

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

**INFORME PRIMER TRIMESTRE DE 2020 SOBRE QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - QRSF**

**DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL
BOGOTÁ, 2020**

INFORME PRIMER TRIMESTRE DE 2020 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 de cada uno es el 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.

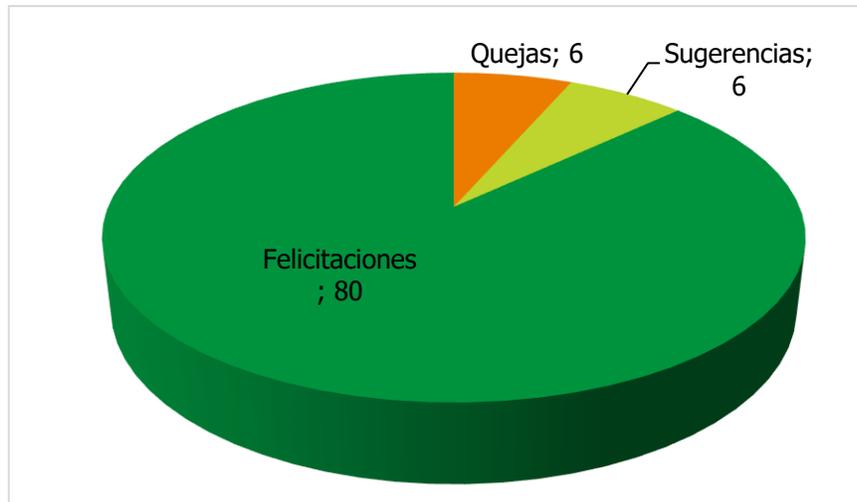
Reclamo: Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de 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 2020

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 1º de enero y 31 de marzo de 2020 fue de 92 solicitudes, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera.

Gráfico 1: QRSF recibidas en el primer trimestre de 2020



De la gráfica anterior se puede observar que el 87% de las QRSF fueron felicitaciones recibidas, en su mayoría por la excelente atención recibida por parte de los gestores, la facilidad en el manejo de la plataforma Te Resuelvo, manejo de los temas y soluciones en primer contacto, lo cual indica que se está brindando un trato más ameno y cálido al ciudadano.

También, las felicitaciones están asociadas a la apertura de más puntos de atención de la Superservicios, como lo son las oficinas digitales, mejorando en cuanto al acceso y claridad de la información.

El 13% restante, está asociado con quejas y sugerencias interpuestas por los usuarios, las cuales se detallan más adelante.

Motivos de las quejas y sugerencias

Durante el primer trimestre de 2020 los usuarios presentaron 6 quejas y 6 sugerencias, en donde uno de los temas en común es el solicitar la reactivación del canal de atención telefónico - Call Center, el cual, no estuvo en operación desde el 31 de diciembre de 2019 al 16 de marzo de 2020.

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 2020

Radicado	Trámite	Dependencia	Tema
20205290083702	QUEJA	Dirección Territorial Norte	Solicitud dirección física punto de atención Superservicios
20205290239062	QUEJA	Dirección Territorial Centro	Inconformidad con la información suministrada para notificarse
20205290295612	QUEJA	Dirección General Territorial	Solicitud de guardar el aislamiento social
20205290320452	QUEJA	Dirección General Territorial	No suministro de atención adecuada
20205000003692	QUEJA	Dirección General Territorial	Solicitud de extensiones con funcionario de la entidad
20205290297432	QUEJA	Dirección General Territorial	No se estaban adoptando las medidas de contingencia en el CADE la 26
20205290157412	SUGERENCIA	Dirección General Territorial	Solicita funcionamiento del call center
20205290161852	SUGERENCIA	Dirección General Territorial	Solicita funcionamiento del call center
20205290186502	SUGERENCIA	Dirección General Territorial	Demora en respuesta a petición
20205290191072	SUGERENCIA	Dirección General Territorial	Más oficinas digitales
20205290202672	SUGERENCIA	Dirección General Territorial	Aumentar la cobertura de las oficinas digitales
20205000003682	SUGERENCIA	Dirección General Territorial	Solicita atención personalizada y que los vigilantes gestionen las peticiones

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

Canal de recepción

El 100% de las QRSF recibidas en el primer trimestre de 2020 se realizó 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 2020

No.	TIPO DE TRAMITE	RADICADO	FECHA RADICADO
1	FELICITACIÓN	20205290340322	30/03/2020
2	FELICITACIÓN	20205290317792	20/03/2020
3	FELICITACIÓN	20205290275082	10/03/2020
4	FELICITACIÓN	20205290276072	10/03/2020
5	FELICITACIÓN	20205290283422	11/03/2020
6	FELICITACIÓN	20205290276972	10/03/2020
7	FELICITACIÓN	20205290277092	10/03/2020
8	FELICITACIÓN	20205290278812	11/03/2020
9	FELICITACIÓN	20205290283092	11/03/2020
10	FELICITACIÓN	20205290317812	20/03/2020
11	FELICITACIÓN	20205290318632	23/03/2020
12	FELICITACIÓN	20205290323182	24/03/2020
13	FELICITACIÓN	20205290331092	26/03/2020
14	FELICITACIÓN	20205290333692	27/03/2020
15	FELICITACIÓN	20205290334152	27/03/2020
16	FELICITACIÓN	20205290334332	27/03/2020
17	FELICITACIÓN	20205290273452	10/03/2020
18	FELICITACIÓN	20205290273702	10/03/2020
19	FELICITACIÓN	20205290274282	10/03/2020
20	FELICITACIÓN	20205290336002	28/03/2020
21	FELICITACIÓN	20205290336022	28/03/2020
22	FELICITACIÓN	20205290340972	30/03/2020
23	FELICITACIÓN	20205290341272	30/03/2020
24	FELICITACIÓN	20205290341612	30/03/2020
25	FELICITACIÓN	20205290341742	30/03/2020
26	FELICITACIÓN	20205290343422	31/03/2020
27	FELICITACIÓN	20205290344542	31/03/2020
28	FELICITACIÓN	20205290346682	31/03/2020
29	FELICITACIÓN	20205290347072	31/03/2020
30	FELICITACIÓN	20205290278722	11/03/2020
31	FELICITACIÓN	20205290291752	13/03/2020
32	FELICITACIÓN	20205290301362	13/03/2020
33	FELICITACIÓN	20205290291522	13/03/2020
34	FELICITACIÓN	20205290288212	12/03/2020
35	FELICITACIÓN	20205290288302	12/03/2020
36	FELICITACIÓN	20205290343452	31/03/2020
37	FELICITACIÓN	20205290326132	25/03/2020
38	FELICITACIÓN	20205290326022	25/03/2020
39	FELICITACIÓN	20205290036452	13/01/2020
40	FELICITACIÓN	20205290038332	14/01/2020
41	FELICITACIÓN	20205290131602	06/02/2020

No.	TIPO DE TRAMITE	RADICADO	FECHA RADICADO
42	FELICITACIÓN	20205290146482	08/02/2020
43	FELICITACIÓN	20205290184382	18/02/2020
44	FELICITACIÓN	20205290196882	20/02/2020
45	FELICITACIÓN	20205290200532	21/02/2020
46	FELICITACIÓN	20205290241552	03/03/2020
47	FELICITACIÓN	20205290253362	05/03/2020
48	FELICITACIÓN	20205290253442	05/03/2020
49	FELICITACIÓN	20205290253462	05/03/2020
50	FELICITACIÓN	20205290253552	05/03/2020
51	FELICITACIÓN	20205290256632	05/03/2020
52	FELICITACIÓN	20205290226922	27/02/2020
53	FELICITACIÓN	20205290214192	25/02/2020
54	FELICITACIÓN	20205290214672	25/02/2020
55	FELICITACIÓN	20205290214712	25/02/2020
56	FELICITACIÓN	20205290226952	27/02/2020
57	FELICITACIÓN	20205290292782	13/03/2020
58	FELICITACIÓN	20205290294382	13/03/2020
59	FELICITACIÓN	20205290242882	03/03/2020
60	FELICITACIÓN	20205290260862	06/03/2020
61	FELICITACIÓN	20205290266152	09/03/2020
62	FELICITACIÓN	20205290214962	25/02/2020
63	FELICITACIÓN	20205290260212	06/03/2020
64	FELICITACIÓN	20205290260242	06/03/2020
65	FELICITACIÓN	20205290267062	09/03/2020
66	FELICITACIÓN	20205290242822	03/03/2020
67	FELICITACIÓN	20205290214852	25/02/2020
68	FELICITACIÓN	20205290214872	25/02/2020
69	FELICITACIÓN	20205290214982	25/02/2020
70	FELICITACIÓN	20205290091062	30/01/2020
71	FELICITACIÓN	20205290091072	30/01/2020
72	FELICITACIÓN	20205290221752	26/02/2020
73	FELICITACIÓN	20205290225072	27/02/2020
74	FELICITACIÓN	20205290266522	09/03/2020
75	FELICITACIÓN	20205290269552	09/03/2020
76	FELICITACIÓN	20205290270342	09/03/2020
77	FELICITACIÓN	20205290339512	30/03/2020
78	FELICITACIÓN	20205290341522	30/03/2020
79	FELICITACIÓN	20208100090432	20/02/2020
80	FELICITACIÓN	20208500013432	04/02/2020
81	QUEJA	20205290083702	28/01/2020
82	QUEJA	20205290239062	02/03/2020
83	QUEJA	20205290295612	14/03/2020
84	QUEJA	20205290320452	24/03/2020

No.	TIPO DE TRAMITE	RADICADO	FECHA RADICADO
85	QUEJA	20205000003692	06/03/2020
86	QUEJA	20205290297432	16/03/2020
87	SUGERENCIA	20205290157412	11/02/2020
88	SUGERENCIA	20205290161852	12/02/2020
89	SUGERENCIA	20205290186502	18/02/2020
90	SUGERENCIA	20205290191072	19/02/2020
91	SUGERENCIA	20205290202672	21/02/2020
92	SUGERENCIA	20205000003682	06/03/2020