

MEMORANDO
20241400061383

Página 1 de 13

GD-F-010 V.18

Bogotá D.C., 08/05/2024

PARA Dr. DAGOBERTO QUIROGA COLLAZOS
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

DE JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO (E)

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

Respetado Dr. Quiroga;

En cumplimiento de lo dispuesto en la ley 1474 de 2011, en su artículo 76¹ 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 allegaron a la entidad para el segundo semestre efectuó a la entidad para el segundo semestre de 2023.

OBJETIVO

Efectuar el seguimiento y vigilancia a la atención concedida por parte de 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, y que estén relacionados con el cumplimiento de la misión de la entidad y la oportunidad legal para conceder respuesta.

ALCANCE

Revisar las QRSF radicadas ante la SSPD, el término de respuesta y la gestión realizada por la SDPUGT durante el periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2023.

METODOLOGÍA

Para la ejecución del presente informe, la Oficina de Control Interno efectúa solicitud a la SDPUGT para la remisión de información referente a los trámites realizados por la ciudadanía por Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones durante el segundo semestre de 2023.

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.

La OCI verifica y analiza la Matriz que relaciona la información, el contenido de la QRSF, la adecuada tipificación y la oportuna respuesta que se concede por parte de la dependencia encargada, mediante el sistema de gestión Documental CRONOS y la página web de la SSPD. A la vez se revisa la información que se encuentra en el tercer y cuarto informe trimestral de QRSF, publicada por la SDPUGT.

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”.

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 lo siguiente:

“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 II S-2023

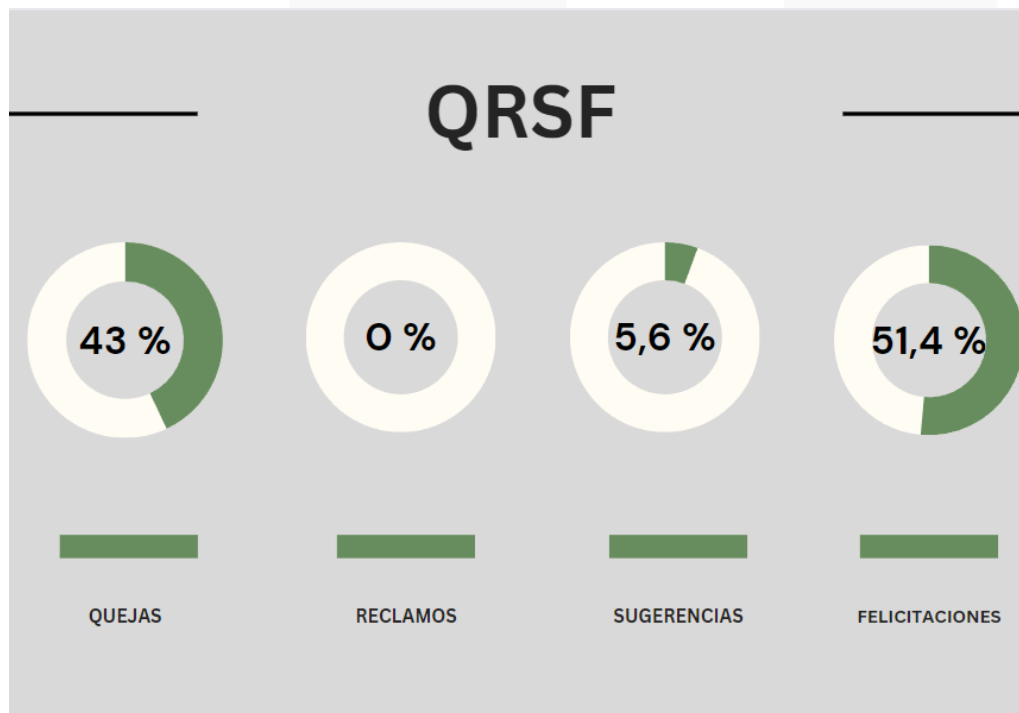
CRITERIO	VERIFICACIÓN OCI	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
Ley 1437 de 2011 (Artículo 7. Numeral 5)	La Superservicios expidió la Carta de Trato digno de acuerdo a la normatividad vigente (ley 1437, 2011), la cual puede ser consultada a través de la página WEB. https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/carta-de-trato-digno-derechos-y-deberes-ciudadanos	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 QRFS, 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 20/092023.	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-informaci%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://orfeoii.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 “Terésuelvo”. 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

Elaboración propia OCI fuente SSPD

3. QRSF RECEPCIONADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

La SDPUGT, remitió un consolidado de 35 QRSF allegadas para el periodo entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, tipificados así:



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

De conformidad con la anterior gráfica, se evidencia que el trámite tipificado como queja, se allegó a la SSPD quince (15) solicitudes elevadas; dos (2) sugerencias; dieciocho (18) felicitaciones y no se elevaron reclamaciones. El canal de atención al usuario más usado es mediante la plataforma “Te Resuelvo”, seguido de los Puntos de Atención al Usuario (PAS), y las dependencias con mayor número de trámites es la Dirección Territorial Nororiente y Centro.

4. MOTIVOS DE LAS QRSF PRESENTADAS PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023:

4.1. CAUSALES DE QUEJAS

Tabla 2. Causa de las quejas recepcionadas por la SSPD

QUEJAS				
CAUSA DE LA QUEJA	RADICADO	FECHA DE RADICACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TÉRMINO DE RESPUESTA (DÍAS HÁBILES)
QUEJA POR ATENCIÓN EN DIRECCIÓN TERRITORIAL	20238002756782	01/08/2023	23/02/2024	140
QUEJA POR COMPLEJIDAD EN LOS FORMULARIOS	20238002937182	13/08/2023	23/02/2024	132
QUEJA POR INHABILIDAD EN LOS CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO	20238003393372	12/09/2023	23/02/2024	112
DEMORAS EN ATENCIÓN DEL PUNTO ATENCIÓN AL USUARIO	20238003807512	10/10/2023	23/02/2024	93
QUEJA POR MALA ATENCIÓN POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS	20238003950972 20238003950982	19/10/2023	23/02/2024	86

QUEJA POR MALA ATENCIÓN POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS	20238004374842	16/11/2023	27-02-2024	70
QUEJA POR MALA ATENCIÓN POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS	20238004744142	11/12/2023	27-02-2024	54
QUEJA POR MALA ATENCIÓN POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS	20238004759452	12/12/2023	27-02-2024	53
QUEJA POR MALA ATENCIÓN POR PARTE DE LOS FUNCIONARIO	20238004870232	19/12/2023	27-02-2024	48
QUEJA POR MALA ATENCIÓN POR PARTE DE LOS FUNCIONARIO	20238004907842 20238004907982 20238004908202 20238004908402	21/12/2023	27/02/2024	46
QUEJA POR MALA ATENCIÓN POR PARTE DE LOS FUNCIONARIO	20238004928582	22/12/2023	27/02/2024	45

Elaboración propia OCI, fuente: Tomado de la información reportada por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio II S-2023.

De la tabla anterior, se evidencia que la respuesta concedida por la SDPUGT fue de forma extemporánea, y de un total de 15 quejas, 11(73%) corresponde a la mala atención por parte de los funcionarios de la Superservicios. Otro aspecto importante es la queja reiterativa por dos usuarios, uno el cual se quejó en cuatro ocasiones, así como otro usuario en dos ocasiones.

Observación 1.

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Riesgos (Efectos o impactos)
1	Extemporaneidad en la respuesta de los radicados de entrada N°: 1. 20238002756782 2. 20238002937182 3. 20238003393372 4. 20238003807512 5. 20238003950972 6. 20238003950982 7. 20238004374842 8. 20238004744142 9. 20238004759452 10. 20238004870232 11. 20238004907842 12. 20238004907982 13. 20238004908202 14. 20238004908402 15. 20238004928582	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.

4.2. CAUSALES DE SUGERENCIA

Tabla 3. Causa de las sugerencias allegadas a la SSPD

SUGERENCIAS				
CAUSA DE LA SUGERENCIA	RADICADO	FECHA DE RADICACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	TÉRMINO DE RESPUESTA (DÍAS HÁBILES)
SUGERENCIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN POR CORREO	20238003215512	31/08/2023	23/02/2024	127
SUGERENCIA	SIN RADICADO	22/11/2023	SIN RESPUESTA	

Elaboración propia OCI, fuente: Tomado de la información reportada por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio IIS-2023.

De acuerdo con la tabla anterior, la OCI, no logró verificar la segunda sugerencia debido a la falta de radicado de entrada y de respuesta de la sugerencia elevada.

Observación 2.

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Riesgos (Efectos o impactos)
2	Falta de respuesta de la sugerencia elevada por el usuario en el Punto de Atención al Usuario (PAS).	Ley 1755 de 2015, art. 14; Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Procedimiento de gestión de trámites – Código PU 001. Las peticiones verbales se transcriben y registran en el Sistema de Gestión Documental, tipificándolas como Derecho de Petición de Orientación Verbal, dejando registro de ello en el formato PU-F-010 o en el Drive Soluciones Ciudadanas	Omisión de la transcripción de las peticiones verbales o de registrarlas en el formato PU F 010 o en el Drive de Soluciones ciudadanas.	Posibles incumplimientos de lo ordenado en la normatividad vigente y en el procedimiento establecido. Inicio de acciones administrativas y disciplinarias.

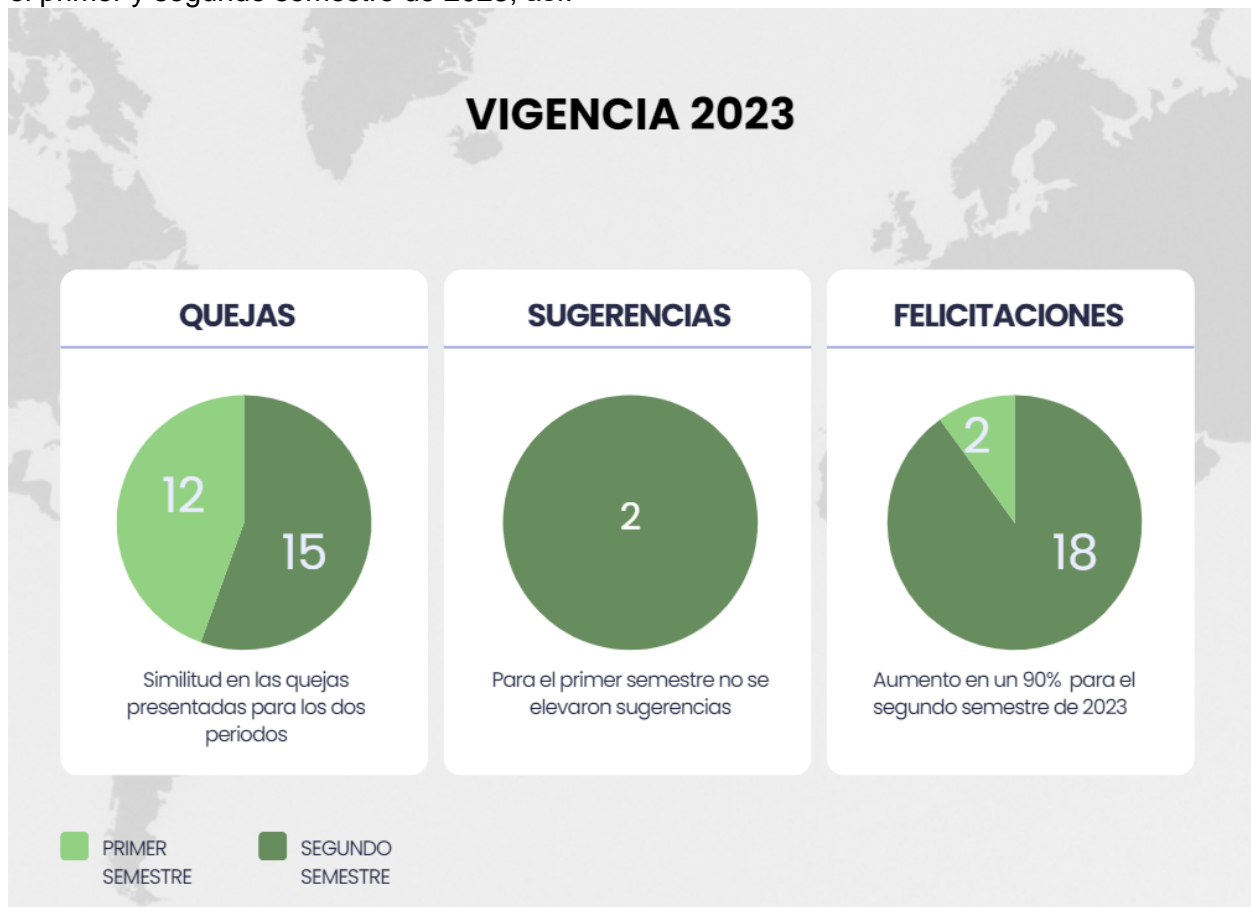
La OCI dentro del rol de enfoque hacia la prevención reitera la **alerta preventiva**, descrita en los informes del segundo semestre de 2022 y el primer semestre de 2023. Se recomienda establecer las acciones de mejora para dar respuesta en oportunidad legal, por parte de la SDPUGT.

4.3. FELICITACIONES

Se allegaron 18 felicitaciones para el segundo semestre de 2023.

5. COMPARATIVO PRIMERO Y SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

Se realiza análisis referente al número de QRSF, recepcionadas por la Superservicios para el primer y segundo semestre de 2023, así:



Fuente: Tomado de la información reportada por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio IIS-2023 e informe de la OCI primer semestre de 2023. Gráfica fuente propia OCI.

Para el primer semestre de 2023, se presentó un total de 15 QRSF (12 quejas, 2 felicitaciones y 1 traslado por competencia), mientras en el segundo semestre de la misma vigencia se radicaron 35 QRSF (15 quejas, 2 sugerencias y 18 felicitaciones), siendo significativo el aumento en el trámite tipificado como Felicitación y Sugerencia.

6. INFORMES TRIMESTRALES QRSF – SDPUGT

Tabla 4. Comparativo tramites informes trimestrales y cuadro de seguimiento

Periodo	Informe publicado SDPUGT	Matriz Cuadro de seguimiento QRSF-SSPD
Tercer trimestre 2023	10	6
Cuarto trimestre 2023	17	29
Total	27	35

Elaboración propia OCI, fuente SDPUGT

Acorde con la tabla anterior, en el tercer informe trimestral para la vigencia 2023, la SDPUGT público en la página web de la entidad, diez (10) tramites tipificados así; cinco (5) quejas, dos (2) sugerencias y tres (3) felicitaciones; no obstante en el cuadro de seguimiento de QRSF se registra un total de seis (6) trámites tipificados de la siguiente forma: Tres (3) quejas, una (1) sugerencia y tres (2) felicitaciones.

Respecto al cuarto informe trimestral de QRSF publicado por la SDPUGT, se relacionó 17 tramites, doce (12) quejas y cinco (5) felicitaciones; por parte de la OCI en la revisión efectuada a la matriz se evidencia que se allegaron 29 trámites tipificados así: Doce (12) quejas, una (1) sugerencia y dieciséis (16) felicitaciones.

Observación 3.

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Riesgos (Efectos o impactos)
3	La información relacionada en los informes del tercer y cuarto trimestre de 2023 “sobre quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones – QRSF”, no coincide con la información diligenciada por la SDPUGT en la matriz de “Cuadro de seguimiento QRSF SSPD”.	Ley 1712 de 2014, art. 3 “Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública. En la interpretación del derecho de acceso a la información se deberá adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, así como aplicar los siguientes principios. Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz y completa...”	Indebida tipificación de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.	Posible riesgo reputacional de la entidad. Inicio de acciones administrativas y disciplinarias.

La OCI, reitera la **alerta** relacionada en los informes vigencia 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.

7. ENCUESTA NSU - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIO 2023 SEGUNDO SEMESTRE

La SDPUGT efectúa un informe semestral cuyo objetivo es: “Evaluar la satisfacción del ciudadano conforme al servicio recibido a través de los canales de atención de la Superservicios en las diferentes sedes de la Entidad a lo largo del territorio nacional”. A continuación se presenta el resultado obtenido:

Total encuestas 782, de las cuales 567 se efectuaron en los Puntos de Atención al Usuario PAS, 91 usuarios no diligenciaron formato, 62 se registraron mediante las Oficinas Digitales, 44 usuarios la efectuaron a través de la página web, 8 mediante correo electrónico, 4 a través de canales telefónicos – Línea PBX y 4 por medio del aplicativo Te Resuelvo. Evidenciando que el 72% de las encuestas se diligenciaron a través de los PAS.

Observación 4.

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Riesgos (Efectos o impactos)
4	Se evidencia diferencia en la ilustración N° 2 del informe de “Encuesta NSU nivel de satisfacción de usuario 2023 segundo semestre”; entre el número total de encuestas mencionado en el título (782) y el número real de encuestas representadas en las barras (780)	Ley 1712 de 2014, art. 3 “Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública. En la interpretación del derecho de acceso a la información se deberá adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, así como aplicar los siguientes principios. Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz y completa...”	Es posible que durante la recopilación de datos se haya cometido un error al registrar el número total de encuestas o durante el procesamiento de los datos, como la codificación o la tabulación, pueden surgir errores.	Posible riesgo reputacional de la entidad. Inicio de acciones administrativas y disciplinarias.

Otro aspecto verificado en la encuesta de satisfacción al usuario, es que 28 de las personas encuestadas manifestaron estar en condición de discapacidad y 22 informaron que hacen parte de un grupo étnico.

De los usuarios encuestados, el 79% tuvo una percepción satisfactoria de la entidad y el 97% de concurrieron a la entidad por asesoría. Siendo esto último un referente para que la SSPD, promueva desde su función de inspección, vigilancia y control la solución a las problemáticas presentadas por los usuarios en el Territorio Nacional.

Así mismo, la percepción de los usuarios referente a calidad de la atención, tiempo de espera, claridad de la información, idioma o lengua nativa, efectividad de la radicación de la solicitud y personal que atendió la solicitud, es superior al 70% de satisfacción, en cada uno de los criterios anteriores.

De conformidad con lo expuesto, la SSPD debe fortalecer los Puntos de Atención al Usuario y las Oficinas Digitales, dado que estos canales de atención han sido los mas recurrentes por los

usuarios. Así mismo, la entidad debe reforzar las actividades relacionadas con la atención al usuario y la atención por parte de la SSPD.

La Superservicios, da cumplimiento con la publicación del informe semestral de Nivel de Satisfacción del Usuario del segundo semestre de 2023, el cual puede ser consultado en el siguiente link <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/2024-03/Informe-Nivel-de-Satisfaccion-del-Usuario-Segundo-semester-2023.pdf>

8. 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:

Para el segundo semestre de 2023, la entidad tuvo habilitados 25 puntos de atención, 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/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion?tab=otras-sedes-y-puntos-de-atencion>.

(Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, 2024).

Oficinas Digitales Móviles:

Para el presente periodo se tenía habilitado 32 canales digitales, los cuales se encuentran ubicados en todo el territorio Nacional.

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.

9. QUEJAS DISCIPLINARIAS

En el segundo semestre de 2023, y conforme a la información recibida por la Oficina de Control Disciplinario Interno (OCDI), acorde a la Ley 1474 de 2011 remite Informe QRS que contiene 7 3 remitidas por el portal web, relacionadas con denuncias y consultas éticas. La gestión efectuada por la OCDI y la etapa procedimental actual de cada uno de las quejas es: 1 con auto de apertura de indagación previa; uno (1) con auto de apertura de investigación; dos (2) con auto de incorporación; dos (2) con auto inhibitorio y uno (1) con auto de remisión por competencia.

10. DENUNCIAS Y CONSULTAS ÉTICAS - PORTAL WEB

En el segundo semestre del 2023, se radicaron 2 denuncias mediante el portal web, según lo informado por el Despacho; las cuales versan por acción u omisión en el cumplimiento de los deberes propios del cargo o función de los colaboradores de las Direcciones Territoriales Noroccidente y Suroriente. Estas denuncias fueron trasladadas por competencia a la Oficina de Control Disciplinario Interno para el trámite correspondiente; determinando que la última actuación procesal, fue la expedición de auto de apertura investigación disciplinaria y auto de incorporación, respectivamente.

La OCI dentro del rol de enfoque a la prevención **reitera** la recomendación, efectuada en el primer semestre de 2023, respecto a la revisión y adopción de 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 un radicado no se relaciona dentro de la matriz del Despacho denominada "Control de canal de denuncias 2023":

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
18/09/2023	20231003474442	2/10/2023	DENUNCIA DESDE EL PORTAL WEB

CONCLUSIONES

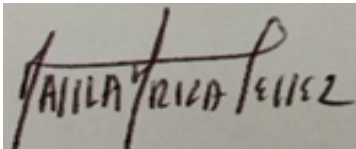
- La Oficina de Control Interno formuló 4 observaciones, relacionadas con la oportunidad legal de respuesta de las QRSF, y la calidad de la información publicada en los informes de la Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y Gestión en Territorio.
- El trámite más recurrente es el tipificado como Queja para la vigencia 2023.
- Los informes trimestrales omiten los términos de respuesta de las QRSF allegadas y el responsable del informe.
- La encuesta de nivel de satisfacción del usuario del segundo semestre de 2023, presenta incoherencia en la ilustración 2 del informe.
- La entidad presenta una percepción favorable superior al 70%.

RECOMENDACIONES

- Establecer mecanismos de control para garantizar la adecuada tipificación y la prevención en la extemporaneidad de las respuestas.
- Registrar los términos de respuesta de las QRSF, en los informes trimestrales que publica la entidad y el responsable del informe.
- Adoptar los controles necesarios para que la información publicada en la página web cumpla con los criterios de calidad, oportunidad y veracidad.

Las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno, quedan a discrecionalidad de la SDPUGT, y/o quien haga sus veces.

Cordialmente,



DALILA ARIZA TÉLLEZ

Jefe Oficina de Control Interno (E)

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

Copia: Elmer Felipe Duran- Delegado de Protección al Usuario y Gestión en Territorio
Diana Marcela Cáceres Herrera – Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno

Proyectó: Lina Rincón Barrera - Profesionales Especializado OCI
Revisó: Dalila Ariza Téllez – Jefe Oficina de Control Interno – OCI