

MEMORANDO
20191400108093

GD-F-010 V.11

Bogotá D.C., 31/10/2019

Página 1 de 5

PARA Doctora NATASHA AVENDAÑO GARCIA
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

DE JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO Informe de seguimiento a las Quejas, Sugerencias, Recomendaciones y Felicitaciones (QRSF) I semestre 2019 de la SSPD.

Respetada doctora:

La Oficina de Control Interno (OCI), presenta el Informe de Atención a Quejas, Sugerencias, Recomendaciones y Felicitaciones, correspondiente al primer semestre de 2019, en desarrollo de lo previsto por el artículo 76 de la ley 1474 que dispone:

*“(...)
ARTÍCULO 76. 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.

En cumplimiento a lo anterior, es importante establecer que las Quejas, Reclamos y Sugerencias, son las comunicaciones a través de las cuales, los usuarios de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) manifiestan descontento, protesta o inconformidad, respecto de la conducta de uno o varios servidores públicos en ejercicio de sus funciones (quejas), 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).

Por otra parte, y aunque no se encuentra contemplado en la norma transcrita, la Oficina de Control Interno en su rol de Evaluación y Seguimiento Institucional, incluye en el presente informe las comunicaciones a través de las cuales los usuarios felicitan a la entidad por las buenas prácticas realizadas en desarrollo de su labor misional.

Siguiendo con esas apreciaciones, a continuación, se presenta informe donde se destacan los resultados del seguimiento y evaluación de las Quejas, Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones (QSR y F), presentados por los ciudadanos a la SSPD en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio del 2019.

1. OBJETIVO.

Analizar el comportamiento y trámite de las QSRF que ingresaron a la entidad en el primer semestre de 2019, verificando el canal de atención por el cual se canalizaron, como también los motivos de las mismas y la gestión realizado en la entidad.

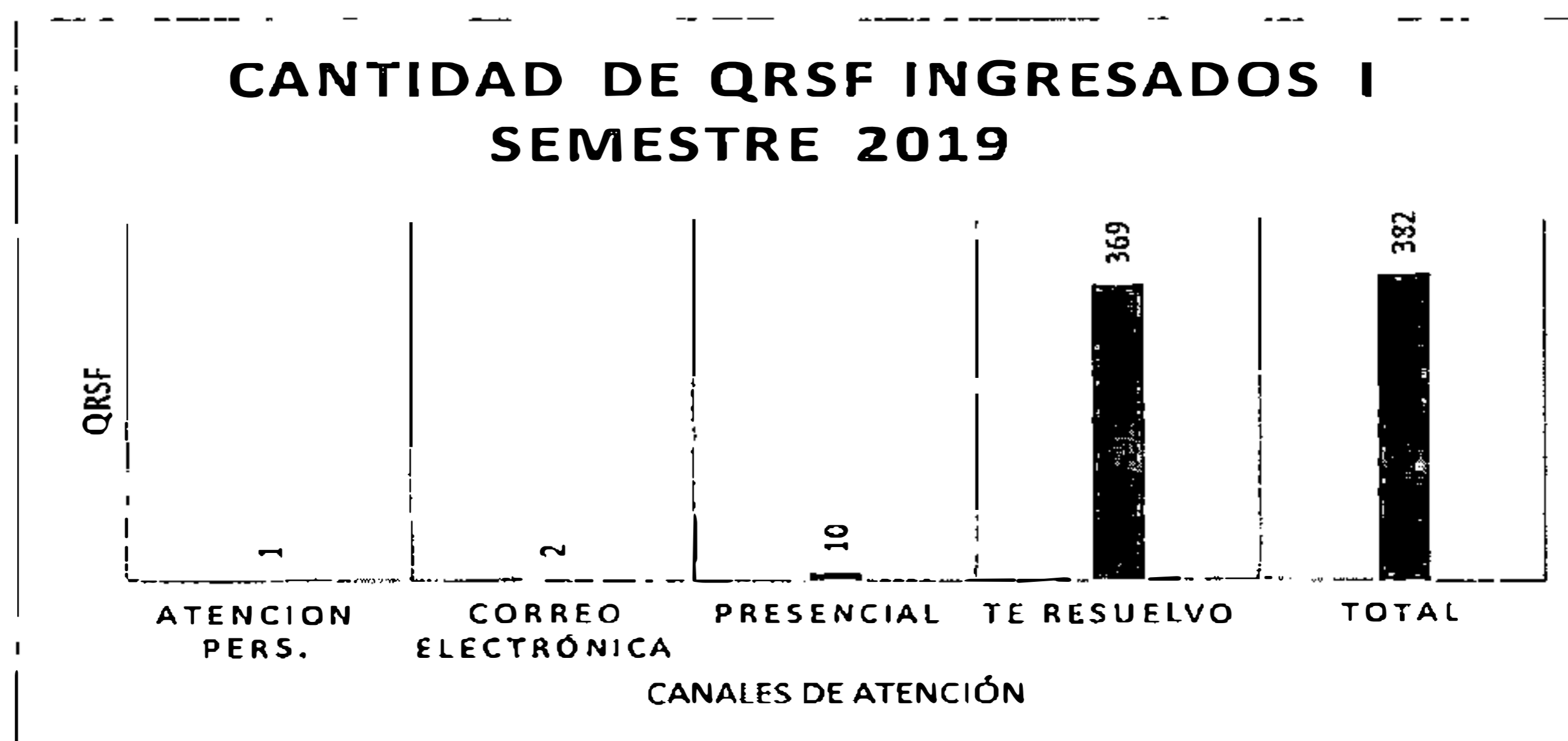
2. METODOLOGÍA

Para la realización del presente informe, se tomó como insumos los informes estadísticos trimestrales con corte marzo y junio de 2019, generados por la Dirección General Territorial (DGT), como también, el formato PS – F – 020 donde se relaciona el seguimiento a quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, al igual de la información enviada por las distintas Direcciones Territoriales, Delegadas y las posibles denuncias de corrupción informadas por el “Canal de Denuncias de Corrupción y Consultas Éticas” anunciado en la página web, como también, la relación de Quejas ingresadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario en el primer semestre de 2019.

Adicionalmente, se verifico el cumplimiento de las actividades que componen el procedimiento en SIGME, “Gestión Trámites Internos PS-P-002, V:5” vigentes durante el periodo objeto de este informe, liderado por la Dirección General Territorial de la SSPD dentro del Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano, Actividades 2 y 5.

3. DESARROLLO DEL INFORME

Con el insumo solicitado por la oficina de Control Interno – OCI y remitido por la DGT, se pudo establecer que dentro del periodo objeto de evaluación (enero a junio de 2019), se presentaron 382 QSR y F, las cuales ingresaron por los siguientes canales:



Del total de QRS y F allegadas a la SSPD se presentaron 370 felicitaciones, 11 quejas y 1 sugerencia, como se muestra a continuación por dependencia:

Dependencia	Felicitaciones	Quejas	Sugerencias	Cantidad total
DT Occidente	12	1	0	13
DT Suroccidente	35	1	0	36
DT Oriente	82	0	0	82
DT Norte	181	5	1	187
DT Centro	60	3	0	63
OCID	0	1	0	1
TOTAL	370	11	1	382

Así mismo, durante el periodo de seguimiento las dependencias de la SSPD fueron felicitadas por su gestión, toda vez que del total de QRSF presentadas, el 97% fueron felicitaciones y el 3% sugerencias y quejas.

Los motivos de las quejas fueron las siguientes:

Radicado	Motivo de la queja
20195290256162	PAS Barranquilla cierra antes de horario establecido.
20195290275632	Chat cerrado sin dar solución.
20195290404222	Mala atención en PAS Santa Marta.
20195290284052	Tema privado en Oficina de Control Disciplinario Interno.
20195290264212	No se protegen los derechos del usuario.
20195290197492	Usuario manifiesta aportar todos los documentos para su trámite.
20195290188032	No se protegen los derechos del usuario.
20195290129872	Solicitud en estado tramitado pero a usuario no le ha llegado respuesta.
20198200630662	Mala atención en PAS Barranquilla, se atendió primero al que llegó después.
20198200630692	Mala atención en PAS Barranquilla, demora en cada turno o atención.
20195290604612	No se atienden pretenciones del usuario.

3.1. Trámite realizado a las quejas.

Para el análisis del siguiente ítem, partimos de lo instruido a la DGT, mediante procedimiento SIGME "Gestión Trámites Internos PS-P-002, V:5" en su actividad 2 nota 5 que determina: "(...) Todas las QRSF deberán ser remitidas a la Dirección General Territorial. (..)"; así las cosas, el trámite realizado a las 11 quejas fue:

- Remitir el total de quejas a la DGT para su gestión, sin embargo, llama la atención que, de esas 11 quejas en 5 según Orfeo, se han realizado tareas internas para su atención y no se ha informado al peticionario lo adelantado, muestra de ellos son los radicados 20195290256162, 20195290275632, 20195290404222, 20198200630662 y 20198200630692.

3.2. Denuncias por actos de corrupción.

De conformidad con la información allegada y al haber verificado en la página WEB de la entidad, se observa que la SSPD posee un canal denominada "Denuncias y consultas éticas", el cual, se accede a él por el link: <https://www.superservicios.gov.co/formularios-solicitudes/canal-denuncias/>, dicho canal, recepciona denuncias sobre posibles hechos de corrupción o comportamientos indebidos de funcionarios y contratistas, que captura la información clave y permite adjuntar al denunciante documentos, videos, fotos o archivos que soportan la denuncia, como también está disponible 7x24.

Durante el primer semestre de 2019 y de acuerdo a lo informado, en dicha línea se radicaron cerca de 668 trámites; la mayoría de ellos hacían referencia a quejas y consultas sobre la prestación de servicios públicos o asuntos de otros entes de vigilancia, dándoles a cada una de estas comunicaciones el respectivo traslado a la dependencia o entidad competente para su respuesta, tan es así, que en una se dio traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la entidad y a la Procuraduría General de la Nación.

Así mismo, dicho canal desarrolla una línea de denuncias para asuntos de las empresas en toma de posesión. En dicha cuenta, se recibieron 14 trámites durante el primer semestre de 2019. Todos estos hicieron referencia a asuntos relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios e incluso asuntos de otras entidades de vigilancia, razón por la cual se le dio el respectivo traslado.

Las dos líneas de denuncias estuvieron en pleno funcionamiento durante el primer semestre de 2019 lideradas conjuntamente por el Despacho de la Superintendente y la Secretaría General. No obstante, en mayo de 2019 se unificaron las dos líneas para facilitar la denuncia por medio de un único canal. Ahora se cuenta con una única Línea de Transparencia y Prevención de la Corrupción.

En lo pertinente a las Investigaciones Disciplinarias derivadas de quejas allegadas a esa dependencia y de conformidad a la información solicitada y enviada por la Oficina de Control Interno Disciplinario - OCID, durante el I primer semestre del 2019, se presentaron 54 quejas, de las cuales a 31 se profirió Auto Inhibitoria, 15 auto Apertura Indagación Preliminar, 6 remisiones por competencia, 1 auto de Apertura de Investigación Disciplinaria y 1 documento que fue incorporado al proceso 069 – 12 - 2018.

CONCLUSIONES.

- ✓ De la información evaluada en el presente informe, se concluye que las QSRF presentadas por los ciudadanos en el primer semestre de 2019, han presentado un número creciente de felicitaciones a la entidad con ocasión del buen servicio recibido por los Servidores Públicos de la SSPD (370 de 382).
- ✓ Se demuestra, que se siguen presentando debilidades en las comunicaciones con los peticionarios, toda vez, que no se informa el trámite dado a su queja.
- ✓ En comparación con el segundo periodo del año 2018 (1 denuncia designada), se evidencia que a la Oficina de Control Interno Disciplinario le designaron en el I semestre de 2019, 54 radicados durante el I semestre de 2019, en los cuales se dictaron autos Inhibitorios, autos de Apertura de Indagación Preliminar y un auto de Apertura de Investigación Disciplinaria.
- ✓ El canal de "Denuncias y consultas éticas", según la web de la SSPD, es una línea de transparencia y prevención de la corrupción, sin embargo, no se evidencia documento alguno que reglamente el funcionamiento del mismo.

RECOMENDACIONES

- ✓ Dar respuesta a los usuarios que presentan QRSF para informarles del trámite realizado a su petición y así dar cumplimiento al párrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
- ✓ Revisar la pertinencia de documentar el trámite de las quejas que entran por el canal "Denuncias y consultas éticas", como su direccionamiento.

Cordialmente,


MYRIAM HERRERA DURAN
Jefe de Control Interno

Copia: Dra. Bibiana Peñarete Directora General Territorial
Proyectó: William Ernesto Lancheros Ruiz – Contratista OCI