

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024
SOBRE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - QRSF

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

BOGOTÁ, agosto de 2024

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
GLOSARIO	3
ASPECTOS DESTACADOS.....	3
QRSF recibidas entre abril y junio de 2024.....	3
Motivos de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.....	5
Canal de recepción.....	5
Datos comparativos.....	5
CONCLUSIÓN	6
RECOMENDACIONES.....	6

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 trimestre de 2024, 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.

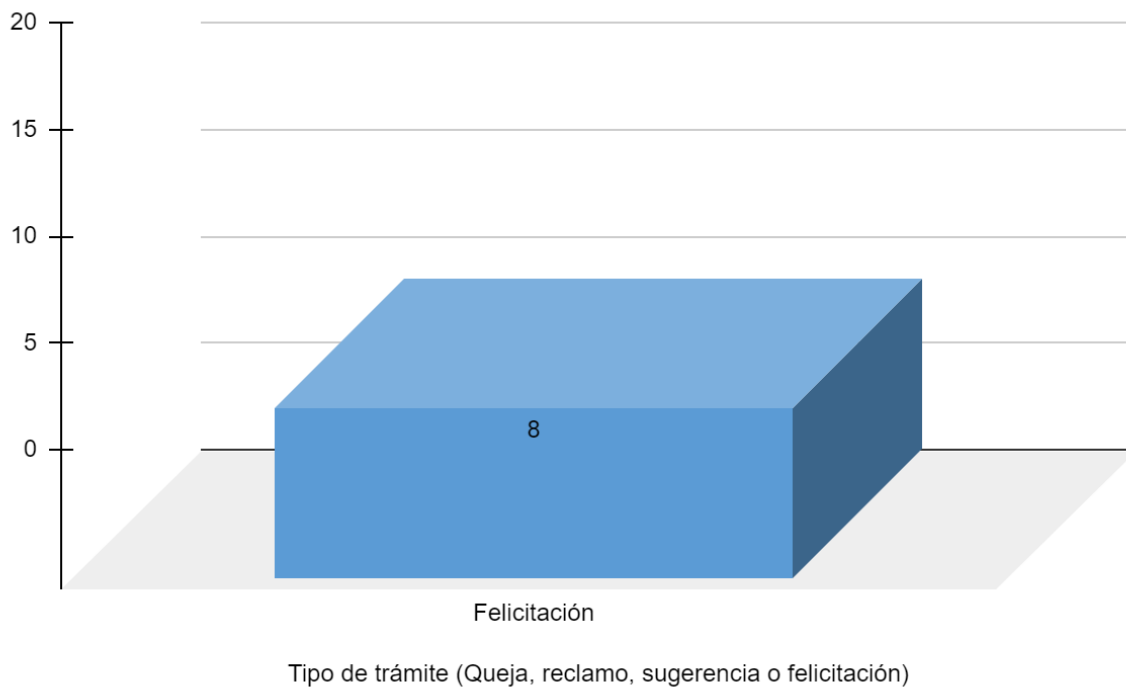
QRSF recibidas entre abril y junio de 2024

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 abril y el 30 de junio de 2024 fue de 8 solicitudes, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera:

1. Tabla relación de QRSF recibidas entre enero y marzo de 2024.

No.	Radicado Entrada	Ciudad	Departamento	Tipo de trámite (Queja, reclamo, sugerencia o felicitación)
1	20248601868642	Montería	Córdoba	Felicitación
2	20248601868842	Montería	Córdoba	Felicitación
3	20248601868942	Montería	Córdoba	Felicitación
4	20248601869032	Montería	Córdoba	Felicitación
5	20248601869152	Montería	Córdoba	Felicitación
6	20248601869942	Montería	Córdoba	Felicitación
7	20248601870032	Montería	Córdoba	Felicitación
8	20248002369382	Bogotá D.C	Bogotá D.C	Felicitación

2. Ilustración de QRSF recibidas en el segundo trimestre de 2024



Motivos de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

Durante el segundo trimestre de 2024 se presentaron ocho (8) felicitaciones, con las siguientes causales:

3. QRSF presentadas en la SSPD durante el PRIMER TRIMESTRE 2024

<i>Radicado de entrada</i>	<i>Trámite</i>	<i>Dependencia</i>	<i>Tema</i>
20248601868642	Montería	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20248601868842	Montería	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20248601868942	Montería	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20248601869032	Montería	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20248601869152	Montería	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20248601869942	Montería	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20248601870032	Montería	SDPUGT	Felicitación por atención recibida
20248002369382	Montería	SDPUGT	Felicitación por atención recibida

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.

Canal de recepción

El 12,5% de las QRSF recibidas en el primer trimestre de 2024 se realizaron a través de la herramienta digital Te Resuelvo y el otro 87,5% se recibieron 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.

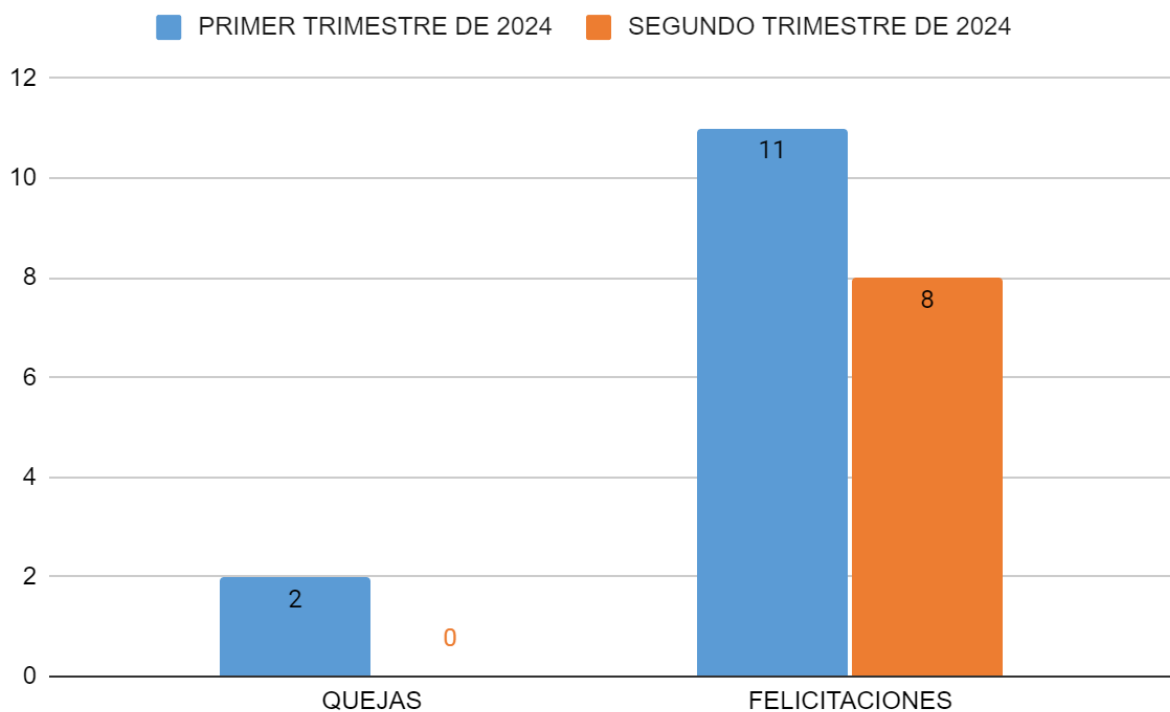
Datos comparativos

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

5. Comparativo de QRSF CUARTO trimestre 2023 vs PRIMER trimestre 2024 en la SSPD

TIPO	PRIMER TRIMESTRE DE 2024	SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024
QUEJAS	2	0
FELICITACIONES	11	8

6. Ilustración comparativo trimestral QRSF



CONCLUSIÓN

Se destaca que el 100% 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 una disminución del 100% en el número de quejas recibidas durante el segundo trimestre de 2024 en comparación con el primer trimestre 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. Es importante resaltar que, en el mismo período, se registró un aumento del 27% en el número de felicitaciones recibidas, lo que indica una percepción positiva y una mayor satisfacción por parte de los usuarios con respecto a los servicios proporcionados.

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.