

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

**INFORME PRIMER TRIMESTRE DE 2021 SOBRE QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - QRSF**

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

BOGOTÁ, ABRIL DE 2021

INFORME PRIMER TRIMESTRE DE 2021 SOBRE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - QRSF

Las QRSF son un conjunto o tipo de comunicados que llegan a la entidad y en los cuales los usuarios pueden expresar su inconformidad de 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:

Felicitaciones: Manifestaciones de agrado que realizan los usuarios, al recibir un servicio o atención por parte de un servidor de la entidad.

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.

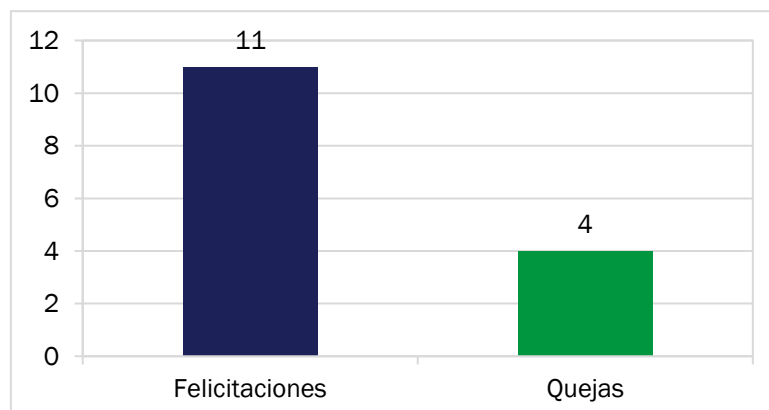
Reclamo: Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, incluido los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento.

Sugerencia: Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

QRSF recibidas entre Enero y Marzo de 2021

De acuerdo con lo registrado en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, el número de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones allegadas a la entidad para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2021 fue de 15 solicitudes, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera:

Gráfica 1: QRSF recibidas en el primer trimestre de 2021



De la gráfica anterior se puede observar que el 73% de las QRSF fueron felicitaciones recibidas, en su mayoría por la excelente atención recibida por parte de los gestores digitales quienes en medio de la contingencia han brindado a sus comunidades y usuarios números de contactos para continuar sus asesorías de modo remoto, la facilidad en el manejo de la plataforma Te Resuelvo, manejo de los temas y soluciones en primer contacto. De lo anterior se puede inferir que se está brindando un trato más ameno y cálido al ciudadano y el servicio al ciudadano se ha podido seguir realizando.

El 27% restante, está asociado a cuatro quejas las cuales se detallan a continuación.

Motivo de las quejas

Durante el primer trimestre de 2021 se presentaron (4) quejas. El motivo detallado se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1: Motivos de las quejas y sugerencias presentadas en la SSPD durante el primer trimestre de 2021.

Radicado	Trámite	Dependencia	Tema
20215290204312	QUEJA	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	QUEJA POR NO ENCONTRAR COMUNICACIÓN CON CANAL DE ATENCIÓN
20215290408992	QUEJA	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	PROBLEMAS AL COMUNICARSE CON EXTENSIONES TELEFÓNICAS
20215290511932	QUEJA	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	MALA ATENCIÓN CALL CENTER
20215290333032	QUEJA	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	MAL FUNCIONAMIENTO DEL APLICATIVO TE RESUELVO

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 o se toman acciones correctivas de forma inmediatas para prevenir los mismos incidentes.

Canal de recepción

El 100% de las QRSF recibidas en el primer trimestre de 2021 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.

ANEXO 1. RELACIÓN DE QRSF RECIBIDAS ENTRE ENERO Y MARZO DE 2021

No.	TIPO DE TRAMITE	RADICADO	FECHA RADICADO
1	FELICITACIÓN	20215290144312	27/01/2021
2	FELICITACIÓN	20215290032582	08/01/2021
3	FELICITACIÓN	20218300016832	10/02/2021
4	FELICITACIÓN	20218500033882	24/02/2021
5	FELICITACIÓN	20215290383092	03/03/2021
6	FELICITACIÓN	20215290388142	03/03/2021
7	FELICITACIÓN	20215290492822	18/03/2021
8	FELICITACIÓN	20215290506552	23/03/2021
9	FELICITACIÓN	20215290509152	23/03/2021
10	FELICITACIÓN	20215290511922	23/03/2021
11	FELICITACIÓN	20215290518432	24/03/2021
12	QUEJA	20215290204312	05/02/2021
13	QUEJA	20215290333032	24/02/2021
14	QUEJA	20215290408992	08/03/2021
15	QUEJA	20215290511932	23/03/2021