

**MEMORANDO**  
**20181400040783**

GD-F-010 V.10

Bogotá D.C., 28/03/2018

Página 1 de 10

**PARA**        **Doctora Ruty Paola Ortiz Jara**  
                  **Superintendente de Servicios Públicos**

**DE**            **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**ASUNTO**    **Informe de atención a Quejas, Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones**  
                  **(QSR y F) de la SSPD para el II semestre de 2017.**

---

Respetada Doctora:

La Oficina de Control Interno presenta el Informe de Atención a Quejas, Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones, correspondiente al II semestre de 2017, dando apertura al mismo con la siguiente contextualización:

Las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (en adelante QSR y F) son las comunicaciones a través de las cuales los usuarios pueden manifestar: descontento, protesta o inconformidad, respecto de la conducta de uno o varios servidores públicos en ejercicio de sus funciones (QUEJA), de igual manera las personas 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), además permiten a la ciudadanía presentar ideas o propuestas para mejorar el servicio o gestión de la entidad.(SUGERENCIA).

De manera extraordinaria y aunque no se encuentre contemplado en la norma, se realiza además el seguimiento a las comunicaciones a través de las cuales los usuarios felicitan a la Entidad por sus buenas prácticas en desarrollo de la labor misional.

**1. OBJETIVO**

Analizar el comportamiento y trámite de las QSR y F que ingresan a la Entidad, identificando las variables críticas del servicio y planteando recomendaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con el ciudadano y comunidad en general.

**2. FUNDAMENTO LEGAL:**

La Ley 1474 de 2011 en el artículo 76, ordena a la Oficina de Control Interno vigilar que se preste de acuerdo con las normas legales la atención de las Quejas, Sugerencias y Reclamos (QSR y F), que los ciudadanos formulen a la Entidad, debiendo presentar un informe semestral sobre el particular a la alta administración de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

A su turno el artículo 5° del Decreto 2641 de 2012, indica que el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de Control Interno.

### **3. METODOLOGIA:**

Para la realización del presente informe, se tomó como insumo los informes estadísticos trimestrales con corte septiembre y diciembre de 2017, generados por Dirección General Territorial DGT.

Adicionalmente se realizó la revisión de las actividades que componen el procedimiento SC-P-007, "Gestión Trámites Internos".

A fin de contar con claridad respecto del Procedimiento Gestión Trámites Internos, la Oficina de Control Interno convocó a la Dirección General Territorial, a la Oficina de Control Interno Disciplinario, a la Oficina Asesora de Planeación, a una asesora del Despacho y al Grupo de Gestión Documental a una reunión realizada el día 12 de febrero de 2017 con el fin de tener claridad sobre la interacción de estas dependencias en torno al tema evaluado; Adoptándose en dicha reunión una serie de compromisos por parte de la Dirección General Territorial como responsable actual del Proceso de Participación y Servicio Ciudadano, dichos compromisos se valoran en el aparte de recomendaciones del presente informe.

A partir de un cuadro comparativo respecto del número de QSR y F presentadas durante el primer semestre de 2017<sup>1</sup> Vs. Las QSR y F presentadas en el segundo semestre de 2017, se evaluó el crecimiento o decrecimiento de las mismas en la entidad.

Igualmente, para realizar la revisión detallada de las QSR y F interpuestas por la ciudadanía, y atendiendo que se trata de una población de 49 QSR y F registradas para el segundo semestre de 2017, se verificaron al detalle cada una de las comunicaciones presentada por la ciudadanía.

### **4. ESTRUCTURA PARA LA ATENCION DE QSRF en la SSPD:**

La Oficina de Control Interno toma como base para la consolidación y análisis de la información, lo definido en el PROCEDIMIENTO GESTIÓN TRÁMITES INTERNOS SC-P-007.

Este procedimiento se encuentra ligado al Proceso de Participación y Servicio Ciudadano, Subproceso de Servicio al Ciudadano, los cuales se encuentran liderados por la Dirección General Territorial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Es de resaltar que la atención a los ciudadanos interesados en establecer comunicación con la SSPD, se realiza a través de los siguientes canales de atención donde la ciudadanía puede interponer Peticiones, QSR y F sobre los temas de competencia de la Entidad:

#### **TELEFÓNICO**

- Línea gratuita nacional: 01-8000-910305
- Línea de atención en Bogotá: (57-1) 691-3006

---

<sup>1</sup> Fuente informe de Trimestral QRSF enero-abril de 2017 / Informe Trimestral abril – junio 2017. Generados por la Dirección General Territorial.

**VIRTUAL**

- Correo electrónico: [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)
- Formulario de contacto: Canal para enviar mensajes a la entidad.
- Chat con el ciudadano. Atención y orientación sobre los tramites de la entidad. Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. - sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m.
- Foro virtual. Espacio abierto para la discusión de temas de interés relacionados con las funciones y gestión de la entidad.
- App Servi . Aplicativo móvil para consultas y reclamaciones de usuarios: Disponible para Android.
- Portal Web: Sitio web institucional.

**PRESENCIAL**

- Es el canal donde existe contacto directo con el ciudadano, cuando éstos acceden a los Puntos de Atención Superservicios – PAS, en las regiones donde hace presencia la SSPD, con el fin de obtener información de manera personalizada, realizar trámites, solicitar servicios, asesoría y asistencia relacionada con la misión de la Entidad. Así como también permite a la ciudadanía registrar Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de información, realizar consultas, solicitudes de copias o denunciar actos de corrupción.

**5. DENUNCIAS**

Si bien es cierto, la Ley 1474 de 2011 limita el informe de Control Interno a la evaluación de las QSR y F, allegadas a las entidades, resulta importante hacer referencia a la atención de las denuncias presentadas en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Para el particular, se solicitó información al despacho (Asesora) quien indicó el tratamiento adoptado para las denuncias presentas por los ciudadanos en la SSPD, señalando que las mismas durante los meses de enero a octubre del 2017 eran recepcionadas a través de los canales de atención y servicio al ciudadano QRS, administrados por la DGT tal como lo establecía el procedimiento *GESTIÓN TRAMITES INTERNO SC-P-007*, V1 vigente en ese momento.

En ese estado de cosas y atendiendo la información remitida por la DGT a través de correo<sup>2</sup> electrónico a la asesora del despacho, se estableció que entre el 1° de enero al 30 de septiembre de 2017, solo se presentó una denuncia radicada el día 17 de marzo de 2017, la cual fue remitida a la Oficina de Control Interno Disciplinario por competencia.

Por otro lado, como parte de la estrategia anticorrupción en octubre de 2017, el despacho puso a disposición de la ciudadanía un nuevo canal de denuncias y consultas éticas, implementando mejores prácticas en la materia, ofreciendo un sistema de recepción de reportes anónimos gestionado por el más alto nivel gerencial, con el fin de evitar conflictos de interés. Adicionalmente, este nuevo canal permite adjuntar videos, grabaciones de voz y fotos con el fin de que el denunciante pueda soportar los hechos denunciados.

El ciudadano puede acceder a través de la pestaña de "transparencia" disponible en la página web de la SSPD en el link: <http://www.superservicios.gov.co/Su-denuncia-esta-relacionada-con>

Sin perjuicio de lo anterior el último trimestre de 2017, indicó el despacho que el canal directamente no recibió denuncias por actos irregulares presuntamente cometidos por los colaboradores de la Superintendencia. Sin embargo, el canal capturó (por mal uso de los usuarios) quejas y reclamos que fueron redireccionados a los entes o dependencias competentes, dado que en su mayoría eran

<sup>2</sup> Correo electrónico recibido por el despacho el día 22 de marzo de 2018 y dado a conocer a la OCI el mismo día



quejas por el mal servicio de empresas vigiladas, o temas de servicio al cliente de telefonía celular, etc.

## 6. COMPORTAMIENTO Y ATENCIÓN DE LAS QSR y F

De acuerdo a la información remitida por la Dirección General Territorial, y una vez consolidada, revisada y analizada, se observa que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, durante el segundo semestre de 2017, recibió un total de **49** QSR y F.

Sin embargo, y como se indicó en la metodología a aplicar en el seguimiento de las QSR y F allegadas a la entidad, se realizó verificación de cada una de aquellas evidenciado que 16 comunicaciones se encontraron con fechas correspondientes al primer semestre de 2017, estas fechas fueron indicadas por los usuarios en el Formato de Sugerencias, Quejas, Reclamos y/o Felicitaciones. SC-F-013 Versión 2., y se discriminan a continuación:

**Tabla N°1**

RADICADO QRSF	FECHA INDICADA FORMATO SC-F-013 V.2	FECHA RADICADO ORFEO
20178500096532	04/05/2017	11/08/2017
20178500096542	04/05/2017	11/08/2017
20178500096552	12/04/2017	11/08/2017
20178500096562	26/04/2017	11/08/2017
20178500096572	02/06/2017	11/08/2017
20178500096582	30/05/2017	11/08/2017
20178500096592	06/06/2017	11/08/2017
20178500096602	17/05/2017	11/08/2017
20178500096612	12/05/2017	11/08/2017
20178500096622	24/05/2017	11/08/2017
20178500096642	30/05/2017	11/08/2017
20178500096652	31/05/2017	11/08/2017
20178500096662	07/06/2017	11/08/2017
20178500096672	27/06/2017	11/08/2017
20178500096682	15/06/2017	11/08/2017
20178500096722	29/06/2017	11/08/2017

### 6.1 Observación N° 1

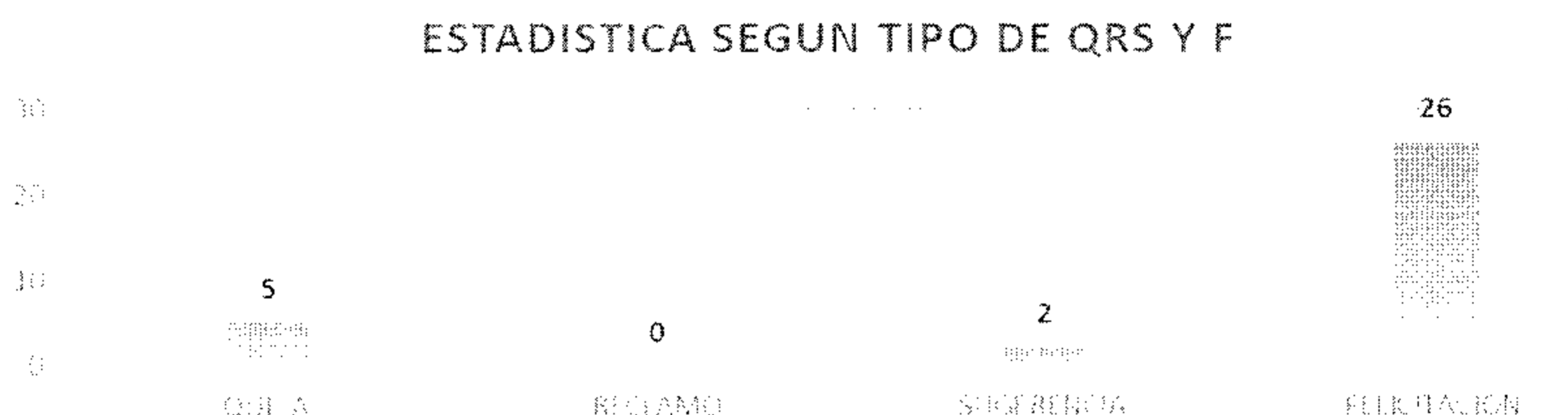
Incumplimiento del objetivo del Sistema de Control Interno enunciado en el Artículo 2- literal e) de la Ley 87 de 1993, "Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y sus registros", dado que se evidencian formatos Sugerencias, Quejas, Reclamos y/o Felicitaciones -SC-F-013, con fechas correspondientes al primer semestre de 2017 y que fueron radicadas en el sistema oficial de correspondencia ORFEO dos y tres meses después. Lo cual deja ver falta de confiabilidad en los Informes Trimestral QSRF julio-septiembre de 2017.

Como efecto de lo anterior, solamente se realizó seguimiento sobre las QSR y F que se identificaron adecuadas temporalmente con el objeto del informe; esto es treinta y tres (33) comunicaciones presentadas en los meses de julio a diciembre de la vigencia 2017, y las cuales se discriminan a continuación, según el área donde fueron radicadas inicialmente:

Tabla N°2



Tabla N°3



Fuente: Informe de Trimestral QRSF julio-septiembre de 2017 / Informe Trimestral octubre – diciembre 2017. Generados por la Dirección General Territorial

Como desarrollo del análisis indicado en los cuadros que anteceden, a continuación, se presenta la discriminación respecto del número de QSR y F, allegadas en cada Dirección Territorial e Informática:

### 6.1.1 Dirección Territorial Centro

Según lo que se aprecia en la tabla N° 2, esta territorial recibió un total de 21 comunicaciones de QSR y F, lo que corresponde al 64% de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos bajo esta tipificación, las cuales se discriminan así:

- Felicitaciones: 16
- Sugerencias: 2
- Quejas: 3

Las quejas allegadas a la DTC se describen a continuación:

Radicado	Fecha	Asunto	Fecha respuesta	Termino de respuesta
20178000026072	13/09/2017	Mala atención recibida por servidores públicos	10/10/2017	19 días
20178100340152	28/11/2017	Mala atención recibida por servidores públicos	26/01/2018	39 días
20178100337862	24/11/2017	Los servidores no respetan el horario de trabajo afectando términos de notificación	26/01/2018	41 días

**6.1.2 Dirección Territorial Suroccidente**

En el segundo semestre de 2017, esta dirección territorial recibió 7 comunicaciones de QSR y F, correspondientes al 21% del total de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos. Dichas comunicaciones se discriminan así:

- Felicitaciones: 6
- Queja: 1

Respecto de la queja, una vez analizado el formato SC-F-13 V.2, presentado por el ciudadano se evidencia que aquel no presentó una queja sino un reclamo, y que a dicha comunicación se le dio una tipificación diferente, sin embargo analizado el documento se evidencia la siguiente situación:

Radicado	Fecha	Asunto	Fecha respuesta	Termino de respuesta
20178500136092	19/09/2017	Demora en los términos de respuesta – Mala atención por parte de los servidores de la SSPD	A la fecha no cuenta con respuesta. La última actuación registrada en ORFEO data del 31/01/2018 "El documento radicado se ha movido de TAREA a QRS ; Para verificar"	Sin Respuesta

**6.1.3 Observación N° 2**

Del anterior análisis se evidencia que las Direcciones Territoriales, no están dando cumplimiento a la Ley, que prevé un plazo perentorio para atender las comunicaciones presentadas por los ciudadanos, encontrándose que, de las cuatro quejas presentadas durante el segundo semestre de 2017, tres fueron contestadas por fuera del término legal y la última resultó ser un reclamo que a la fecha no cuenta con respuesta.

Ante esta circunstancia se debe recordar:

**Queja:** Es una inconformidad que presenta un ciudadano a la Entidad, relacionado con la incorrecta prestación de los servicios o faltas disciplinarias por parte del personal de la SSPD.

**Tiempo de Respuesta:** 15 días hábiles para su contestación.

**Reclamo:** Es una comunicación de insatisfacción frente a un trámite o servicio prestado por parte de la Entidad. **Tiempo de Respuesta:** 15 días hábiles para su contestación

**6.1.4 Dirección Territorial Norte**

Esta territorial para el segundo semestre de 2017, recibió un total de 2 comunicaciones de QSR y F, que corresponde al 2% del total de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos, siendo pertinente indicar que una vez analizadas dichas comunicaciones se encontraron que una correspondía a una felicitación y la otra aparentemente era una queja.

La comunicación de radicado 20175290748952 fue tipificada como: "queja sobre gestión y servicio" en el aplicativo ORFEO:

Resultados búsqueda documentos radicados									
Detalle Radicado	Radicado	Fecha Radicación	Asunto	Tipo de documento	Días restantes (calendario)	Estado	Número de hojas	Tipo de usuario	Documento
	20175290748952	19/09/2017	Demora en los términos de respuesta – Mala atención por parte de los servidores de la SSPD	Queja	15	En proceso	1	CADAF	11/1/2018



### 6.1.5 Observación N° 3

De la lectura del documento aportado por el ciudadano, se evidenció que se trata de una denuncia presentada contra un servidor de la Superintendencia de Servicios Públicos. Dicha comunicación por competencia debió ser reasignada a la Oficina de Control Interno Disciplinario para lo pertinente de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 734 de 2001.

Sin embargo a través del radicado 20178001426111 del 10 octubre 2017 se dio respuesta indicando al ciudadano que se daría traslado al funcionario competente, situación que no se evidenció. Pues una vez verificado el radicado en cita con la información aportada por la Oficina de Control Interno Disciplinario para el desarrollo del presente informe, no se encontró relacionado en los procesos iniciados o actuaciones adelantadas en la vigencia 2017.

### 6.1.6 Dirección Territorial Occidente

Esta territorial recibió solamente una comunicación tipificada como una felicitación, que correspondería en consecuencia al 3% de población de QSR y F presentadas por los ciudadanos. Sin embargo, una vez analizada la comunicación presentada con el radicado N° 20175290727862 en el aplicativo ORFEO, se evidencio que esta felicitación fue tipificada como una queja.

Resultados búsqueda documentos radicados									
Detalle Radicado	Radicado	Fecha Radicación	Asunto	Tipo de documento	Días restantes (calendario)	Estado	Número de hojas	Tipo de usuario	Documento contacto
	20175290727862	2017/10/10	Queja sobre gestión y servicio	QUEJA SOBRE GESTIÓN Y SERVICIO	0	TRAMITADO	04/0000	CIVILIZADO	04/0000

### 6.1.7 Informática- (Medios Virtuales)

A través de esta plataforma la entidad recibió durante el segundo semestre del año 2017, 2 comunicaciones las cuales atendieron a felicitaciones presentadas por una ciudadana, estas felicitaciones comprendieron el 6% de la población total de las QSR y F presentadas en el segundo semestre de 2017.

## 7. VERIFICACION DE LA TIPOLOGIA UTILIZADA PARA CLASIFICAR QSR y F

Según las series y tipos documentales indicados en las TRD y contenidos en ORFEO, para efectos de tipificar las QSR se debe utilizar la Serie N° 58 *QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA SOBRE GESTIÓN Y SERVIC.* y la Subserie N° 01 que comprende:

- 1097- QUEJA SOBRE GESTION Y SERVICIO
- 1098- RESPUESTA A QUEJA SOBRE GESTION Y/O SERVICIO
- 1099- RECLAMO SOBRE GESTION Y/O SERVICIO
- 1100- RESPUESTA A RECLAMO SOBRE GESTION Y/O SERVICIO/
- 1101- SUGERENCIA SOBRE GESTION Y/O SERVICIO

En virtud de lo previamente indicado, y a fin de verificar la efectiva tipificación de las 33 QSR y F allegadas a la SSPD durante el segundo semestre de la vigencia 2017<sup>3</sup>, se confrontó el tipo

<sup>3</sup> Informe de Trimestral QRSF julio-septiembre de 2017 / Informe Trimestral octubre - diciembre 2017. Generados por la Dirección General Territorial

documental asignado por parte del servidor encargado de cada Dirección Territorial y la DGT, con el contenido de cada una de las comunicaciones radicadas. El resultado de dicho ejercicio se aprecia en el siguiente cuadro:

Ítem	RAD. ORFEO	TIPO DE DOCUMENTO ASIGNADO EN ORFEO	CONTENIDO DEL DOCUMENTO
1	20175290577562	1097- QUEJA SOBRE GESTION Y SERVICIO	FELICITACION
2	20178500096692	0030- REMISION DE INFORMACION	FELICITACION
3	20178500096712	0030- REMISION DE INFORMACION	FELICITACION
4	20178100265132	0030- REMISION DE INFORMACION	FELICITACION
5	20175290737842	1097- QUEJA SOBRE GESTION Y SERVICIO	FELICITACION
6	20175290737832	1097- QUEJA SOBRE GESTION Y SERVICIO	FELICITACION
7	20175290727862	1097- QUEJA SOBRE GESTION Y SERVICIO	FELICITACION
8	20175290795852	0026- P.Q.R.	RECLAMO
9	20178100265112	0030- REMISION DE INFORMACION	SUGERENCIA
10	20178000026072	1533- DERECHO DE PETICION DE ORIENTACION VERBAL	QUEJA
11	20175290748952	0030- REMISION DE INFORMACION	DENUNCIA ANONIMA
12	20178500136092	0030- REMISION DE INFORMACION	RECLAMO
13	20178100340152	0026- P.Q.R.	QUEJA
14	20178100337862	0026- P.Q.R.	QUEJA
15	20178500136112	0030- REMISION DE INFORMACION	FELICITACION
16	20178500136122	0030- REMISION DE INFORMACION	FELICITACION
17	20178500136132	0030- REMISION DE INFORMACION	FELICITACION
18	20178500136142	0030- REMISION DE INFORMACION	FELICITACION
19	20178100324042	1097- QUEJA SOBRE GESTION Y SERVICIO	FELICITACION
20	20178100324052	1097- QUEJA SOBRE GESTION Y SERVICIO	FELICITACION
21	20178100324072	1097- QUEJA SOBRE GESTION Y SERVICIO	FELICITACION
22	20178100324082	1097- QUEJA SOBRE GESTION Y SERVICIO	FELICITACION
23	20178100324092	1097- QUEJA SOBRE GESTION Y SERVICIO	FELICITACION
24	20178100324112	1097- QUEJA SOBRE GESTION Y SERVICIO	FELICITACION
25	20178100340142	1097- QUEJA SOBRE GESTION Y SERVICIO	FELICITACION
26	20178100340572	0026- P.Q.R.	FELICITACION
27	20178100340612	0026- P.Q.R.	FELICITACION
28	20178100340632	0026- P.Q.R.	FELICITACION
29	20178100340732	0026- P.Q.R.	FELICITACION
30	20178100340742	0026- P.Q.R.	FELICITACION
31	20178100340752	0026- P.Q.R.	FELICITACION
32	20175290887432	1101- SUGERENCIA SOBRE GESTION Y/O SERVICIO	FELICITACION
33	20175290887472	1101- SUGERENCIA SOBRE GESTION Y/O SERVICIO	FELICITACION

### 7.1 Observación N° 4

No se observa que el Sistema de Control Interno para la gestión y trámite de las QSR y F cumpla la característica de "(...) todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos". Art. 3 literal e). de la Ley 87 de 1993, por cuanto la lectura del anterior cuadro evidencia que la actividad de tipificación de documentos no se está realizando de manera eficiente. En ese estado de cosas, durante el análisis de información para la generación del presente informe, La Oficina de Control Interno detectó algunas circunstancias que podrán ser la causa de la situación observada:

- Debilidad en la capacitación de los servidores encargados de realizar la tipificación de los QSR y F, radicados en la SSPD.
- Múltiples opciones brindadas por las TRD registradas en el aplicativo ORFEO para el registro de un documento; verbigracia, una comunicación a través de la cual el usuario pretende presentar una queja, los servidores utilizan los siguientes códigos TRD para su registro: 0026-P.Q.R., 0286-QUEJA, 1533-DERECHO DE PETICION DE ORIENTACION VERBAL, 1097-QUEJA SOBRE GESTION Y/O SERVICIO.

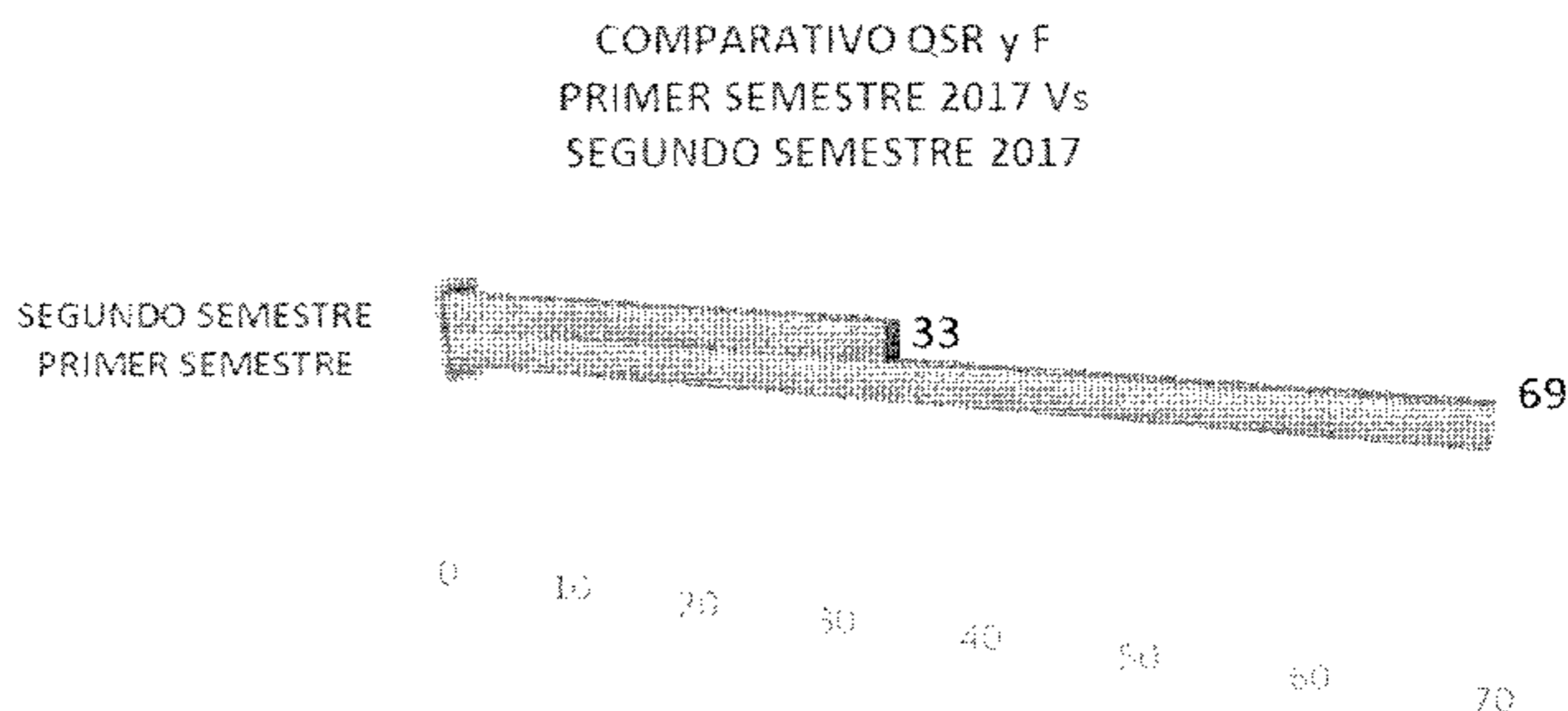


Situación similar se observa cuando un ciudadano remite una felicitación a la SSPD, este tipo de comunicación no se encuentra en una Subserie de TRD en ORFEO, razón por la cual se encontraron las siguientes tipificaciones que se le realizan: 0026-P.Q.R., 1101- SUGERENCIA SOBRE GESTION Y/O SERVICIO, 1097- QUEJA SOBRE GESTION Y SERVICIO, 0030- REMISION DE INFORMACION.

## 8. COMPARATIVO DE QSR y F RADICADO EN I SEMESTRE Y II SEMESTRE DE 2017.

En cumplimiento de la norma la Oficina de Control Interno a través del memorando N° 20171400080953, presento el informe de QRS y F correspondiente al primer semestre de 2017, estableciéndose que para el periodo analizado la SSPD había recibido 69 QSR y F; esta información se confrontó con la información aportada por la DGT (insumo esencial del presente informe) a fin de analizar el comportamiento de las QSR y F presentadas por los ciudadanos al interior de la Superservicios con ocasión de la gestión y el servicio presentado.

Tabla N°5



Fuente informe de Trimestral QRSF DGT julio-septiembre de 2017 / octubre - diciembre 2017 – Informe QRS y F Control Interno 1er Semestre 2017

Del análisis de la información graficada en la tabla N° 5 se evidencia que en el primer semestre del año 2017 se presentaron un total de 69 QSR y F, esta cifra respecto del segundo semestre de la vigencia 2017, presentó una disminución de 22.7%.

La disminución porcentual previamente indicada no se muestra significativa respecto de las QSR y F allegadas a la entidad en la vigencia 2017, sin embargo, ante lo expuesto en el presente informe es necesario considerar que esta circunstancia sea una de las consecuencias de la debilidad en la tipificación de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos.

Las situaciones indicadas impiden conocer las distintas inquietudes y manifestaciones de los ciudadanos respecto del servicio prestado por la SSPD, que se convierten en insumo esencial para la mejora continua de la entidad.

## CONCLUSIONES

De la información evaluada en el presente informe, se concluye que las QSR y F, que los ciudadanos presentan a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, no cuentan con un control y seguimiento adecuado que permitan mejorar el servicio que prestan los servidores públicos en cumplimiento de su labor de “servir”

En concordancia, se hace necesario que al interior de la SSPD se desarrolle un procedimiento independiente de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo a la normatividad vigente, a fin de identificar fortalezas y debilidades en la labor de los servidores públicos en el cumplimiento de la misión de la entidad.

## 9. RECOMENDACIONES

Ante las situaciones expuestas en el presente informe, hace necesario recomendar:

- i. Realizar sesiones de capacitación para los servidores encargados de la tipificación de documentos
- ii. Coordinar la DGT y el Grupo de Gestión Documental a fin de parametrizar y unificar el criterio utilizado para el correcto uso de las TRD asignadas para atender quejas, reclamos y sugerencias sobre gestión y servicio; Serie 58, Subserie 01, así como también establecer un código para las felicitaciones allegadas a la SSPD
- iii. Sensibilizar a los servidores en todas las dependencias de la SSPD, sobre la importancia del cumplimiento de los términos de Ley para dar las respuestas a estas comunicaciones; así como, las implicaciones disciplinarias que el incumplimiento genera.
- iv. Teniendo en cuenta que las redes sociales, son instrumentos que acercan la entidad a la ciudadanía, se recomienda incluir las cuentas de Twitter y Facebook de la SSPD como canales de atención, a fin que a través de los mismos la ciudadanía pueda presentar QSR y F.
- v. Finalmente, y atendiendo los compromisos adquiridos por la Dirección General Territorial respecto de la modificación del Procedimiento Gestión Tramites Internos SC-P-007, es importante que se tenga en cuenta que la atención de PQRS y las Felicitaciones deben contar con un procedimiento independiente que permita identificar, hacer seguimiento y controlar las comunicaciones presentadas por los ciudadanos ante la SSPD, coadyuvando inclusive con la medición del factor institucional del Índice de Transparencia de la Entidad.

Para ese propósito se señala que los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, son los que se encuentran contenidos en el documento, "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano", según lo indica el Decreto 2641 de 2012.

Cordialmente,

  
**MYRIAM HERRERA DURÁN**

Copia:  
Jenny Lindo Diaz - Directora General Territorial  
Lida Constanza Cubillos - Jefe Oficina Asesora de Planeación  
Magda Yaneth Castañeda - Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno

Proyectó: Andrea Sierra Ochoa – Oficina de Control Interno  
Revisó: Myriam Herrera Durán – Jefe Oficina de Control Interno