



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

---

**INFORME III TRIMESTRE**

**QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

---

**DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL  
SEPTIEMBRE, 2018**

## INTRODUCCIÓN

En el presente documento encontrará información del trámite, recepción y atención de las QRSF por los diferentes canales dispuestos por la entidad para los usuarios y grupos de interés con los que se interactúa, esto con el fin de garantizar el correcto direccionamiento y seguimiento de las mismas, y así poder medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, a través del análisis de las diferentes fuentes de mejora.

De esta manera, la información dispuesta en este informe, contempla las QRSF recibidas por la entidad durante el periodo comprendido entre julio y septiembre del año 2018.

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:

**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.*

**Reclamo:** *es el 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, con el objeto de que se tomen los correctivos del caso.*

**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.*

**Denuncia:** *es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, para que se adelante la correspondiente investigación, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.*

**Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (QRSF)** *que los ciudadanos formulen, relacionados con el cumplimiento de la misión de la entidad. Son insumo para el continuo mejoramiento en la manera como se presta el servicio público*

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, la Superservicios elabora y publica los informes trimestrales de las QRSF recibidas durante el mismo, en los cuales, además de presentarse de forma cuantitativa, se

realiza un análisis cualitativo, en el que se analiza y se profundiza para generar las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por parte de la Dirección General Territorial, no obstante, la responsabilidad del seguimiento de cada radicado y las medidas pertinentes para el trámite de cada una corresponde a la Dirección Territorial, Jefe, Coordinador, supervisor o área respectiva.

### 1. QRSF RECIBIDAS ENTRE JULIO Y SEPTIEMBRE DE 2018

De acuerdo a lo asignado en el sistema Orfeo, el número de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones allegadas a la entidad, para el período en mención, fueron de veinticuatro (24) QRSF.

*Gráfica 1: Clasificación QRSF*



De la gráfica anterior se puede observar que el 71% de las QRSF fueron felicitaciones recibidas por la prestación del servicio y la nueva herramienta Te Resuelvo, lo cual infiere que, en la prestación del servicio, para los ciudadanos, se está brindando un trato ameno y cálido, mejorado en cuanto a la atención, celeridad, acceso y claridad de la información.

Se observa en consecuencia, que las acciones tomadas por la entidad para mejorar el



servicio, han dado sus frutos, enfatizados en el servicio al ciudadano, agilizando tiempos y calidad de respuesta.

Sobre las quejas interpuestas, en su mayoría hacen relación a los tiempos de respuesta de los diferentes fallos y a solicitudes de cumplimiento de fallos por parte de las empresas prestadoras.

## **2. CANAL DE RECEPCIÓN**

Con ocasión de la entrada en funcionamiento de la herramienta Te Resuelvo, desde el mes de junio de 2018, las solicitudes se han canalizado por este canal web, permitiendo así tener más control sobre estas. Los Gestores Territoriales, encargados de atender de manera personal a los usuarios, también realizan la radicación de las QRSF a través de Te Resuelvo, lo cual indica que la radicación por ventanilla disminuya considerablemente.

Para el periodo en mención las 24 solicitudes se recibieron a través de la nueva plataforma web Te Resuelvo.

## **3. DEPENDENCIA**

La dependencia que más recibió QRSF en el periodo fue la Dirección Territorial Suroccidente, con 14 felicitaciones, 13 en Cali y 1 en Buenaventura. Esto se debe a la excelente atención brindada por el personal en los puntos de atención. Le sigue la Dirección Territorial Centro con 3 felicitaciones, también por la excelente atención a los usuarios. Gráfica 2.

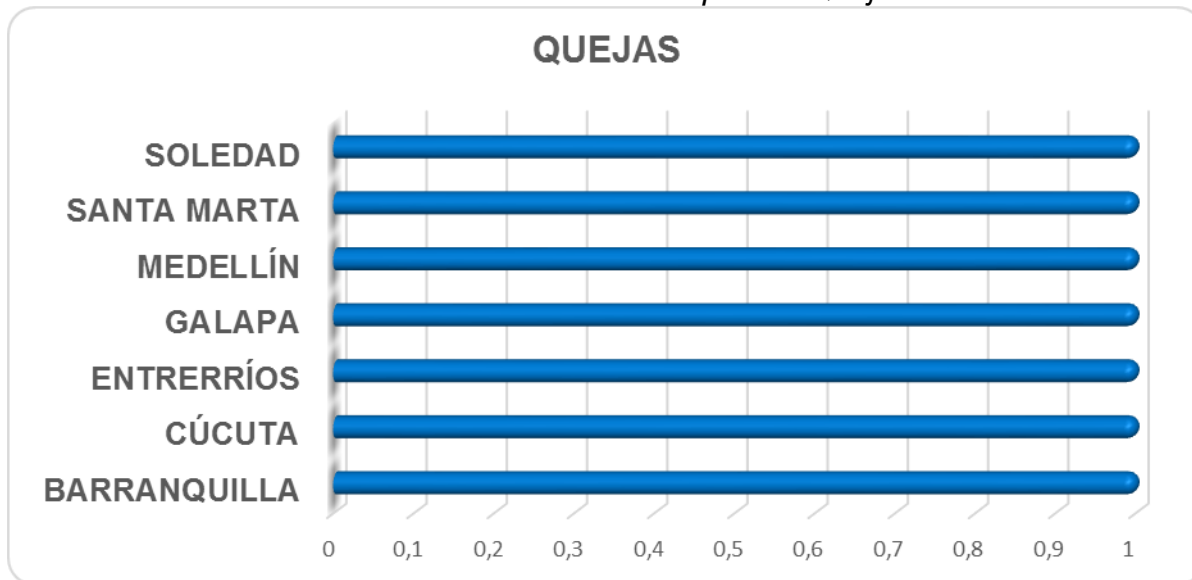
Sobre las quejas recibidas, la mayoría (4 solicitudes) son de la Dirección Territorial Norte, las cuales están asociadas al proceso de reclamación ante la empresa Electricaribe y sobre los cumplimientos de fallos de las empresas, los cuales no se ven reflejados en los usuarios. Gráfica 3.



*Gráfica 2: Ciudades de recepción - Felicitaciones*



*Gráfica 3: Ciudades de recepción - Quejas*





## **CONCLUSIONES**

En el desarrollo de las actividades de trámite y seguimiento de las QRSF, 2018, la Dirección General Territorial evidenció:

- Se mantiene en proporción la recepción de QRSF en la entidad.
- Con la entrada en funcionamiento de la plataforma Te Resuelvo la recepción de QRSF se realiza a través de este canal.
- Se realiza monitoreo permanente, así como jornadas de socialización y entrenamiento con los Gestores Territoriales y personal de Call Center sobre servicio al ciudadano y temas jurídicos. Es por esta razón que una de las iniciativas desde la Dirección General Territorial es el reconocimiento del *Gestor del Mes* donde busca motivar a que los colaboradores brinden una mejor atención a nivel nacional. Este reconocimiento se realiza por medio de los canales de la entidad.
- Debido a la creación de tipos documentales en ORFEO para las felicitaciones como radicados de entrada y salida, se puede tener más control en la clasificación de estos trámites.

No.	Radicado entrada	Fecha	Ubicación		Tipo de trámite (Queja, reclamo o sugerencia)	Canal de atención
			Ciudad	Departamento		
1	20185290763912	19/07/2018	Entre Ríos	Antioquia	Queja	Te Resuelvo
2	20185290758492	18/07/2018	Cali	Valle del Cauca	Felicitación	Te Resuelvo
3	20185290693422	5/07/2018	Cali	Valle del Cauca	Felicitación	Te Resuelvo
4	20185290686542	4/07/2018	Bogotá, D.C.	Bogotá, D. C.	Felicitación	Te Resuelvo
5	20185290686042	4/07/2018	Cali	Valle del Cauca	Felicitación	Te Resuelvo
6	20185290685002	4/07/2018	Cali	Valle del Cauca	Felicitación	Te Resuelvo
7	20185290684932	4/07/2018	Cali	Valle del Cauca	Felicitación	Te Resuelvo
8	20185290955742	30/08/2018	Cali	Valle del Cauca	Felicitación	Te Resuelvo
9	20185290953612	30/08/2018	Barranquilla	Atlántico	Queja	Te Resuelvo
10	20185290944692	29/08/2018	Buenaventura	Valle del Cauca	Felicitación	Te Resuelvo
11	20185290944082	29/08/2018	Galapa	Atlántico	Queja	Te Resuelvo
12	20185290897632	21/08/2018	Cali	Valle del Cauca	Felicitación	Te Resuelvo
13	20185290891272	17/08/2018	Santa Marta	Magdalena	Queja	Te Resuelvo
14	20185290832432	2/08/2018	Cali	Valle del Cauca	Felicitación	Te Resuelvo
15	20185291111392	28/09/2018	Cúcuta	Norte de Santander	Queja	Te Resuelvo
16	20185291096042	26/09/2018	Soledad	Atlántico	Queja	Te Resuelvo
17	20185291093062	26/09/2018	Cali	Valle del Cauca	Felicitación	Te Resuelvo
18	20185291085482	24/09/2018	Medellín	Antioquia	Queja	Te Resuelvo
19	20185291084142	24/09/2018	Cali	Valle del Cauca	Felicitación	Te Resuelvo
20	20185291082202	24/09/2018	Cali	Valle del Cauca	Felicitación	Te Resuelvo
21	20185291038702	14/09/2018	Bogotá, D.C.	Bogotá, D. C.	Felicitación	Te Resuelvo
22	20185291008902	11/09/2018	Cali	Valle del Cauca	Felicitación	Te Resuelvo
23	20185290994752	7/09/2018	Bogotá, D.C.	Bogotá, D. C.	Felicitación	Te Resuelvo
24	20185290977672	4/09/2018	Cali	Valle del Cauca	Felicitación	Te Resuelvo