

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

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

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

BOGOTÁ, octubre de 2023

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
GLOSARIO	3
ASPECTOS DESTACADOS.....	3
QRSF recibidas entre julio y septiembre de 2023.....	3
Motivos de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.....	5
Canal de recepción.....	6
Datos comparativos.....	6
CONCLUSIÓN	7
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 tercer 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.

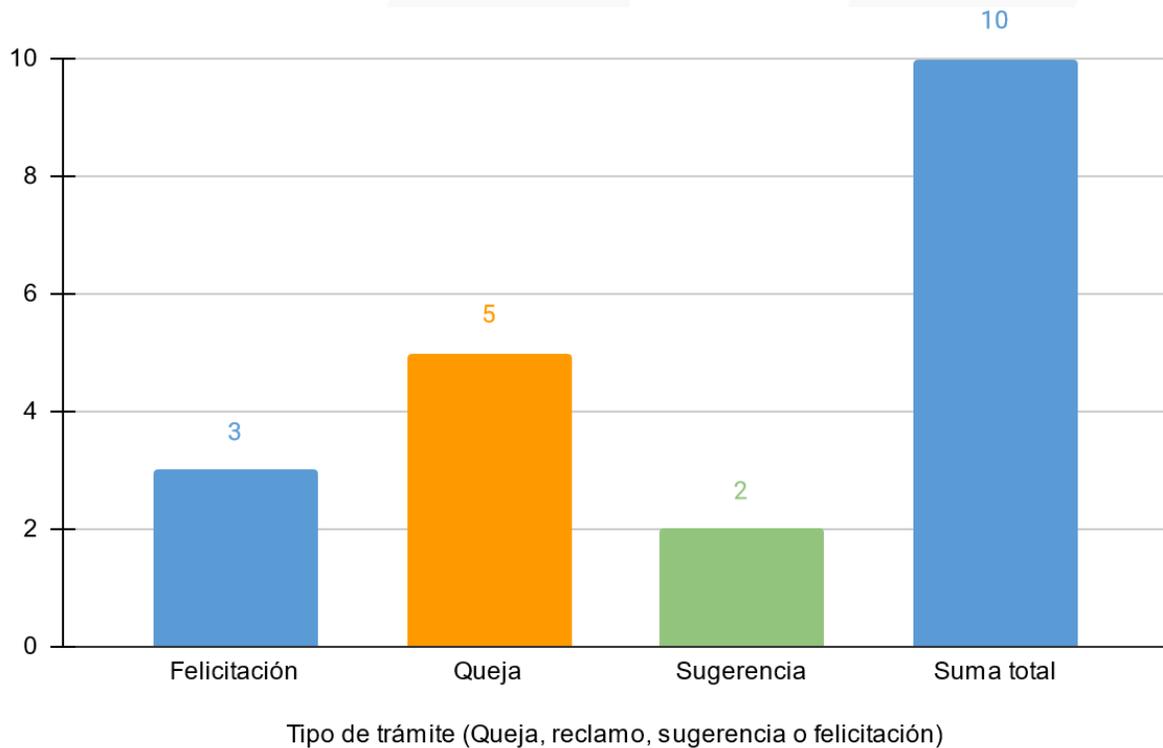
QRSF recibidas entre julio y septiembre de 2023

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 julio y el 31 de septiembre de 2023 fue de 10 solicitudes, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera:

1. Tabla relación de QRSF recibidas entre julio y septiembre de 2023

No.	Trimestre	Radicado Entrada	Ciudad	Departamento	Tipo de trámite (Queja, reclamo, sugerencia o felicitación)
1	3	20235292390712	Puerto Tejada	Cauca	Felicitación
2	3	20238002680462	Soledad	Atlántico	Felicitación
3	3	20238002750292	Ventaquemada	Boyacá	Queja
4	3	20238002756782	Montería	Córdoba	Queja
5	3	20238002937182	Cúcuta	Norte de Santander	Queja
6	3	20238003215512	Caloto	Cauca	Sugerencia
7	3	20238003235162	Fundación	Magdalena	Felicitación
8	3	20238003393372	Bucaramanga	Santander	Queja
9	3	20238003399322	Bogotá	Bogotá D.C.	Sugerencia
10	3	20238003450392	Cartagena	Bolívar	Queja

2. Ilustración de QRSF recibidas en el tercer trimestre de 2023



Motivos de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

Durante el tercer trimestre de 2023 se presentaron cinco (5) quejas, tres (3) felicitaciones y (2) sugerencias con las siguientes causales:

3. Quejas presentadas en la SSPD durante el TERCER TRIMESTRE 2023

Radicado de entrada	Trámite	Dependencia	Tema
20238002750292	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Queja por demora en petición realizada por el usuario(a).
20238002756782	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Queja sobre atención de funcionario de la Superservicios.
20238002937182	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Queja por difícil diligenciamiento de solicitud ante la SSPD.
20238003393372	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Queja por línea telefónica de la superservicios inactiva.
20238003450392	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Queja por demora en responder solicitud de certificado estado del trámite.
20235292390712	Felicitación	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Felicitación por gestión de apoyo en restablecimiento del servicio.
20238002680462	Felicitación	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Facilidad en el proceso de ingreso a la plataforma y presentación de queja
20238003235162	Felicitación	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Felicitación por atención recibida.
20238003215512	Sugerencia	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Presentan inconvenientes con el correo sspd@superservicios.gov.co
20238003399322	Sugerencia	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Queja sobre falta de rigor de la Superservicios ante las empresas de servicios públicos domiciliarios

Las quejas, sugerencias y felicitaciones 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 tercer 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.

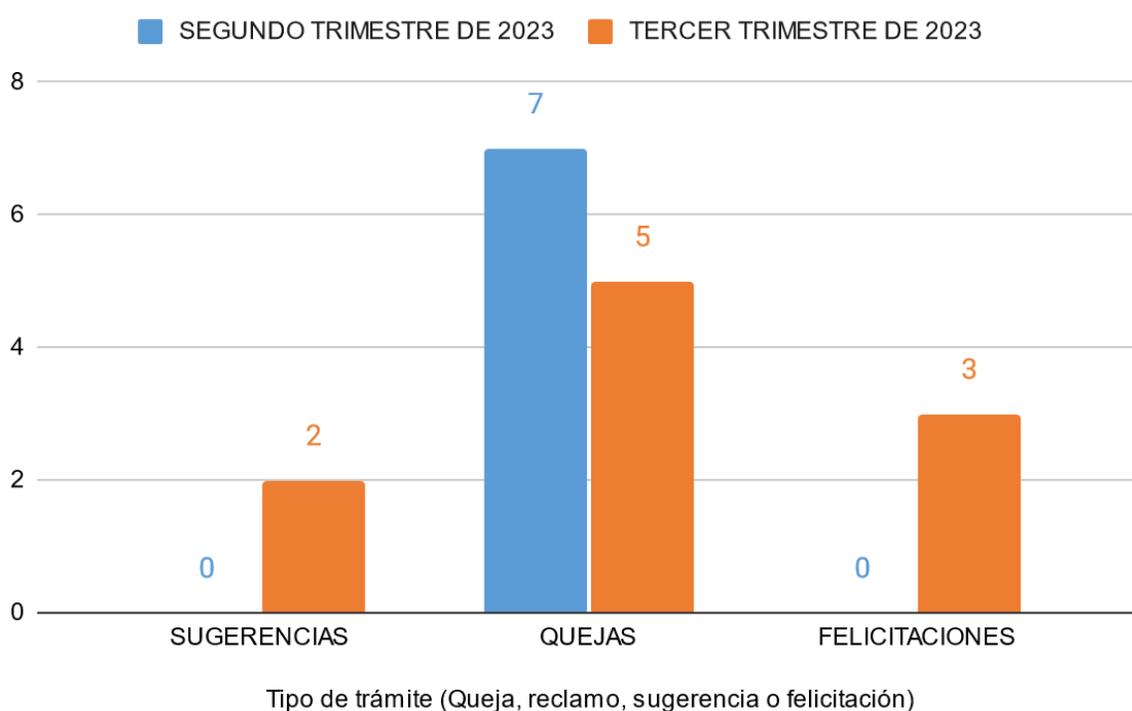
Datos comparativos

Se presenta de manera comparativa, la cantidad de QRSF que se recibieron en la Superservicios durante el segundo trimestre 2023 vs tercer trimestre 2023.

5. Comparativo de QRSF segundo trimestre 2023 vs tercer trimestre 2023 en la SSPD

TIPO	SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023	TERCER TRIMESTRE DE 2023
SUGERENCIAS	0	2
QUEJAS	7	5
FELICITACIONES	0	3

6. Ilustración comparativo trimestral QRSF



CONCLUSIÓN

Se puede observar que el 50 % de las QRSF fueron quejas recibidas, por 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 de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento; 30% fueron felicitaciones manifestadas en relación de agrado que realizan los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, al recibir un servicio o atención por parte de un servidor de la entidad y 20% fueron sugerencias manifestadas en relación a una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

RECOMENDACIONES

Fortalecer a los colaboradores de atención al usuario, ya que una parte de la población que llega a la Superservicios presenta una condición particular predominante.

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 página web de la entidad, las cuales se diferencian de los demás trámites administrativos como los PQR's.

Retomar el proyecto de accesibilidad en los canales de atención de la Superservicios, teniendo en cuenta que estos, se han convertido en parte de la estrategia de servicio al ciudadano.

Continuar con el plan de capacitaciones para los colaboradores de la entidad en temas jurídicos y conceptos relacionados a la atención de usuario, debido a que su efectividad se refleja en la satisfacción.