

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

**INFORME PRIMER TRIMESTRE DE 2024  
SOBRE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - QRSF**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO Y LA GESTIÓN  
EN TERRITORIO**

**BOGOTÁ, abril de 2024**

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
GLOSARIO .....	3
ASPECTOS DESTACADOS.....	3
QRSF recibidas entre enero y marzo de 2024 .....	3
Motivos de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.....	5
Canal de recepción.....	6
Datos comparativos.....	6
CONCLUSIÓN .....	7
RECOMENDACIONES.....	7

## INTRODUCCIÓN

En el presente informe se expone lo relacionado a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones formuladas por los ciudadanos, de conformidad con la misión de la entidad. Aquí encontrará la información que corresponde al primer trimestre de 2024, de acuerdo con la atención prestada en nuestros canales de atención en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento con la Ley 1712 de 2014, relacionada con la publicación del informe trimestralmente en la página Web de la entidad.

## GLOSARIO

Las QRSF son el conjunto de comunicados que llegan a la entidad, en los cuales los usuarios pueden expresar su inconformidad en la atención recibida, pueden quejarse de un funcionario o procedimiento, hacer sugerencias, enviar felicitaciones o realizar denuncias.

La definición de cada uno es la siguiente:

- **Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento.
- **Reclamo:** Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, incluido los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento.
- **Sugerencia:** Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Felicitaciones:** Manifestaciones de agrado que realizan los usuarios, al recibir un servicio o atención por parte de un servidor de la entidad.

## ASPECTOS DESTACADOS.

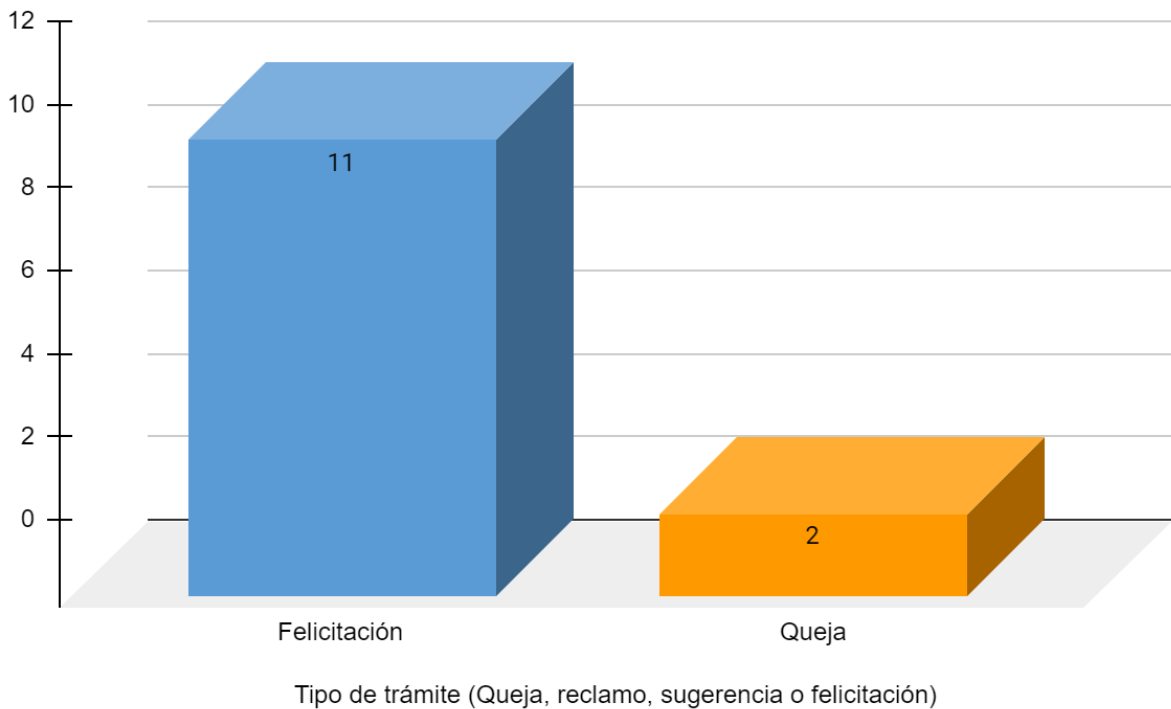
### QRSF recibidas entre enero y marzo de 2024

De acuerdo con lo registrado en el Sistema de Gestión Documental CRONOS, el número de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones radicadas en la entidad para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2024 fue de 13 solicitudes, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera:

1. Tabla relación de QRSF recibidas entre enero y marzo de 2024.

No.	Radicado Entrada	Ciudad	Departamento	Tipo de trámite (Queja, reclamo, sugerencia o felicitación)
1	20248600152932	Montería	Córdoba	Felicitación
2	20248600259052	Montería	Córdoba	Felicitación
3	20248600365362	Montería	Córdoba	Felicitación
4	20248600465952	Montería	Córdoba	Felicitación
5	20248600467432	Montería	Córdoba	Felicitación
6	20248600499392	Montería	Córdoba	Felicitación
7	20248601083782	Montería	Córdoba	Felicitación
8	20248601083652	Montería	Córdoba	Felicitación
9	20248601034352	Montería	Córdoba	Felicitación
10	20248601034162	Montería	Córdoba	Felicitación
11	20248601345722	Montería	Córdoba	Felicitación
12	20248001083902	Cartagena	Bolívar	Queja
13	20248000229862	Bogotá D.C	Bogotá D.C	Queja

2. Ilustración de QRSF recibidas en el primer trimestre de 2024



### Motivos de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

Durante el primer trimestre de 2024 se presentaron dos (2) quejas y once (11) felicitaciones, con las siguientes causales:

#### 3. QRSF presentadas en la SSPD durante el PRIMER TRIMESTRE 2024

<i>Radicado de entrada</i>	<i>Trámite</i>	<i>Dependencia</i>	<i>Tema</i>
20248600152932	Montería	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20248600259052	Montería	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20248600365362	Montería	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20248600465952	Montería	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20248600467432	Montería	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20248600499392	Montería	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20248601083782	Montería	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20248601083652	Montería	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20248601034352	Montería	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20248601034162	Montería	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20248601345722	Montería	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20248001083902	Cartagena	SDPUGT	Queja por mala atención de funcionario.
20248000229862	Bogotá D.C	SDPUGT	Queja por información de PAS desactualizada

Las QRSF presentadas ante la Superservicios son atendidas por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, analizando cada una, de tal manera que, de ser necesario, se revisan los casos detalladamente, y se toman acciones correctivas, para evitar futuros incidentes.

Durante el primer trimestre de 2024, las quejas recibidas fueron gestionadas en estricta conformidad con el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, cumpliendo con rigurosidad la normativa vigente. Esta función es llevada a cabo por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entidad responsable de recibir, tramitar y resolver las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los ciudadanos en relación con el desempeño de la entidad. Las quejas, detalladas en el Cuadro 3, han sido tratadas meticulosamente, y se han asignado los números de radicado 20248000965451 y 20248000664901 para su respectiva respuesta.

### Canal de recepción

El 15% de las QRSF recibidas en el primer trimestre de 2024 se realizaron a través de la herramienta digital Te Resuelvo y el otro 85% se recibieron mediante los Puntos de Atención (PAS).

Te Resuelvo ha permitido que los usuarios se contacten con la Superservicios de manera más fácil e inmediata, ya que desde cualquier dispositivo con acceso a internet se puede radicar una QRSF o petición en general.

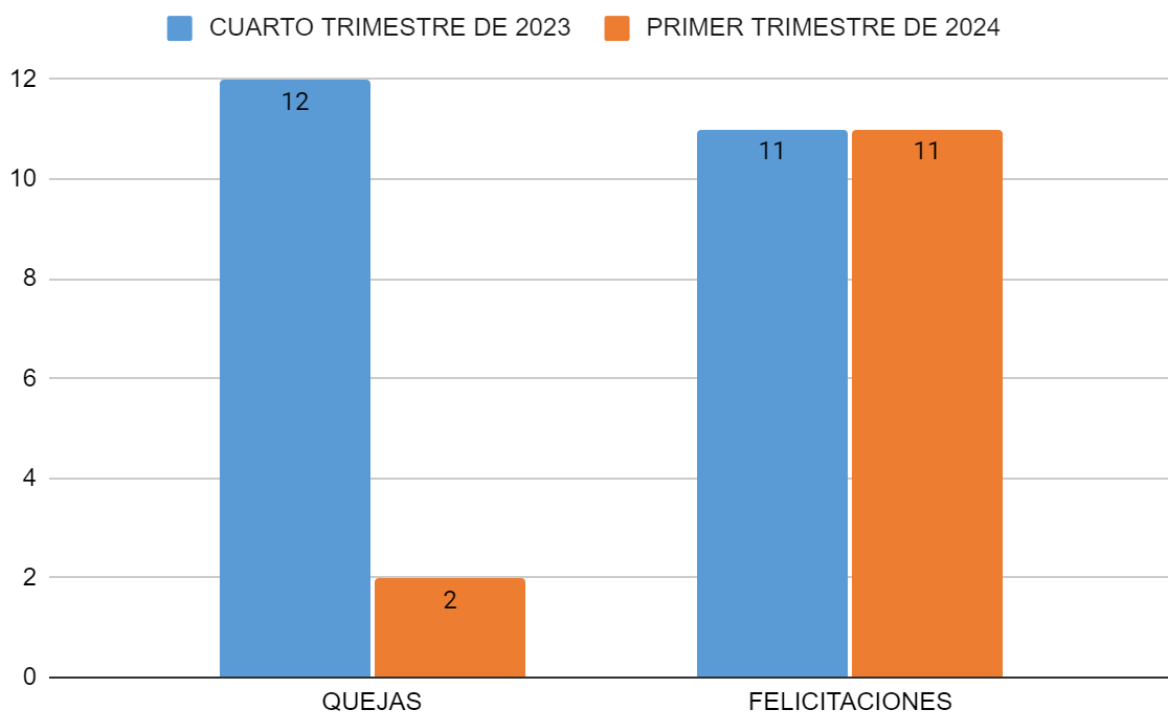
### Datos comparativos

Se presenta de manera comparativa, la cantidad de QRSF que se recibieron en la Superservicios durante el cuarto trimestre 2023 vs primer trimestre 2024.

#### 5. Comparativo de QRSF CUARTO trimestre 2023 vs PRIMER trimestre 2024 en la SSPD

<b>TIPO</b>	<b>CUARTO TRIMESTRE DE 2023</b>	<b>PRIMER TRIMESTRE DE 2024</b>
QUEJAS	12	2
FELICITACIONES	11	11

#### 6. Ilustración comparativo trimestral QRSF



## CONCLUSIÓN

Se destaca que el 18% de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (QRSF) registradas fueron quejas, expresiones de protesta, censura, descontento o inconformidad expresadas por individuos con respecto a la conducta que consideran irregular de uno o más funcionarios públicos durante el ejercicio de sus responsabilidades dentro de la entidad. Estas quejas son detectadas y comunicadas a la entidad por los propios afectados. Por otro lado, el 82% restante de las QRSF consistieron en felicitaciones, las cuales representan el agrado expresado por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

De acuerdo con los datos presentados en la ilustración 6, se evidencia una disminución del 83% en el número de quejas recibidas durante el primer trimestre de 2024 en comparación con el cuarto trimestre de 2023. Este indicador señala una mejora considerable en la calidad de los servicios prestados por la Superservicios a través de sus diversos canales de atención al usuario. Es importante resaltar que, en el mismo período, se registró una continuidad en el número de felicitaciones recibidas, lo que indica una percepción positiva y una mayor satisfacción por parte de los usuarios con respecto a los servicios proporcionados.

## RECOMENDACIONES

Implementar un programa integral de capacitación y desarrollo para los colaboradores de atención al usuario, centrándose en abordar las necesidades específicas de una parte significativa de la población que accede a la Superservicios, que presenta condiciones particulares. Esto permitirá que nuestro equipo esté mejor preparado para brindar un servicio más inclusivo y sensible a las necesidades de todos los ciudadanos.

Reforzar el uso y la eficacia de la herramienta de solicitudes QRSF, así como mejorar el desempeño de nuestros colaboradores en los canales de atención disponibles en la página web de la entidad. Es fundamental diferenciar estas solicitudes de otros trámites administrativos, como los PQR's, para garantizar una atención ágil y especializada a las inquietudes y necesidades de los usuarios.

Revitalizar el proyecto de accesibilidad en los canales de atención de la Superservicios, reconociendo que estos canales son fundamentales en nuestra estrategia de servicio al ciudadano. Esto implica implementar medidas concretas para garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades o condiciones, puedan acceder y recibir atención de manera equitativa y efectiva.

Continuar con el plan de capacitaciones para los colaboradores de la entidad en temas jurídicos y conceptos relacionados con la atención al usuario. La efectividad de estas capacitaciones se traduce directamente en la satisfacción de los usuarios, ya que un equipo bien informado y preparado puede ofrecer respuestas más precisas y soluciones más eficientes a sus preocupaciones y consultas.