

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

**INFORME PRIMER TRIMESTRE DE 2019 SOBRE QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - QRSF**

**DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL
BOGOTÁ, 2019**

INFORME PRIMER TRIMESTRE DE 2019 SOBRE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - QRSF

Las QRSF son un conjunto o tipo 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 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, incluidos 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 2019

De acuerdo con lo registrado en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y en el formato de seguimiento dispuesto por la entidad, el número de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones allegadas a la entidad, para el periodo comprendido entre el 1° de enero y 31 de marzo de 2019 fue de 26 solicitudes, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera.

Gráfica 1: QRSF recibidas en el primer trimestre de 2019

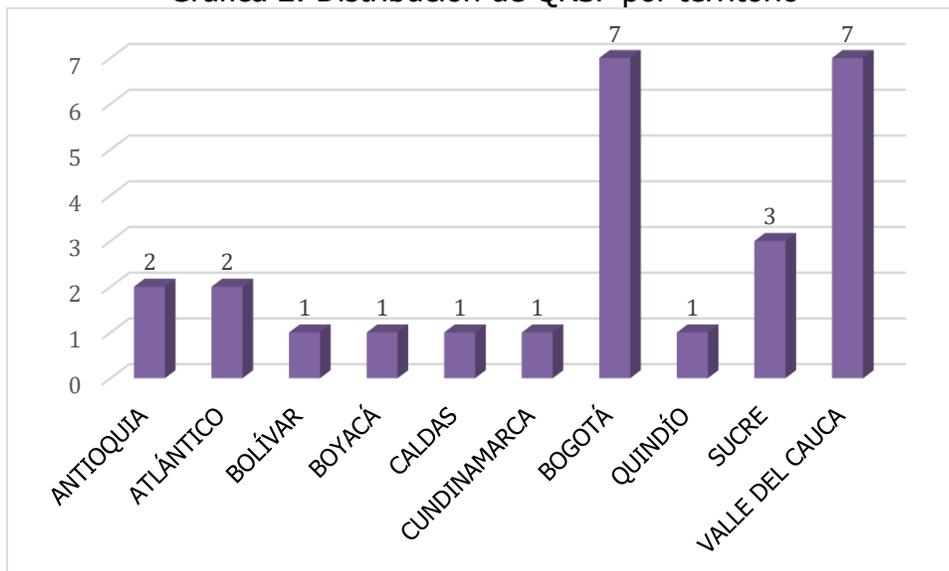


De la gráfica anterior (gráfica 1) se puede observar que el 73.1% de las QRSF fueron felicitaciones recibidas por la excelente atención en los Puntos de Atención Superservicios y soluciones en primer contacto, lo cual indica que se está brindando un trato más ameno y cálido al ciudadano, mejorando en cuanto al acceso y claridad de la información.

El 26.9% está asociado con quejas interpuestas por usuario, las cuales se detallan más adelante.

Durante el periodo, se recibieron QRSF del 31% de los departamentos de Colombia, tomando Bogotá también como uno de éstos, por tener cifras representativas.

Gráfica 2: Distribución de QRSF por territorio



Motivos de las quejas

Durante el primer trimestre de 2019 los usuarios presentaron 7 quejas, en donde uno de los temas en común es que, pese a que los fallos están resueltos bajo el principio de legalidad y éstos no acceden a las pretensiones de los usuarios, estos últimos se sienten inconformes; por lo tanto, presentan queja.

El motivo detallado se ve en la siguiente tabla.

Tabla 1: Motivos de las quejas presentadas en la SSPD durante el primer trimestre 2019

Radicado	Dependencia	Motivo
20195290256162	Dirección Territorial Norte	PAS Barranquilla cierra antes de horario establecido
20195290275632	Dirección General Territorial	Chat cerrado sin dar solución
20195290284052	Oficina de Control Disciplinario Interno	Tema privado en Oficina de Control Disciplinario Interno
20195290264212	Dirección Territorial Centro	No se protegen los derechos del usuario
20195290197492	Dirección Territorial Occidente	Usuario manifiesta aportar todos los documentos para su trámite
20195290188032	Dirección Territorial Norte	No se protegen los derechos del usuario
20195290129872	Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Solicitud en estado tramitado pero a usuario no le ha llegado respuesta

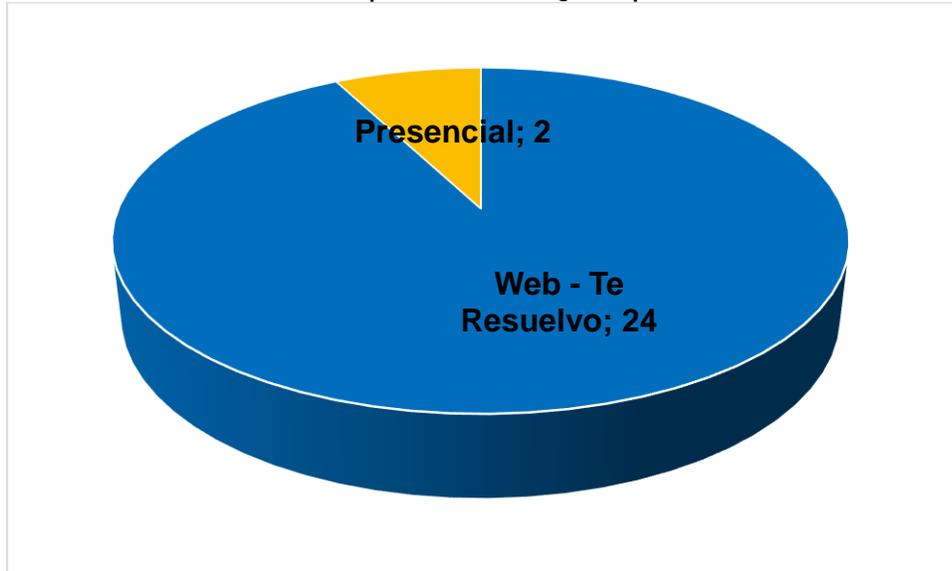
Las quejas presentadas fueron atendidas por las dependencias de competencia, analizando cada una, de tal manera que de ser necesario se revisan los casos o fallos detalladamente o se toman acciones inmediatas para prevenir los mismos casos.

Canal de recepción

El 92.3% de las QRSF recibidas en el primer trimestre de 2019 se realizó a través de la herramienta digital Te Resuelvo y el 7.7% restante de manera presencial.

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.

Gráfica 3: Canal de recepción de las QRSF primer trimestre 2019



ANEXO 1. RELACIÓN DE QRSF RECIBIDAS ENTRE ENERO Y MARZO DE 2019

Radicado entrada	Fecha	Tipo de trámite	Dependencia asignada
20195290200422	06/03/2019	Felicitación	Dirección General Territorial
20195290226852	13/03/2019	Felicitación	Dirección General Territorial
20195290256162	20/03/2019	Queja	Dirección General Territorial
20195290269132	22/03/2019	Felicitación	Dirección General Territorial
20195290269372	22/03/2019	Felicitación	Dirección General Territorial
20195290283672	28/03/2019	Felicitación	Dirección General Territorial
20195290284282	28/03/2019	Felicitación	Dirección General Territorial
20195290275632	26/03/2019	Queja	Dirección General Territorial
20195290286192	28/03/2019	Felicitación	Dirección General Territorial
20195290289502	29/03/2019	Felicitación	Dirección General Territorial
20195290289692	29/03/2019	Felicitación	Dirección General Territorial
20195290290032	29/03/2019	Felicitación	Dirección General Territorial
20195290290252	29/03/2019	Felicitación	Dirección General Territorial
20195290220582	12/03/2019	Felicitación	Dirección General Territorial
20195290220012	12/03/2019	Felicitación	Dirección General Territorial
20195290216102	11/03/2019	Felicitación	Dirección General Territorial
20195290204532	7/03/2019	Felicitación	Dirección General Territorial
20195290292432	29/03/2019	Felicitación	Dirección General Territorial
20195290291322	29/03/2019	Felicitación	Dirección General Territorial
20195290291082	29/03/2019	Felicitación	Dirección General Territorial
20195290284052	28/03/2019	Queja	Oficina de Control Disciplinario Interno
20195290264212	21/03/2019	Queja	Dirección Territorial Centro
20195290199712	6/03/2019	Felicitación	Dirección General Territorial
20195290197492	5/03/2019	Queja	Dirección Territorial Occidente
20195290188032	1/03/2019	Queja	Dirección Territorial Norte
20195290129872	14/02/2019	Queja	Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo