

MEMORANDO
20241400163913

GD-F-010 V.19

Página 1 de 12

Bogotá D.C., 30/10/2024 10:37:11

PARA **Dr. YANOD MÁRQUEZ ALDANA**
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 2024.

Respetado Dr. Márquez;

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 2024.

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 2024.

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 2024; con la información allegada la OCI, verifica el

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.

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 revisa la información que se encuentra en el primer y segundo trimestre de QRSF, publicada por la SDPUGT en la página web de la SSPD. Finalmente, se realiza seguimiento a las QRSF mediante verificación del sistema de gestión Documental CRONOS.

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

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 y relacionados con el cumplimiento de la misión de la entidad. Son insumo para el mejoramiento continuo de 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-2024

CRITERIO	VERIFICACIÓN OCI	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
Ley 1437 de 2011 (Artículo 7. Numeral 5)	La Superservicios expidió la Carta de Trato digno de acuerdo con 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 20/092023.	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 2024 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 maneja la herramienta CRONOS, como sistema de gestión documental el cual para consultar el estado del trámite y la respuesta a la petición y queja de acuerdo con lo establecido en la ley 1755 de 2015, se puede consultar en el siguiente enlace: 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-	X	

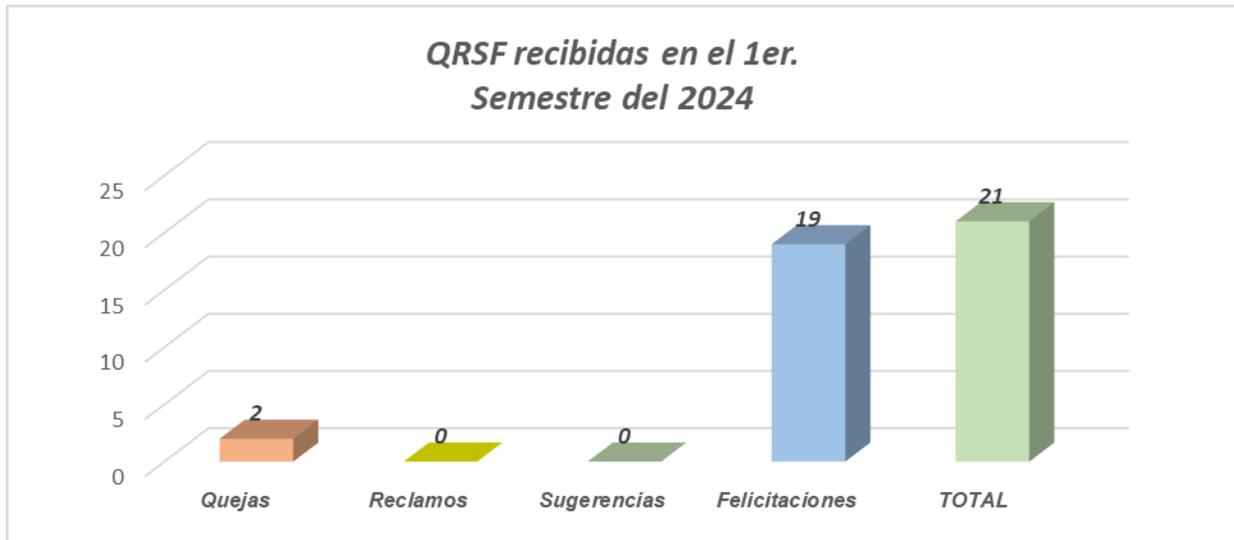
	atencion https://teresuelvo.superservicios.gov.co/		
Ley 1755 de 2015, (Art. 14)	Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones (QRSF). Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.		X
Indicadores de Corrupción SIGME/ módulo de indicadores 2024	La entidad cuenta dentro del proceso de Direccionamiento Estratégico con dos (2) indicadores semestrales de Eficacia en SIGME frente al tema de corrupción y soborno: 1. "Número de reportes o denuncias tramitadas / número de reportes o denuncias recibidas) *100" https://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/scorecontrol.nsf/Indicador?OpenForm&ParentUNID=C6FA079CE0B6D92705258AB0004597C8?OpenDocument 2. "Número de canales gestionados para el reporte de denuncias por posibles hechos de Soborno o Corrupción/ Número total de canales programados) https://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/scorecontrol.nsf/Indicador?OpenForm&ParentUNID=34E52B2982E02A3D05258ACA006D6E8B?OpenDocument	X	

Elaboración propia OCI fuente SSPD

3. QRSF RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2024

La SDPUGT, remitió un consolidado de 21 QRSF allegadas para el periodo entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024, tipificados así:

Grafica 1: Trámites primer semestre 2024



Fuente: Tomado de la información reportada por la SDPUGT- 1er.S-2024. Gráfico fuente propia OCI

Según el análisis de datos, se evidencia que durante el primer semestre del 2024 la SSPD recibió un total de 21 QRSF, de las cuales el trámite tipificado como Queja fueron dos (2) solicitudes, lo que representa el 10% y diecinueve (19) Felicidades lo que representa el 90%. Para el periodo evaluado no se evidencia ningún trámite tipificado como reclamos y/o sugerencias.

El canal de atención al usuario más utilizado fueron los Puntos de Atención al Usuario (PAS) en donde la dependencia con mayor número de trámites fue la Dirección Territorial Nororiente con 18 felicitaciones y 1 Queja, seguida de la Dirección Territorial Centro con 1 queja y 1 felicitación a través de la Plataforma "Te Resuelvo".

4. CAUSALES DE TRAMITES QRSF PRESENTADOS DURANTE EL IS-2024:

Quejas y Felicitaciones

Radicado entrada	Fecha	Tipo de trámite (Queja, reclamo o sugerencia)	Radicado respuesta	Fecha	Canal de atención	Dirección territorial donde se realizó la QRSF	Observación OCI	En términos No. días
20248601083782	19/2/2024	Felicitación	Sin respuesta	-	PAS	860 - Nororiente	sin respuesta	-
20248601083652	23/2/2024	Felicitación	Sin respuesta	-	PAS	860 - Nororiente	sin respuesta	-
20248601034352	8/3/2024	Felicitación	Sin respuesta	-	PAS	860 - Nororiente	sin respuesta	-
20248601034162	8/3/2024	Felicitación	Sin respuesta	-	PAS	860 - Nororiente	sin respuesta	-
20248601345722	18/3/2024	Felicitación	Sin respuesta	-	PAS	860 - Nororiente	sin respuesta	-
20248601868642	3/5/2024	Felicitación	Sin respuesta	-	PAS	860 - Nororiente	sin respuesta	-
20248601868842	3/5/2024	Felicitación	Sin respuesta	-	PAS	860 - Nororiente	sin respuesta	-
20248601868942	3/5/2024	Felicitación	Sin respuesta	-	PAS	860 - Nororiente	sin respuesta	-
20248601869032	3/5/2024	Felicitación	Sin respuesta	-	PAS	860 - Nororiente	sin respuesta	-
20248601869152	3/5/2024	Felicitación	Sin respuesta	-	PAS	860 - Nororiente	sin respuesta	-
20248601869942	3/5/2024	Felicitación	Sin respuesta	-	PAS	860 - Nororiente	sin respuesta	-
20248601870032	3/5/2024	Felicitación	Sin respuesta	-	PAS	860 - Nororiente	sin respuesta	-
20248002369382	4/6/2024	Felicitación	Sin respuesta	-	TeResuelvo	810 - Centro	sin respuesta	-
20248600152932	12/1/2024	Felicitación	20248000850511	5/2/2024	PAS	860 - Nororiente	respuesta fuera de términos	17
20248600259052	19/1/2024	Felicitación	20248000850521	5/2/2024	PAS	860 - Nororiente	En términos	12
20248600365362	26/1/2024	Felicitación	20248000850531	5/2/2024	PAS	860 - Nororiente	En términos	7
20248600465952	2/2/2024	Felicitación	20248000850541	5/2/2024	PAS	860 - Nororiente	En términos	2
20248600467432	2/2/2024	Felicitación	20248000850551	5/2/2024	PAS	860 - Nororiente	En términos	2
20248600499392	5/2/2024	Felicitación	20248000850561	5/2/2024	PAS	860 - Nororiente	En términos	1
20248000229862	18/1/2024	Queja	20248000664901	24/2/2024	TeResuelvo	810 - Centro	respuesta fuera de términos	27
20248001083902	13/3/2024	Queja	20248000965451	21/3/2024	TeResuelvo	860 - Nororiente	En términos	7

Fuente: Tomado de la información reportada por la SDPUGT- 1er.S-2024/ Tabla fuente propia OCI

Observación 1: Es de anotar que, del total de 19 felicitaciones, 13 no aparecen con registros de salida donde se evidencie la respuesta en el Sistema de Gestión Documental Cronos a las QRSF por la DT Nororiente y la DTCentro, respectivamente. Igualmente, se observa que los radicados respuesta de una queja y una felicitación de la DTCentro y DTNororiente, respectivamente, se encuentran fuera de términos, como se describe en el cuadro anterior.

Por lo tanto, se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento de gestión de trámites código: PU-P-001 versión 7 en donde la operación 5 describe: “Proyectar respuesta a trámite... para QRSF: La SDPUGT proyecta respuesta al usuario, utilizando el formato Carta Membrete Radicado GD- F-007.”; así como el art.14 de la ley 1755 de 2015, que a la letra dice: “Artículo 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. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones...” lo que ocasiona posibles incumplimientos de lo ordenado en la normatividad vigente e inicio de acciones administrativas y disciplinarias.

5. COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE DE 2023 VS PRIMER SEMESTRE DE 2024:

Grafica 2: Tipología de los trámites primer semestre 2023 y primer semestre 2024 QRSF en la SSPD



Fuente: Elaborado OCI con datos de la SDPUGT- primer semestre del 2023 y primer semestre de 2024

Se realiza comparativo entre el número de QRSF recepcionadas por la Superservicios en los periodos IS-2023 y IS-2024, donde se evidenciando en el periodo objeto de esta evaluación, una reducción en las quejas y un incremento en las felicitaciones. Es así que para el primer semestre de 2023 se radicó un total de 14 QRSF (12 quejas y 2 felicitaciones) frente al primer semestre 2024 de un total de 21 QRSF (19 Felicitaciones y 2 quejas), lo que refleja una mejora en la gestión frente al servicio prestado por la Superservicios en las Direcciones Territoriales, específicamente en los PAS. En los dos periodos comparados no se evidencia ningún trámite tipificado como reclamos y/o sugerencias.

6. ENCUESTA NSU - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIO PRIMER SEMESTRE 2024:

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.

Sobre el resultado general de la encuesta NSU, se efectuó revisión al informe publicado en la página Web correspondiente al primer semestre del 2024 y de acuerdo con las variables aplicadas se efectúan las principales apreciaciones:

- El Canal de atención más frecuentado es la plataforma TeResuelvo.
- Un dato importante que se evidencia en la encuesta es que el servicio público domiciliario más reclamado en el país durante el primer semestre de 2024 es el servicio de energía eléctrica con el 57% de los encuestados.
- Se cumple con la publicación en la página web de la entidad del resultado del informe de la encuesta Nivel de satisfacción del usuario- NSU correspondiente al primer semestre 2024, el cual se puede consultar en el siguiente link: <https://superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/Informes-y-estadisticas-de-atencion>
- Durante el primer semestre de 2024 la encuesta de NSU indagó a 63 usuarios, de las cuales,

conforme al análisis efectuado por la SDPUGT describe que el 46% corresponden a satisfacción por el canal de atención utilizado, 40% de satisfacción en la calidad de la atención, 41% de satisfacción en el tiempo de espera en la atención, 44% en la accesibilidad que tienen los canales de atención, 40% en la claridad de la información recibida, 25% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con el personal que atendió la solicitud.

Observación 2: No obstante, frente a los porcentajes de los indicadores, la OCI evidencia que en algunos casos el cálculo del indicador que mide la satisfacción del cliente, no es adecuado; debido a que al efectuar el análisis no se incluyen las dos métricas de *muy satisfecho* y *satisfecho*. Para el caso de la **Ilustración 5 - Percepción del usuario al canal de atención utilizado** se mide únicamente con los 29 muy satisfechos $29/63 = 46\%$ dejando por fuera los 20 que contestaron satisfechos lo que arrojaría dentro del análisis un porcentaje superior de satisfacción. Igualmente, sucede con las métricas de insatisfecho (2) y muy insatisfecho (8), únicamente se está contrastando el indicador con los 8 insatisfechos.

Caso similar sucede con la **Ilustración 8 - Percepción del usuario frente la accesibilidad** y la **Ilustración 10 - Percepción del usuario frente al personal**.

Por lo anterior, se recomienda fortalecer el análisis de los informes producto de la Encuesta de NSU, de tal forma que los indicadores de satisfacción incluyan todas las métricas y, en aquellos casos donde se refleje promedio bajo implementar estrategias para mejorar la puntuación de satisfacción del cliente. Además, cuando el Indicador del cliente se encuentra por debajo del 70%, se debe identificar y eliminar los obstáculos que afectan dicho promedio.

7. 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 Puntos de Atención Superservicios PAS y Oficinas Digitales Móviles:

Los Puntos de Atención al Usuario (PAS) y Oficinas Digitales que estuvieron en funcionamiento entre el 1 de enero al 30 de junio de 2024 fueron 28 (5 oficinas digitales y 23 PAS), los cuales se encuentran ubicados en las diferentes ciudades del país, tal como se relacionan en el cuadro siguiente:

	DIRECCION TERRITORIAL	DEPARTAMENTO	CIUDAD/MUNICIPIO	PAS/OD	DIRECCIÓN
1	D.T. CENTRO	BOGOTA D.C.	BOGOTA	PAS	Carrera 18 N° 84-35
2	D.T. CENTRO	BOGOTA D.C.	San Cristobal Sur	PAS	Avenida 1° de mayo N° 1-40 Sur - Alcaldía local
3	D.T. CENTRO	BOGOTA D.C.	Bogotá	OF. DIGITAL	Carrera 18 N° 84-35
4	D.T. NORORIENTE	CÓRDOBA	Montería	PAS	Carrera 7 # 43-25 Edificio SURA
5	D.T. OCCIDENTE	CHOCO	Itsmia	PAS	Calle 6 N° 32 -30 Barrio Cubis, sector Divino Niño aproximada de la estación única
6	D.T. OCCIDENTE	QUINDÍO	Armenia	PAS	Carrera 16 N° 14-30 Piso 1
7	D.T. CENTRO	BOGOTA D.C.	Usme	OF. DIGITAL	Calle 137 Sur N° 3A-44
8	D.T. NORORIENTE	SUCRE	Sincelejo	PAS	Carrera 18 # 21- 46 Piso 2
9	D.T. NORORIENTE	BOLVAR	Magangué	PAS	Cra. 4 N° 12 - 12, Barrio: Centro Cámara de Comercio
10	D.T. NORORIENTE	CESAR	Valledupar	PAS	Transversal 28 No. 18 - 48 CDV Barrio Sabana
11	D.T. OCCIDENTE	ANTIOQUIA	Medellín	PAS	Av. 33 N° 74 B - 253 Medellín
12	D.T. OCCIDENTE	CALDAS	La Dorada	PAS	Calle 47 Carrera 4° Barrio las Ferias
13	D.T. ORIENTE	SANTANDER	Bucaramanga	PAS	Carrera 34 N° 54 - 92
14	D.T. SUROCCIDENTE	CAUCA	Popayán	PAS	Calle 5 N° 6-58 Piso 2
15	D.T. ORIENTE	SANTANDER	Barrancabermeja	PAS	Calle 50 N° 19 -48 Barrio Colombia
16	D.T. SUROCCIDENTE	NARIÑO	Pasto	PAS	Calle 16 Carreras 28 y 29
17	D.T. SUROCCIDENTE	VALLE DEL CAUCA	Buenaventura	PAS	Carrera 2 N° 1 A-08
18	D.T. SUROCCIDENTE	VALLE DEL CAUCA	Cartago	PAS	Calle 13 # 1N-45 Barrio El Prado
19	D.T. SUROCCIDENTE	VALLE DEL CAUCA	Cali - CAM	PAS	Centro Administrativo Municipal de Cali
20	D.T. NORORIENTE	BOLVAR	Cartagena	PAS	Barrio Amberes Avenida Pedro De Heredia N° 39-288.
21	D.T. SUROCCIDENTE	VALLE DEL CAUCA	Cali- Povenir	PAS	Calle 21N No. 6N -14, piso 2, edificio Povenir
22	D.T. OCCIDENTE	RISARALDA	Dosquebradas	OF. DIGITAL	Calle 14 N° 5 - 20 Edificio UPPV Piso 3
23	D.T. SUROCCIDENTE	VALLE DEL CAUCA	Cali 6	PAS	CR 8 # 70 A - 16, barrio Los Guaduales
24	D.T. SUROCCIDENTE	VALLE DEL CAUCA	Cali 21	PAS	Cra. 23 #118-2, barrio Decepez
25	D.T. ORIENTE	SANTANDER	Girón	OF. DIGITAL	Carrera 25 # 30-32 PARQUE PRINCIPAL
26	D.T. SURORIENTE	HUILA	Neiva	PAS	Calle 11 N° 5-62 Piso 3 Edificio Plaza 11
27	D.T. SURORIENTE	META	Villavicencio	PAS	Calle 23 N° 37 -21
28	D.T. ORIENTE	SANTANDER	Cimitarra	OF. DIGITAL	Carrera 5 N° 6 - 10 piso 1

Fuente: Tomado de la información reportada por la SDPUGT- 1er.S-2024. Gráfico fuente propia OCI

Al consultar la página web describe que se han creado un total de 21 oficinas digitales y 41 Puntos de Atención - PAS para un total de 62 sedes (página actualiza el 04/10/2024), conforme consulta efectuada a través del siguiente enlace: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion>

Observación 3: Se evidencia que conforme a la actualización efectuada en la página web sobre el total de PAS y oficinas digitales con que cuenta la entidad, durante el primer semestre del 2024 estuvieron en funcionamiento solamente el 45% de estas sedes, debido a falta en la contratación para el mantenimiento de las oficinas digitales durante el primer semestre del 2024, de acuerdo con lo establecido y registrado en Sisgestion en el PAA por funcionamiento “PABS 080012124=> Prestación de servicios para realizar el mantenimiento preventivo correctivo, conectividad, traslados y el suministro de repuestos de las Oficinas Digitales a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.”, por un valor de \$476.621.827.

Es así que la OCI efectuó seguimiento a la Alerta preventiva generada en el informe del primer semestre del 2023 con radicado 20231400137643 y, revisada la acción correctiva formulada en SIGME No. AC-FCS-007 para de la CGR H27-2022 relacionado con el funcionamiento y mantenimiento de los puntos de atención – oficinas digitales, se evidencia que esta acción fue declarada por la OCI como NO EFICAZ el 04/04/2024, la cual ha sido reformulada conforme lo establece el procedimiento de ACPM con la ACPM AC-FCS-012. Al respecto, la OCI genera **alerta preventiva** frente a la ejecución de los valores aprobados por el “PABS 080012124=> Prestación de servicios, con respecto al proceso de contratación de mantenimiento preventivo de los PAS y oficinas digitales durante la presente vigencia.

ACTIVIDAD			
Código Superior:	AC-FCS-007	Proceso:	FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL
Consecutivo:	ACT-2018-5850	Estado:	Finalizado
Actividad:	Iniciar la contratación del mantenimiento de las oficinas digitales durante el mes de enero de 2024.		
Responsable:	DIEGO ALEJANDRO AYALA MONJE		
Fecha inicio:	01/01/2024	Fecha fin:	31/01/2024
Soportes/Evidencia:	Contratación solicitada.		
Observaciones:	No aplica.		

SEGUIMIENTO			
1. 3/04/2024 - usuario: DIEGO ALEJANDRO AYALA MONJE - seguimiento - Debido a la falta de directrices en la planificación y ejecución contractual, no se realizó el reporte oportuno de las actividades ACT-2018-5848 y ACT-2018-5850, relacionadas con la ACPM AC-FCS-009. Para abordar una mesa de trabajo entre la Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional. La Oficina de Control Interno (OCI) determinó que la acción fue "No eficaz" debido a la extemporaneidad en el cumplimiento. Como recomendación, se sugiere la formulación de un plan de mejoramiento para abordar adecuadamente el proceso contractual del mantenimiento de las Oficinas Digitales de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, así como sus Direcciones Territoriales. - Ver Documento			
2. 4/04/2024 - usuario: DIEGO ALEJANDRO AYALA MONJE - seguimiento - Debido a la falta de directrices en la planificación y ejecución contractual, no se realizó el reporte oportuno de las actividades ACT-2018-5848 y ACT-2018-5850, relacionadas con la ACPM AC-FCS-009. Para abordar una mesa de trabajo entre la Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional. La Oficina de Control Interno (OCI) determinó que la acción fue "No eficaz" debido a la extemporaneidad en el cumplimiento. Como recomendación, se sugiere la formulación de un plan de mejoramiento para abordar adecuadamente el proceso contractual del mantenimiento de las Oficinas Digitales de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, así como sus Direcciones Territoriales. - Ver Documento			

CIERRE DE LA ACTIVIDAD			
Autor del cierre:	JOHANNA MILENA GONZALEZ AGUILAR	Fecha cierre:	04/04/2024
Observaciones de cierre de la actividad:	La OAPII mediante mesas de trabajo y memorando 20241200011633 alertó al líder del proceso y enlace sobre la importancia de cargar las evidencias, sin embargo el proceso no acogió dicha recomendación por ende se cierra la actividad pero la misma no fue cumplida.		

Se reitera la Alerta Preventiva y se recomienda la reformulación de las actividades de la ACPM AC-FCS-012 para la eficacia del plan de mejoramiento suscrito por la CGR, así como fortalecer y mantener en operación los PAS y oficinas digitales que permitan desempeñar de manera eficaz y eficiente el objetivo para los cuales fueron creados y asegurar la ejecución contractual adecuada conforme a lo planificado en el PAA vigencia 2024.

Call center:

Observación 4: Verificada la página Web de la entidad, con fecha 15/10/2024, se evidencia que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, presenta temporalmente **fuera de servicio** la atención al público a través de la línea gratuita nacional: 01-8000-910305 y Línea de atención en Bogotá: (+57) 601-691- 3006, tal como se muestra en el siguiente pantallazo:

Código postal: 110221 - Bogotá D.C. - Colombia
 Horario de atención: Lunes a viernes de 7.00 a.m. a 4.00 p.m.

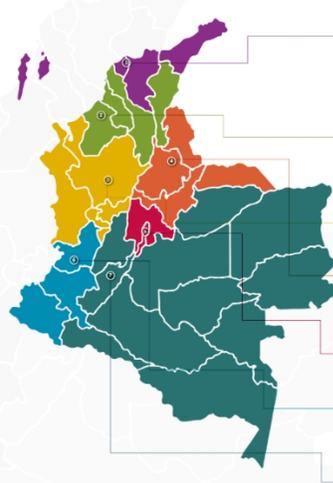


CANALES NO PRESENCIALES

- Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de información pública y Denuncias - QRSO
- Línea gratuita nacional: (+57) 01-8000-910305 (Temporalmente fuera de servicio)**
- Línea de atención en Bogotá: 601-691-3006 (Temporalmente fuera de servicio)**
- Correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co
- Correo electrónico notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@superservicios.gov.co
- Correo electrónico notificaciones tuteladas: notificacionestutela@superservicios.gov.co
- Portal Web: www.superservicios.gov.co
- Correo electrónico para denuncias por actos de corrupción y soborno: denunciassobornoycorrupcion@superservicios.gov.co



Direcciones Territoriales



- Dirección Territorial Noroccidente**
Atlixco, Mapalón, Guayana y el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con sede en la ciudad de Barranquilla.
- Dirección Territorial Nororiente**
Bolívar, Córdoba, Sucre y Cesar, con sede en la ciudad de Montería.
- Dirección Territorial Occidente**
Antioquia, Chocó, Risaralda, Caldas y Quindío, con sede en la ciudad de Medellín.
- Dirección Territorial Oriente**
Bolívar, Guaviare, Norte de Santander y Arauca, con sede en la ciudad de Bucaramanga.
- Dirección Territorial Centro**
Cundinamarca, Bogotá D.C., con sede en la ciudad de Bogotá D.C.
- Dirección Territorial Suroccidente**
Valle del Cauca, Cauca y Huila, con sede en la ciudad de Cali.
- Dirección Territorial Suroriente**
Casanare, Vichada, Meta, Guaviare, Guainía, Vaupés, Tolima, Huila, Caquetá, Putumayo y Amazonas, con sede en la ciudad de Mocoa.

Se recomienda revisar, corregir y ajustar la información suministrada en la página web de la entidad para dichos canales de atención, que permitan garantizar una atención ágil y efectiva a las inquietudes y necesidades de los usuarios.

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.

8. QUEJAS DISCIPLINARIAS

CONTROL CANAL DE DENUNCIAS 2024 - PRIMER SEMESTRE							
#	Fecha recibida	No. Radicado	Remitente	Asignado a :	Tipo de Corrupción	Solicita	Observación Verificada OCI
1	2-abr-24	20241002515052	Iván Alberto Ordoñez Vivas	Mateo Alejandro Rodríguez Forigua	FAVORITISMO	Informe sobre presuntos hechos de corrupción al interior de la Dirección de Investigaciones Administrativas para Energía y Gas Combustible	La Oficina de Control Disciplinario Interno, recibió 1 denuncia por presuntas amenazas a funcionarios y actos de corrupción mediante correo electrónico de fecha 8 de abril de 2024, proceso 2024170380900028E que se inició con auto 20241700105166 del 8 de mayo de 2024, y que se encuentra en etapa de investigación disciplinaria.
	8-jul-24	2024540007166 3		Jorge Luis Villamil Salazar			

Fuente: Tomado de la información reportada por la OCDI IS-2024 - Elaboración propia OCI

Para el primer semestre de 2024, 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 UNA (1) queja relacionada con denuncia y consulta ética. La gestión efectuada por la OCDI y el estado actual es auto de apertura y se encuentra en etapa de investigación disciplinaria.

Contrastando la información frente al indicador formulado y documentado en SIGME 2024 "REPORTES O DENUNCIAS RECIBIDAS POR ACTOS DE SOBORNO TRAMITADAS", con frecuencia de reporte semestral, se observa consistencia con las fuentes de información, tal como se aprecia en el siguiente reporte y análisis, así: "Durante el primer semestre del 2024 se recibió 1 denuncia por un posible hecho de soborno o corrupción los cuales fueron remitidos a la Oficina de Control Disciplinario Interno quien procedió a estudiar el escrito y, teniendo en cuenta los hechos narrados, procedió a abrir auto de apertura de investigación disciplinaria del 8/05/2024.

Investigación y Evidencia: Auto Inhibitorio expediente **2024170380900028E**², con el objetivo de: Tramitar eficiente y eficazmente los reportes o denuncias en relación con el soborno y otras formas de corrupción, y dar traslado a las entidades pertinentes para que surtan las investigaciones de tipo administrativo, disciplinario, fiscal y penal a que haya lugar.

<https://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/scorecontrol.nsf/Indicador?OpenForm&ParentUNID=C6FA079CE0B6D92705258AB0004597C8?OpenDocument>

9. DENUNCIAS Y CONSULTAS ÉTICAS - PORTAL WEB

Salvo la queja anterior, no existieron quejas de corrupción en contra de funcionarios y/o contratistas relacionadas con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

² auto inhibitorio sin verificar, teniendo en cuenta que toda la documentación de los procesos disciplinarios es información pública clasificada y reservada.

Se resalta a gestión de la entidad en cuanto a la creación de otro canal para combatir la corrupción y el soborno en la página del SUI. El equipo líder del Sistema de Gestión Antisoborno puso a disposición de todas las partes interesadas este nuevo canal para recibir denuncias sobre presuntos hechos de soborno y de corrupción cometidos por funcionarios, contratistas o terceros que actúen en nombre de la Superservicios.

Se realiza seguimiento a la implementación del nuevo canal de denuncias, observando que los boletines de noticias que se remiten a los prestadores, se incluya el link <https://sui.superservicios.gov.co/> con el fin de que esta clase de socios de negocio, puedan conocerlo y utilizarlo cuando conozcan un posible caso de soborno o de corrupción por un funcionario o contratista de la entidad.

Desde el boletín Infórmate No.3 del 25 de febrero del 2024, se socializa dicho canal de denuncias disponible. denunciassobornoycorrupcion@superservicios.gov.co

Con este nuevo canal dirigido a los prestadores de servicios públicos, se da cumplimiento al indicador del SGAS para el primer semestre del 2024.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

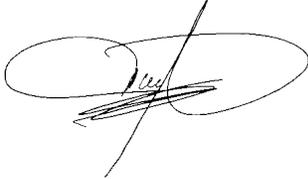
1. El trámite tipificado como Felicitaciones, para el periodo del presente informe, tuvo mayor recurrencia, a diferencia del II S-2023 que fue el tipificado como Queja.
2. Existe consistencia entre la información suministrada por el Despacho y la Oficina de Control Disciplinario Interno de las denuncias recibidas portal web para el primer semestre del 2024.
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 del IS-2024, en algunos casos, no incluyen dentro del análisis efectuado las dos métricas de muy satisfecho y satisfecho.
5. Se presenta información errónea en la página web de la entidad frente a línea gratuita nacional: 01-8000-910305 y Línea de atención en Bogotá: (+57) 601-691- 3006 donde se describe que estas están temporalmente fuera de servicio.
6. Se reitera la alerta preventiva frente a la reformulación de las actividades ACPM AC-FCS-007, producto del hallazgo AC-FCS-012 Contraloría General de la República relacionada con el presupuesto de funcionamiento y contratación oportuna para el mantenimiento de los puntos de atención – oficinas digitales, toda vez que durante el primer semestre 2024 no se ha efectuado estudios previos conforme lo estipulado en el PAA.

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

- ✓ Fortalecer los controles que se tienen implementados frente a la eficaz y oportuna respuesta a los tramites recibidos y tipificados como QRSF por parte de la SDPUGT y las Direcciones Territoriales.
- ✓ Registrar los términos de respuesta de las QRSF, en los informes trimestrales que publica la entidad, responsable del informe y aprobación del mismo, conforme lo requiere los formatos del SIGME.
- ✓ 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,



JUAN JOSÉ PEDRAZA VARGAS
Jefe Oficina de Control Interno

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

Copia: Elmer Felipe Duran Carrón- Superintendente Delegado de Protección al Usuario y Gestión en Territorio
Diana Marcela Cáceres Herrera – Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno
Asesor Despacho Superintendente
Estefanía Nova – Oficina Asesora de Planeación OAPII

Proyectó: Maritza Coca E. – Profesional Especializada Oficina de Control Interno - OCI
Revisó: Juan José Pedraza Vargas – Jefe Oficina de Control Interno – OCI