

EXPEDIENTE VIRTUAL 2015800221700002E - RESPONSABLE DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL

No.	Trimestre/ año	Radicado entrada	Fecha	Tipo de trámite (Queja, reclamo o sugerencia)	Dependencia asignada	Radicado respuesta	Fecha	Observaciones DGT o Secretaría
1	PRIMER TRIMESTRE 2016 ENERO A MARZO	20168100005102	06/01/2016	Usuario se queja porque no recibió la correspondencia completa	DTC	Realizada la trazabilidad del documento, a través de ORFEO, no se evidencia respuesta a la solicitud.		Se le informó a la Oficina de Control Interno Disciplinario y se redireccionó a la DTC para respuesta.
2		20165290011782	12/01/2016	Usuaría se queja por la no atención en el chat el 12 de enero de 2016.	DTC	20168120046601	09/02/2016	Se le informó a la Oficina de Control Interno Disciplinario, quien asumió competencia, de acuerdo con el histórico del documento.
3		20165290069622	08/02/2016	Usuario se queja por la presunta omisión a lo solicitado mediante radicados 20158100236862 y 20158100296422	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Realizada la trazabilidad del documento, a través de ORFEO, no se evidencia respuesta a la solicitud.		El Secretario General lo reasignó a la Oficina de Control Interno Disciplinario y le informó al DTC.
4		20165290104242	22/02/2016	Usuaría se queja porque presuntamente la superservicios no ha recibido respuesta a una	DTOC	20168300033481	10/03/2016	El radicado fue asignado a la Dirección Territorial Occidente y se le informó a la Oficina de Control Interno Disciplinario.
5		20165290122062	29/02/2016	El usuario se queja porque presuntamente la DTN no le ha contestado sus peticiones.	DTN	20168200280811	15/03/2016	El radicado fue asignado a la Oficina de Control Interno, quien le informó a Control Interno Disciplinario y reasignado a la DGT, quien lo remitió por competencia a la DTN. Control Interno Disciplinario, de acuerdo con el histórico de ORFEO, asumió competencia.
6		20165290136272	07/03/2016	Usuario se queja por las respuestas emitidas por la superservicios ante sus quejas en contra de CODENSA S.A. ESP.	DTC y Delegada de Energía y Gas Combustible	Realizada la trazabilidad del documento, a través de ORFEO, no se evidencia respuesta a la solicitud.		El radicado fue reasignado a la Delegada de Energía y Gas Combustible e informado a la DTC y a la Oficina de Control Interno Disciplinario
7		20165290151682	11/03/2016	Usuario se queja por decisión de la DTN y considera que se debe investigar al presumir que el funcionario está favoreciendo a	DTN	Realizada la trazabilidad del documento, a través de ORFEO, no se evidencia respuesta a la solicitud.		El radicado fue informado a la Oficina de Control Interno Disciplinario, por cuanto el usuario denuncia directamente al DTN.
8		20168100088812	11/03/2016	Usuario denuncia al DTC, porque presuntamente no ha respondido a varios derechos de petición.	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Realizada la trazabilidad del documento, a través de ORFEO, no se evidencia respuesta a la solicitud.		Se reasigna a la Oficina de Control Interno Disciplinario, por cuanto fue allegado por la Procuraduría General de la Nación.
9		20168100090842	14/03/2016	Usuario denuncia a la superservicios, porque presuntamente no ha cumplido con sus funciones de vigilancia y control, frente a Electricaribe	DELEGADA DE ENERGÍA Y GAS	20162200177421	28/03/2016	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.
10		20165290154932	14/03/2016	Usuaría denuncia a la superservicios, porque presuntamente no ha cumplido con sus funciones de vigilancia y control, frente a Electricaribe	DELEGADA DE ENERGÍA Y GAS	Realizada la trazabilidad del documento, a través de ORFEO, no se evidencia respuesta a la solicitud.		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.
11		20165290173992	22/03/2016	Usuario denuncia a la superservicios, por su desacuerdo con la decisión emitida mediante resolución 20158140111045	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Realizada la trazabilidad del documento, a través de ORFEO, no se evidencia respuesta a la solicitud.		Se reasigna a la Oficina de Control Interno Disciplinario, por cuanto fue allegado por la Procuraduría General de la Nación.
12		201652900174042	26/03/2016	Usuaría denuncia hechos en contra del prestador de aseo, ASEO CAPITAL.	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Realizada la trazabilidad del documento, a través de ORFEO, no se evidencia respuesta a la solicitud.		La Procuraduría Primera Distrital lo remite por competencia, por lo que se le reasigna a la Oficina de Control Disciplinario Interio y se le informa al DTC.

EXPEDIENTE VIRTUAL 2015800221700002E - RESPONSABLE DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL

No.	Trimestre/ año	Radicado entrada	Fecha	Tipo de trámite (Queja, reclamo o sugerencia)	Dependencia asignada	Radicado respuesta	Fecha	Observaciones DGT o Secretaría
13		20165290178122	28/03/2016	Usuario se queja porque no obtuvo una pronta respuesta al comunicarse con la entidad, el 22 de marzo de 2016 (martes santo).	DGT	Se contestó telefónicamente	23/03/2016	El miércoles 23 de marzo de 2016, desde la DGT se comunicaron directamente con el usuario con el fin de asesorarlo sobre el inconveniente que se le ha presentado con la empresa EMCALI, debido a un desbordamiento de agua potable en su predio (daño en el tubo madre de su baño), se le indico iniciar proce de reclamación PQR y se realizó reporte como caso urgente.
14		20165290180342	28/03/2016	Queja contra la Superservicios, porque presuntamente no cumplen con la Ley 1437 de 2011 y no contestan los requerimientos efectuados.	DTC	Realizada la trazabilidad del documento, a través de ORFEO, no se evidencia respuesta a la solicitud.		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 DTC para la respuesta y para que se determine la presunta configuración de un SAP.
15		20165290191922	31/03/2016	Usuario se queja porque no le contestaron en el conmutador 6913005 y en el fax del Despacho 6913142	Dirección Administrativa	Realizada la trazabilidad del documento, a través de ORFEO, no se evidencia respuesta a la solicitud.		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 si el número del fax del Despacho se encuentra como un número telefónico al cual se puede acceder para obtener información.