

**MEMORANDO
20231400139473**

Página 1 de 12

GD-F-010 V.18

Bogotá D.C., 31/10/2023

PARA Dr. DAGOBERTO QUIROGA COLLAZOS
 Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

DE JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe de atención a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (QRSF)
 primer semestre año 2023.

Respetado Dr. Quiroga;

En cumplimiento de lo dispuesto en la ley 1474 de 2011, en su artículo 76 ¹ la Oficina de Control Interno (OCI) de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) o por su acrónimo Superservicios, da a conocer el seguimiento realizado a las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (QRSF) que se efectuó a la entidad para el primer semestre de 2023.

OBJETIVO

Realizar seguimiento y vigilancia a la atención que presta la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio (SDPUGT), como dependencia encargada para recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que sean radicados por la ciudadanía a la SSPD, relacionados con el cumplimiento de la misión de la entidad y la oportunidad legal para conceder respuesta.

ALCANCE

Analizar las QRSF radicadas ante la SSPD, el término de respuesta y la gestión realizada por la SDPUGT durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2023.

METODOLOGÍA

Para el seguimiento que realiza la OCI, se requiere el suministro de información a la SDPUGT, referente a la información elevada por la ciudadanía por Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones durante el primer semestre de 2023; con la información allegada la OCI, verifica el contenido de la QRSF elevada, la adecuada tipificación y la oportuna respuesta que se concede por parte de la dependencia encargada. A la vez se analiza la información que se encuentra en

¹ 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.

los informes trimestrales de QRSF, que publica la SDPUGT. Con la información allegada por parte de la SDPUGT, se realiza seguimiento a las QRSF mediante el sistema de gestión Documental CRONOS y la página web de la SSPD.

Lo expuesto de conformidad a la normatividad establecida y el Procedimiento de Gestión de trámites CÓDIGO: PU-P-001 VERSIÓN: 7, vigente desde el 20/09/2023.

MARCO LEGAL

Para el presente escrito, se consideraron los siguientes criterios normativos:

- 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”.
- 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”.
- Ley 2207 (2022) “Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”

CRITERIOS NORMATIVOS POR PARTE DE LA SSPD

1. TRÁMITE INTERNO

En conexidad con lo establecido en la ley 1474 (2011), la SDPUGT, adoptó el trámite interno regulado mediante el “Proceso de Protección al Usuario” (Código PU-PR-001 – Versión 4 del 07/09/2023) y el “Procedimiento Gestión de Trámites” (Código PU - P – 001, versión 7 del 20/09/2023), el cual define los trámites: Procedimiento de Gestión de trámites:

“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.”

“Queja: Manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio por una conducta y/o acción entre los sujetos vigilados y los funcionarios.”

“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.”

“Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.”

“Felicitaciones: manifestaciones de agrado que realizan los usuarios, al recibir un servicio o atención por parte de un servidor de la entidad.”

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 SSPD, observando:

Tabla 1 Relaciona los criterios normativos de las QRSF, establecidos durante el IS-2023

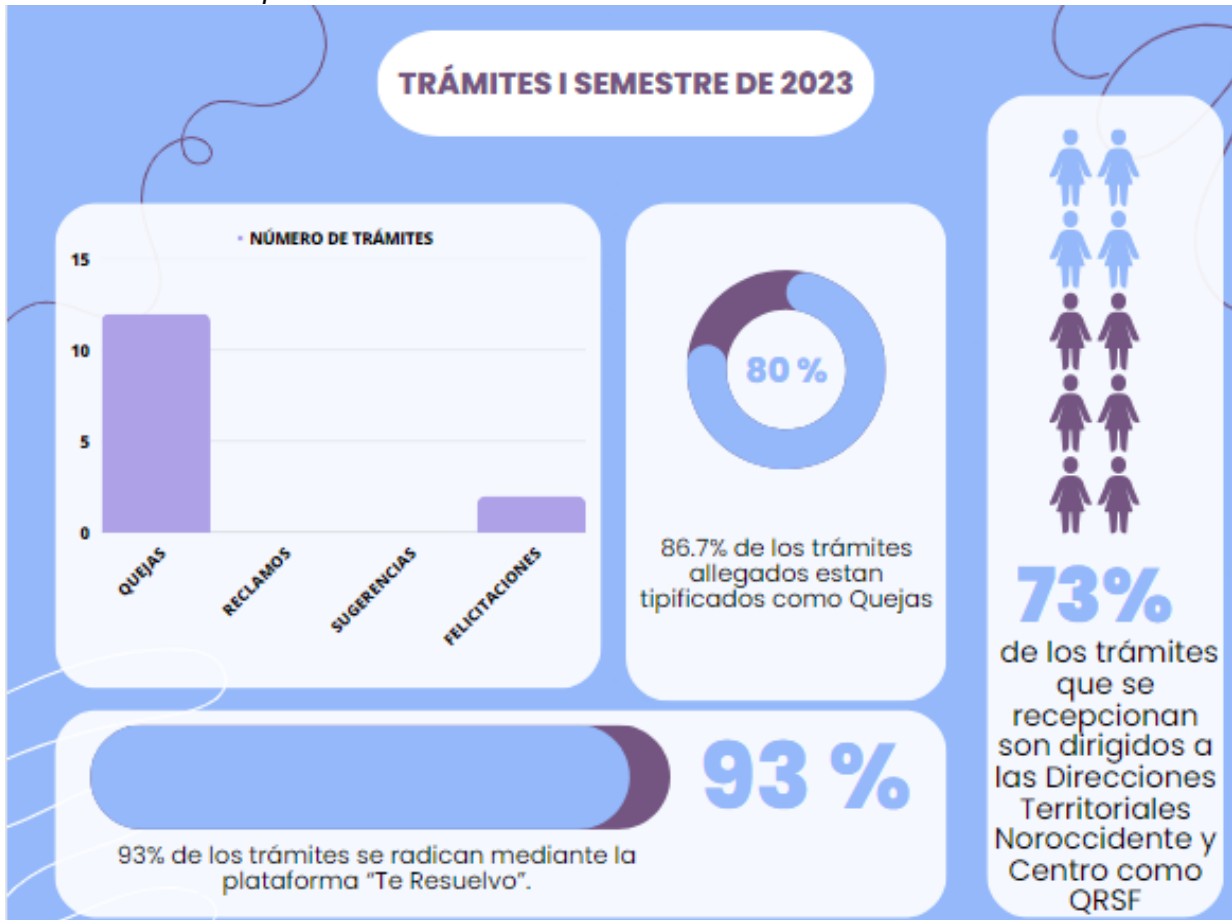
CRITERIO	VERIFICACIÓN OCI	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
Ley 1437 de 2011 (Artículo 7. Numeral 5)	La Superservicios expidió la Carta de Trato digno de acuerdo a la normatividad vigente (Ley 1437, 2011), la cual puede ser consultada a través de la página WEB. https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/carta-de-trato-digno-derechos-y-deberes-ciudadanos	X	
Ley 1437 de 2011 (Art. 7, Núm. 7) Ley 1474 de 2011 (Art. 76, Inc. 1)	La entidad ha dispuesto para la gestión oportuna de los QRSF, como dependencia encargada a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio. A la vez se adoptó por parte de la entidad el Procedimiento de Gestión de Trámites Código PU-P-001, versión 7 vigente desde el 20/09/2023.	X	
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), los cuales pueden ser consultados en el siguiente link: https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/control-interno/informes-de-ley	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). https://teresuelvo.superservicios.gov.co/	X	
Ley 1712 de 2014 (Art. 11, Literal H). Decreto 1081 de 2015 (Artículo 2.1.1.6.2).	La Superservicios publica un informe trimestral de las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta por parte del sujeto obligado (Ley 1712, 2014). El cual se puede consultar en el siguiente link: https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/Informes-y-estadisticas-de-atencion Igualmente, la entidad presenta los resultados de la Encuesta NSU para medir la satisfacción del usuario respecto a los canales de recepción de PQRs correspondiente al I semestre 2023 según link de publicación en la Web de la SSPD. https://superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/Informes-y-estadisticas-de-atencion	X	
Ley 1712 de 2014 (Art. 11 literal k).	La entidad adoptó 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. https://www.superservicios.gov.co/Transparencia-y-acceso-a-la-informacion/C3%B3n-p%C3%BAblica/Datos-abiertos	X	
Ley 1755 de 2015 (art. 22)	La Superservicios tuvo una transición de la herramienta del aplicativo ORFEO II a CRONOS, para consultar el estado del trámite y la respuesta a la petición y queja de acuerdo con lo establecido en la ley 1755, 2015; los cuales pueden consultarse en los siguientes enlaces: https://orfeoi.superservicios.gov.co/orfeo/consultaWeb/ https://cronos.superservicios.gov.co/Document/Browser/Explore/rootFolder	X	

Ley 2080 de 2021(Art.1)	Por parte de la Superservicios, se establece diferentes canales de atención a la ciudadanía: De manera presencial, telefónica y a través de la página web mediante el vínculo denominado “canales de atención” y la plataforma “Te resuelvo”. https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion https://teresuelvo.superservicios.gov.co/	X	
Ley 1755 de 2015, (Art. 14)	Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.		X

QRSF RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2023

La SDPUGT, remitió un consolidado de 15 QRSF allegadas para el periodo entre el 01 de enero de 2023 al 30 de junio de 2023, tipificados así:

Grafica 1: Trámites primer semestre 2023



Fuente: Tomado de la información reportada por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio IS-2023. Gráfico fuente propia OCI

Según el análisis de datos se evidencia que el trámite tipificado como queja, se allego por parte de los ciudadanos doce (12) radicados; seguido de los trámites tipificados como felicitaciones con dos (2) solicitudes elevadas. Para el periodo de estudio, no se radicaron reclamos ni sugerencias.

El canal de atención al usuario más usado es mediante la plataforma “Te Resuelvo” y las dependencias con mayor número de trámites es la Dirección Territorial Noroccidente y Centro.

Es de aclarar que un (1) trámite recibido con radicado 20238001026372, se menciona como traslado por competencia; Sin embargo, no se evidencia la remisión de este radicado a la entidad competente.

1. TEMÁTICAS DE LAS QRSF PRESENTADAS PARA EL PRIMER SEMESTRE DE 2023: a) CAUSALES DE QUEJAS:

Se recibieron doce (12) quejas, las cuales se encuentran relacionadas en la siguiente tabla:

Tabla 2. Causa de las quejas recepcionadas por la SSPD, para el primer semestre de 2023.

QUEJAS				
RADICADO	CAUSA DE LA QUEJA	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE RESPUESTA	TÉRMINO EN DÍAS HÁBILES
20238000767752	Queja por demora en el trámite de Silencio Administrativo Positivo (SAP)	23-02-2023	Sin soporte de respuesta	171
20238000799492	Queja por demora en la respuesta del derecho de petición	25-02-2023	Sin soporte de respuesta	170
20238001001432	Queja por rechazo del Recurso de Apelación (RAP) por parte de la empresa.	10-03-2023	Sin soporte de respuesta	162
20238001080992	Queja por omisión en el acompañamiento al usuario en la interposición del derecho de petición	16-03-2023	Sin soporte de respuesta	158
20238001175912	Queja por demora en gestión de trámite por parte de la empresa prestadora de servicio público	26-03-2023	Sin soporte de respuesta	151
20238001517442	Queja reportando anomalía en la prestación del servicio de gas.	25-04-2023	Sin soporte de respuesta	130
20238001646812	Queja por demora en respuesta de recurso de queja presentado en la entidad.	05-05-2023	Sin soporte de respuesta	122
20238001700422	Queja ante prestador de servicios públicos.	10-05-2023	Sin soporte de respuesta	119
20238001818852	Queja por facturación ante el prestador	18-05-2023	24-05-2023	3
20238002250292	Solicitan información de avances del proyecto de media tensión del servicio de energía en la comunidad.	22-06-2023	Sin soporte de respuesta	88
20238002264712	Queja por canales de atención inhabilitados.	22-06-2023	Sin soporte de respuesta	88
20238002335382	Queja por mala atención en los puntos de atención al usuario	28-06-2023	Sin soporte de respuesta	84

Fuente: Información suministrada por la SDPUGT

De la tabla anterior, el 92% de las quejas allegadas no es posible determinar la respuesta que le concedió la SDPUGT en el término establecido por la ley, y la causal más reclamada es la relacionada con la demora en los trámites de competencia de la Superservicios, el cual equivale Al 38% de las quejas recepcionadas.

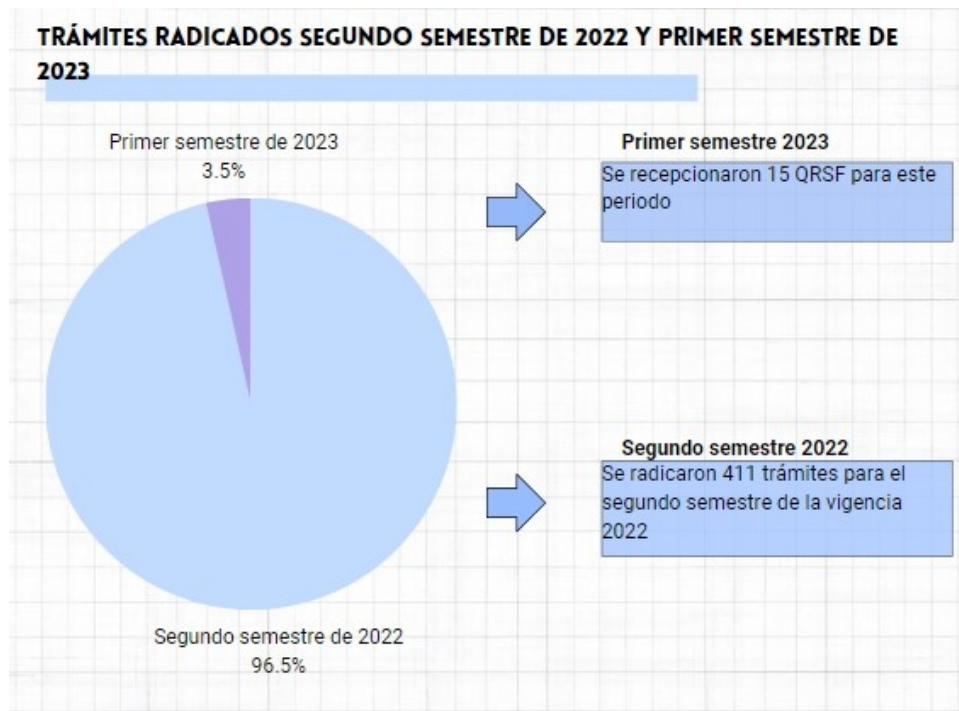
b) FELICITACIONES:

Para el primer semestre de 2023, se presentaron 2 trámites tipificados como felicitación, donde se menciona la buena gestión realizada por la Superintendencia en cumplimiento de sus funciones.

PARALELO PRIMER SEMESTRE DE 2023 VS SEGUNDO SEMESTRE DE 2022:

Se realiza comparativo referente al número de QRSF, recepcionadas por la Superservicios para el segundo semestre de 2022 y el primer semestre de 2023

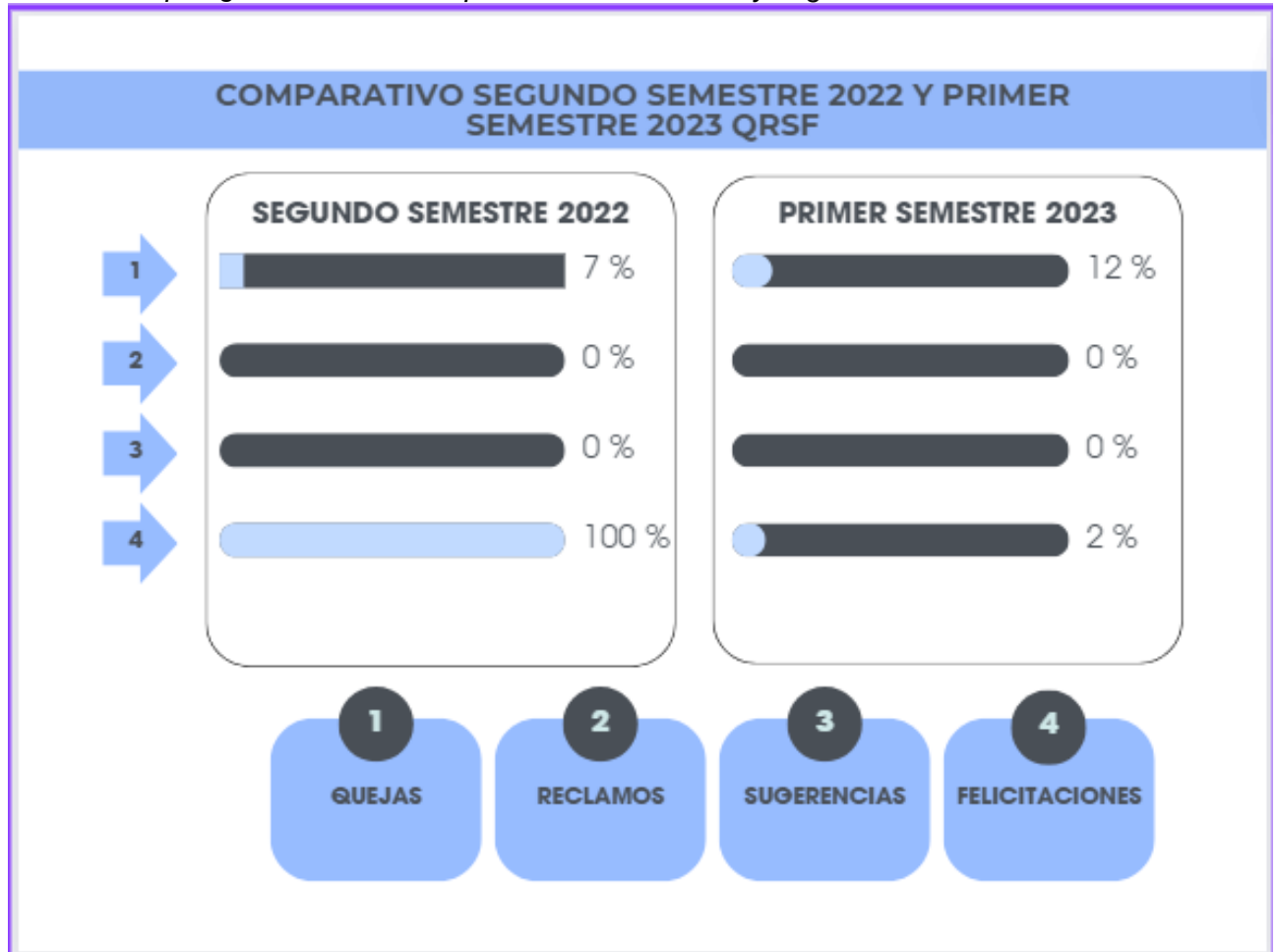
Tabla 3: QRSF en la SSPD



Fuente: Elaborado OCI con datos de la SDPUGT- Segundo semestre del 2022 y primer semestre de 2023

Para el primer semestre de 2023, se redujo significativamente la radicación de trámites, dado que, para el segundo semestre de 2022 se recepcionaron 411 QRSF (404 felicitaciones y 7 quejas). Para el periodo evaluado se elevaron 15 QRSF. No obstante, el número de quejas aumento para el primer semestre de 2023, dado que se radicaron 13, en comparación con quejas las allegadas para el segundo semestre de 2022, que fue de 7.

Grafica 2: Tipología de los trámites primer semestre 2022 y segundo semestre 2022



Fuente: Información suministrada por la SDPUGT e informe 2do.semestre 2022 OCI - Gráfica Fuente propia OCI

La gráfica anterior, evidencia el aumento del 71% de las quejas en el primer semestre de 2023 con doce (12) trámites radicados, en comparación con el segundo semestre de 2022 que solo se recepcionaron 7. No obstante en lo relacionado con el trámite tipificado como felicidades se denota una disminución del más de 99% con solo 2 registros, en comparación con el segundo semestre de 2022, en el que se radicaron 404 felicidades. En los dos periodos comparados no se evidencia ningún trámite tipificado como reclamos y/o sugerencias.

TÉRMINOS Y EFICIENCIA EN EL TRÁMITE DE QRSF

De acuerdo a lo tipificado en la Ley 2080 (2021), por medio del cual se determina la obligación por parte de las entidades de proporcionar “información oportuna” (Art.1) y el término legal para dar respuesta dentro de los 15 días, que se encuentra inmerso en la ley 1755 (Art.14); la OCI, en su verificación observó once (11) quejas y un (1) traslado por competencia sin que se evidencie respuesta en oportunidad legal y traslado en término tales como:

OBSERVACIONES

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Riesgos (Efectos o impactos)
1	* Omisión de la respuesta a los radicados de entrada N°: 1. 20228004929162 2. 20238000767752 3. 20238000799492 4. 20238001001432 5. 20238001080992 6. 20238001175912 7. 20238001517442 8. 20238001646812 9. 20238001700422 10. 20238002250292 11. 20238002264712 11. 20238002335382	Ley 1755 de 2015, art. 14; Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.	Falta de control en la asignación y oportuna respuesta a las quejas por parte de la SDPUGT.	Posibles incumplimientos de lo ordenado en la normatividad vigente. Inicio de acciones administrativas y disciplinarias.
2	Omisión en el traslado por competencia del radicado 20238001026372	Ley 1755 de 2015, art. 21. "Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado... Dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario... Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.	Falta de control para la remisión de los traslado por competencia de conformidad con los términos establecidos	Posibles incumplimientos de lo ordenado en la normatividad vigente. Inicio de acciones administrativas y disciplinarias.

Se reitera la **alerta preventiva** dentro del rol de enfoque hacia la prevención, que se había descrito en el informe del segundo semestre de 2022; la OCI recomienda que se establezcan acciones de mejora, dado que se evidencia la omisión de respuesta y traslado por competencia del más del 90% de las QRSF, allegadas durante el primer semestre de 2022.

INFORMES TRIMESTRALES QRSF - SDPUGT:

El primer informe trimestral para la vigencia 2023 de QRSF que expide la SDPUGT, se encuentran relacionados 7 trámites, de los cuales 5 se encuentran tipificados como Quejas, un (1) traslado por competencia y 1 como felicitación, encontrándose acorde con la información relacionada en el anexo remitido por la SDPUGT.

Respecto al segundo informe trimestral de QRSF publicado, se evidencia 7 trámites tipificados como Quejas, las cuales se radicaron en el periodo de abril a junio de 2023. Encontrándose acorde las quejas relacionadas en el anexo remitido por la SDPUGT, no obstante, omitieron la inclusión de un trámite el cual se encuentra tipificado como felicitación

La OCI, reitera la **alerta preventiva** relacionada en el segundo semestre de 2022 referente a los informes trimestrales presentados para en la vigencia 2022 y el primer semestre de 2023 publicados por la SDPUGT, de conformidad con la omisión de los términos de respuesta de las QRSF allegadas y las acciones de mejora a seguir frente a los resultados presentados en estos informes; situación que ya se había mencionado en el informe de QRSF presentado por la OCI.

ENCUESTA NSU - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIO 2023 PRIMER SEMESTRE:

La SDPUGT efectúa de forma semestral una encuesta con el fin de determinar la satisfacción del usuario, la accesibilidad a los canales de atención habilitados y la medición de lo mencionado por el usuario de conformidad con los trámites elevados a la Superservicios.

Con respecto al primer punto, relacionado con los canales habilitados para la atención al usuario, se tuvo en cuenta los siguientes criterios: La accesibilidad, el tiempo de espera, canal de atención usado entre otros aspectos. (SDPUGT, 2023), el cual arroja una satisfacción del primer capítulo superior al 75% de favorabilidad. En comparación con el semestre anterior, se evaluó de forma más satisfactoria los puntos de idioma o lengua nativa y personal que atendió su solicitud,

De lo anterior, se deduce que la entidad tiene una percepción aceptable en lo relacionado con los canales de atención y, el más usado para el presente periodo, fue el relacionado con los Puntos de Atención al Usuario (PAS), diferente a la encuesta del segundo semestre de 2022, que los usuarios mencionaron que el canal de atención más utilizado era la página web y “Te Resuelvo”.

Con referente al segundo capítulo de la encuesta se resalta que los usuarios acuden a la SSPD por asesoría, seguimientos a los trámites y derechos de petición.

De acuerdo con lo expuesto, es relevante trabajar en la continuidad del servicio de los PAS, dado que es el canal de atención más usado por los usuarios.

Se cumple con la publicación del resultado del informe de la encuesta NSU I semestre de 2023, en la página web de la entidad, el cual se puede consultar en el siguiente link: <https://superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/Informes-y-estadisticas-de-atencion>

CANALES DE ATENCIÓN SSPD

Los canales habilitados para la recepción y el seguimiento de las QRSF por parte de la SSPD, son los siguientes:

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/>

Sedes y puntos de atención Superservicios:

La entidad cuenta con 45 puntos de atención habilitados para el primer semestre de 2023, los

cuales se encuentran ubicados en las diferentes ciudades del país. Para mayor información se puede ingresar al siguiente link <https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/canales-atención> y la opción "otras sedes y puntos de atención" (Informe de rendición de cuentas 2022 - 2023).

Oficinas Digitales Móviles:

Para el presente periodo no se tenía habilitado ningún punto digital. **Se genera ALERTA PREVENTIVA** dado que las oficinas digitales fueron gestionadas a través de un proyecto de inversión para lograr posicionamiento y cobertura en el territorio nacional, aunado a esto actualmente la Contraloría General de la República formuló el hallazgo H27-2022 relacionado con el funcionamiento y mantenimiento de los puntos de atención – oficinas digitales.

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) 601-691-3006.

Correo electrónico:

Se estableció el correo electrónico 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.

QUEJAS DISCIPLINARIAS

Para el primer semestre de 2023, y conforme a la información recibida, la Oficina de Control Disciplinario Interno (OCDI), acorde a la Ley 1474 de 2011 remite Informe QRS que contiene once (11) quejas relacionadas con denuncias y consultas éticas. La gestión efectuada por la OCDI y estado actual es: 9 en auto inhibitorio, 1 en auto de apertura e indagación previa, 1 en auto de incorporación.

DENUNCIAS Y CONSULTAS ÉTICAS - PORTAL WEB

Se radicaron para el primer semestre del 2023, según lo informado por el Despacho once (11) denuncias anónimas mediante el portal web, de las cuales 8 es por comportamiento de posibles conductas impropias de funcionarios de las direcciones territoriales Centro, Suroriente, 1 por presuntos actos de acoso de un funcionario de la Superintendencia Delegada Protección al Usuario y Gestión en Territorio (SDPUGT), 1 por acciones indebidas en la gestión de Talento Humano y 1 posibles actos de ilegalidad en contratación pública. Dichos radicados según lo manifestado en el informe Canal de Denuncias Web primer semestre 2023 fueron remitidas a la Oficina de Control Disciplinario Interno para el trámite correspondiente, encontrándose con auto de incorporación y auto inhibitorio, respectivamente.

No obstante, frente a la revisión efectuada para verificar la consistencia de la información, **la OCI dentro del rol de enfoque a la prevención recomienda**, revisar los controles establecidos en las dos dependencias tanto Despacho como Oficina de Control Disciplinario Interno, debido a que se observa que las fuentes de información no son consistentes entre sí, toda vez que algunos radicados no se relacionan dentro de las solicitudes de información y gestión realizada, tales como:

RADICADOS INFORMADOS POR EL DESPACHO Y QUE NO SE RELACIONAN EN LA GESTION DE LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO (OCDI)			
Fecha recibido	No. Radicado	Asignado a :	Gestión efectuada
13/02/2023	20231000603082	OCDI	Se remite a la OCDI por ser un trámite de su competencia.
14/04/2023	20231001381482	OCDI	Se remite a la OCDI por ser un trámite de su competencia.
25/05/2023	20231001901172	OCDI	Se remite a la OCDI por ser un trámite de su competencia.
20/05/2023	20231001848942	OCDI	Se remite a la OCDI por ser un trámite de su competencia.
9/06/2023	20231002103392	OCDI	Se remite a la OCDI por ser un trámite de su competencia.
1/06/2023	20231001992912	OCDI	Se remite a la OCDI por ser un trámite de su competencia.

Fuente: Tomado de la información reportada por el Despacho IS-2023 - Elaboración propia OCI

RADICADOS INFORMADOS POR LA OCDI Y QUE NO SE RELACIONAN EN LA GESTION DEL DESPACHO				
FECHA DEL RADICADO	No. RADICADO	FECHA RECIBIDO DE LA QUEJA POR LA OCDI	ENTIDAD ORIGEN	DEPENDENCIA SUPERSERVICIOS
10/1/2023	20231000105452	18/1/2023	DENUNCIA PORTAL WEB	SDPUGT
19/1/2023	20231000246692	8/5/2023	DENUNCIA PORTAL WEB	DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE
1/2/2023	20231000445232	26/5/2023	DENUNCIA PORTAL WEB	DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE
17/2/2023	20238140016063, 20235290451352	22/2/2023	CONTROL DE QUEJAS	DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO

Fuente: Tomado de la información reportada por la OCDI IS-2023 - Elaboración propia OCI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se establece dos observaciones referentes a la omisión de respuesta y traslado por competencia.
2. El trámite tipificado como Queja, para el periodo del presente informe fue el que tuvo mayor recurrencia, a diferencia del semestre anterior que fue el tipificado como felicitaciones.
3. Se reitera la alerta preventiva sobre los informes trimestrales de QRSF publicados, en relación con la omisión de los términos de respuesta de las QRSF allegadas y las acciones de mejora a seguir frente a los resultados presentados en estos informes.
4. La encuesta de nivel de satisfacción de los usuarios, tiene una favorabilidad del 75%, mejorando la percepción en comparación con el segundo semestre de 2022.
5. No existe consistencia entre la información suministrada por el Despacho y la Oficina de Control Disciplinario Interno de las denuncias recibidas portal web para el primer semestre del 2023.
6. **Se genera ALERTA PREVENTIVA** dado que las oficinas digitales fueron gestionadas a través de un proyecto de inversión para lograr posicionamiento y cobertura en el territorio nacional, aunado a esto actualmente la Contraloría General de la República formuló el hallazgo H27-2022 relacionado con el funcionamiento y mantenimiento de los puntos de atención – oficinas digitales, toda vez que durante el primer semestre no se tenía habilitado ningún punto digital.

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

1. Se reitera por tercera vez, la recomendación dada en el informe anterior, referente al

contenido de los informes trimestrales de la SDPUGT, dado que no se evidencia los términos de respuesta y las acciones efectuadas para mejorar las quejas allegadas contra la SSPD.

2. Se recomienda establecer controles para dar respuesta en oportunidad legal, y de esta forma evitar la extemporaneidad y/o la omisión de respuesta. De igual forma implementar controles en lo referente al trámite de traslado por competencia, para garantizar el derecho de respuesta al ciudadano.
3. Establecer acciones de mejora entre el Despacho y la Oficina de Control Disciplinario Interno, de tal forma que las fuentes de información y los controles establecidos para la gestión de las denuncias recibidas por el Portal Web, guarden relación entre sí.
4. Frente a los puntos digitales se recomienda gestionar el funcionamiento y puesta en operación, ya que se expone a la entidad a un Riesgo de posible detrimento patrimonial.

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

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 20201000057315 de 09 de diciembre del 2020

Copia: Ulver María Triviño- Delegado de Protección al Usuario y Gestión en Territorio
Diana Marcela Cáceres Herrera – Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno
Juan Pablo Ossa Parra – Asesor Despacho Superintendente

Proyectó: Lina Rincón Barrera y Maritza Coca E. – Profesionales Especializadas Oficina de Control Interno - OCI
Revisó: Myriam Herrera Duran – Jefe Oficina de Control Interno – OCI