

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

**INFORME PRIMER TRIMESTRE DE 2022 SOBRE QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - QRSF**

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

BOGOTÁ, Abril de 2022

INFORME PRIMER TRIMESTRE DE 2022 SOBRE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - QRSF

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

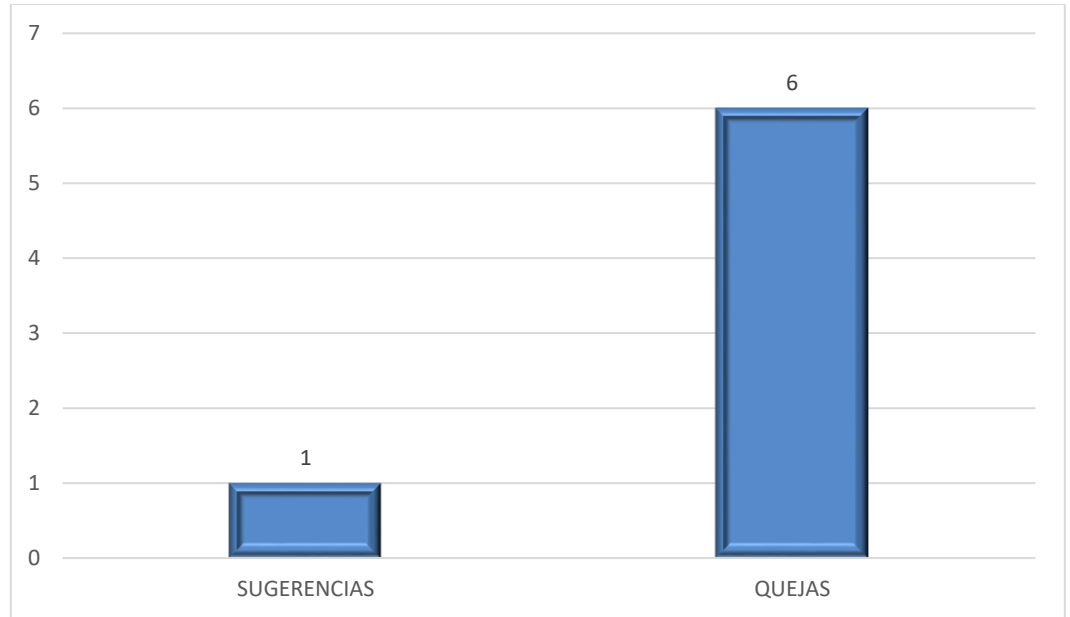
Reclamo: Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, incluido los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de 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 2022

De acuerdo con lo registrado en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, el número de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones radicadas en la entidad para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2022 fue de 7 solicitudes, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera:

Gráfica 1: QRSF recibidas en el primer trimestre de 2022



De la gráfica anterior se puede observar que el 14.3% de las QRSF fueron sugerencias recibidas, en su mayoría proponen un mejoramiento en el diseño y tipo de consulta en la plataforma TERESUELVO.

Y el 85.7 % corresponde a quejas las cuales se detallas a continuación.

Motivo de las quejas y sugerencias

Durante el primer trimestre de 2022 se presentaron seis (6) quejas. El motivo detallado se observa en la siguiente tabla:

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

Radicado entrada	Trámite	Dependencia	Tema
20228000114812	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA DE UN RAP
20228000648152	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA DE UN SAP
20228000866992	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	No existe Recurso de Apelación enviado por la ESP
20228000929672	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA DE UN RAP
20228001010972	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA DE UN RAP
20225290054282	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA DE UN RAP

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 y 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 2022 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 o petición en general.

QRFS por Departamento

En el siguiente cuadro se puede observar la distribución de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por Departamento en el país:

Tabla 2: QRSF en la SSPD por Departamento durante el primer trimestre 2022

Etiquetas de fila	Cuenta de Radicado entrada
QUEJA	6
ATLÁNTICO	1
BOGOTÁ. D.C.	5
SUGERENCIA	1
CÓRDOBA	1
Total general	7

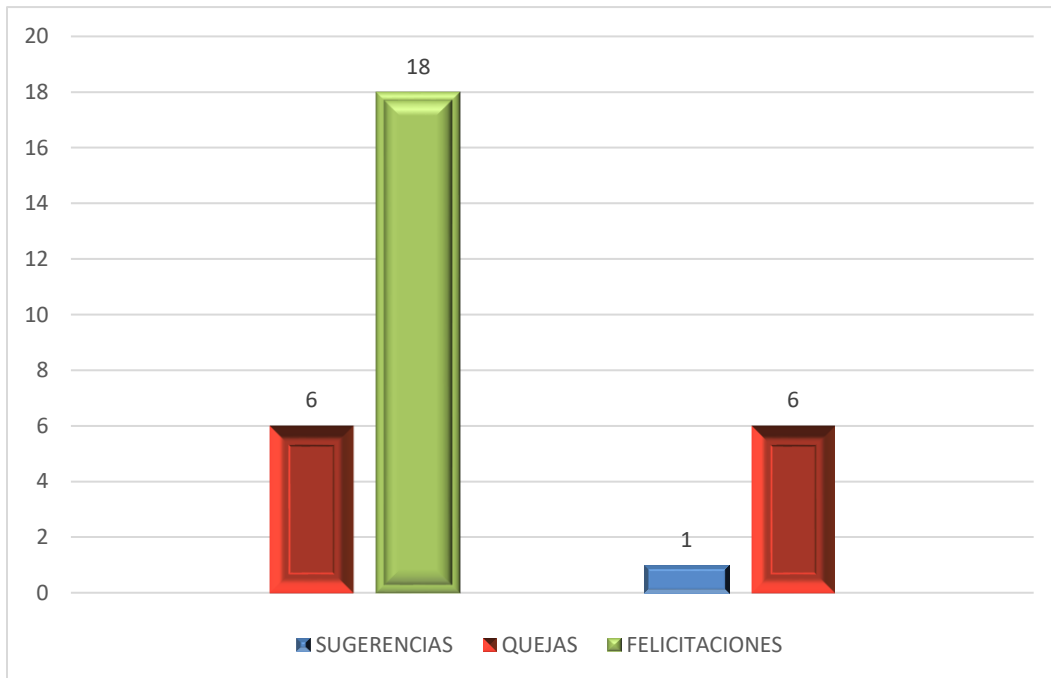
Datos comparativos

A continuación, se refleja de manera comparativa la cantidad de QRSF que se recibieron en la Superservicios durante el cuarto trimestre 2021 vs primer trimestre 2022.

Tabla 3: QRSF en la SSPD por Trimestre 2021 vs 2022

TIPO	CUARTO TRIMESTRE 2021	PRIMER TRIMESTRE 2022
SUGERENCIAS		1
QUEJAS	6	6
FELICITACIONES	18	

Gráfica 2: Comparativo trimestral QRSF 2021 vs 2022



ANEXO 1. RELACIÓN DE QRSF RECIBIDAS ENTRE ENERO Y MARZO DE 2022

No.	Trimestre	Radicado Entrada	Ciudad	Departamento	Tipo de trámite (Queja, reclamo o sugerencia)
1	1	20228000114812	BOGOTÁ. D.C.	BOGOTÁ. D.C.	QUEJA
2	1	20228000211402	LORICA	CÓRDOBA	SUGERENCIA
3	1	20228000648152	BOGOTÁ. D.C.	BOGOTÁ. D.C.	QUEJA
4	1	20228000866992	BOGOTÁ. D.C.	BOGOTÁ. D.C.	QUEJA
5	1	20228000929672	SOLEDAD	ATLÁNTICO	QUEJA
6	1	20228001010972	BOGOTÁ. D.C.	BOGOTÁ. D.C.	QUEJA
7	1	20225290054282	BOGOTÁ. D.C.	BOGOTÁ. D.C.	QUEJA