

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (QRS) Y FELICITACIONES

ABRIL A JUNIO DE 2016

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, la Superservicios emite el informe de las QRS recibidas durante el segundo trimestre de 2016, es decir, entre el 1º de abril y hasta el 30 de junio de 2016, así:

1. 20165290193512 del 1º de abril de 2016

Usuario se queja porque no recibió la comunicación con la cual lo citaron para notificarse personalmente de la Resolución 20168140029845 del 9 de marzo de 2016, así como tampoco recibió el físico del citado acto administrativo.

Se le informó a la Oficina de Control Interno Disciplinario y se redireccionó a la Dirección Territorial Centro para que procedan a revisar y validar lo requerido por el quejoso.

Realizada la trazabilidad del documento, a través de ORFEO, se evidencia respuesta a la solicitud, con oficio 20168140569531 del 23 de mayo de 2016 emitido por el DTC y auto inhibitorio 20161700000896 del 22 de abril de 2016, por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario, al considerar que la dentro de la queja denunciada no se configura ninguna causal reprochable disciplinariamente.

2. 20165290193982 del 1º de abril de 2016

Usuario se queja porque considera que la DTN al resolver un trámite incurrió en prevaricato.

Se le informó a la Oficina de Control Interno Disciplinario, quien asumió competencia, de acuerdo con el histórico del documento y se encuentra en etapa de indagación No 013-04-2016 y a la DTN para que le responda al quejoso.

Según la trazabilidad efectuada a través del Sistema de Gestión Documental, se observa que se contestó con el oficio 20168200619781 del 20 de mayo de 2016, con el cual se le explica que el hecho de que las decisiones no salgan a su favor, no se configura per se una conducta reprochable disciplinaria y que revisada la actuación el fallo fue acogido respetando la normativa vigente aplicable a los servicios públicos domiciliarios.

3. 20165290194852 del 1º de abril de 2016

Usuario se queja porque no le contestaron el conmutador 6913005 y solicita una cita con la Señora Superintendente.

Se le informó al Director Administrativo, quien le contestó al quejoso con el oficio 20165220199601 enviado vía correo electrónico el 12 de abril de 2016 a los siguientes



C014/5927



C014/5927

destinatarios: frankp1944@gmail.com y se le indicó que la cita quedó programada para el lunes 18 de abril a las 9:00 a.m.

4. 20165290195832 del 4 de abril de 2016

Usuario se queja porque no le contestaron el conmutador 6913005 y solicita una cita con la Señora Superintendente.

Se le informó al Director Administrativo, quien le contestó al quejoso con el oficio 20165220199601 enviado vía correo electrónico el 12 de abril de 2016 a los siguientes destinatarios: frankp1944@gmail.com y se le indicó que la cita quedó programada para el lunes 18 de abril a las 9:00 a.m.

5. 20165290198552 del 4 de abril de 2016

Usuario se queja porque no le contestaron el conmutador 6913005 y solicita una cita con la Señora Superintendente.

Se le informó al Director Administrativo, quien le contestó al quejoso con el oficio 20165220199601 enviado vía correo electrónico el 12 de abril de 2016 a los siguientes destinatarios: frankp1944@gmail.com y se le indicó que la cita quedó programada para el lunes 18 de abril a las 9:00 a.m.

6. 20165290200722 del 5 de abril de 2016

Usuario se queja porque no le contestaron el conmutador 6913005, entre los días 1 y 4 de abril de 2016.

Se reasignó la QRS a la Dirección Administrativa, quien respondió a la queja con el oficio 20165220204231 del 13 de abril de 2016, comunicándole al quejoso que debido a fallas técnicas en los equipos del sistema de recepción no fue posible atender algunas llamadas en esas fechas.

De igual manera, se le informó a la Oficina de Control Disciplinario Interno, quien emitió el auto inhibitorio No. 20161700000906 del 22 de abril de 2016, al considerar que la dentro de la queja denunciada no se configura ninguna causal reprochable disciplinariamente.

7. 20168500046322 del 11 de abril de 2016

Denuncia en contra de un funcionario de la Dirección Territorial Suroccidente, queja que se encuentra en la Oficina de Control Interno Disciplinario, la cual ha emitido el auto de apertura de pruebas de indagación preliminar No. 20161700000656 del 18 de marzo de 2016.

8. 20165290222722 del 13 de abril de 2016

La Presidencia de la República traslada por competencia una queja en contra del Director Territorial Occidente, de un usuario que no está de acuerdo con la decisión emitida por este funcionario, además tampoco comparte el auto inhibitorio emitido por la Oficina de Control Interno Disciplinario, al considerar que la dentro de la queja denunciada no se configura ninguna causal reprochable disciplinariamente.

Esta queja fue trasladada a la Oficina de Control Interno Disciplinario, oficina que se inhibió para iniciar cualquier investigación al considerar que la conducta de los funcionarios por los cuales denuncia el quejoso, no se constituye en una conducta reprochable disciplinariamente y emitió el auto 20161700000986 del 28 de abril de 2016.

9. 20165290229112 del 14 de abril de 2016

Usuario se queja porque no le han contestado el radicado 20158200130762 del 3 de marzo de 2015.

Se le comunicó a la Oficina de Control Disciplinario Interno, dependencia que incorporó al expediente No. 016-04-2016 mediante radicado No. 20161700001196 del 23 de mayo de 2016.

De igual manera, se le informó al DTN, quien emitió respuesta con el oficio 20168200500591 del 3 de mayo de 2016.

Por otro lado, se le informó a la Delegada de Energía quien manifestó que efectuó requerimiento con el rad. 20152200154011 del 19 de marzo de 2015, la prestadora ELECTRICARIBE S.A. ESP dio respuesta con el 20155290234872 y se le contestó al quejoso con el No. 20152200264551 del 14 de mayo de 2015, indicándole que por tratarse de costos de inversión en la infraestructura de distribución, debe agotar el trámite administrativo previsto en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios.

10. 20168100135412 del 18 de abril de 2016

La usuaria solicita intervención directa de la Superservicios en reclamación en contra de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, al considerar que la DTC no resolvió en derecho sus peticiones.

Esta Dirección se reunió con el esposo de la quejosa el 18 de abril de 2016, en el Despacho de la Señora Superintendente; el 22 de abril de 2016 la DGT se reunió con la EAAAB quien asumió el compromiso de retirar el medidor del predio, llevarlo al laboratorio acreditado por el O.N.A.C. y efectuar la prueba en presencia de los usuarios y con acompañamiento de la DGT.

Se le informó a la Oficina de Control Disciplinario Interno, oficina que se inhibió para iniciar investigación en contra, mediante auto No. 20161700000976 del 28 de abril de 2016.

11. 20165290260932 del 25 de abril de 2016

El usuario se queja por la no atención en la línea gratuita nacional, el 25 de abril de 2016.

La Dirección General Territorial le contestó con el oficio 20168000291091 del 23 de mayo de 2016, excusándose por los inconvenientes que se hayan podido presentar, por el cambio de plataforma tecnológica para atención en el call center, durante el 25 y 26 de abril de 2016, modificaciones que se redundarán en beneficio de la atención a la ciudadanía.

12. 20165290264712 del 26 de abril de 2016

El usuario se queja porque no se impulsa procesalmente el radicado No. 20158200471432 del 21 de julio de 2015.

Se le remitió a la DTN para la respuesta correspondiente, dependencia que emitió el oficio 20168200606231 del 19 de mayo de 2016, con el cual informa que la investigación por Silencio Administrativo Positivo fue decidida con la resolución 20158200316615 del 31 de diciembre de 2016.

Se le informó a la Oficina de Control Disciplinario Interno, quien la tramita con auto de indagación preliminar 018-05-2016.

13. 20165290266852 del 26 de abril de 2016

Usuario denuncia por prevaricato al Director Territorial Norte, por favorecimiento a la empresa ASAA ESP, por permitirle que facture más de 5 meses de consumo.

La DTN responde al usuario con el oficio 20168200619681 del 20 de mayo de 2016.

Se le informó a la Oficina de Control Disciplinario Interno, para el trámite de su competencia.

14. 20165290268562 del 27 de abril de 2016

La Procuraduría General de la Nación, remite por competencia denuncia invocada por un usuario, porque la superservicios no efectúa seguimiento permanente a Electricaribe S.A. ESP.

Esta dirección le informa a la Oficina de Control Disciplinario Interno, quien asumió competencia frente al tema e informa a la Delegada de Energía para el trámite de su competencia, dependencia que no ha emitido ninguna respuesta.

15. 20165290268582 del 27 de abril de 2016

La Procuraduría General de la Nación remitió por competencia la queja del usuario que no está de acuerdo con las decisiones tomadas en la DTN, dentro de reclamaciones en contra de ELECTRICARIBE S.A. ESP, pues considera que hubo violación al debido proceso, abuso de posición dominante y falsedades por parte de la prestadora y la superservicios no protege sus derechos.

Se le informó a la DTN la cual emitió respuesta con el oficio 20168200820801 del 14 de junio de 2016, con el cual le informó al quejoso sobre las competencias de segunda instancia de la entidad y cómo se lleva a cabo el procedimiento administrativo para que la superservicios pueda resolver de fondo sus reclamaciones.

Se remitió la denuncia a la Oficina de Control Interno Disciplinario, quien avocó competencia y se encuentra surtiendo el trámite pertinente.

16. 20165290269872 del 28 de abril de 2016

Se remite a la Oficina de Control Disciplinario Interno, toda vez que se trata de una copia de escrito dirigido a la Procuraduría General de la Nación. No existe una denuncia directa en contra de la superservicios, únicamente el usuario dentro de su escrito le solicita a la Procuraduría que ejerza su control disciplinario frente a la prestación de los servicios públicos.

No obstante lo anterior, se les informó a los Delegados de Energía y Gas y de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, para su conocimiento.

La Oficina de Control Disciplinario Interno emitió el Auto Inhibitorio No. 20161700001216 del 23 de mayo de 2016.

17. 20165290283012 del 2 de mayo de 2016

La Procuraduría Regional del Tolima, remite por competencia la queja de un veedor ciudadano, por cuanto no han emitido respuesta a su oficio VFT-939, sin que indique número de radicación.

Esta dirección remite por competencia a la Oficina de Control Disciplinario Interno, donde se encuentra en el trámite respectivo.

Se remite a la Oficina Asesora Jurídica, dependencia competente para emitir respuesta al radicado 20165290166152 del 17 de marzo de 2016, quien emite el oficio 20161330192821 del 6 de abril de 2016.

18. 20168400070822 - 20165290283552 del 3 de mayo de 2016

Queja por la respuesta emitida por el Director Territorial Oriente, mediante oficio 20168400172491 del 21 de abril de 2016, con la cual le explica al usuario que no procede iniciar investigación por Silencio Administrativo Positivo.

No se envía a la Oficina de Control Disciplinario Interno, toda vez que la queja es contra una decisión de la citada territorial, dentro de la cual no se evidencia ninguna queja en contra de una conducta desplegada por servidor de la territorial que deba ser investigada por dicha dependencia, ya que el denunciante únicamente presenta desacuerdo con la decisión de no investigar al prestador por no respuesta a una petición.

La Dirección Territorial Oriente emitió respuesta el 13 de mayo de 2016, mediante oficio 20168400216261.

19. 20168500060852 del 4 de mayo de 2016

Contratista solicita cambio de supervisor de su contrato, por inconvenientes personales presentados con el mismo.

El Director Territorial Suroccidente remitió la queja a la Oficina de Control Disciplinario Interno. En el ORFEO se evidencia que esta dependencia emitió el Auto de Pruebas 20161700001256 del 26 de mayo de 2016.

20. 20168500060882 del 4 de mayo de 2016

Contratista solicita cambio de supervisor de su contrato, por inconvenientes personales presentados con el mismo.

El Director Territorial Suroccidente remitió la queja a la Oficina de Control Disciplinario Interno. En el ORFEO se evidencia que esta dependencia emitió el Auto de Pruebas 20161700001256 del 26 de mayo de 2016.

21. 20168500062892 del 6 de mayo de 2016

Contratista solicita cambio de supervisor de su contrato, por inconvenientes personales presentados con el mismo.

El Director Territorial Suroccidente remitió la queja a la Oficina de Control Disciplinario Interno. En el ORFEO se evidencia que esta dependencia emitió el Auto de Pruebas 20161700001256 del 26 de mayo de 2016.

22. 20165290309822 del 12 de mayo de 2016

La Procuraduría General de la Nación, remite por competencia una denuncia en contra del DTN, porque en sentir del quejoso, dicho funcionario permite que ELECTRICARIBE S.A. ESP, abuse de su posición dominante.

Se le informó a la DTN para que emitiera respuesta a la QRS, dependencia que mediante oficio 20168200633261 del 23 de mayo de 2015, le respondió al quejoso que mientras no obre un

recurso de apelación concedido por la prestadora, la superservicios no puede resolver de fondo su reclamación.

La Oficina de Control Disciplinario Interno profirió el auto inhibitorio 20161700001376 del 16 de junio de 2016, al considerar que la dentro de la queja denunciada no se configura ninguna causal reprochable disciplinariamente.

23. 20165290358712 del 3 de junio de 2016

Solicitud de investigación en contra de los contratistas de la Dirección Territorial Norte, por incurrir en errores de forma al emitir la resolución 20158200258935, errores que vulneraron sus derechos.

Se remitió a la Oficina de Control Disciplinario Interno, quien emitió el auto 20161700001366 del 15 de junio de 2016, por medio del cual remitió por competencia a la Procuraduría General de la Nación.

24. 20168200451002 del 10 de junio de 2016

Solicitud de investigación en contra del Director Territorial Norte, por prevaricato y favorecimiento al incumplir con los trámites a favor de ELECTRICARIBE S.A. ESP y no haberle concedido el recurso de apelación en contra de una decisión de la citada prestadora.

Se le informó al Director Territorial Norte, quien respondió con el oficio 20168200849841 del 20 de junio de 2016, con el cual le explica cuál es el procedimiento administrativo que debe agotar y porque no puede conceder un recurso de apelación que no ha interpuesto y que lo debe conceder la prestadora cuando resuelve la reclamación en primera instancia.

Se remite la denuncia a la Oficina de Control Disciplinario Interno, donde se encuentra surtiendo el trámite pertinente.

25. 20168200476042 del 17 de junio de 2016

Queja por la presunta mala asesoría que obtuvo de los servidores en la Dirección Territorial Norte.

Se remite a esa dirección, donde se emite el oficio 20168200931831 del 28 de junio de 2016, mediante el cual se le reitera el compromiso de la superservicios para redireccionar y asesorar a los usuarios, frente a las situaciones que se les presente con las empresas que prestan los servicios públicos domiciliarios. Se le entrega informativo en el cual se le explica detalladamente cuando proceden cada uno de los recursos procedentes, dentro de las actuaciones administrativas que se inician con reclamaciones y quejas en contra de la prestación de dichos servicios.

Se informa a la Oficina de Control Disciplinario Interno, no obstante que la usuaria alega mala asesoría, pero no indica el nombre de la persona que presuntamente la atendió y asesoró indebidamente.

26. 20168400121072 del 20 de junio de 2016

Desacuerdo en contra de la emisión de un acto administrativo emitido por la Dirección Territorial Oriente, remitido por competencia por la Procuraduría Regional de Santander.

Se remite a la Oficina de Control Disciplinario Interno, donde se emite el Auto inhibitorio 20168400121072, al considerar que la dentro de la queja denunciada no se configura ninguna causal reprochable disciplinariamente.

La Dirección Territorial Oriente ya se había pronunciado frente al desacuerdo del usuario en contra de la decisión 20168400024605 del 20 de mayo de 2016, de la cual allegó copia a la Procuraduría y ésta la remite a la superservicios, radicada el 7 de junio de 2016 bajo el número 20168400105532 y la que fue resuelta con la resolución 20168400031575 del 27 de junio de 2016.

27. 20168200481982 del 20 de junio de 2016

Se trata de una queja en contra de la superservicios, por permitir que Electricaribe S.A. ESP atropelle a sus usuarios; afirma que son más de 500 usuarios los que reclaman diariamente.

Se remite a la Delegada de Energía y Gas Combustible, dependencia donde se emite el oficio 20162200380701 del 6 de julio de 2016, con el cual requiere al prestador para que se pronuncie frente a la denuncia del usuario, a quien se le envió copia del citado requerimiento.

28. 20168200482092 del 20 de junio de 2016

Felicitaciones por el servicio recibido por parte de la Dirección Territorial Norte.

29. 20168200482082 del 20 de junio de 2016

Felicitaciones por el servicio recibido por parte de los servidores de la Dirección Territorial Norte.

30. 20168200482072 del 20 de junio de 2016

Felicitaciones por el servicio recibido por parte de los servidores de la Dirección Territorial Norte.

31. 20168200482062 del 20 de junio de 2016

Felicitaciones por el servicio recibido por parte de los servidores de la Dirección Territorial Norte.

32. 20168200481262 del 20 de junio de 2016

Felicitaciones por el servicio recibido por parte de los servidores de la Dirección Territorial Norte.

33. 20168200480232 del 20 de junio de 2016

Felicitaciones por el servicio recibido por parte de los servidores de la Dirección Territorial Norte.

34. 20165290403462 del 21 de junio de 2016

Felicitaciones por el servicio recibido por parte de los servidores de la Dirección Territorial Norte.

Mediante memorando 20168000066203 del 13 de julio de 2016 se le informa al Director Territorial Norte, sobre el recibo de las felicitaciones recibidas por la atención que brindaron sus servidores a los usuarios en los diferentes puntos presenciales de atención y se le exhorta para que continúen con esa actitud en la prestación del servicio al ciudadano.

35. 20165290415152 del 24 de junio de 2016

La Procuraduría Regional de Sucre, remito por competencia la solicitud de vigilancia y seguimiento que requirió un usuario, a un radicado que envió a la Dirección Territorial Centro por correo mediante guía 937538046 del 10 de mayo de 2016.

Teniendo en cuenta que fue un escrito remitido por la Procuraduría, se reenvía a la Oficina de Control Disciplinario Interno, donde se encuentra surtiendo el trámite pertinente.

Se informa a la Dirección Territorial Centro, quien inicia el trámite de investigación por Silencio Administrativo Positivo en contra de la prestadora contra la cual se queja el usuario, emitiendo el auto de apertura de investigación y elevación de pliego de cargos No. 20168150006446 del 6 de julio de 2016, el cual se encuentra surtiendo el trámite legal dispuesto por el CPACA.

De igual manera, el Director Territorial Centro, mediante memorando 20168100002083 explica el trámite dado a los escritos allegados por el quejoso.

Por otro lado, es importante informar que el Procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamos y Sugerencias SC-P-005 ya se encuentra dentro del Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano.

De igual manera se le comunica que esta dirección, junto con la Oficina Asesora de Planeación, acogió las sugerencias contenidas en el memorando 20161400021923 del 29 de febrero de 2016, emitido por la Oficina de Control Interno, por lo cual se efectuaron las siguientes actividades, para dar cumplimiento a la ACPM No. 45 del Procedimiento Mejora Continúa:

1. Ajuste del procedimiento de QRS el cual ya se encuentra publicado en SIGME
2. Socialización del procedimiento de QRS entre las diferentes dependencias de la entidad.
3. Se adoptó en la página web de la entidad el link QRS para que cualquier persona pueda ingresar y radicar una QRS. En este link se dispusieron los conceptos de lo que significa QRS, su fundamento legal, así como lo que constituiría un acto de corrupción: "ciudadanos" link Transparencia y acceso a información pública" y en "Tramite su solicitud" el link QRS.
4. Se evidencia la definición de las QRS estandarizadas en la actividad 1 del procedimiento.
5. Para fortalecer el conocimiento y promoción de los canales, se envió memorando a los Directores territoriales, para que en los eventos de presencia institucional que tengan en las regiones den a conocer a los ciudadanos los canales por los cuales pueden hacer sus quejas, reclamos y sugerencias y actos de corrupción.
6. Adicionalmente se involucró en la página WEB en transparencia y acceso al ciudadano en Quejas, reclamos y sugerencias (QRS), informe de seguimiento trimestral.
7. Se ajustó el formato para presentación de QRS en la página web
8. Se ajustó el formato de presentación de QRS para ingresar a los buzones de sugerencias, los cuales se dispondrán en cada una de las direcciones territoriales y los PAS de la entidad.

Con relación a definir los profesionales idóneos y los criterios con los cuales se determinarán las causales que ameritan investigación disciplinaria, es un tema que no es de competencia de esta dirección, toda vez que la única dependencia que puede establecer qué conducta es reprochable disciplinariamente es la Oficina de Control Disciplinable Interno.

Por lo anterior, se les informa que esta dirección procederá a remitir a la Oficina de Control Disciplinario Interno, toda petición que así lo requiera, así como las quejas que remita por competencia la Procuraduría General de la Nación y las que a criterio de esta dirección deban ser analizadas por la citada dependencia.

Por último, se anexa Formato MC-F-019, debidamente diligenciado, en el cual se incluyen las QRS que fueron remitidas a la Dirección General Territorial, en el segundo trimestre de 2016, en cumplimiento del procedimiento que se encuentra publicado en SIGME.