

INFORME PRIMER SEMESTRE DE 2025 SOBRE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - QRSF

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

BOGOTÁ, julio de 2025



CONTENIDO

| | |
|--|---|
| INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| GLOSARIO..... | 3 |
| ASPECTOS DESTACADOS..... | 4 |
| QRSF recibidas entre enero y junio de 2025..... | 4 |
| Motivos de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones..... | 6 |
| Canal de recepción | 7 |
| Datos comparativos | 8 |
| CONCLUSIÓN..... | 9 |
| 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 primer semestre de 2025, 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 enero y junio 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 1 de enero y el 30 de junio de 2025 fue de 14 solicitudes, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera:

1. Tabla relación de QRSF recibidas entre enero y junio de 2025.

| No. | Radicado Entrada | Ciudad | Departamento | Tipo de trámite (Queja, reclamo, sugerencia o felicitación) |
|-----|------------------|-------------|--------------|--|
| 1 | 20258000264322 | Santa Marta | Magdalena | Sugerencia |
| 2 | 20258600290082 | Montería | Córdoba | Felicitación |
| 3 | 20258600289672 | Montería | Córdoba | Felicitación |
| 4 | 20258600290012 | Montería | Córdoba | Felicitación |
| 5 | 20258600290182 | Montería | Córdoba | Felicitación |
| 6 | 20258601169952 | Montería | Córdoba | Felicitación |
| 7 | 20258601170182 | Montería | Córdoba | Felicitación |
| 8 | 20258601170382 | Montería | Córdoba | Felicitación |

| | | | | |
|----|----------------|----------|-------------|---------------------|
| 9 | 20258601170602 | Montería | Córdoba | <i>Felicitación</i> |
| 10 | 20258601170742 | Montería | Córdoba | <i>Felicitación</i> |
| 11 | 20258601841762 | Montería | Córdoba | <i>Felicitación</i> |
| 12 | 20258601841612 | Montería | Córdoba | <i>Felicitación</i> |
| 13 | 20258601841532 | Montería | Córdoba | <i>Felicitación</i> |
| 14 | 20255291312482 | Bogotá | Bogotá D.C. | <i>Queja</i> |

2. Ilustración de QRSF recibidas en el primer semestre de 2025



 Tipo de trámite (Queja, reclamo, sugerencia o felicitación)



Motivos de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

Durante el primer semestre de 2025 se presentó una (1) queja, una (1) sugerencia y doce (12) felicitaciones, con las siguientes causales:

3. QRSF presentadas en la SSPD durante el PRIMER SEMESTRE 2025

| Radicado de entrada | Trámite | Dependencia | Tema |
|---------------------|-------------|-------------|--|
| 20258000264322 | Santa Marta | SDPUGT | Sugerencia de mejoramiento canal virtual |
| 20258600290082 | Montería | SDPUGT | Felicitación por atención recibida |
| 20258600289672 | Montería | SDPUGT | Felicitación por atención recibida |
| 20258600290012 | Montería | SDPUGT | Felicitación por atención recibida |
| 20258600290182 | Montería | SDPUGT | Felicitación por atención recibida |
| 20258601169952 | Montería | SDPUGT | Felicitación por atención recibida |
| 20258601170182 | Montería | SDPUGT | Felicitación por atención recibida |
| 20258601170382 | Montería | SDPUGT | Felicitación por atención recibida |
| 20258601170602 | Montería | SDPUGT | Felicitación por atención recibida |
| 20258601170742 | Montería | SDPUGT | Felicitación por atención recibida |
| 20258601841762 | Montería | SDPUGT | Felicitación por atención recibida |
| 20258601841612 | Montería | SDPUGT | Felicitación por atención recibida |
| 20258601841532 | Montería | SDPUGT | Felicitación por atención recibida |
| 20255291312482 | Bogotá | SDPUGT | Queja por mala atención de funcionario. |

Las QRSF presentadas ante la Superservicios son atendidas por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, analizando cada una, de tal manera que, de ser necesario, se revisan los casos detalladamente, y se toman acciones correctivas, para evitar futuros incidentes.

Durante el primer semestre de 2025, la queja recibida fue gestionada 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. La queja, detallada en el Cuadro 3, han sido tratadas meticulosamente, y se ha asignado el número de radicado 20258002120071 para su respectiva respuesta.

Canal de recepción

El 7,14% de las QRSF recibidas en el primer semestre de 2025 se realizaron a través de la herramienta digital Te Resuelvo y el otro 92,86% se recepcionaron 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.

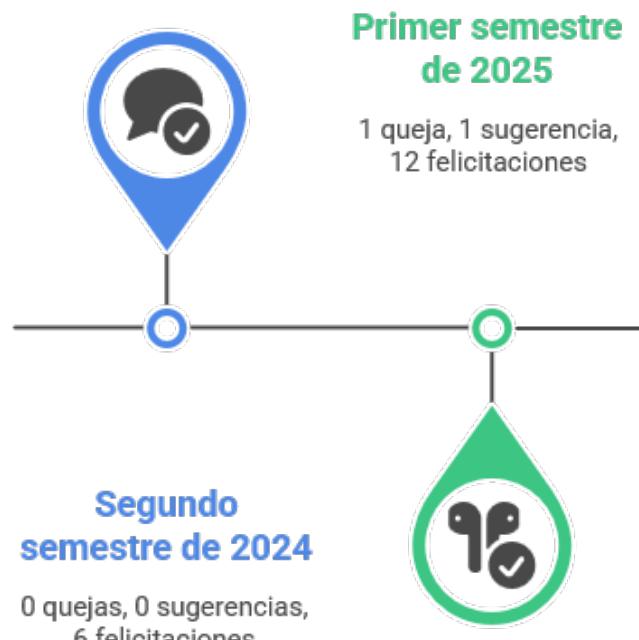
Datos comparativos

Se presenta de manera comparativa, la cantidad de QRSF que se recibieron en la Superservicios durante el segundo semestre 2024 vs primer semestre 2025.

5. Comparativo de QRSF SEGUNDO semestre 2024 vs PRIMER semestre 2025 en la SSPD

| TIPO | SEGUNDO SEMESTRE DE 2024 | PRIMER SEMESTRE DE 2025 |
|----------------|--------------------------|-------------------------|
| QUEJAS | 0 | 1 |
| SUGERENCIAS | 0 | 1 |
| FELICITACIONES | 6 | 12 |

6. Ilustración comparativo semestral QRSF



CONCLUSIÓN

Se destaca que el 7,14% de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (QRSF) registradas fueron quejas, expresiones de protesta, censura, descontento o inconformidad expresadas por individuos con respecto a la conducta que consideran irregular de uno o más funcionarios públicos durante el ejercicio de sus responsabilidades dentro de la entidad. Estas quejas son detectadas y comunicadas a la entidad por los propios afectados. Por otro lado, el 92,86% restante de las QRSF consistieron en felicitaciones, las cuales representan el agrado expresado por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

De acuerdo con los datos presentados en la ilustración 6, se evidencia un aumento del 50% en el número de felicitaciones recibidas durante el primer semestre de 2025 en comparación con el segundo semestre de 2024. Este indicador señala una mejora considerable en la calidad de los servicios prestados por la Superservicios a través de sus diversos canales de atención al usuario.

RECOMENDACIONES

Implementar un programa integral de capacitación y desarrollo para los colaboradores de atención al usuario, centrándose en abordar las necesidades específicas de una parte significativa de la población que accede a la Superservicios, que presenta condiciones particulares. Esto permitirá que nuestro equipo esté mejor preparado para brindar un servicio más inclusivo y sensible a las necesidades de todos los ciudadanos.

Reforzar el uso y la eficacia de la herramienta de solicitudes QRSF, así como mejorar el desempeño de nuestros colaboradores en los canales de atención disponibles en la página web de la entidad. Es fundamental diferenciar estas solicitudes de otros trámites administrativos, como los PQR's, para garantizar una atención ágil y especializada a las inquietudes y necesidades de los usuarios.

Revitalizar el proyecto de accesibilidad en los canales de atención de la Superservicios, reconociendo que estos canales son fundamentales en nuestra estrategia de servicio al ciudadano. Esto implica implementar medidas concretas para garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades o condiciones, puedan acceder y recibir atención de manera equitativa y efectiva.

Continuar con el plan de capacitaciones para los colaboradores de la entidad en temas jurídicos y conceptos relacionados con la atención al usuario. La efectividad de estas capacitaciones se traduce directamente en la satisfacción de los usuarios, ya que un equipo bien informado y preparado puede ofrecer respuestas más precisas y soluciones más eficientes a sus preocupaciones y consultas.