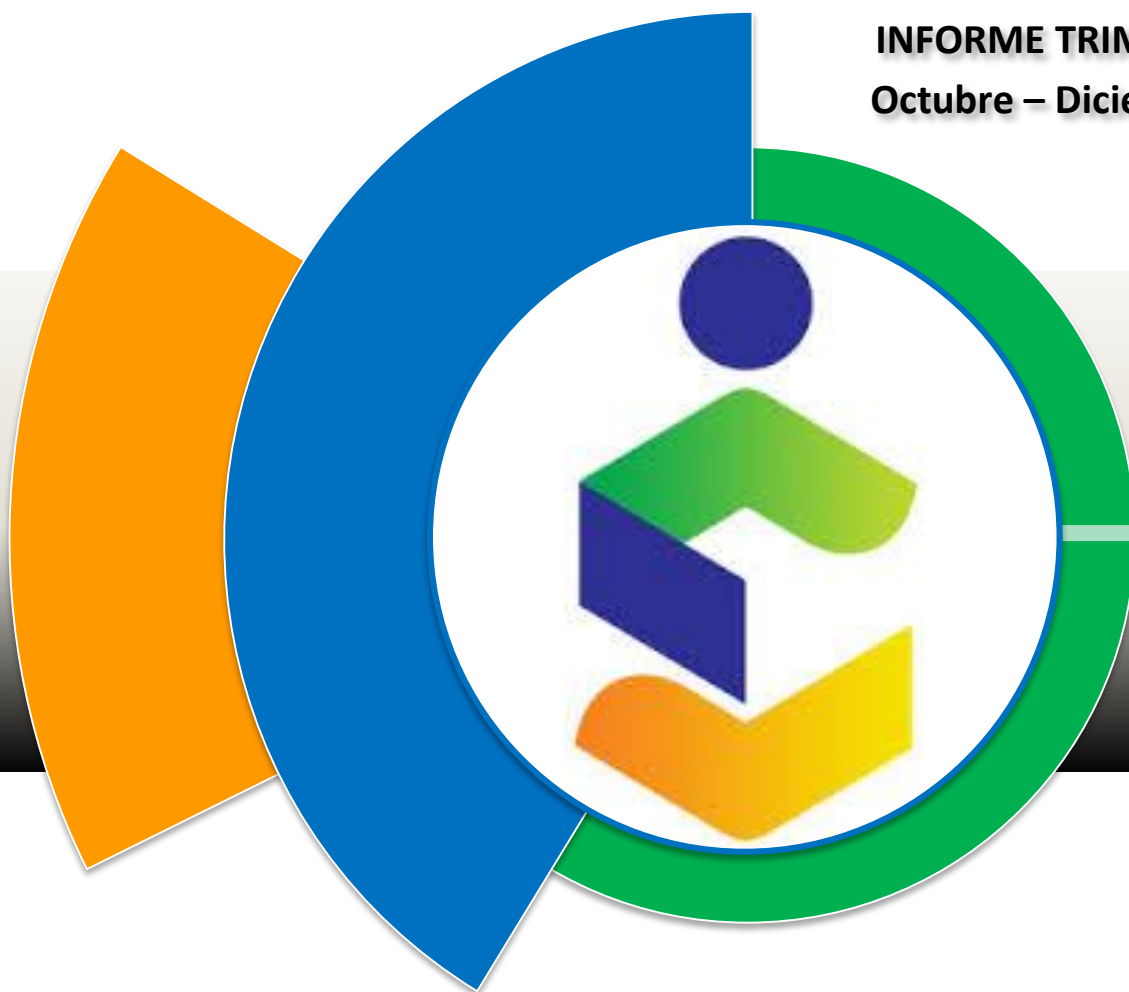




SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

INFORME TRIMESTRAL QRSF
Octubre – Diciembre de 2017





INFORME TRIMESTRAL QRSF Octubre – Diciembre de 2017

Introducción

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, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

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, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

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, para que se adelante la correspondiente investigación, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.*

Quejas, reclamos y sugerencias (QRS) *relacionadas con el servicio prestado por los servidores públicos de la entidad.*

(SSPD, 2017)

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, la Superservicios elabora y pública 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.



QRSF recibidas entre octubre y diciembre de 2017.

De acuerdo a lo asignado en el sistema Orfeo, y registrado en el formato de seguimiento de la entidad, el número de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones allegadas a la entidad, para el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2017 fue de 22 QRSF, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera:

Tabla 1

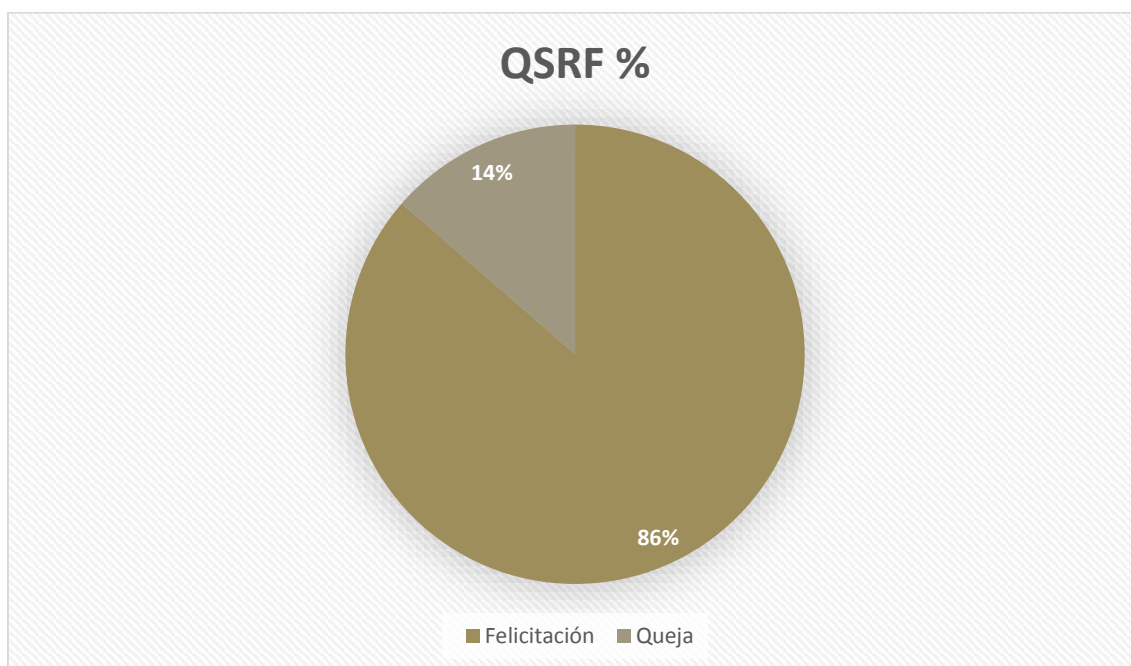
<i>Radicado entrada</i>	<i>Ciudad</i>	<i>Tipo de trámite</i>	<i>Canal de atención</i>	<i>DIRECCIÓN TERRITORIAL</i>
20178500136092	CALI / VALLE DEL CAUCA	Queja	Presencial	SUROCCIDENTE
20178100340152	BOGOTÁ D.C.	Queja	Presencial	CENTRO
20178100337862	BOGOTÁ D.C.	Queja	Presencial	CENTRO
20178500136112	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Presencial	SUROCCIDENTE
20178500136122	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Presencial	SUROCCIDENTE
20178500136132	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Presencial	SUROCCIDENTE
20178500136142	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Presencial	SUROCCIDENTE
20178100324042	GIRARDOT / CUNDINAMARCA	Felicitación	Presencial	CENTRO
20178100324052	SOACHA / CUNDINAMARCA	Felicitación	Presencial	CENTRO
20178100324072	SOACHA / CUNDINAMARCA	Felicitación	Presencial	CENTRO
20178100324082	BOGOTA / D.C.	Felicitación	Presencial	CENTRO
20178100324092	BOGOTA / D.C.	Felicitación	Presencial	CENTRO
20178100324112	BOGOTA / D.C.	Felicitación	Presencial	CENTRO
20178100340142	BOGOTA / D.C.	Felicitación	Presencial	CENTRO
20178100340572	BOGOTA / D.C.	Felicitación	Presencial	CENTRO
20178100340612	BOGOTA / D.C.	Felicitación	Presencial	CENTRO
20178100340632	BOGOTA / D.C.	Felicitación	Presencial	CENTRO
20178100340732	BOGOTA / D.C.	Felicitación	Presencial	CENTRO
20178100340742	BOGOTA / D.C.	Felicitación	Presencial	CENTRO
20178100340752	BOGOTA / D.C.	Felicitación	Presencial	CENTRO
20175290887432	SANTA MARTA	Felicitación	WEB	INFORMATICA
20175290887472	SANTA MARTA	Felicitación	WEB	INFORMATICA



Clasificación QRSF.

Las veintidós (22) Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades recibidas por la entidad, durante el periodo analizado, fueron clasificados de la siguiente manera:

Gráfica 1



De la gráfica anterior (gráfica 1) se puede observar que el 86% de las QRSF fueron felicitaciones recibidas por la prestación del servicio, lo cual infiere que en la prestación del servicio, para los ciudadanos, se está brindando un trato más 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.

➤ FELICITACIONES

En cuanto a las felicitaciones recibidas (19 en total), le fue enviado al respectivo Director de área, un memorando felicitando al equipo de colaboradores por las felicitaciones recibidas. Las mismas se pueden clasificar así:



Gráfica 2



Se observa que el mayor porcentaje son felicitaciones a funcionarios, por su atención y servicio en los puntos, lo que es resultado de la puesta en funcionamiento y capacitación en Servicio al Ciudadano y actualización normativa a todos los gestores que atienden en los Puntos de atención, enfatizando principalmente en la atención al usuario.

➤ QUEJAS

En cuanto a las quejas recibidas (3 en total), estas fueron tramitadas por cada una de las áreas competentes, tomando nota para generar una mejora en el servicio; así mismo fue enviada respuesta al usuario mediante radicado de salida a la dirección reportada, de la siguiente manera:

Tabla 3

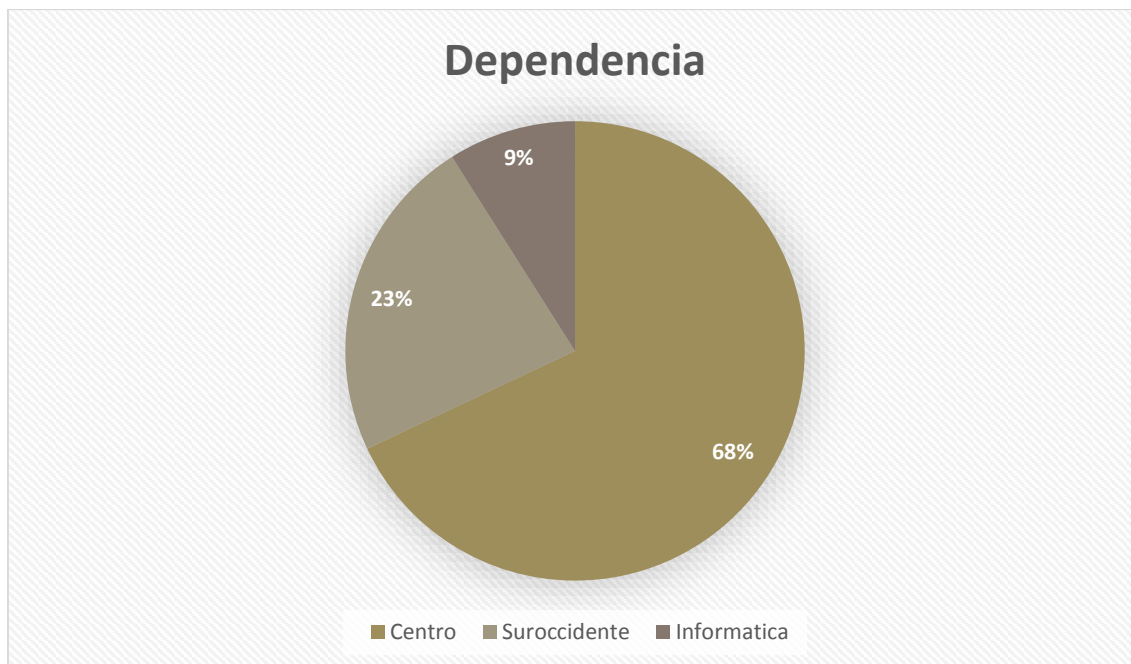
<i>Radicado entrada</i>	<i>Tipo de trámite</i>	<i>Área / Territorial</i>	<i>Radicado respuesta</i>
20178500136092	Queja funcionario	SUROCCIDENTE	20188000031571
20178100340152	Queja funcionario	CENTRO	20188000036191
20178100337862	Queja funcionario	CENTRO	20188000036231

QRSF por territorial.

A las áreas a las que le fueron dirigidas las QRSF fue a la Dirección Territorial Centro, seguida de la Dirección Territorial Suroccidente; sin tener en el presente trimestre, QRSF de las Direcciones Territoriales Oriente, Occidente y Norte.



Gráfica 3.



Se observa una disminución en la participación ciudadana, en este tipo de actuaciones, en las Direcciones Territoriales de Occidente y Norte, con respecto al período inmediatamente anterior.



Conclusiones.

En el total de la información analizada, se puede ver, que el esfuerzo realizado por la entidad en el fortalecimiento de sus puntos de atención al usuario, Puntos de Atención Superservicios -PAS, se ha encontrado una mejora en su servicio y capacitación de los funcionarios para dar trámite y respuesta a las necesidades de los usuarios.

Así mismo se observa el canal web de atención, como un mecanismo alternativo para la interrelación con los usuarios, por lo que se hace imperioso fomentar, incentivar y cuidar de este canal de atención al usuario, que ha recibido felicitaciones por parte de los mismos usuarios.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios agradece a los usuarios que se tomaron el tiempo para interponer sus respectivas quejas y felicitaciones, pues gracias a estas lograremos ofrecer un mejor servicio.

