

INFORME PRIMER TRIMESTRE DE 2026 SOBRE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – QRSF

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

BOGOTÁ, agosto del 2026



Contenido

Introducción.....	3
Glosario.....	3
Aspectos Destacados.....	4
QRSF recibidas primer trimestre 2026.....	4
Motivos de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	4
Canal de recepción.....	5
Datos Comparativos	6
Conclusión.....	6
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 2026, 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, 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

Q RSF recibidas primer trimestre 2026.

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 30 de marzo del 2026 fue de 4 solicitudes, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera:

No.	Radicado entrada	Fecha	Ciudad / Municipio	Departamento	Tipo de trámite (Queja, reclamo, sugerencia, felicitación)
1	20258404045042	17/10/2025	Bucaramanga	Santander	Felicitación
2	20258404044962	17/10/2025	Bucaramanga	Santander	Felicitación
3	20255294503022	31/10/2025	Bogotá	Bogotá, D.C.	Queja
4	20255294958482	26/11/2025	Bogotá	Bogotá, D.C.	Queja

Tabla 1. relación de QRSF recibidas entre el 1 de enero y el 30 de marzo del 2026

Motivos de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Durante el primer trimestre del 2026, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de marzo se presentaron dos (2) felicitaciones y dos (2) quejas con las siguientes causales:

No.	Radicado entrada	Ciudad / Municipio	Tipo de trámite (Queja, reclamo, sugerencia o felicitación)	Canal de atención	Radicado respuesta	Fecha	Tema
1	20258404045042	Bucaramanga	Felicitación	Presencial	20268000121671	16/01/2026	felicitación muy buena atención por parte del funcionario de atención
2	20258404044962	Bucaramanga	Felicitación	Presencial	20268000123221	16/01/2026	felicitación muy buena atención por parte del funcionario de atención
3	20255294503022	Bogotá	Queja	Presencial	20268000141621	16/01/2026	Queja atención a usuarios en la sede de Bogotá
4	20255294958482	Bogotá	Queja	Presencial	20268000141611	19/01/2026	Queja atención a usuarios en la sede de Bogotá

Tabla 2. QRSF tramitadas en la SSPD durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de marzo, correspondientes al primer trimestre 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 1 de enero y el 30 de marzo correspondiente al primer trimestre 2026, 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 100% de las QRSF recibidas en el primer trimestre de 2026 se realizaron a través de canal presencial, puntos de atención Superservicios - PAS

Datos Comparativos

Tipo	Primer Trimestre 2026	Cuarto Trimestre 2025
QUEJAS	2	4
SUGERENCIAS	0	1
FELICITACIONES	2	2

Tabla 3. Comparativo primer trimestre 2026 y cuarto trimestre 2025

Durante el primer trimestre 2026, respecto a los datos del cuarto trimestre 2025, se observa que hubo una disminución en las quejas presentadas, una disminución en las sugerencias y se mantuvo el número de felicitaciones recibidas.

Conclusión

En el primer trimestre 2026 presentadas corresponden al 50% 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 50% de las QRSF restantes corresponden a felicitaciones, las cuales representan el agrado expresado por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

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.