

EXPEDIENTE VIRTUAL 2015800221700002E - RESPONSABLE DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL

No.	Trimestre/ año	Radicado entrada	Fecha	Tipo de trámite (Queja, reclamo o sugerencia)	Dependencia asignada	Radicado respuesta	Fecha	Observaciones DGT o Secretaria
1		20165290193512	01/04/2016	Que por no recibir citación para notificación personal	DTC	20168140569531	23/05/2016	Se le informó a la OCDI quien emitió el AI 2016170000896 del 22 de abril de 2016.
2		20165290193982	01/04/2016	Queja en contra del DTN, al considerar que incurrió en Prevaricato	DTN	20168200619781	20/05/2016	Se le informó a la OCDI, quien asumió competencia y se encuentra en etapa de indagación.
3		20165290194852	01/04/2016	Queja porque no le contestaron el conmutador 6913005	DA	20165220199601	12/04/2016	El DA le contestó al quejoso, excusándose por los inconvenientes presentados.
4		20165290195832	04/04/2016	Queja porque no le contestaron el conmutador 6913005	DA	20165220199601	12/04/2016	El DA le contestó al quejoso, excusándose por los inconvenientes presentados.
5		20165290198552	04/04/2016	Queja porque no le contestaron el conmutador 6913005	DA	20165220199601	12/04/2016	El DA le contestó al quejoso, excusándose por los inconvenientes presentados.
6		20165290200722	05/04/2016	Queja porque no le contestaron el conmutador 6913005	DA	20165220204231	13/04/2016	Se le informó a la Oficina de Control Disciplinario Interno, quien emitió el Auto Inhibitorio No. 20161700000906 del 22 de abril de 2016.
7		20168500046322	11/04/2016	Contratista se queja en contra de un funcionario de la entidad	OCID	20161700000656	18/03/2016	Se remitió a la Oficina de Control Disciplinario Interno, donde la queja se encuentra en averiguación preliminar; se presume que esta queja fue acumulada con otro proceso, dentro del cual ya se había emitido auto de apertura de pruebas de indagación preliminar.
8		20165290222722	13/04/2016	Queja en contra del DTOC por desacuerdo con una decisión administrativa y con un auto inhibitorio emitido por la OCID	OCID	20161700000986	28/04/2016	Se remitió a la Oficina de Control Disciplinario Interno, donde se emitió el citado auto inhibitorio.
9		20165290229112	14/04/2016	Queja por no contestación de radicado	DEG	20168200500591	03/05/2016	Se remitió a la Oficina de Control Disciplinario Interno, donde se emitió el citado auto inhibitorio.
10		20168100135412	18/04/2016	Usuaría se queja porque no resolvieron en derecho sus pretensiones	DGT	Cito al quejoso para escucharlo personalmente, el 18 de abril de 2016. Se anexa al memorando remitido de este informe, copia del que se levantó el día de la reunión.	18/04/2016	Se informó a la Oficina de Control Disciplinario Interno, donde se emitió el auto inhibitorio 20161700000976 del 28 de abril de 2016.
11		20165290260932	25/04/2016	El usuario se queja por la no atención en la línea gratuita nacional, el 25 de abril de 2016	DGT	20168000291091	23/05/2016	Hubo cambio de plataforma tecnológica, debido a que por instrucciones de la normativa vigente, Colombia Compra Eficiente, la Superservicios debió contratar con un proveedor el servicio de call center.
12		20165290264712	26/04/2016	El usuario se queja por que no se impulsa procesalmente el radicado 20158200471432	DTN	20168200606231	19/05/2016	La DTN le informa al quejoso que el radicado fue tipificado como un SAP, que por lo tanto se llevó a cabo una actuación administrativa, la cual fue resuelta y se encuentra surtiendo el trámite legal de notificación del fallo. Por otro lado, se le informó a la OCID, donde se emitió el auto de indagación preliminar 018-05-2016.
13		20165290266852	26/04/2016	Usuario denuncia por prevaricato al DTN, al favorecer a la empresa ASSA S.A. por permitir que facture más de 5 meses de consumo.	DTN	20168200619681	20/05/2016	Se le informó a la Oficina de Control Disciplinario Interno, para el trámite de su competencia.

EXPEDIENTE VIRTUAL 2015800221700002E - RESPONSABLE DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL

No.	Trimestre/ año	Radicado entrada	Fecha	Tipo de trámite (Queja, reclamo o sugerencia)	Dependencia asignada	Radicado respuesta	Fecha	Observaciones DGT o Secretaria
14	S E G U N D O T	20165290268562	27/04/2016	Denuncia allegada por la PGN en la cual aducen que la Superservicios no efectúa seguimiento a ELECTRICARIBE S.A. ESP.	DEG	No ha emitido respuesta		Se reasigna a la Oficina de Control Disciplinario Interno, quién asumió competencia.
15		20165290268582	27/04/2016	Denuncia allegada por la PGN en la cual aducen que la Superservicios vulnera el debido proceso dentro de las actuaciones iniciadas en ELECTRICARIBE S.A. ESP.	DTN	20168200820801	14/06/2016	Se reasigna a la Oficina de Control Disciplinario Interno, quién asumió competencia.
16		20165290269872	28/04/2016	Copia de escrito dirigido a la PGN, pero el usuario le solicita a dicho ente de control que ejerza su control frente a la prestación de los servicios públicos.	OCID	20161700001216	23/05/2016	Se les informó a las delegadas para su conocimiento.
17		20165290283012	02/05/2016	La PGN remite queja de un veedor ciudadano, por no haber obtenido respuesta a su radicado VFT-939.	OAJ	20161330192821	06/04/2016	Se remite por competencia a la OCID, para el trámite de su competencia.
18		2016840070822 - 20165290283552	03/05/2016	Queja por respuesta emitida por la DTOR - 20168400172491 del 21 de abril de 2016, con la cual le explica al usuario por qué no procede el SAP	DTOR	20168400216261	13/05/2016	No se envía a la OCID, toda vez que la queja es conytra una decisión de la citada territorial, dentro de la cual no se evidencia ninguna queja en contra de una conducta desplegada por servidor de la DT.
19		20168500060852	04/05/2016	Contratista solicita cambio de supervisor de su contrato, por inconvenientes personales.	OCID	20161700001256	26/05/2016	El Director Territorial Suroccidente remitió la queja a la Oficina de Control Disciplinario Interno.
20		20168500060882	04/05/2016	Contratista solicita cambio de supervisor de su contrato, por inconvenientes personales.	OCID	20161700001256	26/05/2016	El Director Territorial Suroccidente remitió la queja a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

EXPEDIENTE VIRTUAL 2015800221700002E - RESPONSABLE DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL

No.	Trimestre/ año	Radicado entrada	Fecha	Tipo de trámite (Queja, reclamo o sugerencia)	Dependencia asignada	Radicado respuesta	Fecha	Observaciones DGT o Secretaria
21	R I M E S T R E 2 0 1 6 - A B R I L A J U N I O	20168500062892	06/05/2016	Contratista solicita cambio de supervisor de su contrato, por inconvenientes personales.	OCID	20161700001256	26/05/2016	El Director Territorial Suoccidente remitió la queja a la Oficina de Control Disciplinario Interno.
22		20165290309822	12/05/2016	Denuncia en contra del DTN, al presumir que el director permite que ELECTRICARIBE S.A. ESP abuse de su posición dominante.	DTN	2016820063361	23/05/2016	Se le informo a la Oficina de Control Disciplinario Interno, donde se emitió el auto inhibitorio 20161700001376 del 16 de junio de 2016.
23		20165290358712	03/06/2016	Solicitud de investigación en contra de contratistas de la DTN, por incurrir en errores de forma al emitir un acto administrativo, los cuales permitieron que se vulneraran los derechos del denunciante.	OCDI	20161700001366	15/06/2016	La Oficina de Control Disciplinario Interno envió la denuncia a la PGN, por competencia.
24		20168200451002	10/06/2016	Solicitud de investigación en contra del DTN, por prevaricato y favorecimiento a ELECTRICARIBE S.A. ESP.	DTN	20168200849841	20/06/2016	Se remite la denuncia a la Oficina de Control Disciplinario Interno, donde se encuentra surtiendo el trámite competente.
25		20168200476042	17/06/2016	Queja por la mala asesoría que recibió de los servidores de la DTN	DTN	20168200931831	28/06/2016	se informa a la OCID, no obstante que la usuaria no indica el nombre de la persona que presuntamente la asesoró indebidamente.
26		20168400121072	20/06/2016	Desacuerdo en contra de un acto administrativo emitido por la DTOR, remitido por competencia por la Procuraduría Regional de Santander	DTOR	20168400031575	27/06/2016	La DTOR ya se había pronunciado en una solicitud de REV contra el mismo acto administrativo. La OCDI emitió el auto inhibitorio, al considerar que no se configuró ninguna causal reprochable disciplinariamente.
27		20168200481982	20/06/2016	Se trata de una queja en contra de la Superservicios, por permitir que Electricaribe S.A. ESP, atropelle a sus usuarios.	DEG	20162200380701	06/07/2016	La Delegada requiere al prestador para que se pronuncie frente a los hechos denunciados y envía copia al denunciante.
28		20168200482092	20/06/2016	Felicitaciones por el servicio recibido por parte de servidores de la DTN.	DGT	20168000066203	13/07/2016	Mediante memorando 20168000066203 del 13 de julio de 2016 se le informa al Director Territorial Norte, sobre el recibo de las felicitaciones recibidas por la atención que brindaron sus servidores a los usuarios en los diferentes puntos presenciales de atención y se le exhorta para que continúen con esa actitud en la prestación del servicio al ciudadano.

EXPEDIENTE VIRTUAL 2015800221700002E - RESPONSABLE DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL

No.	Trimestre/ año	Radicado entrada	Fecha	Tipo de trámite (Queja, reclamo o sugerencia)	Dependencia asignada	Radicado respuesta	Fecha	Observaciones DGT o Secretaria
29		20168200482082	20/06/2016	Felicitaciones por el servicio recibido por parte de servidores de la DTN.	DGT	20168000066203	13/07/2016	Mediante memorando 20168000066203 del 13 de julio de 2016 se le informa al Director Territorial Norte, sobre el recibo de las felicitaciones recibidas por la atención que brindaron sus servidores a los usuarios en los diferentes puntos presenciales de atención y se le exhorta para que continúen con esa actitud en la prestación del servicio al ciudadano.
30		20168200482072	20/06/2016	Felicitaciones por el servicio recibido por parte de servidores de la DTN.	DGT	20168000066203	13/07/2016	Mediante memorando 20168000066203 del 13 de julio de 2016 se le informa al Director Territorial Norte, sobre el recibo de las felicitaciones recibidas por la atención que brindaron sus servidores a los usuarios en los diferentes puntos presenciales de atención y se le exhorta para que continúen con esa actitud en la prestación del servicio al ciudadano.
31		20168200482062	20/06/2016	Felicitaciones por el servicio recibido por parte de servidores de la DTN.	DGT	20168000066203	13/07/2016	Mediante memorando 20168000066203 del 13 de julio de 2016 se le informa al Director Territorial Norte, sobre el recibo de las felicitaciones recibidas por la atención que brindaron sus servidores a los usuarios en los diferentes puntos presenciales de atención y se le exhorta para que continúen con esa actitud en la prestación del servicio al ciudadano.
32		20168200481262	20/06/2016	Felicitaciones por el servicio recibido por parte de servidores de la DTN.	DGT	20168000066203	13/07/2016	Mediante memorando 20168000066203 del 13 de julio de 2016 se le informa al Director Territorial Norte, sobre el recibo de las felicitaciones recibidas por la atención que brindaron sus servidores a los usuarios en los diferentes puntos presenciales de atención y se le exhorta para que continúen con esa actitud en la prestación del servicio al ciudadano.
33		20168200480232	20/06/2016	Felicitaciones por el servicio recibido por parte de servidores de la DTN.	DGT	20168000066203	13/07/2016	Mediante memorando 20168000066203 del 13 de julio de 2016 se le informa al Director Territorial Norte, sobre el recibo de las felicitaciones recibidas por la atención que brindaron sus servidores a los usuarios en los diferentes puntos presenciales de atención y se le exhorta para que continúen con esa actitud en la prestación del servicio al ciudadano.
34		20165290403462	20/06/2016	Felicitaciones por el servicio recibido por parte de servidores de la DTN.	DGT	20168000066203	13/07/2016	Mediante memorando 20168000066203 del 13 de julio de 2016 se le informa al Director Territorial Norte, sobre el recibo de las felicitaciones recibidas por la atención que brindaron sus servidores a los usuarios en los diferentes puntos presenciales de atención y se le exhorta para que continúen con esa actitud en la prestación del servicio al ciudadano.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

SEGUIMIENTO QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



EXPEDIENTE VIRTUAL 2015800221700002E - RESPONSABLE DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL

No.	Trimestre/ año	Radicado entrada	Fecha	Tipo de trámite (Queja, reclamo o sugerencia)	Dependencia asignada	Radicado respuesta	Fecha	Observaciones DGT o Secretaria
35		20165290415152	24/06/2016	La Procuraduría Regional de Sucre, remito por competencia la solicitud de vigilancia y seguimiento que requirió un usuario, a un radicado que envió a la Dirección Territorial Centro por correo mediante guía 937538046 del 10 de mayo de 2016.	DTC	20168150006446	06/07/2016	Teniendo en cuenta que fue un escrito remitido por la Procuraduría, se reenvía a la Oficina de Control Disciplinario Interno, donde se encuentra surtiendo el trámite pertinente. Se informa a la Dirección Territorial Centro, quien inicia el trámite de investigación por Silencio Administrativo Positivo en contra de la prestadora contra la cual se queja el usuario, emitiendo el auto de apertura de investigación y elevación de pliego de cargos No. 20168150006446 del 6 de julio de 2016, el cual se encuentra surtiendo el trámite legal dispuesto por el CPACA.