

INFORME DE SEGUIMIENTO QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (QRS)

ENERO A MARZO DE 2016

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, la Superservicios emite el informe de las QRS recibidas durante el primer trimestre de 2016, es decir, entre el 1º de enero y hasta el 31 de marzo de 2016, así:

1. 20168100005102 del 6 de enero de 2016

Usuario se queja porque no recibió la correspondencia completa.

Se le informó a la Oficina de Control Interno Disciplinario y se redireccionó a la Dirección Territorial Centro para que procedan a revisar y validar lo requerido por el quejoso.

Realizada la trazabilidad del documento, a través de ORFEO, no se evidencia respuesta a la solicitud, la DGT envió un correo electrónico al Director Territorial Centro, recordándole que debe emitir respuesta a todas las peticiones, dentro de los términos legales.

2. 20165290011782 del 12 de enero de 2016

Usuaría se queja por la no atención en el chat el 12 de enero de 2016.

Se le informó a la Oficina de Control Interno Disciplinario, quien asumió competencia, de acuerdo con el histórico del documento.

Según la trazabilidad efectuada a través del Sistema de Gestión Documental, se observa que se contestó con el oficio 20168120046601 del 9 de febrero de 2016, con el cual se ofrecen excusas por la no prestación del servicio y se le indican que canales de atención utiliza la entidad para comunicarse con los ciudadanos.

3. 20165290069622 del 8 de febrero de 2016

Usuario se queja por la presunta omisión a lo solicitado mediante radicados 20158100236862 y 20158100295132.

El Secretario General lo reasignó a la Oficina de Control Interno Disciplinario y le informó al Director Territorial Centro.

Realizada la trazabilidad del documento, a través de ORFEO, no se evidencia respuesta a la solicitud, la DGT envió un correo electrónico al Director Territorial Centro, recordándole que debe emitir respuesta a todas las peticiones, dentro de los términos legales.



C014/5927



C014/5927

4. 20165290104242 del 22 de febrero de 2016

Usuaría se queja porque presuntamente la superservicios no le ha contestado una petición que radicó el 29 de diciembre de 2014.

El radicado fue asignado a la Dirección Territorial Occidente y se le informó a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

La Dirección Territorial Occidente le contestó con el oficio 20168300033481 del 10 de marzo de 2016, informándole que dio traslado a la Delegada de acueducto, alcantarillado y aseo, sin embargo, la Coordinación del Grupo de Reacción Inmediata de la Dirección Técnica de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con copia a la quejosa, señora Tiana Fayenny Rúa Gutiérrez, mediante oficio 20154210037711 del 10 de febrero de 2015 requirió a EPM ESP para que informara el estado de prestación de los servicios públicos en el predio de la quejosa.

5. 20165290122062 del 29 de febrero de 2016

El usuario se queja porque presuntamente la Dirección Territorial Norte no le ha contestado sus peticiones.

El radicado fue asignado por Gestión Documental a la Oficina de Control Interno, quien le informó a Control Interno Disciplinario y reasignó a la DGT, quien lo remitió por competencia a la DTN.

Control Interno Disciplinario, de acuerdo con el histórico de ORFEO, asumió competencia y emitió el auto de trámite 20161700000476.

La Dirección Territorial Norte emitió el oficio 20168200280811 del 15 de marzo de 2016.

Teniendo en cuenta que la queja se encuentra en la Oficina de Control Interno Disciplinario, en estado "privado" no es posible acceder al expediente para determinar los términos de la respuesta.

6. 20165290136272 del 7 de marzo de 2016

Usuario se queja por las respuestas emitidas por la superservicios ante sus quejas en contra de CODENSA S.A. ESP.

El radicado fue reasignado a la Delegada de Energía y Gas Combustible e informado a la Dirección Territorial Centro y a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Realizada la trazabilidad del documento, a través de ORFEO, se evidencia que se tramitó con auto inhibitorio 20161700000766.

7. 20165290151682 del 11 de marzo de 2016

Usuario se queja porque no está de acuerdo con la decisión adoptada por la Dirección Territorial Norte, al considerar que el funcionario está favoreciendo a ELECTRICARIBE S.A. ESP, con sus decisiones y debe investigarse.

El radicado fue informado a la Oficina de Control Interno Disciplinario, por cuanto el usuario denuncia directamente al DTN.

Realizada la trazabilidad del documento, a través de ORFEO, se evidencia que la queja que se encuentra en la Oficina de Control Interno Disciplinario, en estado "privado" no es posible acceder al expediente para determinar los términos de la respuesta.

8. 20168100088812 del 11 de marzo de 2016

Usuario denuncia al Director Territorial Centro, porque presuntamente no ha respondido a varios derechos de petición.

Se reasigna a la Oficina de Control Interno Disciplinario, por cuanto fue allegado por la Procuraduría General de la Nación.

Realizada la trazabilidad del documento, a través de ORFEO, se evidencia que la queja que se encuentra en la Oficina de Control Interno Disciplinario, en estado "privado" no es posible acceder al expediente para determinar los términos de la respuesta.

9. 20168100090842 del 14 de marzo de 2016

Usuario denuncia a la superservicios porque presuntamente no ha cumplido con sus funciones de vigilancia y control, frente a Electricaribe S.A. ESP.

Se remitió a la Oficina de Control Interno Disciplinario, toda vez que fue allegada por la Procuraduría Regional de la Guajira y se informó a la Delegada de Energía y Gas, por competencia para responder.

La Delegada de Energía y Gas Combustible contestó con el oficio 20162200177421 del 28 de marzo de 2016.

Realizada la trazabilidad del documento, a través de ORFEO, se evidencia que la queja que se encuentra en la Oficina de Control Interno Disciplinario, en estado "privado" no es posible acceder al expediente para determinar los términos de la respuesta.

10. 20165290154932 del 14 de marzo de 2016

Usuaría denuncia a la superservicios, porque presuntamente no ha cumplido con sus funciones de vigilancia y control, frente a Electricaribe S.A. ESP.

Se remitió a la Oficina de Control Interno Disciplinario, toda vez que fue allegada por la Procuraduría Regional de la Guajira y se informó a la Delegada de Energía y Gas, por competencia para responder.

Realizada la trazabilidad del documento, a través de ORFEO, se evidencia que la queja que se encuentra en la Oficina de Control Interno Disciplinario, en estado "privado" no es posible acceder al expediente para determinar los términos de la respuesta.

11. 20165290173992 del 22 de marzo de 2016

Usuario denuncia a la superservicios, por su desacuerdo con la decisión emitida mediante resolución 20158140111045.

Se reasigna a la Oficina de Control Interno Disciplinario, por cuanto fue allegado por la Procuraduría General de la Nación.

Realizada la trazabilidad del documento, a través de ORFEO, se evidencia que la queja que se encuentra en la Oficina de Control Interno Disciplinario, en estado "privado" no es posible acceder al expediente para determinar los términos de la respuesta.

12. 201652900174042 del 16 de marzo de 2016

Usuaría denuncia hechos en contra del prestador de aseo, ASEO CAPITAL.

La Procuraduría Primera Distrital lo remite por competencia, por lo que se le reasigna a la Oficina de Control Disciplinario Interno y se le informa al Director Territorial Centro.

Realizada la trazabilidad del documento, a través de ORFEO, se evidencia que la queja que se encuentra en la Oficina de Control Interno Disciplinario, en estado "privado" no es posible acceder al expediente para determinar los términos de la respuesta.

13. 20165290178122 del 28 de marzo de 2016

Usuario se queja porque no obtuvo una pronta respuesta al comunicarse con la entidad, a través del Call Center, el 22 de marzo de 2016 (martes santo).

La Dirección General Territorial se comunicó telefónicamente con el quejoso el 23 de marzo de 2016, y se le asesoró sobre cómo debe actuar frente al inconveniente que se le ha presentado con la empresa EMCALI EICE ESP, debido a un desbordamiento de agua potable en su predio (daño en el tubo madre de su baño). Se le indicó iniciar proceso de reclamación PQR y se realizó reporte como caso urgente a la Delegada del sector.

14. 20165290180342 del 28 de marzo de 2016

Queja contra la Superservicios, porque presuntamente no cumplen con la Ley 1437 de 2011 y no contestan los requerimientos efectuados.

Se informó a la Oficina de Control Interno Disciplinario, toda vez que la queja está dirigida a esa dependencia. De igual manera se redireccionó a la Dirección Territorial Centro para la respuesta y para que se determine la presunta configuración de un SAP.

Realizada la trazabilidad del documento, a través de ORFEO, no se evidencia respuesta a la solicitud, la DGT envió un correo electrónico al Director Territorial Centro, recordándole que debe emitir respuesta a todas las peticiones, dentro de los términos legales.

15. 20165290191922 del 31 de marzo de 2016

Usuario se queja porque no le contestaron en el conmutador 6913005 y en el fax del Despacho 6913142.

Se reasignó a la Dirección Administrativa, toda vez que se trata de una queja en contra de las personas que atienden el conmutador de la entidad (empresa de vigilancia). Se le informó a la Oficina de Control Interno Disciplinario para el trámite de su competencia y a la Oficina de Comunicaciones, para que se verifique en la página web de la entidad, si el número del fax del Despacho se encuentra como un número telefónico al cual se puede acceder para obtener información.

Realizada la trazabilidad del documento, a través de ORFEO, no se evidencia respuesta a la solicitud, la DGT envió un correo electrónico al Director Administrativo, recordándole que debe emitir respuesta a la petición, dentro de los términos legales.

Por último, se anexa Formato MC-F-019, debidamente diligenciado, en el cual se incluyen las QRS que fueron remitidas a la Dirección General Territorial, en el primer trimestre de 2016, en cumplimiento del procedimiento que se encuentra publicado en SIGME.