

MEMORANDO
20201400043633

GD-F-010 V.11

Bogotá D.C., 30/04/2020

Página 1 de 8

PARA Dra. **NATASHA AVENDAÑO GARCIA**
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

DE **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

ASUNTO Informe de atención a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – II semestre de 2019

Respetada Doctora:

La Oficina de Control Interno presenta el Informe de Atención a Quejas, Sugerencias y Reclamos, correspondiente al II semestre de 2019, en desarrollo de lo previsto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que dispone:

OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de 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 (.....). (subrayado fuera de texto)

Enterado lo anterior, es importante establecer que las Quejas, Reclamos y Sugerencias son las comunicaciones a través de las cuales los usuarios de la SSPD manifiestan descontento, protesta o inconformidad, respecto de la conducta de uno o varios servidores públicos en ejercicio de sus funciones (**QUEJA**), además pueden exigir, reivindicar o demandar una solución frente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud (**RECLAMO**), permitiendo inclusive a la ciudadanía presentar ideas o propuestas para mejorar el servicio o gestión de la entidad. (**SUGERENCIA**).

Objetivo:

Evaluar el cumplimiento normativo referente a la gestión de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - QRSF presentadas por los usuarios y ciudadanos en los diferentes canales de comunicación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Alcance:

El desarrollo del presente informe se realizó a la revisión de las QRSF registradas para el período comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2019.

Metodología:

Como insumo para la realización del presente informe, se tuvo en cuenta los documentos publicados en la página web de la Superintendencia, establecido en el Menú de Servicios al Ciudadano – Canales de Atención, la información suministrada por la Dirección General Territorial - Grupo de Servicio al Ciudadano y los informes publicados de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del tercer y cuarto trimestre de 2019.

DESARROLLO DEL INFORME

En cumplimiento de lo señalado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y del decreto 990 de 2002, la Oficina de Control Interno, adelantó verificación a la recepción, trámite y respuesta a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que los ciudadanos formulan, y que se relacionan con la atención de la Superservicios,

A partir de las revisiones realizadas a la información recibida para dar atención y cumplimiento normativo a las respuestas de las QRSF, se obtuvo el siguiente resultado:

Procedimiento:

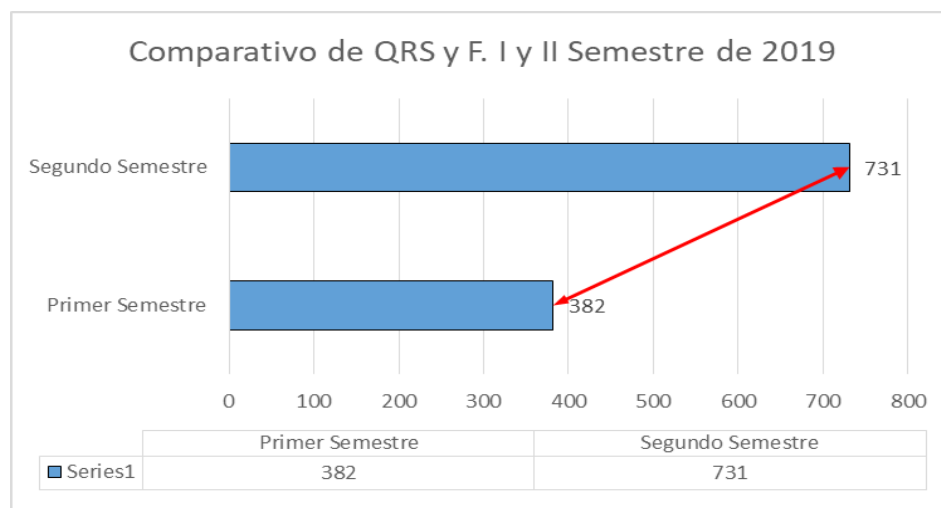
Para dar respuesta y cumplimiento a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios definió el “Procedimiento Gestión Trámites Interno” (PS-P-002 v4 y v5), el cual incluye las actividades que se desarrollan para gestionar las QRSF.

QRSF: Son las quejas, reclamos, sugerencia o felicitaciones, 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.

1. COMPARATIVO DE QRSF RADICADOS EN LA SSPD

I SEMESTRE DE 2019 vs. II SEMESTRE DE 2019

De acuerdo a los informes trimestrales generados por la Dirección General Territorial, se evidencia que, durante el primer semestre de 2019, fueron radicados en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 382 peticiones clasificadas como QRSF, y para el segundo semestre se radicaron 731 QRSF.



Fuente informe de Trimestral QRSF DGT vigencia 2019

La información graficada muestra para el segundo semestre un aumento de 91.36%, en la radicación de QRSF en la entidad.

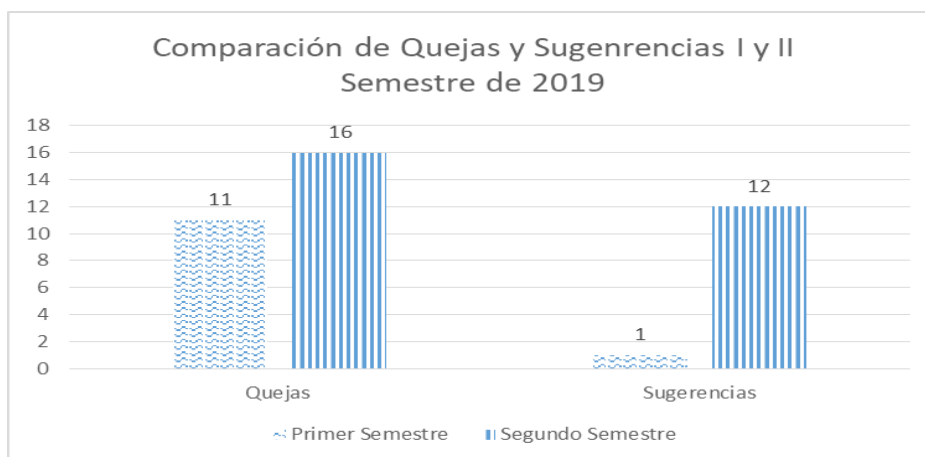
II. COMPORTAMIENTO DE LAS QRSF EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019.

Felicitaciones	Quejas	Sugerencias	Total
703	16	12	731

Fuente: Información remitida por la Dirección General Territorial

Se evidencia que las mayores QRSF allegadas a la entidad en el segundo semestre de 2019 fueron las Felicitaciones con 703 radicados recibidos, que equivale al 96%, frente a 16 quejas equivalente a un 2.1% y 12 sugerencias equivalente a 1.6% del total de los QRSF radicados.

III. COMPARATIVO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL I Y II SEMESTRE DE 2019.



Fuente informe de Trimestral QRSF DGT vigencia 2019. Orfeo Expediente 2019800580100001E

De acuerdo con la gráfica anterior, se evidencia un aumento en las quejas del 45%, pasando de 11 a 16 quejas y aumento del 1100% en las sugerencias radicadas en el segundo semestre en la entidad, pasando de 1 a 12 sugerencias.

Las quejas presentadas por los usuarios principalmente fueron por los siguientes motivos:

ítem	Motivo de Queja	Cantidad
1	Demora en las respuestas de los trámites	8
2	Inconformidad con la atención de los abogados en la DTSO	2
3	Queja sobre atención de funcionario de la Superservicios	1
4	Inconformidad con la atención en PAS Sincelejo	1
5	Fue muy complicado diligenciar mi solicitud con ustedes	1
6	Gestor del PAS Pereira no se encontraba en el lugar en horario laborales, sin aviso de no atención.	1
7	Negligencia en respuestas	1
8	La SSPD no es eficaz, retarda los procesos, no hay solución a los problemas	1
Total		16

Fuente: Información remitida por la Dirección General Territorial – Informes Trimestrales

Con base en la tabla anterior el mayor número de quejas presentadas por parte de los ciudadanos en el segundo semestre de 2019 se deben a demora en las respuestas de los trámites el cual representa el 44% del total.

En el ejercicio auditor se evidencia de la información remitida y contrastada que, se tipificaron dos radicados como Quejas, lo cuales al verificar el asunto hacen referencia a Sugerencias en cuanto a la prestación del servicio, como se evidencia a continuación:

ítem	Motivo	Cantidad
1	Mejorar atención en Call Center	1
2	Mejorar orientaciones	1

IV. QRSF PRESENTADAS EN LA SSPD DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019 POR DIRECCIONES TERRITORIALES

En desarrollo de presente informe se analizan los puntos de origen de las QRSyF presentadas en la entidad, por los ciudadanos.

AREA \ QRS	DIRECCION TERRITORIAL CENTRO	DIRECCION TERRITORIAL NORTE	DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	DIRECCION TERRITORIAL SU-ROCCIDENTE	DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL	TOTAL
QUEJA	1	4	7	0	3	1	16
SUGERENCIA	3	0	0	2	4	3	12

Fuente: Información remitida por la Dirección General Territorial vs Sistema Documental Orfeo Expediente 2019800580100001E

Se tiene entonces que la Dirección Territorial Occidente es la dependencia con mayor número de quejas radicas en el segundo semestre con un porcentaje del 39% con 7 quejas, seguido de la Dirección Territorial Norte con 4 quejas lo que corresponde al 22% y finalizando con las Direcciones Territoriales Suroccidente con 3 quejas y la Dirección General Territorial con 1 queja.

Por otra parte, es anotar que en la Dirección Territorial Oriente durante el periodo evaluado no se presentaron quejas.

V. TÉRMINO DE ATENCIÓN DE QRSF

De acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Gestión Trámites internos versiones 4, 5 y 6 la actividad 5 establece: "QRSF: La DGT proyectará respuesta al usuario, utilizando el formato Carta Membrete Radicado GD-F-007. Pasar a la actividad número 8". Así las cosas la Dirección General Territorial es la dependencia encargada de dar respuesta oportuna a las QRSF.

La Ley 1755 de 2015¹, dispone que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo; se debe entender que el término para la atención de una QRSF es de 15 días hábiles de acuerdo con lo normado; a continuación, se presentan los resultados del ejercicio de esta verificación:

QUEJAS				
Numero de Radicado	Fecha de Radicado	Radocado de Respuesta	Fecha de Respuesta	Observación
20195290852892	9/08/2019	20208000048501	10/02/2020	Extemporáneo
20198201021942	21/08/2019	20208000048421	10/02/2020	Extemporáneo
20195290962082	1/09/2019	20208000048431	10/02/2020	Extemporáneo

¹ Artículo 13 Ley 1755 de 2015

201952909819 62	4/09/2019	202080000485 71	10/02/2020	Extemporáneo
Numero de Radicado	Fecha de Radicado	Radicado de Respuesta	Fecha de Respuesta	Observación
201952909820 02	4/09/2019	202080000485 81	10/02/2020	Extemporáneo
201952910729 52	25/09/2019	202080000484 41	10/02/2020	Extemporáneo
201983001436 92	9/09/2019	202080000485 61	10/02/2020	Extemporáneo
201952911324 72	8/10/2019	202080000485 51	10/02/2020	Extemporáneo
20195291182562	20/10/2019	202080000484 51	10/02/2020	Extemporáneo
20195291229372	30/10/2019	202080000484 61	10/02/2020	Extemporáneo
20195291336032	24/11/2019	202080000485 31	10/02/2020	Extemporáneo
20198500147782	12/11/2019	202080000484 11	10/02/2020	Extemporáneo
20198500147912	12/11/2019	202080000485 41	10/02/2020	Extemporáneo

SUGERENCIAS

Numero de Radicado	Fecha de Radicado	Radicado de Respuesta	Fecha de Respuesta	Observación
201952910533 12	20/09/2019	202080000486 31	10/02/2020	Extemporáneo
201952910919 22	30/09/2019	202080000486 41	10/02/2020	Extemporáneo
201952910921 32	30/09/2019	202080000486 51	10/02/2020	Extemporáneo
201981004130 42	13/09/2019	202080000485 91	10/02/2020	Extemporáneo
201952912734 82	8/11/2019	202080000486 11	10/02/2020	Extemporáneo
201952914086 62	9/12/2019	202080000486 01	10/02/2020	Extemporáneo
201952914395 62	16/12/2019	202080000486 21	10/02/2020	Extemporáneo

Fuente: Información remitida por la Dirección General Territorial – Informes Trimestrales Vs Gestión Documental Orfeo.

Nota: No fue posible realizar la trazabilidad de 3 quejas y 5 sugerencias teniendo en cuenta que los radicados se encuentran privados en el sistema documental Orfeo.

Observación N° 1: Extemporaneidad en la Atención de las Quejas y Sugerencias

Se evidencia en la trazabilidad realizada a las 13 quejas y 7 sugerencias, extemporaneidad de las respuestas proferidas por parte de la Dirección General Territorial; incumpliendo con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, situación que conlleva a un posible riesgo de daño antijurídico para la entidad.

VI TIPIFICACIÓN DE LAS QRSF.

Se realizó verificación a una muestra aleatoria de 20 radicados incluidos en el expediente N° 2019800580100001E Título: Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones 2019, evidenciando lo siguiente:

1. Situación N° 1.

La Dirección General Territorial en la vigencia 2019 creó el expediente N° 2019800580100001E Título: **Quejas. Reclamos. Sugerencias v Felicitaciones 2019**. para la inclusión, seguimiento v respuesta a las QRSF radicadas en la entidad; en desarrollo de la verificación v contraste de información se evidenció que en el expediente reposan radicados tipificados como P.Q.R. que corresponden a otro tipo de trámite, situación que puede conllevar a no darle el trámite adecuado a estas solicitudes.

Número de radicado	Tipificación	Situación Evidenciada
20195291397182	PQR	Los radicados se tipificaron como PQR. Es necesario que se incluyan en el expediente correspondiente a PQR lo anterior teniendo en cuenta que se incluyen inadecuadamente en el expediente de QRSF.
20195291391022	PQR	
20195291379962	PQR	
20195291378202	PQR	
20198000944851	PQR	
20195291073012	PQR	
20195290860732	PQR	

Fuente: Orfeo Expediente 2019800580100001E Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones 2019.

De acuerdo con la verificación realizada se está ingresando radicados tipificados como PQR en el expediente asignado a QRSF: es necesario realizar la inclusión adecuada de los radicados en los expedientes de acuerdo con los lineamientos del "Instructivo organización documental código GD-I-003" y respetando el principio de procedencia.

1. Situación N° 2.

Número de radicado	Fecha de Radicación	Fecha de Tipificación Inicial	Fecha de Modificación de la Tipificación	Fecha de Respuesta	Días transcurridos en la radicación y la respuesta
20195290993082	6/09/2019	10/09/2019	16/10/2019	17/10/2019	28
20195290985182	5/09/2019	25/09/2019	8/10/2019	10/02/2020	91

Teniendo en cuenta lo anterior, aunado a las disposiciones previstas en la actividad N° 2 del Procedimiento Gestión Trámites internos la cual establece "*Tipificar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción...*" inicialmente las solicitudes presentadas por los usuarios se tipificaron una extemporáneamente como QRSF posteriormente los profesionales de DGT. modifican la tipificación a Peticiones. Quejas v Reclamos. Particularmente en el caso del radicado 20195290985182. después de haberse realizado la modificación de la tipificación a PQR, el profesional manifiesta que el asunto del radicado pertenece a QRSF. Esta información se extrae del histórico de los radicados.

La Oficina de Control Interno en desarrollo a su rol de **Enfoque hacia la Prevención** recomienda:

Realizar capacitación a los funcionarios y colaboradores de la Dirección General Territorial en la identificación del tipo documental de los radicados y la debida inclusión de los mismos en los expedientes creados para cada trámite. lo anterior con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos internamente en la entidad.

VI CANALES DE ATENCIÓN:

Con el fin que los ciudadanos puedan realizar trámites de QRSF (Quejas, Reclamos, y Sugerencias y Felicitaciones), los cuales están relacionados con el cumplimiento de la misión, la Superservicios cuenta con los siguientes los siguientes canales de atención:

- [Plataforma de trámites y servicios](https://teresuelvo.superservicios.gov.co/)- “Te Resuelvo”:
Enlace: <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/>

La plataforma que se encuentra disponible en los canales de atención de la página web de la Superservicios, cuenta con opciones para:

- Consultar dudas o inquietudes que tengas respecto a tus servicios públicos
 - Dialogar con un representante de la Superservicios en video-llamada, o agendando una cita presencial.
 - Reportar fallas de riesgo inminente que afecten a la comunidad
 - Conocer el estado de los trámites
 - Interponer peticiones, quejas o recursos
- [Puntos de Atención Superservicios – PAS](#)

Permiten realizar de forma física y electrónica las QRSF, tanto en Dirección Centro, como en las Direcciones Territoriales y Otras sedes

La parte inferior de la página web: www.superservicios.gov.co, relaciona la ciudad, dirección, horario y teléfono de atención de los puntos de atención y otras sedes

- [Oficinas digitales móviles](#)

Las oficinas o kioscos digitales móviles son equipos tecnológicos que ofrecen el acceso a la plataforma de trámites y servicios TeResuelvo.

Cuentan con conexión telefónica para que el usuario pueda comunicarse con un asesor del call center en Bogotá; radicar trámites, escanear los documentos que quiera anexar como soporte, generar copia de su radicado, entre otros servicios.

- [Call Center a través de llamadas](#)
Línea gratuita nacional: 01-8000-910305 y Línea de atención en Bogotá: (57-1) 691-3006
- [Correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

Correo electrónico institucional es otro medio disponible para la formulación de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, el cual se encuentra publicado en la parte inferior de la página web de la Entidad (www.superservicios.gov.co)

CONCLUSIONES

1. En general se evidencia adherencia al procedimiento de gestión de trámites internos, en las actividades relacionadas con el trámite de QRSF
2. En el segundo semestre de 2019 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios recibió 731 QRSF, de las cuales 703 corresponden a felicitaciones por parte de los usuarios con ocasión del buen servicio recibido por parte de los funcionarios y a través de los canales dispuestos por la entidad. 16 Quejas y 12 Sugerencias

3. Se evidencian debilidades en la tipificación adecuada de las QRSF y extemporaneidad en la respuesta del 100% de la muestra revisada.

Como resultado, la Oficina de Control interno en su rol de enfoque hacia la prevención **recomienda**:

1. Implementar un control para darle trámite y respuesta en oportunidad cumpliendo con los términos establecidos en la Ley a las QRSF en la Dirección General Territorial.
2. Realizar sesiones de capacitación para los servidores encargados de la tipificación de documentos

Es preciso recordar que, la aplicación de las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno, queda sujeta a la discrecionalidad del líder del proceso, ya que pueden determinarse otras acciones correctivas, preventivas o de mejora, para eliminar las situaciones detectadas en el informe que afectan la debida gestión.

Cordialmente,



MYRIAM HERRERA DURÁN

Copia: Dra. Bibiana Guerrero Peñariette– Dirección General Territorial

Proyectó: Andrea Catalina Castro – Profesional - Oficina de Control Interno - Luis Ernesto Vargas A - Contratista Auditor TI - Oficina de Control Interno
Revisó: Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno