

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.....	5
QRSF por departamento	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 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.

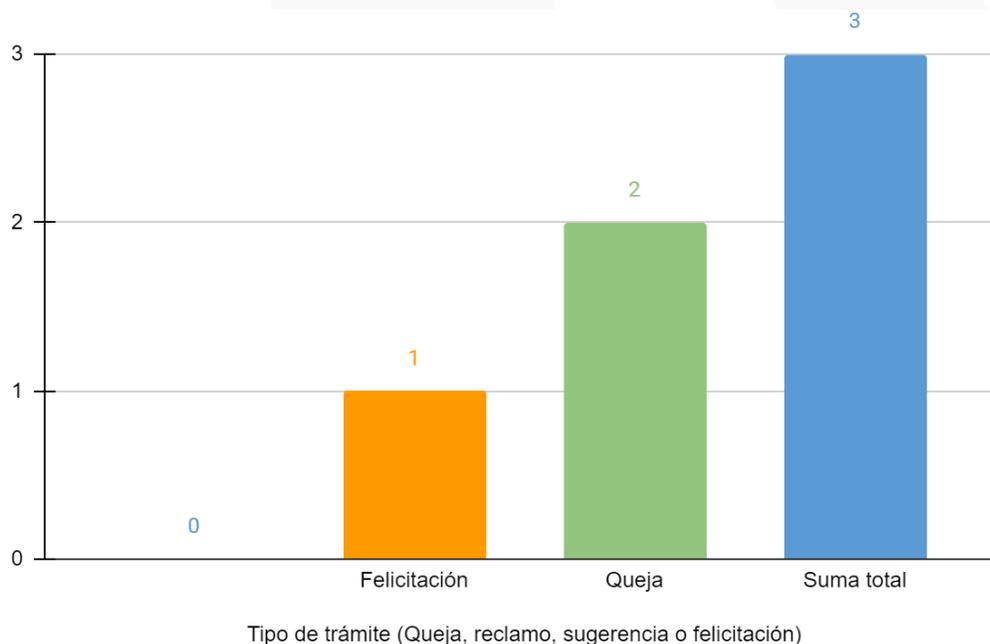
QRSF recibidas entre abril y junio de 2023

Según lo registrado en el Sistema de Gestión Documental CRONOS, durante el período comprendido entre el 1 de abril y el 31 de junio de 2023, la entidad recibió un total de tres solicitudes de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades. Estas solicitudes fueron consolidadas de la siguiente manera:

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

No.	Trimestre	Radicado Entrada	Ciudad	Departamento	Tipo de trámite (Queja, reclamo, sugerencia o felicitación)
1	2	20238002264712	Barranquilla	Atlántico	Queja
2	2	20238002335382	Montería	Córdoba	Queja
3	2	20235292390712	Puerto Tejada	Cauca	Felicitación

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



De la gráfica anterior se puede observar que el 66.6 % 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 dos (2) quejas, con las siguientes causales de reclamación:

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

<i>Radicado de entrada</i>	<i>Trámite</i>	<i>Dependencia</i>	<i>Tema</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. Esta herramienta 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>
QUEJA	2
<i>Atlántico</i>	<i>1</i>
<i>Cordoba</i>	<i>1</i>
FELICITACIÓN	1
<i>Cauca</i>	<i>1</i>
Total general	3

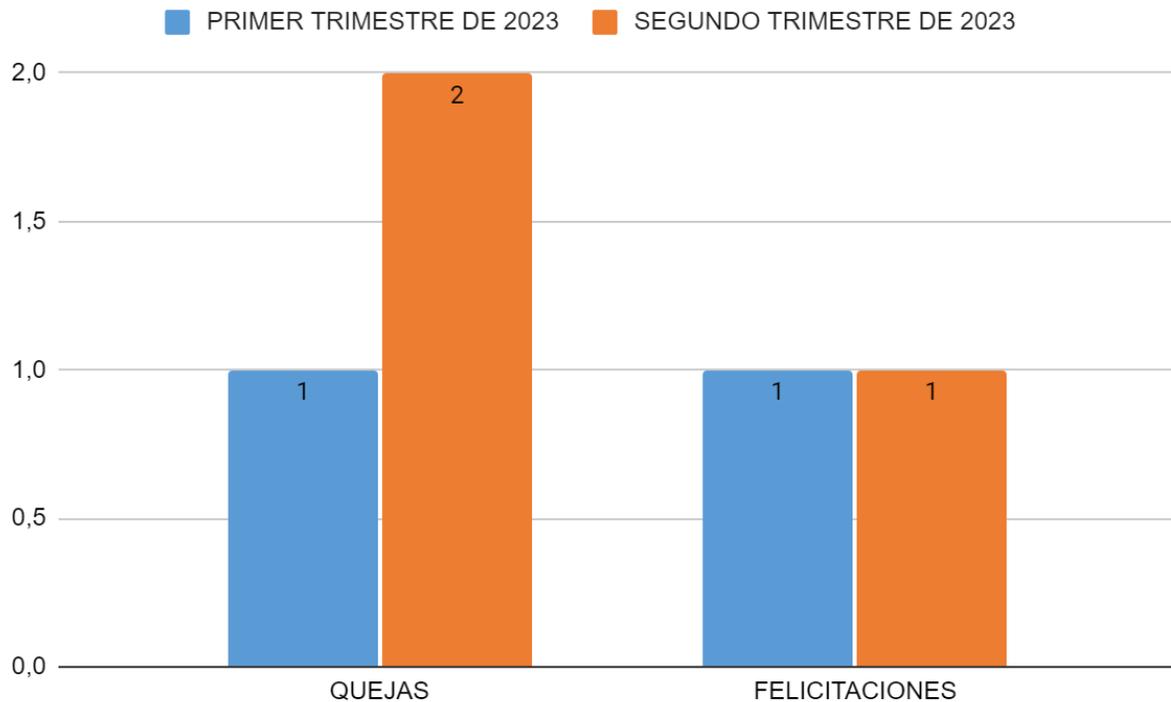
Datos comparativos

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 primer trimestre 2023 vs segundo trimestre 2023 en la SSPD

TIPO	PRIMER TRIMESTRE DE 2023	SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023
QUEJAS	1	2
FELICITACIONES	1	1

6. Ilustración comparativo trimestral QRSF



CONCLUSIÓN

Se puede observar que el 66.6 % 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; 33.3% 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.

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