



Superservicios

INFORME SEGUNDO SEMESTRE DE 2025 SOBRE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES –QRSF

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO
Y LA GESTIÓN EN TERRITORIO

BOGOTÁ, abril de 2026



Contenido

Introducción.....	3
Glosario.....	3
Aspectos destacados	4
QRSF recibidas segundo semestre de 2025.	4
Motivos de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	5
Canal de recepción.....	7
Datos Comparativos.....	7
Conclusión	8
Recomendaciones	9

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 segundo semestre 2025¹, 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 semestralmente 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.

Las definiciones de los trámites abordados en el presente informe son las siguientes:

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,

¹ *Nota aclaratoria:* el informe del segundo semestre 2025 corresponde al periodo comprendido entre el 6 de octubre y el 31 de diciembre de 2025, esto en consideración a que, por motivo de cambio de funcionarios, no se sistematizó la información correspondiente al periodo comprendido del 1 de julio al 5 de octubre del mismo año.

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 segundo semestre de 2025.

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 6 de octubre y el 31 de diciembre 2025 fue de 14 solicitudes, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera:

No.	Radicado entrada	Fecha	Ciudad / Municipio	Departamento	Tipo de trámite (Queja, reclamo, sugerencia, felicitación)
1	20255294074242	10/03/2025	Bogotá, D.C	Bogotá, D.C.	Queja
2	20258205321332	19/12/2025	Barranquilla	Atlántico	Queja
3	20258204947902	27/11/2025	Barranquilla	Atlántico	Felicitación
4	20258204947902	27/11/2025	Barranquilla	Atlántico	Felicitación
5	20255293332702	13/08/2025	Bogotá, D.C	Bogotá, D.C.	Queja
6	20258004188982	10/10/2025	Bogotá, D.C	Bogotá, D.C.	Queja
7	20258003847212	17/09/2025	Fusagasugá	Cundinamarca	Queja

Tabla 1. relación de QRSF recibidas entre el 6 de octubre y el 31 de diciembre 2025.

Motivos de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Durante el segundo semestre del 2025, en el periodo comprendido entre el 6 de octubre y el 31 de diciembre se presentaron cinco (5) quejas y dos (2) felicitaciones con las siguientes causales:

N o.	Radicado entrada	Ciudad / Municipio	Tipo de trámite (Queja, reclamo, sugerencia o felicitación)	Canal de atención	Radicado o respuesta	Fecha	Tema
1	20255294074242	Bogotá, D.C	Queja	Presencial	20258004565471	31/12/2025	Queja por atención en el PAS sede principal de la SSPD
2	20258205321332	Barranquilla	Sugerencia	Correo electrónico	20258004566131	31/12/2025	Sugerencia para que en el PAS sede Barranquilla cuenten con la papelería necesaria para la atención de los usuarios
3	20258204947902	Barranquilla	Felicitación	Correo electrónico	20258004565121	31/12/2025	Felicitación por atención en la sede del PAS de Barranquilla
4	20258204947902	Barranquilla	Felicitación	Correo electrónico	20258004563441	31/12/2025	Felicitación por atención en la sede del PAS de Barranquilla
5	20255293332702	Bogotá, D.C	Queja	Correo electrónico	20258004566091	31/12/2025	Queja por muchas trabas para recibir la atención en el PAS sede principal de la SSPD y en el canal telefónico

N o.	Radicado entrada	Ciudad / Municipio	Tipo de trámite (Queja, reclamo, sugerencia o felicitación)	Canal de atención	Radicado o respuesta	Fecha	Tema
6	20258004188982	Bogotá, D.C	Queja	Herramienta digital TeResuelvo	20258004566121	31/12/2025	Queja mala atención en los canales dispuestos por la SSPD
7	20258003847212	Fusagasugá	Queja	Herramienta digital TeResuelvo	20258004566161	31/12/2025	Queja mal funcionamiento de la plataforma TeResulevo

Tabla 2. QRSF presentadas en la SSPD durante el periodo comprendido entre el 6 de octubre y el 31 de diciembre del SEGUNDO SEMESTRE 2026

Las QRSF presentadas ante la Superservicios son atendidas por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, la cual analiza cada caso y, cuando es necesario, realiza una revisión detallada con el fin de adoptar las acciones correctivas correspondientes y prevenir futuros incidentes.

Durante el periodo comprendido entre el 6 de octubre y el 31 de diciembre correspondiente al segundo semestre de 2025, las QRSF recibida se gestionaron 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 QRSF detalladas en la *Tabla 2*, han sido resueltas con respuesta de radicado de salida allí señalado.

Canal de recepción

El 14% de las QRSF recibidas en el segundo semestre de 2025 se realizaron a través de canal presencial, puntos de atención Superservicios-PAS; el 28% se recibieron a través de la herramienta digital *Te Resuelvo* y el restante 57% se recibieron mediante correo electrónico.

Datos Comparativos

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025
QUEJAS	1	4
SUGERENCIAS	1	1
FELICITACIONES	12	2

Tabla 3. Comparativo primer y segundo semestre 2025.

Durante el segundo semestre 2025, respecto los datos del primer semestre 2025, se observa que hubo un incremento en las quejas presentadas, una disminución en el número de felicitaciones recibidas y se mantuvo el mismo número de sugerencias.

Conclusión

En el segundo semestre 2025 las QRSF presentadas corresponden al 57% de quejas, como manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad expresadas por una persona respecto al servicio recibido por un funcionario público durante el ejercicio de sus responsabilidades dentro de la entidad, el acceso a los canales de atención dispuestos por la Entidad.

El 28% de las QRSF corresponden a felicitaciones, las cuales representan el agrado expresado por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

El 14% restante corresponde a una sugerencia como manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

RECOMENDACIONES

Implementar un programa integral de capacitación y desarrollo para los colaboradores que tienen funciones específicas de servicio y atención a la ciudadanía, centrándose en abordar las necesidades específicas de una parte significativa de la población que presenta condiciones particulares y accede a la Superservicios. Esto constituye una estrategia clave para fortalecer la calidad del servicio. Este programa debe incluir no solo formación técnica, sino también el desarrollo de habilidades blandas como la empatía, la comunicación asertiva y la atención diferencial, permitiendo a los funcionarios comprender mejor los contextos sociales, culturales y personales de los usuarios.

Asimismo, la capacitación continua facilitará la adopción de buenas prácticas en inclusión, accesibilidad y enfoque de derechos, promoviendo una atención adaptada a las realidades de cada contexto territorial. De esta manera, el equipo estará mejor preparado para responder de manera oportuna y adecuada a las diversas necesidades de los ciudadanos, reduciendo barreras en el acceso al servicio y mejorando la experiencia del usuario.

En consecuencia, esta iniciativa no solo impactará positivamente en la satisfacción ciudadana, sino que también contribuirá al fortalecimiento institucional, alineándose con los principios de eficiencia y enfoque social que orientan la gestión pública.

También se recomienda implementar herramientas y canales de atención virtual, por ejemplo, medios digitales que permitan a los usuarios comunicarse y resolver sus solicitudes de forma rápida, sencilla y sin desplazamientos, tales como: Chat en línea en la página web, Chatbot con respuestas automáticas 24/7, Chat de WhatsApp. También se sugiere la posibilidad de un servicio de Call Center para la orientación y atención efectiva de los usuarios de los servicios que ofrece la entidad.



Superservicios

Carrera 18 No. 84 – 35

Bogotá D.C, Colombia

(+57) 601-745-6011

www.superservicios.gov.co

sspd@superservicios.gov.co

