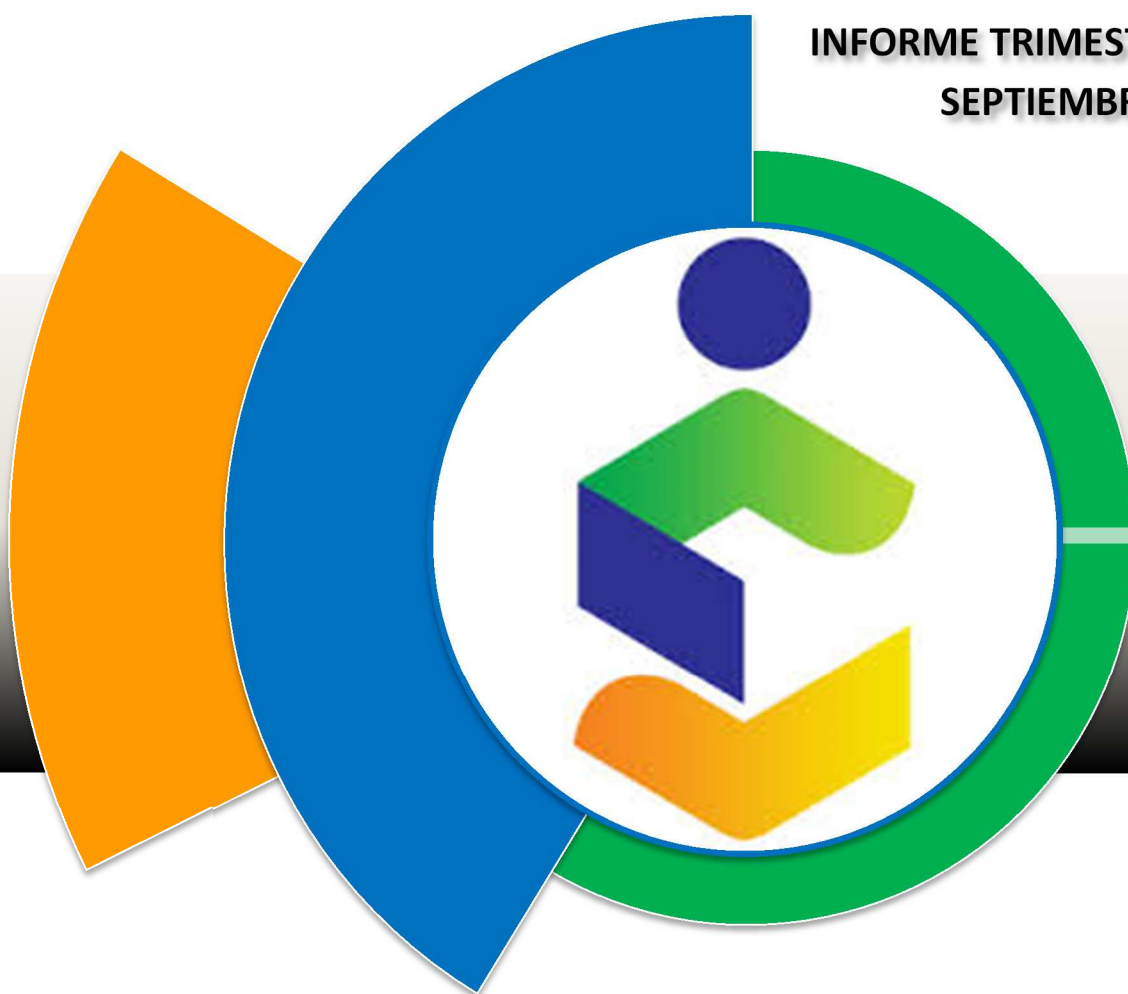




INFORME TRIMESTRAL QRSF JULIO– SEPTIEMBRE DE 2017

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

INFORME TRIMESTRAL QRSF JULIO–
SEPTIEMBRE DE 2017



DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



INFORME TRIMESTRAL QRSF JULIO– SEPTIEMBRE DE 2017

Introducción

Las QRSF son un conjunto o tipo comunicados que llegan a la entidad y en los cuales los usuarios pueden expresar su inconformidad de la atención recibida, pueden quejarse de un funcionario o procedimiento, hacer sugerencias, enviar felicitaciones o realizar denuncias. La definición 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, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

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, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

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.*

Denuncia: *es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.*

Quejas, reclamos y sugerencias (QRS) *relacionadas con el servicio prestado por los servidores públicos de la entidad.*

(SSPD, 2017)

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, la Superservicios elabora y pública los informes trimestrales de las QRSF recibidas durante el mismo, en los cuales, además de presentarse de forma cuantitativa, se realiza un análisis cualitativo, en el que se analiza y se profundiza para generar las respectivas conclusiones y recomendaciones.



QRSF recibidas entre julio y septiembre de 2017

De acuerdo a lo asignado en el sistema Orfeo, y registrado en el formato de seguimiento de la entidad, el número de Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones allegadas a la entidad, para el periodo comprendido entre julio y septiembre de 2017 fue de 27 QRSF, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera:

Tabla 1

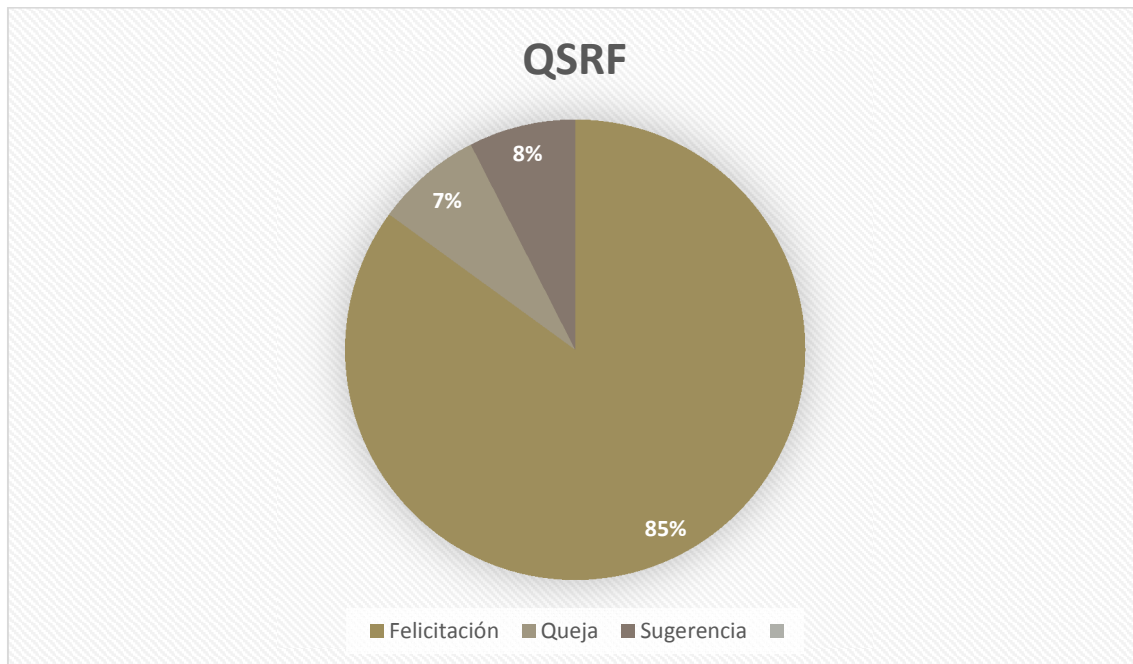
Radicado entrada	Ciudad	Tipo de trámite	Canal de atención	DIRECCIÓN TERRITORIAL
20175290577562	CARTAGENA / BOLIVAR	Felicitación	WEB	NORTE
20178500096532	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Presencial	SUROCCIDENTE
20178500096542	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Presencial	SUROCCIDENTE
20178500096552	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Presencial	SUROCCIDENTE
20178500096562	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Presencial	SUROCCIDENTE
20178500096572	POPAYAN / CAUCA	Felicitación	Presencial	SUROCCIDENTE
20178500096582	POPAYAN / CAUCA	Felicitación	Presencial	SUROCCIDENTE
20178500096592	POPAYAN / CAUCA	Felicitación	Presencial	SUROCCIDENTE
20178500096602	EL TAMBO / CAUCA	Felicitación	Presencial	SUROCCIDENTE
20178500096612	POPAYAN / CAUCA	Felicitación	Presencial	SUROCCIDENTE
20178500096622	EL TAMBO / CAUCA	Felicitación	Presencial	SUROCCIDENTE
20178500096642	POPAYAN / CAUCA	Felicitación	Presencial	SUROCCIDENTE
20178500096652	POPAYAN / CAUCA	Felicitación	Presencial	SUROCCIDENTE
20178500096662	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Presencial	SUROCCIDENTE
20178500096672	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Presencial	SUROCCIDENTE
20178500096682	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Presencial	SUROCCIDENTE
20178500096692	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Presencial	SUROCCIDENTE
20178500096712	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Presencial	SUROCCIDENTE
20178500096722	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Presencial	SUROCCIDENTE
20178100265132	BOGOTA / D.C.	Felicitación	Presencial	CENTRO
20175290737842	BOGOTA / D.C.	Felicitación	WEB	CENTRO
20175290737832	BOGOTA / D.C.	Felicitación	WEB	CENTRO
20175290727862	QUIBDO / CHOCO	Felicitación	WEB	OCCIDENTE
20175290795852	BOGOTA / D.C.	Sugerencia	WEB	CENTRO
20178100265112	BOGOTA / D.C.	Sugerencia	Presencial	CENTRO
20178000026072	IBAGUE / TOLIMA	Queja	Telefónica	CENTRO
20175290748952	BARRANQUILLA / ATLANTICO	Queja	WEB	NORTE



Clasificación QRSF.

Las veintisiete (27) Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades recibidas por la entidad, durante el período analizado, fueron clasificados de la siguiente manera:

Gráfica 1



De la gráfica anterior (gráfica 1) se puede observar que el 85% de las QRSF fueron felicitaciones recibidas por la prestación del servicio, lo cual infiere que en la prestación del servicio, para los ciudadanos está siendo mejorado en cuanto a la atención, celeridad, acceso y claridad de la información.

Adicional, se observa un aumento del 40% con respecto al trimestre anterior, poniendo de manifiesto que las acciones tomadas por la entidad para mejorar el servicio, han dado sus frutos, enfatizados en el servicio al ciudadano, agilizando tiempos y calidad de respuesta.

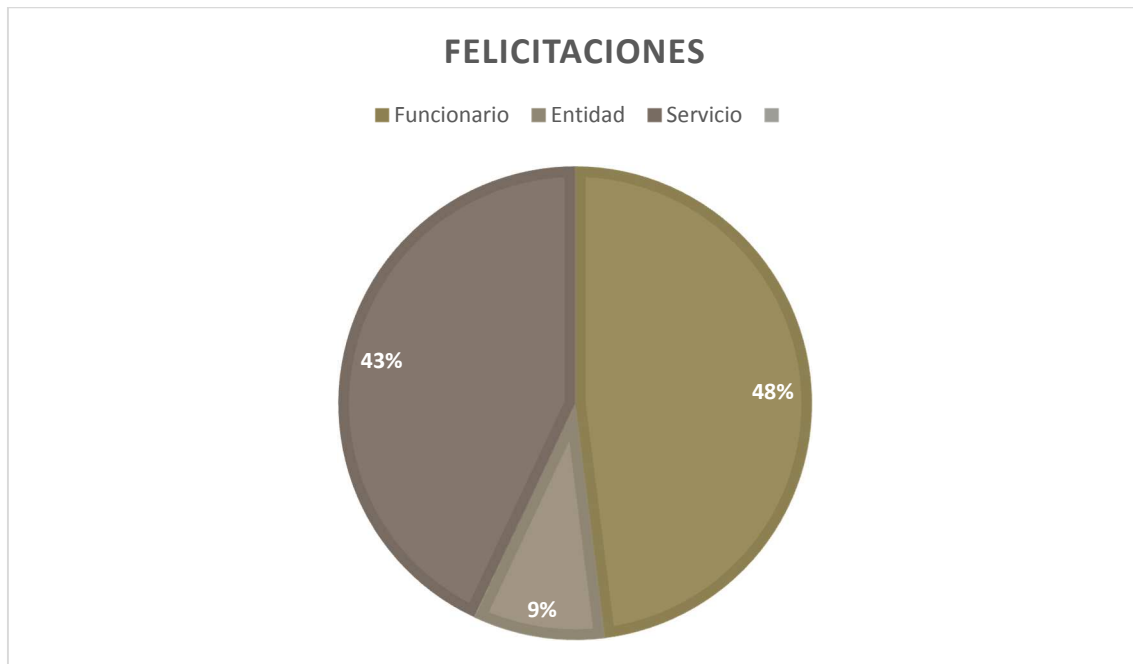
Así mismo se encuentra que existe un 8% de sugerencias, que permite corregir, donde el ciudadano encuentra un canal de acceso, y de escucha, así como que su opinión es tomada en cuenta y valorada por la entidad.



➤ **FELICITACIONES**

En cuanto a las felicitaciones recibidas (23 en total), le fue enviado al respectivo Director de área, un memorando felicitando al equipo de colaboradores por las felicitaciones recibidas. Las mismas se pueden clasificar así:

Gráfica 2



Se observa que el mayor porcentaje son felicitaciones a funcionarios, por su atención y servicio en los puntos, lo que es resultado de la puesta en funcionamiento y capacitación en Servicio al Ciudadano y actualización normativa a todos los gestores que atienden en los Puntos de Atención, enfatizando principalmente en la atención al usuario.

➤ **QUEJAS**

En cuanto a las quejas recibidas (2 en total), estas fueron tramitadas por cada una de las áreas competentes, tomando nota para generar una mejora en el servicio; así mismo fue enviada respuesta al usuario mediante radicado de salida a la dirección reportada, de la siguiente manera:

Tabla 3

Radicado entrada	Tipo de trámite	Área / Territorial	Radicado respuesta
20178000026072	Queja funcionario	PAS – CENTRO	20178001425881
20175290748952	Queja Director territorial	PAS - NORTE	20178001426111



➤ **SUGERENCIAS**

En cuanto a las sugerencias recibidas (2 en total), estas fueron tramitadas a cada una de las áreas competentes y fue enviada respuesta al usuario mediante radicado de salida a la dirección reportada, de la siguiente manera:

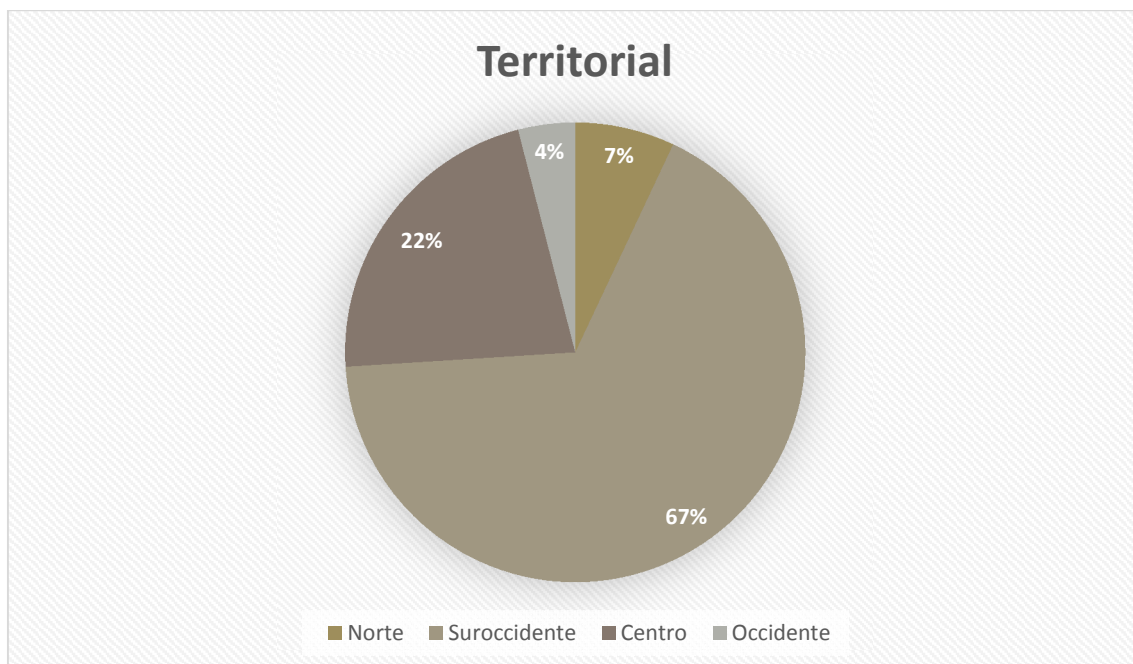
Tabla 4

Radicado entrada	Tipo de trámite	Área / Territorial	Radicado respuesta
20175290795852	Sugerencia portal WEB	Página WEB	20178001426121
20178100265112	Sugerencia PAS	PAS	20178001426131

QRSF por territorial.

A las áreas a las que le fueron dirigidas las QRSF fue a la Dirección Territorial Suroccidente, seguida de la Dirección Territorial Centro, la Dirección Territorial Norte, y por última la Dirección Territorial Occidente; sin tener en el presente trimestre, QRSF de la Dirección Territorial Oriente.

Gráfica 3.





Conclusiones.

En el total de la información analizada, se puede ver, que el esfuerzo realizado por la entidad en el fortalecimiento de sus puntos de atención al usuario, Puntos de Atención Superservicios -PAS, se ha encontrado una mejora en su servicio y capacitación de los funcionarios para dar trámite y respuesta a las necesidades de los usuarios.

Así mismo se observa un incremento en las solicitudes y trámites realizados vía web, por lo que se hace imperioso fomentar, incentivar y cuidar de este canal de atención al usuario.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios agradece a los usuarios que se tomaron el tiempo para interponer sus respectivas quejas y felicitaciones, pues gracias a estas lograremos ofrecer un mejor servicio.



INFORME TRIMESTRAL QRSF JULIO- SEPTIEMBRE DE 2017

Anexo



SEGUIMIENTO QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



ACTOS DEL SEGUIMIENTO

No. / año	Trimestre	Radicado entrada	Fecha	Nombre del usuario	Ciudad de calificación	Numero de radicado	Tiempo fijo	Correo electrónico	Director del medio	Ciudad	Pruebas solicitadas por el usuario	Tipo de trámite (queja, reclamo o sugerencia)	Dependencia asignada	Observaciones DOT	CLASIFICACION	DIRIGIDA A
1	3	201703087192	26/03/2017	SON CORREA BELI ELVA	Medellin	869314	30/7/2017	cedfca@gmail.com	CALE 1442112 APTO 103 B. DO	CARTAGENA BOGOTÁ	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	General
2	3	201703087193	26/03/2017	BOGOTÁ VIVIAN	Medellin	240334	31/07/2017	carolita803@gmail.com	CALE 1442112 APTO 103 B. DO	CAJALIALE DEL CAUCA	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	Servicio de un PAS
3	3	201703087194	11/08/2017	JUAN GUILLEMO PEREZ SOTO	Medellin	640344	31/07/2017	carolita803@gmail.com	CALE 1442112 APTO 103 B. DO	CAJALIALE DEL CAUCA	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	Servicio de un PAS
4	3	201703087195	11/08/2017	ARLENA SANCHEZ SERRA	Medellin	6691168	31/07/2017	carolita803@gmail.com	CALE 1442112 APTO 103 B. DO	CAJALIALE DEL CAUCA	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	Servicio de un PAS
5	3	201703087196	11/08/2017	MARIA DEL CARMEN CHACAIN SIBIANO	Medellin	31919531	31/07/2017	carolita803@gmail.com	CALE 1442112 APTO 103 B. DO	CAJALIALE DEL CAUCA	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	Servicio de un PAS
6	3	201703087197	11/08/2017	INDIA RODRIGUEZ	Medellin	3456488	No aplica	899948	CALE 108 # 22-32	POPAYAN CAUCA	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	General
7	3	201703087198	11/08/2017	QUEVEDO GUEVARA HANNA	Medellin	3453470	30/05/2017	No aplica	CALE 108 # 5-12	POPAYAN CAUCA	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	General
8	3	201703087199	11/08/2017	ROSENDAI DOMESTICO	Medellin	1054378	No aplica	No aplica	CALE 224-5-69	POPAYAN CAUCA	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	Servicio de un PAS
9	3	201703087200	11/08/2017	ROSENDAI DOMESTICO	Medellin	1054381	No aplica	No aplica	CALE 66 # 8-35	POPAYAN CAUCA	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	General
10	3	201703087201	11/08/2017	LUIS VILLALBA	Medellin	7432297	No aplica	822126	CALE 15 # 138-11	POPAYAN CAUCA	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	General
11	3	201703087202	11/08/2017	GUABIRIA AFRONDO	Medellin	34244375	31/08/2017	carolita803@gmail.com	CALE 15 # 138-11	POPAYAN CAUCA	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	General
12	3	201703087203	11/08/2017	MENSA CEBALLAS CHAUX	Medellin	34244482	32/05/2017	carolita803@gmail.com	CALE 377 # 48-12	POPAYAN CAUCA	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	Servicio de un PAS
13	3	201703087204	11/08/2017	CARLOS ANDRES OULINCO	Medellin	10301780	32/05/2017	carolita803@gmail.com	CALE 377 # 48-12	POPAYAN CAUCA	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	Servicio de un PAS
14	3	201703087205	11/08/2017	JUAN GUILLEMO PEREZ SOTO	Medellin	640344	31/07/2017	carolita803@gmail.com	CALE 1442112 APTO 103 B. DO	CAJALIALE DEL CAUCA	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	General
15	3	201703087206	11/08/2017	JUAN GUILLEMO PEREZ SOTO	Medellin	640344	31/07/2017	carolita803@gmail.com	CALE 1442112 APTO 103 B. DO	CAJALIALE DEL CAUCA	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	General
16	3	201703087207	11/08/2017	CAROLINA SILVA RIVEROS VAVERDE	Medellin	2769508	31/07/2017	carolita803@gmail.com	CALE 1442112 APTO 103 B. DO	CAJALIALE DEL CAUCA	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	Servicio de un PAS
17	3	201703087208	11/08/2017	CAROLINA SILVA RIVEROS VAVERDE	Medellin	2769508	31/07/2017	carolita803@gmail.com	CALE 1442112 APTO 103 B. DO	CAJALIALE DEL CAUCA	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	Servicio de un PAS
18	3	201703087209	11/08/2017	ADA CELIS	Medellin	31264531	31/07/2017	carolita803@gmail.com	CALE 1442112 APTO 103 B. DO	CAJALIALE DEL CAUCA	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	Servicio de un PAS
19	3	201703087210	11/08/2017	ARBEI MORENO MANUELA	Medellin	16591801	No aplica	380385	CALE 224-5-69	POPAYAN CAUCA	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	General
20	3	201703087211	20/09/2017	YONIS DE SUS MARTINEZ	Medellin	52959117	30/06/2017	carolita803@gmail.com	CALE 224-5-69	POPAYAN CAUCA	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	Servicio de un PAS
21	3	201703087212	20/09/2017	FEDICO IGACAO DIAZTE PAZRA	Medellin	5077788	30/06/2017	carolita803@gmail.com	CALE 45A 27 60 APTO 401	BOGOTÁ D.C.	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	General
22	3	201703087213	20/09/2017	FEDICO IGACAO DIAZTE PAZRA	Medellin	5077788	30/06/2017	carolita803@gmail.com	CALE 45A 27 60 APTO 401	BOGOTÁ D.C.	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	General
23	3	201703087214	20/09/2017	MARIA ARIANA WALTERMAN	Medellin	54253245	31/07/2017	carolita803@gmail.com	CALE 15 # 138-11	POPAYAN CAUCA	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	Servicio de un PAS
24	3	201703087215	20/09/2017	MARIO ALIUNAFAMON MONTOVA	Medellin	No aplica	No aplica	carolita803@gmail.com	CALE 15 # 138-11	POPAYAN CAUCA	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	Servicio de un PAS
25	3	201703087216	20/09/2017	LUIS HERNANDEZ CEREZAS	Medellin	79332445	31/07/2017	carolita803@gmail.com	CALE 15 # 138-11	POPAYAN CAUCA	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	General
26	3	201703087217	20/09/2017	MENSA CEBALLAS CHAUX	Medellin	52463366	31/07/2017	carolita803@gmail.com	CALE 15 # 138-11	POPAYAN CAUCA	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	General
27	3	201703087218	20/09/2017	PATRICIA ROSAS	Medellin	53724735	30/07/2017	carolita803@gmail.com	CALE 708 44-98	BARBANOUILLA/ATLANTICO	Documento radicado	Feticion	DOT	Feticion al servicio	Feticion	Director Terrenal