

**MEMORANDO**  
**20221400092663**

GD-F-010 V.13

Bogotá D.C., 29-04-2022 Página 1 de 11

**PARA** Dra. NATASHA AVENDAÑO GARCÍA  
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

**DE** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO** Informe de atención a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (QRSF) para el segundo semestre del año 2021.

---

Respetada Doctora,

La Oficina de Control Interno, presenta el Informe de Atención a Quejas, Sugerencias y Reclamos, correspondiente al segundo semestre de 2021, en cumplimiento de las normas establecidas:

La Constitución Política de 1991 consagra a Colombia como un “Estado Social de Derecho” (Art. 1). Estado que se encuentra regido por principios y valores como la vida, la solidaridad, y la participación ciudadana. Este último cuyo propósito es acercar al ciudadano con el Estado y para garantizar dicha relación, destacó como derecho fundamental el derecho de elevar peticiones respetuosas ante las autoridades. Así mismo, por parte del Congreso se ha expedido varias leyes, respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que pueden elevar los ciudadanos ante las diferentes autoridades, generando seguridad jurídica para las partes. (Constitución Política, 1991).

De conformidad con lo anterior y en cumplimiento de la ley 1474 de 2011 se presenta a continuación por parte de la Oficina de control interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, denominada en adelante “Superservicios” o por su sigla “SSPD”, el informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, en adelante “QRSF”:

## **1 CAPÍTULO I: OBJETIVO**

La Oficina de Control Interno de la SSPD, en adelante “OCI”, mediante el presente informe hace seguimiento a la gestión de QRSF, radicadas en la entidad para el segundo periodo de 2021, realizando la recolección de información y el análisis de la dinámica que ha presentado estas solicitudes elevadas por el ciudadano ante la SSPD. Lo anterior de conformidad con lo establecido en la 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” y en la cual se dicta la obligación legal de las Oficinas de Control Interno de “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” (Art. 76, inc. 2).

## 2 CAPÍTULO II – ALCANCE

En el presente informe se analizará las QRSF elevadas ante la Superservicios por los diferentes medios, para el periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2021.

## 3 CAPÍTULO III – METODOLOGÍA

Se solicita por parte de la OCI la información respecto a las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones allegadas durante el segundo periodo de 2021 a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (en adelante “SDPUGT”), además de los informes trimestrales que se realizan por esta misma Delegada. Con la anterior información se realiza trazabilidad con el sistema de Gestión Documental “ORFEO II” (Superintendencia, 2021) y la página web Superservicios. Lo expuesto de conformidad a la normatividad establecida y al Procedimiento de Gestión de trámites: PU - P – 001, versión 1 y versión 2” (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2021).

Otro aspecto relevante para el presente informe fue el paralelo comparativo de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas en el primero y segundo semestre de 2021; teniendo en cuenta la información recibida por la SDPUGT y los informes de la Oficina de Control Interno. Lo anterior con el fin de determinar las variables que se presentaron en la vigencia 2021.

## 4 CAPÍTULO IV - MARCO LEGAL

El presente informe se encuentra abordado dentro de la siguiente normatividad:

- 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 103 (2015) “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- 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”.
- Decreto 491 de 2020:  
Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. (Decreto 491, 2020)
- 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”.

## 5 CAPÍTULO V- CRITERIOS NORMATIVOS POR PARTE DE LA SSPD

### 5.1 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 1- Versión 2) y el “Procedimiento Gestión de Trámites” (Código PU-P-001, 2021 – Versión 1 – Versión 2), el cual guía las actividades paso a paso a desarrollar, los cuales serán definidos a continuación:

“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” (Código PU-P-001, 2021).

“Queja: Manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio por una conducta y/o acción entre los sujetos vigilados y los funcionarios” (Código PU-P-001, 2021).

“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” (Código PU-P-001, 2021).

“Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad” (Código PU-P-001, 2021).

“Felicitaciones: manifestaciones de agrado que realizan los usuarios, al recibir un servicio o atención por parte de un servidor de la entidad” (Código PU-P-001, 2021).

### 5.2 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:

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. <a href="https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/carta-trato-digno-al-ciudadano">https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/carta-trato-digno-al-ciudadano</a>	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 responsable 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 1 vigente desde el 11/02/2021 hasta el 02/09/2021 y la versión 2 la cual se encuentra vigente desde el 02-09-2021 a la fecha de finalización del presente informe (Código PU-P-001, 2021).	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). La cual podrá ser consultada en el siguiente link: <a href="https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/control-interno/informes-de-ley">https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/control-interno/informes-de-ley</a>	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). <a href="https://teresuelvo.superservicios.gov.co/">https://teresuelvo.superservicios.gov.co/</a>	X	
Ley 1712 de 2014 (Art. 11, Literal H). Decreto 1081 de 2015 (Artículo)	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: <a href="https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/estadisticas-de-atencion">https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/estadisticas-de-atencion</a>	X	

CRITERIO	VERIFICACIÓN OCI	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
2.1.1.6.2).			
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. <a href="https://www.superservicios.gov.co/datos-abiertos">https://www.superservicios.gov.co/datos-abiertos</a>	X	
Ley 1755 de 2015 (art. 22)	La Superservicios implementó la herramienta del aplicativo ORFEO, para consultar el estado del trámite y la respuesta a la petición y queja de acuerdo a lo establecido en la ley 1755, 2015; la cual se pueden consultar en el siguiente enlace: <a href="http://orfeo.superservicios.gov.co/Orfeo/consultaExterna/EstadoTramite.seam">http://orfeo.superservicios.gov.co/Orfeo/consultaExterna/EstadoTramite.seam</a>	X	
Decreto 491 de 2020 (Artículo 3)	Con la Declaración de la emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, se dio a conocer los diferentes canales oficiales y la página web de la entidad, con el fin de continuar con la prestación de los servicios de la Superservicios y generar una mayor interacción entre el usuario y la entidad. A la vez se empleó los mecanismos tecnológicos para el registro y respuesta de las peticiones (Decreto 491, 2020). <a href="https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/canales-atencion">https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/canales-atencion</a>	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”. <a href="https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/canales-atencion">https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/canales-atencion</a> <a href="https://teresuelvo.superservicios.gov.co/">https://teresuelvo.superservicios.gov.co/</a>	X	

Tabla 1 Relaciona los criterios normativos de las QRSF, establecidos por la Entidad durante el segundo semestre de 2021. Oficina de Control Interno Superservicios (2021).

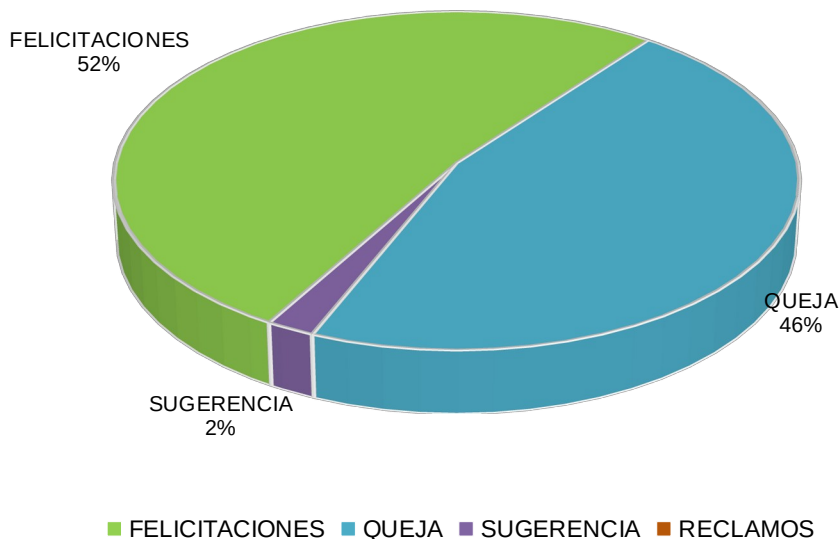
## 6 CAPÍTULO VI – CANALES DE RECEPCIÓN:

La radicación de “QRSF” del 01 de julio de 2021 al 31 de diciembre de 2021 por parte de la ciudadanía en su totalidad, fue mediante la herramienta digital “Te Resuelvo” (Superservicios, 2021).

## 7 CAPÍTULO VII - QRSF RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

Se remitió por parte de la SDPUGT la matriz de seguimiento relacionando 66 QRSF, de las cuales se evidencia por parte de la OCI que sólo 48 de estos trámites fueron recepcionados para el periodo del presente informe y se tipificaron de la siguiente forma:

## TIPIFICACIÓN DE QRSF RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021



Tipificaciones	Cantidad	%
Felicitaciones	25	52%
Queja	22	46%
Sugerencia	1	2%
Reclamos	0	0%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Ilustración 1 La figura muestra las QRSF presentadas durante el segundo semestre de 2021 ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Fuente Superintendente Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión en Territorio (2021).

### Observación 1 (ID 1):

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Riesgos (Efectos o impactos)
1	Se evidencia falta de confiabilidad en la información publicada en la página web. Dado que la SDPUGT en los informes del tercer y cuarto trimestre de 2021 publicados sobre quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones relacionan 18 QRSF que se recibieron en el primer semestre.	Ley 1712 de 2014, art. 3; Principio de la calidad de la información.	Migración del sistema de gestión documental ORFEO 1 a ORFEO2 que generó traumatismo en la gestión de los radicados.  Posible tipificación y asignación inadecuada de radicados.	Posibles incumplimientos de lo ordenado en la normatividad vigente. (Ley 1712 de 2014).  Afectación de credibilidad en la información publicada en cuanto a informes de QRSF.

La OCI en su verificación observa que los siguientes 18 casos fueron recepcionados en el primero y segundo trimestre de 2021:

Radicada entrada	Fecha de recepción	Radicada entrada	Fecha de recepción	Radicada entrada	Fecha de recepción
20218301320082	08/06/2021	20215290587602	06/04/2021	20215290617502	09/04/2021
20218300016832	10/02/2021	20215290591812	06/04/2021	20215290646122	14/04/2021
20218500033882	24/02/2021	20215290599462	07/04/2021	20218501574532	25/06/2021
20215290383092	03/03/2021	20215290601672	07/04/2021	20215290144312	27/01/2021
20215290388142	03/03/2021	20215290601772	07/04/2021	20215290333032	24/02/2021
20215290506552	23/03/2021	20215290617162	09/04/2021	20215290511932	23/03/2021

Tabla 2 - QRSF recepcionados en el primer semestre de 2021.

## 7.1 INFORMES TRIMESTRALES QRSF PUBLICADOS POR LA SDPUGT

En los informes publicados por la SDPUGT se observa que no se tuvo en cuenta los criterios establecidos en el Decreto 103 de 2015 respecto a la información mínima que aplican a estos informes.

En los informes de 3er y 4to trimestre de 2021 publicados por la SDPUGT no se evidencia el tiempo de respuesta a cada solicitud ni se observan acciones a seguir frente a los resultados presentados en los informes.

## 7.2 TEMÁTICAS DE LAS QRSF PRESENTADAS PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021:

### 7.2.1 Principales causales de radicación de Quejas:

QUEJAS		
RADICADO DE ENTRADA	TIPO DE QUEJA	NÚMERO
20218001834012	Queja por mala atención de funcionarios	10
20218002046162		
20218002662982		
20218002668052		
20218002701032		
20218003159542		
20218003256042		
20218003353232		
20218003523112		
20218003564442		
20218001653002	Queja por falta de gestión en trámites que son competencia de la SSPD	8
20215291677462		
20218001863352		
20218002004482		
20218002295962		
20218002279022		
20218002592052		
20218003769892		
20218001839542	Queja por error de radicado en el aplicativo ORFEO	2
20218002457882		
20218002481722	Queja por respuesta incoherente por parte de la SSPD	1
20218002637742	Queja por falta de ética funcionarios	1

Tabla 3 Relaciona las temáticas que fueron objeto de Quejas ante la entidad durante el segundo semestre de 2021. Oficina de Control Interno Superservicios (2021).

De la anterior tabla se evidencia que el 45.45% de las quejas recepcionadas tuvieron como causa principal *queja por mala atención de funcionarios* y el 36.36% *por falta de gestión en trámite competencia de la SSPD*; siendo los anteriores los principales motivos de quejas.

Otro aspecto a considerar fue la reiteración de *queja por mala atención de funcionarios* que recaen sobre un colaborador de la SSPD, el cual corresponde al 60% de las quejas recibidas. Es necesario mencionar que como consecuencia de estas quejas existe un proceso disciplinario en curso, según información tomada del radicado 20218005123571.

## 7.2.2 Temáticas de radicación de sugerencias:

SUGERENCIAS	
TIPO DE SUGERENCIAS	NÚMERO
Sugerencia remisión número de radicado de los trámites SSPD a usuario	1

Tabla 3 Relaciona la temática que fue objeto de Sugerencia ante la entidad durante el segundo semestre de 2021. Oficina de Control Interno Superservicios (2021).

## 7.3 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.13); término que fue ampliado por el decreto 491 (2020), prorrogando el anterior por máximo 30 días para responder por parte de entidades públicas (art. 5), durante el periodo que se amplíe la emergencia sanitaria. La OCI, en su verificación observó el cumplimiento del término de respuesta por parte de la superservicios, en la totalidad de las quejas radicadas.

## 7.4 DUPLICIDAD EN LAS RESPUESTAS:

En la verificación realizada por la OCI, se observó que en el segundo semestre se suministró una segunda respuesta a 14 QRSF que fueron radicadas y contestadas en el primer semestre 2021. Situación que se evidencia en la siguiente tabla:

Radicado de entrada	Fecha de Radicación	Radicado de respuesta primer semestre	Fecha	Radicado de respuesta Segundo semestre	Fecha
20218300016832	10/02/2021	20218001296371	11/05/2021	20218003056821	01/08/2021
20218500033882	24/02/2021	20218001302491	11/05/2021	20218003056831	01/08/2021
20215290383092	03/03/2021	20218001351811	11/05/2021	20218003056921	01/08/2021
20215290388142	03/03/2021	20218001302501	11/05/2021	20218003056841	01/08/2021
20215290506552	23/03/2021	20218001302531	11/05/2021	20218003056851	01/08/2021
20215290587602	06/04/2021	20218001302551	11/05/2021	20218003056861	01/08/2021
20215290591812	06/04/2021	20218001302561	11/05/2021	20218003056871	01/08/2021
20215290599462	07/04/2021	20218001352061	11/05/2021	20218003056931	01/08/2021
20215290617162	09/04/2021	20218001352171	11/05/2021	20218003056961	01/08/2021
20215290617502	09/04/2021	20218001352101	11/05/2021	20218003056971	01/08/2021
20215290646122	14/04/2021	20218001302571	11/05/2021	20218003056881	01/08/2021
20215290144312	27/01/2021	20218001302471	11/05/2021	20218001296381	11/05/2021
20215290333032	24/02/2021	20218001296401	11/05/2021	20218003190481	09/08/2021
20215290511932	23/03/2021	20218001340551	11/05/2021	20218003200671	09/08/2021

Tabla N° 5 Relaciona la duplicidad de respuesta en el segundo y primer semestre de 2021. Fuente OCI (2021).

## Observación 2 (ID2):

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Riesgos (Efectos o impactos)
2	<b>Se evidencia radicados con doble respuestas.</b> 14 QRSF tuvieron una segunda respuesta en el segundo semestre de 2021 (Se aclara que las	Ley 1712 de 2014, art. 3; Principio de la calidad de la información y Principio de	Migración del sistema de gestión documental ORFEO 1 a ORFEO2 que generó traumatismo en la gestión de los radicados  La falta de control en la asignación de	Posibles respuestas por fuera del término. Afectación de la imagen institucional frente a los usuarios.



respuestas fueron dadas en e los mismos términos).	eficiencia	las QRSF y poca visibilidad de enlaces de respuestas a radicados allegadas a la entidad.
--	------------	--

**8 CAPÍTULO VIII – PARALELO PRIMERO Y SEGUNDO SEMESTRE DE 2021:**

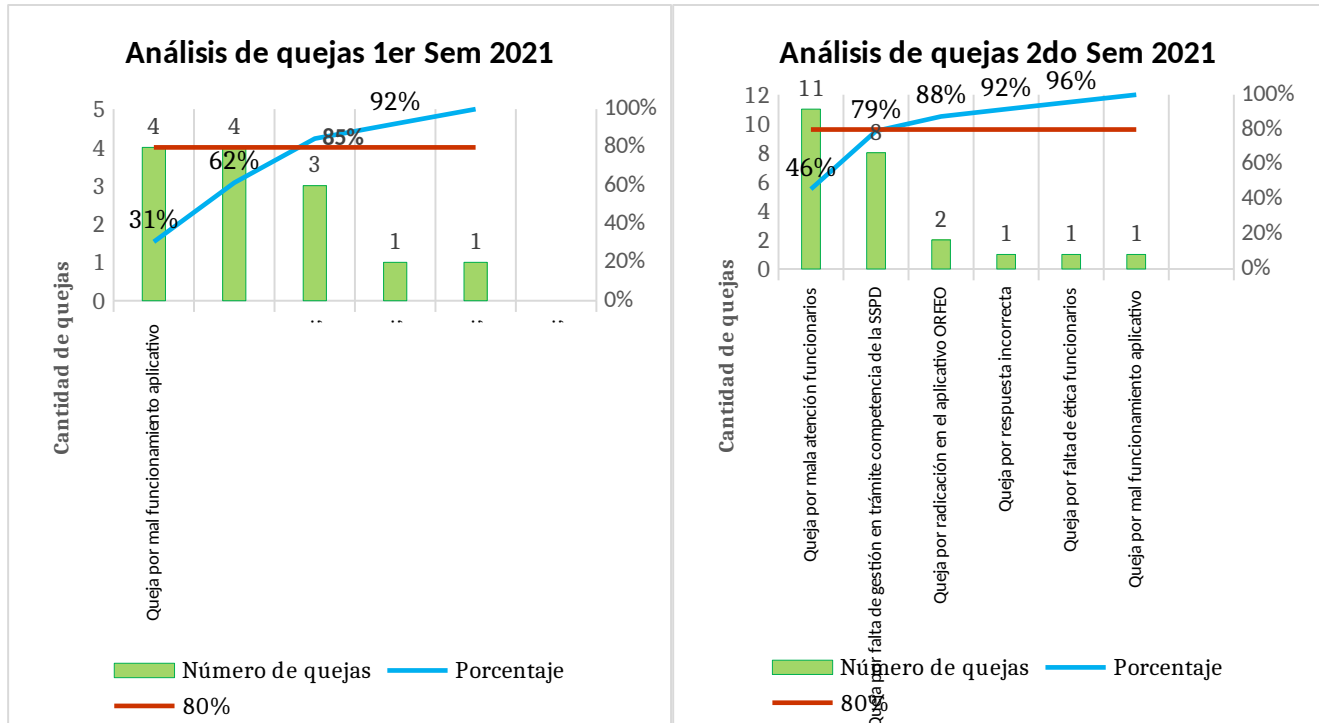


Ilustración 2 Comparativo de Quejas radicadas para el primer y segundo semestre de 2021. Fuente SDPUGT (2021) y OCI (2021).

Usando el análisis de gráficos de Pareto, en el primer semestre de 2021 las quejas principales (el 80%) fueron: *Queja por mal funcionamiento aplicativo "TE RESUELVO"*, *Queja por mala atención funcionarios* y *Omisión de respuesta por parte de la entidad*. Para el segundo semestre de 2021 (el 80%) fueron: *Queja por mala atención funcionarios* y *Queja por falta de gestión en trámite competencia de la SSPD*. Del primer a segundo semestre, el 80% de quejas pasó de 3 tipos de quejas a sólo 2. La *Queja por mal funcionamiento aplicativo "TE RESUELVO"* pasó de ser una de las principales quejas a ser una de las menores. La *Queja por mala atención funcionarios* es reincidente en los dos semestres, para el segundo semestre esta queja creció en 7 (175%), existiendo queja reiterativa en 6 ocasiones contra un colaborador del Call Center y una colaboradora en dos ocasiones. Se recomienda que se trabaje la *Queja por mala atención funcionarios* y *Queja por falta de gestión en trámite competencia de la SSPD* haciendo los respectivos análisis causales.



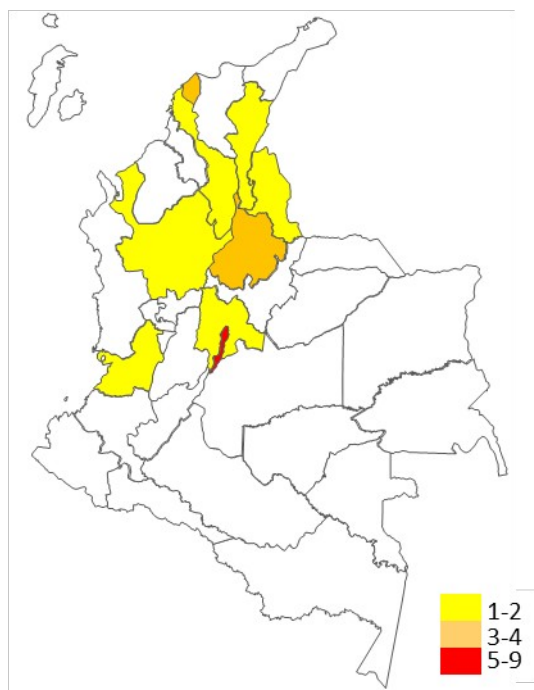


Ilustración 3 Concentración de quejas por departamento

En la Ilustración 3 se aprecia la concentración de quejas, reclamaciones y sugerencias por cada una de los departamentos. Las Direcciones territoriales en las que se reportaron más casos fueron: DT Centro (12), DT Oriente (4) y DT Noroccidente (4).

## 9 CAPÍTULO IX – CANALES DE ATENCIÓN SSPD

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

### 9.1 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/>

### 9.2 Sedes y puntos de atención Superservicios:

La entidad cuenta con 47 puntos de atención habilitados para el segundo periodo de 2021, 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-atencion> y la opción “otras sedes y puntos de atención” (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2021).

### 9.3 Oficinas Digitales Móviles:

La SSPD, tiene a la disposición del usuario 32 Oficinas Digitales móviles, distribuidas en seis (6) Direcciones Territoriales que se localizan en país.

### 9.4 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) 601-691-3005.

### 9.5 Correo electrónico:

Se estableció el correo electrónico [sspd@superservicios.gov.co](mailto: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.

## 10 CAPÍTULO X – QUEJAS DISCIPLINARIAS

En el segundo semestre de 2021, se radicaron ante la Oficina de Control Disciplinario Interno sesenta y un (61) quejas, las cuales fueron presentadas así: 28 quejas radicadas por ciudadanos, 25 quejas recepcionadas por la Procuraduría General de la Nación y 8 quejas por otras entidades. Por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario se ha expedido 26 autos de apertura de indagación preliminar, 16 autos de remisión por competencia, 11 autos inhibitorios, 5 autos de incorporación y 3 autos de apertura de investigación disciplinaria. (Oficina de Control Disciplinario Interno – Superservicios. 2021).

## 11 CAPÍTULO XI - DENUNCIAS Y CONSULTAS ÉTICAS - PORTAL WEB

Se recepcionaron durante el segundo semestre de 2021, 176 quejas mediante el portal web de denuncias, de estas 2 fueron en contra de funcionario público y 174 quejas que se tipificaron dentro de los siguientes motivos:

1. Problemas con la prestación de servicio “sin servicio de energía”
2. Asuntos directamente vinculados con problemas en el servicio de acueducto.
3. Problemas relacionados con telecomunicaciones y traslados.
4. Problemas relacionados con facturación a cargo de la Dirección Territorial Centro.
5. Problemas relacionados con facturación a cargo de la Dirección Territorial Noroccidente.
6. Problemas relacionados con facturación a cargo de la Dirección Territorial Occidente.
7. Problemas relacionados con facturación a cargo de la Dirección Territorial Oriente.
8. Problemas relacionados con facturación a cargo de la Dirección Territorial Suroccidente.
9. Asuntos relacionados con la oficina de control disciplinario interno.

De conformidad con lo anterior, se establece que las 2 denuncias contra funcionario fueron trasladadas por competencia a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

## 13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Por parte de la Oficina de Control Interno se establece lo siguiente:

1. En el segundo semestre de 2021 se observa oportunidad en las respuestas a las QRSF presentadas.
2. Dentro del periodo establecido para el segundo semestre se presentaron 48 QRSF igual número de radicados del primer semestre. A la vez se observa que en los dos semestres del 2021 el trámite más frecuente fue el tipificado como Felicitaciones.
3. En los informes publicados por la SDPUGT de tercer y cuarto trimestre de 2021 se observó que se tuvieron en cuenta QRSF recepcionados en trimestres anteriores.

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

1. Se reitera la recomendación dada en el informe anterior, respecto a la implementación de controles que tengan como finalidad evitar la duplicidad en la contestación de trámites por parte de la SSPD.
2. Se recomienda analizar la información de la Ilustración 2 Comparativo de Quejas radicadas para el primer y segundo semestre de 2021. Fuente SDPUGT (2021) y OCI (2021). con el fin de identificar, si es necesario, crear una política para responder a la *queja por mala atención en funcionarios* o establecer lineamientos para reducir la incidencia en este tipo de quejas.

3. Se recomienda que en los próximos informes trimestrales de QRSF publicados por la SDPUGT se tenga en cuenta lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, y las acciones que implementará la entidad para mejorar los resultados en la gestión de QRSF.

Nota: 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**

Copia: Superintendente Delegada para la Protección al usuario y Gestión en Territorio

Proyectó: Ángelo Maurizio Díaz Rodríguez – Profesional Especializado – Oficina de Control Interno  
Lina Jimena Rincón Barrera – Profesional Especializada – Oficina de Control Interno

Revisó: Myriam Herrera Duran - jefe Oficina de Control Interno