

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

**INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023**  
**SOBRE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - QRSF**

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

**BOGOTÁ, Julio de 2023**

## CONTENIDO

|   |   |
|---|---|
| INTRODUCCIÓN .....                              | 3 |
| GLOSARIO .....                                  | 3 |
| ASPECTOS DESTACADOS.....                        | 4 |
| QRSF recibidas entre abril y junio de 2023..... | 4 |
| Motivos de las Quejas.....                      | 5 |
| Canal de recepción.....                         | 6 |
| QRSF por departamento .....                     | 6 |
| Datos comparativos.....                         | 7 |
| CONCLUSIÓN .....                                | 8 |
| 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 de 2023, 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.

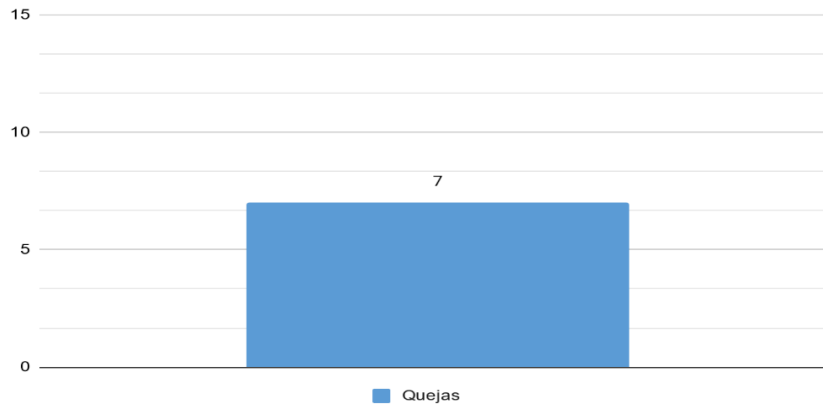
### QRSF recibidas entre abril y junio de 2023

De acuerdo con lo registrado en el Sistema de Gestión Documental CRONOS, el número de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades radicadas en la entidad para el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 31 de junio de 2023 fue de 7 solicitudes, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera:

#### 1. Tabla relación de QRSF recibidas entre abril y junio de 2023

| <i>No.</i> | <i>Trimestre</i> | <i>Radicado Entrada</i> | <i>Ciudad</i> | <i>Departamento</i> | <i>Tipo de trámite (Queja, reclamo, sugerencia o felicitación)</i> |
|------------|------------------|-------------------------|---------------|---------------------|--|
| 1          | 2                | 20238001517442          | Bogotá        | Bogotá D.C.         | Queja  |
| 2          | 2                | 20238001646812          | Barranquilla  | Atlántico           | Queja  |
| 3          | 2                | 20238001700422          | Barranquilla  | Atlántico           | Queja  |
| 4          | 2                | 20238001818852          | Bogotá        | Bogotá D.C.         | Queja  |
| 5          | 2                | 20238002250292          | Bogotá        | Bogotá D.C.         | Queja  |
| 6          | 2                | 20238002264712          | Barranquilla  | Atlántico           | Queja  |
| 7          | 2                | 20238002335382          | Montería      | Córdoba             | Queja  |

#### 2. Ilustración de QRSF recibidas en el SEGUNDO trimestre de 2023



De la gráfica anterior se puede observar que el 100 % de las QRSF fueron quejas recibidas. A continuación se detalla los motivos de las quejas interpuestas:

### Motivos de las Quejas

Durante el segundo trimestre de 2023 se presentaron siete (7) quejas, con las siguientes causales de reclamación:

#### 3. Quejas presentadas en la SSPD durante el SEGUNDO TRIMESTRE 2023

| <b>Radicado de entrada</b> | <b>Trámite</b> | <b>Dependencia</b>   | <b>Tema</b>   |
|----------------------------|----------------|--|---|
| 20238001517442             | Queja          | Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio | Queja reportando anomalía en la prestación del servicio de gas.             |
| 20238001646812             | Queja          | Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio | Queja por demora en respuesta de recurso de queja presentado en la entidad. |
| 20238001700422             | Queja          | Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio | Queja ante prestador de servicios públicos.                                 |
| 20238001818852             | Queja          | Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio | Queja por facturación ante el prestador.                                    |
| 20238002250292             | Queja          | Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio | Solicitan información de avances del proyecto de media tensión del          |

| <i>Radicado de entrada</i> | <i>Trámite</i> | <i>Dependencia</i>  | <i>Tema</i>  |
|----------------------------|----------------|---|--|
|                            |                |   | <i>servicio de energía en la comunidad.</i>  |
| <i>20238002264712</i>      | <i>Queja</i>   | <i>Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio</i> | <i>Queja por canales de atención inhabilitados.</i>                                      |
| <i>20238002335382</i>      | <i>Queja</i>   | <i>Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio</i> | <i>Queja por usuario al no ingresar al punto de atención por no portar el tapabocas.</i> |

Las quejas presentadas ante la Superservicios son atendidas por las dependencias de competencia, analizando cada una, de tal manera que, de ser necesario, se revisan los casos o fallos detalladamente, y se toman acciones correctivas, para evitar futuros incidentes.

### **Canal de recepción**

El 100% de las QRSF recibidas en el segundo trimestre de 2023 se realizaron a través de la herramienta digital Te Resuelvo.

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.

### **QRSF por departamento**

En la siguiente tabla, se puede observar la distribución de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por Departamento en el país:

#### *4. QRSF por Departamento durante el segundo trimestre 2023*

| <i>Etiquetas de fila</i> | <i>Cuenta de radicado de entrada</i> |
|--------------------------|--------------------------------------|
| <b>QUEJA</b>             | <b>7</b>                             |
| <i>Atlántico</i>         | 3                                    |
| <i>Bogotá D.C.</i>       | 3                                    |
| <i>Cordoba</i>           | 1                                    |
| <b>Total general</b>     | <b>7</b>                             |

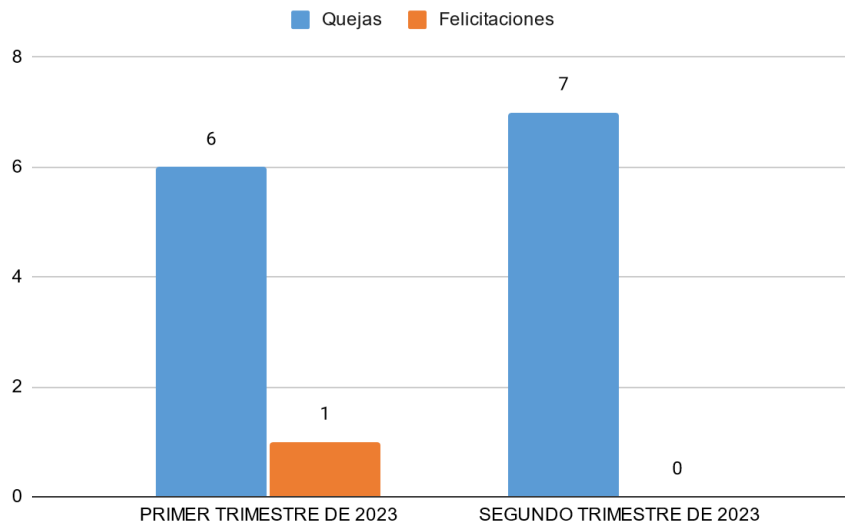
### Datos comparativos

Por último, se presenta de manera comparativa, la cantidad de QRSF que se recibieron en la Superservicios durante el primer trimestre 2022 vs segundo trimestre 2023.

#### 5. Comparativo de QRSF por Trimestre 2022 vs 2023 en la SSPD

| <b>TIPO</b>           | <b>PRIMER TRIMESTRE DE 2023</b> | <b>SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023</b> |
|-----------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| <i>SUGERENCIAS</i>    | 0                               | 0                                |
| <i>QUEJAS</i>         | 6                               | 7                                |
| <i>FELICITACIONES</i> | 1                               | 0                                |

### 6. Ilustración comparativo trimestral QRSF



### CONCLUSIÓN

El 57% de las solicitudes se basan en reclamaciones que van dirigidas en primera instancia hacia el prestador de servicios públicos domiciliarios, por consiguiente el otro 43% se fundamentan en quejas de atención o en relación a la parte administrativa de la Superservicios.

### RECOMENDACIONES

Fortalecer el uso de la herramienta de solicitudes QRSF, y mejorar el servicio que ofrecen nuestros colaboradores en los canales de atención habilitados en la pagina web de la entidad, las cuales se diferencian de los demas trámites administrativos como los PQR's.