

**MEMORANDO**  
**20211400135393**

GD-F-010 V.13

Bogotá D.C., 28-10-2021

Página 1 de 10

PARA Dra. NATASHA AVENDAÑO GARCÍA  
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

DE JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO Informe de atención a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (QRSF)  
para el Primer semestre del año 2021.

---

Respetada Doctora,

La Oficina de Control Interno, presenta el Informe de Atención a Quejas, Sugerencias y Reclamos, correspondiente al I semestre de 2021, en desarrollo de la normatividad vigente:

La Constitución Política de 1991 consagra a Colombia como un “Estado Social de Derecho” (Art. 1). Estado que se encuentra regido por principios y valores como la vida, la solidaridad, y la participación ciudadana. Este último cuyo propósito es acercar al ciudadano con el Estado y para garantizar dicha relación, destacó como derecho fundamental el derecho de elevar peticiones respetuosas ante las autoridades. Así mismo, por parte del Congreso se ha expedido varias leyes, respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que pueden elevar los ciudadanos ante las diferentes autoridades, generando seguridad jurídica para las partes. (Constitución Política, 1991).

De conformidad con lo anterior y con el fin de realizar seguimiento y vigilancia a las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, en adelante “QRSF”, radicadas por los ciudadanos ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se denominará en adelante “Superservicios” o por su sigla “SSPD” (Ley 142, 1994).

### **1. CAPÍTULO I: OBJETIVO**

La ley 1474 (2011), “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”; la cual otorga la obligación a las Oficinas de Control Interno de “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” (Art. 76, inc. 2). En cumplimiento a la anterior función, la Oficina de Control Interno de la Superservicios, presenta el informe del primer semestre de la vigencia 2021, recopilando, analizando y concluyendo la dinámica de las QRSF, elevadas por el ciudadano ante esta entidad, por los diferentes canales de atención.

## **2. CAPÍTULO II – ALCANCE**

El presente informe establece el cumplimiento normativo por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios durante el 01 de enero de 2021 al 30 de junio de 2021, en la oportuna y adecuada respuesta a las Quejas Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que se alleguen por los diferentes medios que cuenta la entidad.

## **3. CAPÍTULO III – METODOLOGÍA**

Para realizar el presente informe, se solicitó por parte de la Oficina de Control Interno, la información respecto a las “QRSF” a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, en adelante “SDPUGT” (Superintendencia, 2021). Partiendo de la anterior información, se realiza la verificación a través del sistema de Gestión Documental “ORFEO” (Superintendencia, 2021), la página web de la Superservicios, Menú de Servicios al Ciudadano – Canales de Atención.

A la vez se tuvo presente la información que se describe en los informes trimestrales de QRSF, la matriz de seguimiento allegada por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, diligenciada para el primer semestre de 2021, el Proceso de Protección al Usuario “Procedimiento de Gestión de trámites: PU - P – 001, versión 1” (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2021), y el informe semestral presentado por la Oficina de Control Interno para el segundo semestre de 2020 sobre Atención a las QRSF.

## **4. CAPÍTULO IV - MARCO LEGAL**

El presente informe se encuentra abordado dentro de la siguiente normatividad:

- Ley 190 (1995) “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”
- Decreto 2232 (1995) “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”
- Ley 1437 (2011) “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- Ley 1474 (2011) “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”
- Ley 1712 (2014) “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 (2015) “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- Decreto 1081 (2015) “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.
- Decreto 1166 (2016) “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, expedida por el Ministerio de Salud y

- Protección Social. Resolución 385 (2020) “Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID – 19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus”
- Decreto 491 de 2020:  
Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. (Decreto 491, 2020)
- Ley 2080 (2021) “Por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”.

## 5. CAPÍTULO V- CRITERIOS NORMATIVOS POR PARTE DE LA SSPD

### 5.1. TRÁMITE INTERNO

De conformidad con lo señalado en la ley 1474 (2011), la SDPUGT, estableció un trámite interno para el cumplimiento normativo de QRSF y de esta forma estar en concordancia con los criterios determinados en la tabla N° 1. Trámite interno que se encuentra regulado a través del “Procedimiento de Gestión de Trámites” (Código PU-P-001, 2021), el cual guía las actividades paso a paso a desarrollar, los cuales serán definidos a continuación:

“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” (Código PU-P-001, 2021).

“Queja: Manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio por una conducta y/o acción entre los sujetos vigilados y los funcionarios” (Código PU-P-001, 2021).

“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” (Código PU-P-001, 2021).

“Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad” (Código PU-P-001, 2021).

“Felicitaciones: manifestaciones de agrado que realizan los usuarios, al recibir un servicio o atención por parte de un servidor de la entidad” (Código PU-P-001, 2021).

### 5.2. CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS NORMATIVOS POR PARTE DE LA SSPD

La Oficina de Control Interno, realizó la verificación del cumplimiento normativo establecido para la atención de “QRSF”, por parte de la Superservicios, obteniendo los siguientes resultados:

CRITERIO	VERIFICACIÓN OCI	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
Ley 1437 de 2011 (Artículo 7. Numeral 5)	La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, expidió la Carta de Trato digno de acuerdo a la normatividad vigente (ley 1437, 2011), la cual puede ser consultada mediante la página WEB, a través del menú principal, atención y servicio a la ciudadanía, la carta de trato digno al ciudadano. <a href="https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/carta-trato-digno-al-ciudadano">https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/carta-trato-digno-al-ciudadano</a>	X	
Ley 1437 de 2011	La entidad ha dispuesto para la gestión oportuna de los QRFS, como responsable a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio. A la vez	X	

CRITERIO	VERIFICACIÓN OCI	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
Ley 1437 de 2011 (Artículo 7. Numeral 5)	La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, expidió la Carta de Trato digno de acuerdo a la normatividad vigente (ley 1437, 2011), la cual puede ser consultada mediante la página WEB, a través del menú principal, atención y servicio a la ciudadanía, la carta de trato digno al ciudadano. <a href="https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/carta-trato-digno-al-ciudadano">https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/carta-trato-digno-al-ciudadano</a>	X	
(Art. 7, Núm. 7)  Ley 1474 de 2011 (Art. 76, Inc. 1)	se adoptó por parte de la entidad el Procedimiento de Gestión de Trámites Código PU-P-001, Versión 1 vigente desde el 11/02/2021 hasta el 02/09/2021(Código PU-P-001, 2021). <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/inicio.nsf?OpendataBase">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/inicio.nsf?OpendataBase</a>		
Ley 1474 de 2011 (Art. 76, Inc. 2)	La oficina de control Interno de la Superservicios, semestralmente realiza su informe acerca de la gestión realizada por la entidad sobre las QRSF, radicadas en la entidad (Ley 1474, 2011). Por lo anterior se dispuso en la página web de la entidad, en el menú principal en la parte de “nuestra entidad”, Control Interno, informes de ley <a href="https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/control-interno/informes-de-ley">https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/control-interno/informes-de-ley</a>	X	
Ley 1474 de 2011 (Art. 76, Inc.3).	En la página web de la entidad, se puede ubicar el link para que el ciudadano pueda presentar sus solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (Ley 1474, 2011). Mediante el menú principal, atención y servicio a la ciudadanía, canales de atención, en donde se presenta el canal Te Resuelvo y el link Canal de Transparencia y Prevención de la Corrupción y el Soborno. <a href="https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/canales-atencion">https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/canales-atencion</a>	X	
Ley 1712 de 2014 (Art. 11, Literal H). Decreto 1081 de 2015 (Artículo 2.1.1.6.2).	La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, presentara informe de todas de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado (Ley 1712, 2014). Para tal fin, se dispuso en la página WEB de la Superservicios, en el menú de atención y servicio a la ciudadanía, el vínculo denominado Estadística de Atención, donde se evidencia los informes de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones “QRSF”, realizados trimestralmente por la Entidad. <a href="https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/estadisticas-de-atencion">https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/estadisticas-de-atencion</a>	X	
Ley 1712 de 2014 (Art. 11 literal k).	La entidad adopto las medidas establecidas por el Gobierno Nacional “Datos Abiertos” (Ley 1712, 2014) y lo establecido en las políticas de “Gobierno Abierto” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2021). Por lo expuesto se implementó en la página web de la entidad, el acceso al público de información institucional. <a href="https://www.superservicios.gov.co/datos-abiertos">https://www.superservicios.gov.co/datos-abiertos</a>	X	
Ley 1755 de 2015 (art. 22)	La Superservicios, implemento herramientas para el trámite interno que se debe dar en la decisión de peticiones y atender las quejas, cuyo fin es garantizar el adecuado funcionamiento de los servicios (Ley 1755, 2015). <a href="https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/canales-atencion">https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/canales-atencion</a> <a href="http://orfeo.superservicios.gov.co/Orfeo/consultaExterna/EstadoTramite.seam">http://orfeo.superservicios.gov.co/Orfeo/consultaExterna/EstadoTramite.seam</a>	X	
Decreto 491 de 2020 (Artículo 3)	Con la Declaración de la emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, se dio a conocer los diferentes canales oficiales y la página web de la entidad, con el fin de continuar con la prestación de los servicios de la Superservicios y generar una mayor interacción entre el usuario y la entidad. A la vez se empleó los mecanismos tecnológicos para el registro y respuesta de las peticiones (Decreto 491, 2020). <a href="https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/canales-atencion">https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/canales-atencion</a>	X	
Ley 2080 de 2021 (Art.1)	Por parte de la Superservicios, se establece diferentes canales de atención a la ciudadanía: De manera presencial, telefónicamente y a través de la página web mediante el vínculo denominado canales de atención y la plataforma “Te resuelvo”.	X	

CRITERIO	VERIFICACIÓN OCI	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
Ley 1437 de 2011 (Artículo 7. Numeral 5)	La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, expidió la Carta de Trato digno de acuerdo a la normatividad vigente (ley 1437, 2011), la cual puede ser consultada mediante la página WEB, a través del menú principal, atención y servicio a la ciudadanía, la carta de trato digno al ciudadano. <a href="https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/carta-trato-digno-al-ciudadano">https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/carta-trato-digno-al-ciudadano</a>	X	
	<a href="https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/canales-atencion">https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/canales-atencion</a> <a href="https://teresuelvo.superservicios.gov.co/">https://teresuelvo.superservicios.gov.co/</a>		

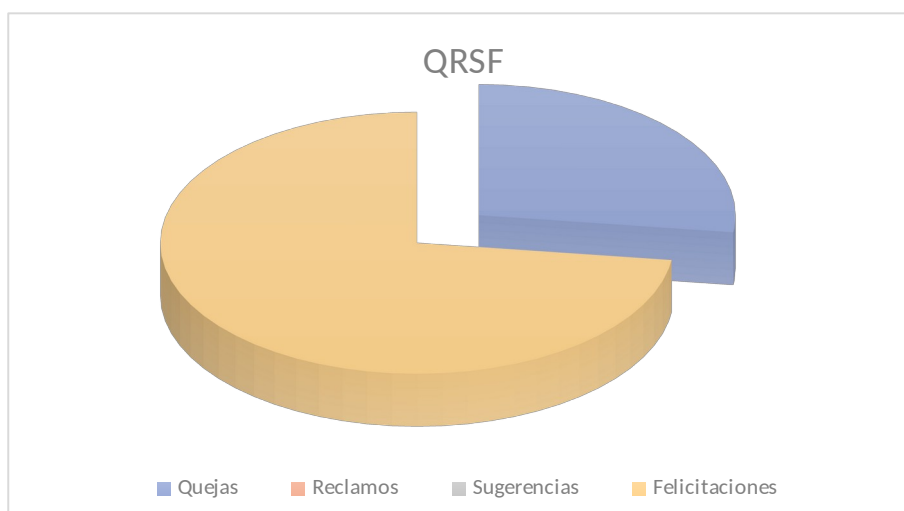
Tabla N° 1 Relaciona los criterios normativos de las QRSF, establecidos por la Entidad durante el primer semestre de 2021. Oficina de Control Interno Superservicios (2021).

## 6. CAPÍTULO VI – CANALES DE RECEPCIÓN:

Las “QRSF” para el primer semestre de 2021, fueron radicadas por los ciudadanos a través de la herramienta digital “Te Resuelvo” (Superservicios, 2021), en su totalidad es decir el 100% de los trámites.

## 7. CAPÍTULO VII - QRSF RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2021

Para el primer semestre de 2021, se allegó por parte de la SDPUGT, la matriz de seguimiento de QRSF, con sus respectivos radicados en el sistema de Gestión Orfeo; radicados de recepción y respuesta, para un total de 48 QRSF, clasificadas así:



Nota. La figura muestra las QRSF presentadas durante el primer periodo de 2021 ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Fuente Superintendente Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión en Territorio (2021).

De la información anterior se concluye que se radicó en la entidad 48 QRSF, correspondiente al 100%; en el primer semestre de 2021 no se allegó reclamos ni sugerencias por parte de la ciudadanía; en el periodo verificado se recibieron 35 felicitaciones, que equivale al 73% y 13 quejas que corresponde al 27%.

### 7.1. RADICADOS DE FELICITACIONES:

FELICITACIONES	
Temática	Número de radicados
Facilidad en el manejo de la plataforma	13
Agradecimiento por atención y respuesta de la Superintendencia	12
Oportuna intervención por parte de la Entidad	4

Gestión por parte de la Entidad	3
Eficiencia en el proceso	2
Agradecimiento por participación a Foro Virtual de Vocales de Control de Colombia,	1
Total Felicitaciones	35

Tabla N° 2 Relaciona las temáticas que fueron objeto de Felicitación ante la entidad durante el primer semestre de 2021. Oficina de Control Interno Superservicios (2021).

## 7.2. RADICADO DE QUEJAS:

Las quejas que se recibieron, en su mayoría fue debido a la mala atención por parte de los funcionarios de la Superservicios y por fallas de los canales habilitados por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

QUEJAS	
RADICADO	TEMÁTICA
20215290204312	Falta de atención de los canales telefónicos y virtuales
20215290333032	Falta de atención de los canales telefónicos y virtuales
20215290408992	Falta de atención de los canales telefónicos y virtuales
20215290511932	Mala atención por parte de funcionarios
20218000945562	Mala atención por parte de funcionarios
20218001203682	Omisión de respuesta por parte de la entidad
20218001208262	Falta de atención de los canales telefónicos y virtuales
20218001365112	No solución de fondo al problema
20218001434812	Omisión de respuesta por parte de la entidad
20218001434912	Omisión de respuesta por parte de la entidad
20218001578892	Correo incorrecto
20218001057462	Mala atención por parte de funcionarios
20218001085222	Mala atención por parte de funcionarios

Tabla N° 2 Relaciona las Quejas radicadas para el primer semestre de 2021. Fuente SDPUGT (2021) y OCI (2021).

## 7.3. TÉRMINOS Y EFICIENCIA EN EL TRÁMITE DE QRSF

De conformidad con lo establecido en la ley 2080 (2021), por medio del cual se determina la obligación por parte de las entidades de proporcionar “información oportuna” (Art.1), en concordancia con la ley 1755 (Art.13), la cual establece el término de 15 días para dar respuesta a las solicitudes radicadas en las entidades; término que fue ampliado por el decreto 491 (2020), el cual será de 30 días (art. 5), para el periodo que se prorrogó la emergencia sanitaria. Por lo anterior la Oficina de Control Interno, ha verificado el término, la información oportuna y la orientación acerca de las QRSF, de conformidad con lo establecido por la normatividad vigente. Evidenciando lo siguiente:



Nota. La gráfica muestra el término de respuesta por parte de la SSPD ante las QRSF presentadas durante el primer periodo de 2021. Fuente OCI.

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

Se evidencia en 4 de 13 Quejas, extemporaneidad de las respuestas proferidas por parte de la SSPD; incumplimiento con los términos establecidos en el decreto 491 (2020), situación que conlleva a un posible riesgo de daño antijurídico para la entidad.

Radicado de entrada	Fecha de Radicación	Tipo de trámite	Radicado de respuesta	Fecha
20215290204312	05/02/2021	QUEJA	20218001336151	12-05-2021
20215290333032	24/02/2021	QUEJA	20218001336581	11-05-2021
20215290408992	08/03/2021	QUEJA	20218001339471	11-05-2021
20215290511932	23/03/2021	QUEJA	20218001340551	11-05-2021

Tabla N° 3 Relaciona las respuestas a las quejas extemporáneas para el primer semestre de 2021. Fuente OCI (2021).

#### **7.4. TIPIFICACIÓN DE LAS QRSF**

En el análisis realizado por la Oficina de Control Interno, se observó que dos de los radicados fueron mal tipificados; dado que la entidad lo estableció como Felicitación, sin embargo, en la verificación efectuada, se evidenció que el motivo de la radicación es elevar una queja ante la entidad. Relación de los radicados:

RADICADOS MAL TIPIFICADOS POR LA SSPD					
Fecha	Radicado de Ingreso	Fecha	Radicado de Respuesta	OBSERVACIONES OCI	Tipo de trámite
19/05/2021	20218001057462	27/05/2021	20218001760711	Se eleva solicitud de queja por parte del usuario, pero por parte de la Superservicios se tipifica como Felicitación	QUEJA
20/05/2021	20218001085222	10/06/2021	20218002117981	Se eleva solicitud de queja por parte del usuario, pero por parte de la Superservicios se tipifica como Felicitación	QUEJA

Tabla N° 4 Relaciona los radicados que se encuentran mal tipificados por la SSPD en el primer semestre de 2021. Fuente SDPUGT (2021) y OCI (2021).

### 7.5. DUPLICIDAD EN LAS RESPUESTAS:

En la verificación realizada por la OCI, se observó que, por parte de la SDPUGT, se da respuesta a una solicitud en los mismos términos, hasta tres veces, generando reprocesos, desgaste administrativo por parte de los funcionarios y desatención en las demás solicitudes. Situación que se presentó en 18 radicados. Anexo N° 1.

### 8. CAPÍTULO VIII – PARALELO PRIMER SEMESTRE DE 2021 CON EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020:

Respecto a la dinámica de las QRSF, presentadas para el primer semestre de 2021, con relación al segundo semestre de 2020, se deduce lo siguiente:

SEMESTRE	TIPO DE TRÁMITE				TOTAL
	QUEJA	SUGERENCIA	RECLAMO	FELICITACIONES	
Segundo semestre 2020	3	0	0	215	218
Primer semestre 2021	13	0	0	35	48

Tabla 5. Relación de QFRS, que se radicaron para el segundo semestre de 2020, respecto de las QRSF, que se presentaron durante el primer semestre 2021. Fuente Informe de QRSF segundo semestre (2020) OCI, y SDPUGT (2021).

De conformidad con la tabla anterior, se observa una disminución en la radicación de QRSF, para el primer semestre de 2021 respecto al segundo semestre de 2020. También se puede concluir que para el segundo semestre de 2020, se presentaron solo 3 quejas, en comparación con el primer semestre de 2021, que se presentaron 13 quejas. Sin embargo, el número de felicitaciones disminuyó para el primer semestre de 2021 en paralelo con el segundo semestre 2020. Se concluye que de los informes no se presentaron sugerencias ni reclamos durante los dos informes semestrales.

### 9. CAPÍTULO IX – CANALES DE ATENCIÓN SSPD

En cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente, la SSPD habilitó diferentes medios cuyo fin es recepcionar y realizar seguimiento a las QRSF, radicadas por parte de los ciudadanos y que coadyuva en la misión y visión de la entidad. Por lo anterior se tiene los siguientes medios de atención:

#### 9.1. HERRAMIENTA DIGITAL:

A través de la Plataforma de trámites y servicios “Te Resuelvo”, la cual puede ser consultada mediante la página web de la entidad; enlace <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/>

#### 9.2. SEDES Y PUNTOS DE ATENCIÓN SUPERSERVICIOS:

La entidad cuenta con 40 puntos de atención, de los cuales solo se encontraban habilitados para el primer semestre 33 Puntos de manera presencial durante el periodo verificado. Los anteriores puntos se encuentran en diferentes ciudades del país. Los cuales están dispuestos para la recepción de trámites de diferente índole. Para mayor información se puede acceder al siguiente link <https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/canales-atencion> y la opción “otras sedes y puntos de atención” (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2021).

#### 9.3. OFICINAS DIGITALES MÓVILES:

A través de la página de la Superservicios se establece:



“Las oficinas digitales son una herramienta de información, comunicación digital y solución tecnológica dirigida a la ciudadanía que busca brindar seguimiento sobre quejas y reclamaciones presentadas y adelantar acciones de vigilancia y control de los servicios públicos domiciliarios, a través de la plataforma Te Resuelvo... Cuentan con conexión telefónica para que el usuario pueda comunicarse con un asesor de nuestro call center en Bogotá; radicar trámites, escanear los documentos que quiera anexar como soporte, generar copia de su radicado, entre otros servicios”(Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2021).

#### **9.4. CALL CENTER:**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, habilitó la atención al público a través de la línea gratuita nacional: 01-8000-910305 y Línea de atención en Bogotá: (+57) 601-691-3005.

#### **9.5. CORRE ELECTRÓNICO:**

Se estableció el correo electrónico [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co) el cual se encuentra disponible para la radicación de QRSF, y se encuentra publicado en la página web de la entidad.

### **10. CAPÍTULO X - DENUNCIAS Y CONSULTAS ÉTICAS - PORTAL WEB**

Por parte de la Oficina de Control Interno, se verificó el procedimiento establecido por la entidad para la Gestión de trámites PU-P-001, versión 1; el cual se encontraba vigente para el primer semestre de 2021. El cual establece *“Nota 2: Cuando se trate de denuncias o consultas éticas que sean presentadas, en medio físico, en las diferentes sedes de la entidad se recibirán y radicarán el mismo día en que fueron recibidas. Reasignar a la dependencia 100-Despacho del Superintendente, usuario Denuncias WEB. Mantener la privacidad del documento en ORFEO, en la opción información general –nivel de seguridad cambiar de PÚBLICO a PRIVADO.”* De igual manera, *“Nota 3: Las solicitudes que se reciban a través de redes sociales, serán enviadas al correo electrónico [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co) para el correspondiente trámite”* (Superintendencia, 2021). De conformidad con lo anterior, para el periodo objeto de verificación, se recibió por medio del Canal de Denuncias Web, 135 denuncias, de las cuales 101 se trasladaron a las diferentes dependencias internas de la Superservicios y 34 fueron objeto de traslado a otras entidades.

Las denuncias allegadas se relacionan con la siguiente temática, según el informe Reporte Primer Semestre “Canal de Denuncias Web” 2021 (Superintendencia, 2021).

- “1). Problemas técnicos y riesgos producto de deficiencias físicas en el sistema de servicios,
- 2). Asuntos directamente vinculados con problemas en el servicio de acueducto,
- 3). Problemas relacionados con telecomunicaciones/silencio administrativo positivo,
- 4). Problemas relacionados con facturación a cargo de la Dirección Territorial Centro,
- 5). Problemas relacionados con facturación a cargo de la Dirección Territorial Norte,
- 6). Problemas relacionados con facturación a cargo de la Dirección Territorial Occidente,
- 7). Problemas relacionados con facturación a cargo de la Dirección Territorial Oriente,
- 8). Problemas relacionados con facturación a cargo de la Dirección Territorial Suroccidente,
- 9). Denuncias de prueba,
- 10). Denuncias de prueba sin información”.

## 11. CAPÍTULO XI – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

La oficina de Control interno concluye lo siguiente:

1. Durante el primer periodo de 2021, se remitieron 48 QRSF, de las cuales 35 se encuentra tipificadas como Felicitaciones, que versan en su mayoría por el fácil acceso a la plataforma “Te resuelvo” y agradecimientos por el servicio prestado por funcionarios de la entidad.
2. Durante el periodo verificado se presentaron 13 quejas, cuya temática fue la Falta de atención de los canales telefónicos y virtuales, además de la mala atención por parte de los funcionarios.
3. Se observó una disminución en las QRSF, para el primer semestre de 2021, en comparación con el segundo semestre de 2020.

Por parte de la Oficina de Control Interno, se recomienda lo siguiente:

1. Generar estrategias para dar cumplimiento al decreto 491 de 2020, otorgando respuestas en el término establecido en el artículo 5, por parte de la SSPD, dado que se dio respuesta a un gran porcentaje de manera extemporánea. De ser el caso por la complejidad de dar respuesta de fondo, informar al peticionario de la prórroga la cual no puede ser superior al término inicial.
2. Se reitera la recomendación dada en los informes con anterioridad, dada por la OCI, en cuanto a la capacitación de los colaboradores que realizan la tipificación de cada una de las QRSF, con el fin de efectuar esta acción de manera correcta, en cada una de las solicitudes presentadas por los usuarios y de esta forma generar una respuesta oportuna y de fondo de conformidad con la ley 2080 de 2021.
3. Implementar controles, con el fin de evitar reprocesos en la contestación de los trámites.

Nota: Las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno, quedan a discrecionalidad de la SDPUGT y/o quien haga sus veces.

Cordialmente,



**MYRIAM HERRERA DURÁN**  
Jefe Oficina de Control Interno

Se adjunta ANEXO 1

Copia: Dra. Bibiana Guerrero Peñarete– Dirección General Territorial

Proyectó: Andrea Catalina Castro – Profesional Especializada – Oficina de Control Interno  
Lina Jimena Rincón Barrera – Profesional Especializada – Oficina de Control Interno  
Revisó: Myriam Herrera Duran - jefe Oficina de Control Interno