

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

**INFORME CUARTO TRIMESTRE DE 2023
SOBRE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - QRSF**

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

BOGOTÁ, febrero de 2024

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
GLOSARIO	3
ASPECTOS DESTACADOS.....	3
QRSF recibidas entre octubre y diciembre de 2023	3
Motivos de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.....	5
Canal de recepción.....	6
Datos comparativos.....	7
CONCLUSIÓN	7
RECOMENDACIONES.....	8

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 cuarto trimestre de 2023, 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.

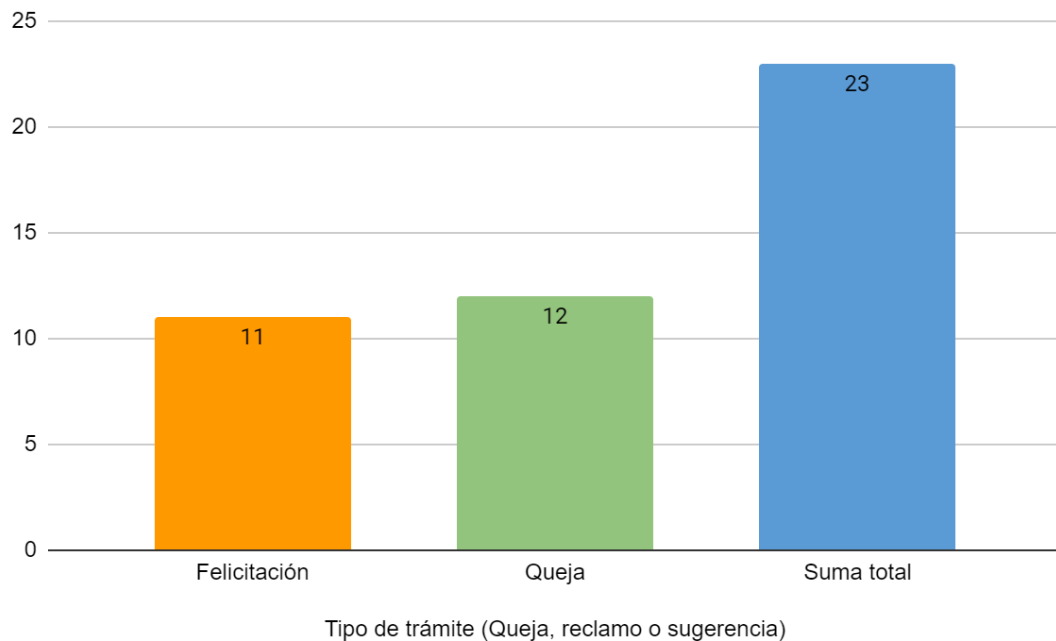
QRSF recibidas entre octubre y diciembre de 2023

Según los registros del Sistema de Gestión Documental CRONOS, entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2023, se radicaron 23 solicitudes de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones en la entidad. Estas solicitudes se consolidaron de la siguiente manera:

1. Tabla relación de QRSF recibidas entre octubre y diciembre de 2023.

No.	Radicado Entrada	Ciudad	Departamento	Tipo de trámite (Queja, reclamo, sugerencia o felicitación)
1	20238004122752	Cartagena	Bolívar	Felicitación
2	20238604303362	Cartagena	Bolívar	Felicitación
3	20238604303522	Cartagena	Bolívar	Felicitación
4	20238604309082	Montería	Córdoba	Felicitación
5	20238604904662	Montería	Cordoba	Felicitación
6	20238603983412	Montería	Cordoba	Felicitación
7	20238604086272	Montería	Cordoba	Felicitación
8	20238604086192	Montería	Cordoba	Felicitación
9	20238604503592	Montería	Cordoba	Felicitación
10	20238604503772	Montería	Cordoba	Felicitación
11	20238604598502	Montería	Cordoba	Felicitación
12	20238003807512	Bogotá	Bogotá D.C.	Queja
13	20238003950972	Cartagena	Bolívar	Queja
14	20238003950982	Cartagena	Bolívar	Queja
15	20238004374842	Cajicá	Cundinamarca	Queja
16	20238004744142	Cartagena	Bolivar	Queja
17	20238004759452	Apulo	Cundinamarca	Queja
18	20238004870232	Bogotá	Bogotá D.C.	Queja
19	20238004907842	Apulo	Cundinamarca	Queja
20	20238004907982	Apulo	Cundinamarca	Queja
21	20238004908202	Apulo	Cundinamarca	Queja
22	20238004908402	Apulo	Cundinamarca	Queja
23	20238004928582	Cartagena	Bolivar	Queja

2. Ilustración de QRSF recibidas en el cuarto trimestre de 2023



Motivos de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

Durante el cuarto trimestre de 2023 se presentaron (11) felicitaciones y doce (12) quejas con las siguientes causales:

3. Quejas presentadas en la SSPD durante el CUARTO TRIMESTRE 2023

Radicado de entrada	Trámite	Dependencia	Tema
20238004122752	Felicitación	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20238604303362	Felicitación	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20238604303522	Felicitación	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20238604309082	Felicitación	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20238604904662	Felicitación	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20238603983412	Felicitación	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20238604086272	Felicitación	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20238604086192	Felicitación	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20238604503592	Felicitación	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20238604503772	Felicitación	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20238604598502	Felicitación	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20238003807512	Queja	SDPUGT	Queja por demora en la atención en Punto de Atención Superservicios
20238003950972	Queja	SDPUGT	Queja por demora en la atención en Punto de Atención Superservicios
20238003950982	Queja	SDPUGT	Queja por demora

			<i>en la atención en Punto de Atención Superservicios</i>
20238004374842	Queja	SDPUGT	<i>Queja por atención recibida por funcionario en Punto de Atención Superservicios</i>
20238004744142	Queja	SDPUGT	<i>Queja por atención recibida por funcionario en Punto de Atención Superservicios</i>
20238004759452	Queja	SDPUGT	<i>Queja por atención recibida por funcionario en Punto de Atención Superservicios</i>
20238004870232	Queja	SDPUGT	<i>Queja por atención recibida por funcionario en Punto de Atención Superservicios</i>
20238004907842	Queja	SDPUGT	<i>Queja por atención recibida por funcionario en Punto de Atención Superservicios</i>
20238004907982	Queja	SDPUGT	<i>Queja por atención recibida por funcionario en Punto de Atención Superservicios</i>
20238004908202	Queja	SDPUGT	<i>Queja por atención recibida por funcionario en Punto de Atención Superservicios</i>
20238004908402	Queja	SDPUGT	<i>Queja por atención recibida por funcionario en Punto de Atención Superservicios</i>
20238004928582	Queja	SDPUGT	<i>Queja por atención recibida por funcionario del Call Center</i>

Las quejas y felicitaciones presentadas ante la Superservicios son atendidas por las dependencias de competencia, analizando cada una, de tal manera que, de ser necesario, se revisan los casos o fallos detalladamente, y se toman acciones correctivas, para evitar futuros incidentes.

Canal de recepción

El 61% de las QRSF recibidas en el cuarto trimestre de 2023 se realizaron a través de la herramienta digital Te Resuelvo y el otro 39% 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.

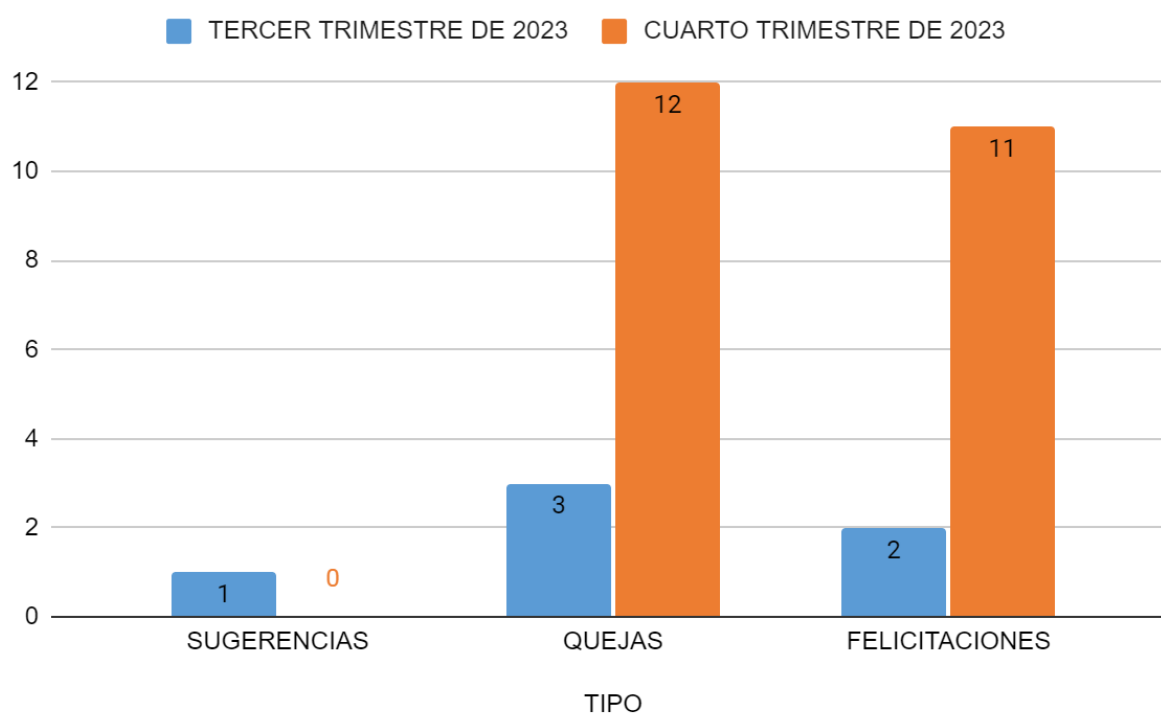
Datos comparativos

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

5. Comparativo de QRSF tercer trimestre 2023 vs cuarto trimestre 2023 en la SSPD

TIPO	TERCER TRIMESTRE DE 2023	CUARTO TRIMESTRE DE 2023
SUGERENCIAS	1	0
QUEJAS	3	12
FELICITACIONES	2	11

6. Ilustración comparativo trimestral QRSF



CONCLUSIÓN

Se puede observar que el 52% de las QRSF fueron quejas recibidas, por manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o vario servidores públicos en desarrollo de sus funciones de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento; 48% fueron felicitaciones

manifestadas en relación de agrado que realizan los usuarios de los servicios públicos domiciliarios. De acuerdo a la ilustración 6, podemos observar un aumento del 75% de quejas recibidas en el cuarto trimestre en comparación del tercer trimestre de 2023, esto nos advierte que los usuarios no se están sintiendo cómodos al momento de ser atendidos por nuestros funcionarios y nos deja como compromiso estar en constante mejora para dar una mejor atención a la ciudadanía a nivel nacional.

RECOMENDACIONES

Fortalecer a los colaboradores de atención al usuario, ya que una parte de la población que llega a la Superservicios presenta una condición particular predominante.

Fortalecer el uso de la herramienta de solicitudes QRSF, y mejorar el servicio que ofrecen nuestros colaboradores en los canales de atención habilitados en la página web de la entidad, las cuales se diferencian de los demás trámites administrativos como los PQR's.

Retomar el proyecto de accesibilidad en los canales de atención de la Superservicios, teniendo en cuenta que estos, se han convertido en parte de la estrategia de servicio al ciudadano.

Continuar con el plan de capacitaciones para los colaboradores de la entidad en temas jurídicos y conceptos relacionados a la atención de usuario, debido a que su efectividad se refleja en la satisfacción.