



Superservicios

INFORME SEGUNDO 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 segundo semestre de 2026.	4
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 segundo 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 de informes 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

QRSF recibidas segundo semestre de 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 abril y el 30 de junio del 2026 fue de siete (7) solicitudes, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera:

No.	Radicado entrada	Fecha	Ciudad / Municipio	Departamento	Tipo de trámite (Queja, reclamo, sugerencia, felicitación)
1	20258704159482	9/10/2025	Neiva	Neiva	Sugerencia
2	20265291979082	11/5/2026	Santa Rosa del Sur (Bolívar)	Bolívar	Queja
3	20265291979312	11/5/2026	Bogotá	Cundinamarca	Queja
4	20265292073912	15/5/2026	Cali	Valle del Cauca	Queja
5	20265292184412	22/5/2026	Palmira	Valle del Cauca	Queja
6	20268502194722	25/5/2026	Cali	Valle del Cauca	Felicitación
7	20268502138822	20/5/2026	Cali	Valle del Cauca	Felicitación

Tabla 1. relación de QRSF recibidas entre el 1 de abril y el 30 de junio 2026.

Motivos de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Durante el segundo trimestre del 2026, en el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio se presentaron una (1) sugerencia, dos (2) felicitaciones y cuatro (4) 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	20258704159482	Neiva	Sugerencia	Presencial	20268003414121	17/7/2026	se sugiere a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios colocar el código QR en lugar visible y accesible para los usuarios. Cerca o próximo al lugar o puesto de atención.
2	20265291979082	Santa Rosa del Sur (Bolívar)	Queja	canales virtuales - correo electrónico	20268003487171	23/7/2026	Inconformidad frente a la atención telefónica
3	20265291979312	Bogotá	Queja	canales virtuales - correo electrónico	20268003465281	22/7/2026	Inconformidad frente a la atención telefónica
4	20265292073912	Cali	Queja	canales virtuales - correo electrónico	20268003465251	22/7/2026	Inconformidad frente a la atención telefónica
5	20265292184412	Palmira	Queja	canales virtuales - correo electrónico	20268003465391	22/7/2026	Inconformidad frente a la atención telefónica

No.	Radicado entrada	Ciudad / Municipio	Tipo de trámite (Queja, reclamo, sugerencia o felicitación)	Canal de atención	Radicado respuesta	Fecha	Tema
6	20268502194722	Cali	Felicitación	Presencial	20268003413401	17/7/2026	Felicitación buena atención presencial PAS
7	20268502138822	Cali	Felicitación	Presencial	20268003415021	17/7/2026	Felicitación buena atención presencial PAS

Tabla 2. QRSF presentadas en la SSPD durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio del 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 abril y el 30 de junio correspondiente al segundo trimestre de 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 43% de las QRSF recibidas en el segundo trimestre de 2026 se realizaron a través del canal presencial - PAS, el 57% restante a través de canal virtual-correo electrónico

Datos Comparativos

Tipo	Segundo Trimestre 2026	Primer Trimestre 2026
QUEJAS	4	2
SUGERENCIAS	1	0
FELICITACIONES	2	2

Tabla 3. Comparativo primer y segundo trimestre 2026.

Durante el segundo trimestre de 2026, respecto los datos del primer trimestre 2026, se observa que hubo un leve incremento en las quejas presentadas, un incremento en sugerencias y se mantuvo el número de felicitaciones

Conclusión

En el primer trimestre semestre 2026 las QRSF presentadas corresponden al 57.14% 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 28.57% de las QRSF corresponden a felicitaciones, las cuales representan el agrado expresado por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

El 14.28 de las QRSF corresponden a sugerencias 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.