

**MEMORANDO**  
**20221400198563**

Página 1 de 10

GD-F-010 V.16

Bogotá D.C., Fecha: 31/10/2022

PARA Dr. DAGOBERTO QUIROGA COLLAZOS  
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

DE JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe de atención a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (QRSF) para el primer semestre del año 2022.

Respetado Dr. Quiroga;

En cumplimiento de lo dispuesto en la ley 1474 de 2011, en su artículo 76 “...*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*”<sup>1</sup>. De conformidad con lo anterior 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 elevaron a la entidad para el primer semestre de 2022.

### **CAPÍTULO I: 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.

### **CAPÍTULO II – 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 2022.

---

<sup>1</sup> 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 1474 de 2012. 12 de julio de 2012 (Colombia).

### **CAPÍTULO III – 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 periodo de 2022; con la información allegada la OCI, verifica el contenido de la QRSF elevada, la adecuada tipificación y la oportuna respuesta que se concede por parte de la dependencia encargada. A la vez se analiza la información que se encuentra en los informes trimestrales de QRSF, que publica la SDPUGT. Con la información allegada por parte de la SDPUGT, se realiza seguimiento a las QRSF allegadas mediante el sistema de gestión Documental “ORFEO II” (Superintendencia, 2022) y la página web de la SSPD.

Lo expuesto de conformidad a la normatividad establecida y al Procedimiento de Gestión de trámites: PU - P – 001, versión 3 y versión 4” (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2022).

Otro aspecto relevante para el presente informe fue el paralelo comparativo de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas en el segundo semestre de 2021 con el primer semestre de 2022; 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 los dos periodos.

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

## CAPÍTULO V- 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 2) y el “Procedimiento Gestión de Trámites” (Código PU-P-001, Versión 3 y Versión 4), el cual define los trámites:

“QRSF: Son las quejas, reclamos, sugerencia o felicitaciones, que los ciudadanos formulen relacionados con el cumplimiento de la misión de la entidad. Son insumo para el continuo mejoramiento en la manera como se presta el servicio público” (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).

### 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/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/carta-de-trato-digno-derechos-y-deberes-ciudadanos">https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/carta-de-trato-digno-derechos-y-deberes-ciudadanos</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 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 2 vigente desde el 28/12/2021 hasta el 06/09/2022. (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:	X	

CRITERIO	VERIFICACIÓN OCI	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
	<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>		
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 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: <a href="https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/Informes-y-estadisticas-de-atencion">https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/Informes-y-estadisticas-de-atencion</a>	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. <a href="https://www.superservicios.gov.co/Transparencia-y-acceso-a-la-informaci%C3%B3n-p%C3%ABlica/Datos-abiertos">https://www.superservicios.gov.co/Transparencia-y-acceso-a-la-informaci%C3%B3n-p%C3%ABlica/Datos-abiertos</a>	X	
Ley 1755 de 2015 (art. 22)	La Superservicios implementó la herramienta del aplicativo ORFEO I y ORFEO II, para consultar el estado del trámite y la respuesta a la petición y queja de acuerdo a lo establecido en la ley 1755, 2015; los cuales pueden consultarse en los siguientes enlaces: <a href="http://orfeo.superservicios.gov.co/Orfeo/consultaExterna/EstadoTramite.seam">http://orfeo.superservicios.gov.co/Orfeo/consultaExterna/EstadoTramite.seam</a> <a href="https://orfeoi.superservicios.gov.co/orfeo/consultaWeb/">https://orfeoi.superservicios.gov.co/orfeo/consultaWeb/</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/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion">https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-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	X	

CRITERIO	VERIFICACIÓN OCI	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
	denominado “canales de atención” y la plataforma “Te resuelvo”. <a href="https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion">https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion</a> <a href="https://teresuelvo.superservicios.gov.co/">https://teresuelvo.superservicios.gov.co/</a>		

Tabla 1 Relaciona los criterios normativos de las QRSF, establecidos por la Entidad durante el primer semestre de 2022. Oficina de Control Interno Superservicios (2022).

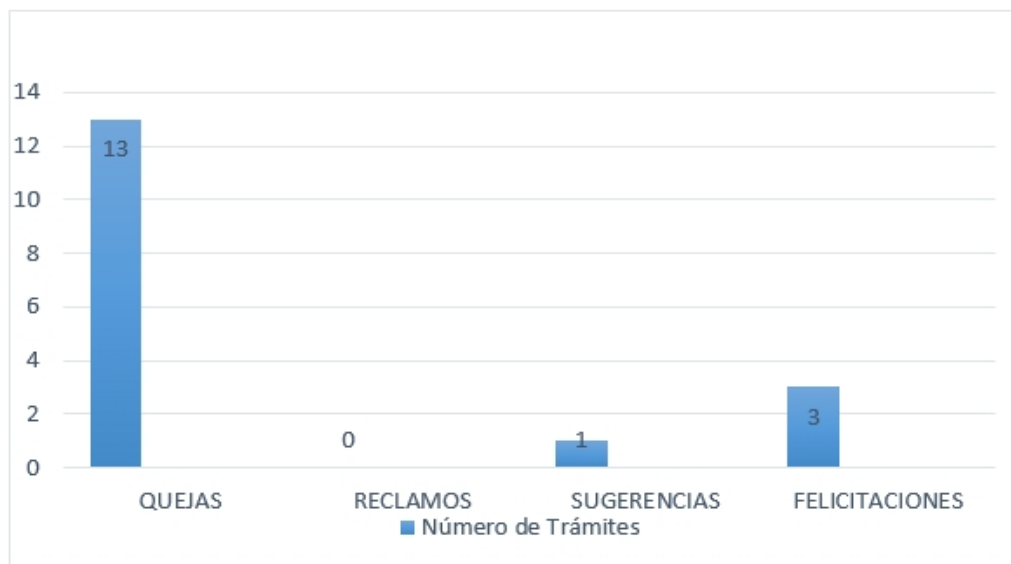
## CAPÍTULO VI – CANALES DE RECEPCIÓN:

El canal de recepción de QRSF fue mediante la herramienta digital “Te Resuelvo”, en su totalidad para el primer semestre de 2022

## CAPÍTULO VII - QRSF RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022:

La SDPUGT, remitió un consolidado de 17 QRSF, allegadas para el periodo entre el 01 de enero de 2022 y el 30 de junio de 2022, tipificados así:

Figura 1: Trámites primer semestre 2022



Nota. El gráfico representa la tipificación de los trámites recibidos durante el primer semestre de 2022. Fuente Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, 2022.

De la figura Número 1, se denota que el principal trámite que eleva la ciudadanía es el tipificado como queja con un 76.47% de solicitudes, seguido de los trámites tipificados como felicitaciones con un 17,64% y el trámite tipificado como reclamo no fue un trámite elevado por la ciudadanía.

## 1. TEMÁTICAS DE LAS QRSF PRESENTADAS PARA EL PRIMER SEMESTRE DE 2022:

### a) CAUSALES DE QUEJAS:

QUEJAS		
RADICADO	CAUSA DE LA QUEJA	NÚMERO
20228000114812	Queja por falta de gestión en trámite competencia de la SSP	9
20228000648152		
20228000929672		
20228001010972		
20225290054282		
20228001528792		
20228001634122		
20228001870632		
20228002280892		
20228300784272 20228002103102	Queja por mala atención funcionarios	2
20225292167922	Omisión de atención en el call center (no ingresa llamada)	1
20228000866992	Queja por gestión de trámite (recurso de apelación) – del no conocimiento de la SSPDD	1

Tabla 2. Causa de las quejas recepcionadas por la SSPD, para el primer semestre de 2022. Fuente SDPUGT (2022).

De la tabla descrita anteriormente, se observa que el mayor número de quejas es relacionado a la falta de gestión en los trámites de competencia de la Superservicios, el cual equivale a 69, 23%, seguido de las quejas relacionadas a la atención de los funcionarios con un 15%.

### a) FELICITACIONES:

Para el primer semestre de 2022, solo se presentaron 3 trámites tipificados como felicitación, donde se menciona la buena gestión realizada por la Superintendencia en cumplimiento de sus funciones.

### c) SUGERENCIAS

SUGERENCIAS		
RADICADO	CAUSA DE LA QUEJA	NÚMERO
20228000211402	Sugerencia en la accesibilidad Web respecto a la plataforma virtual "TE RESUELVO"	1

Tabla 3. Causa de la sugerencia radicada por la SSPD, para el primer semestre de 2022. Fuente SDPUGT (2022).

## CAPÍTULO VIII – PARALELO SEGUNDO SEMESTRE DE 2021 Y PRIMER SEMESTRE DE 2022:

Figura 2: Comparativo primer semestre 2022 y segundo semestre 2021

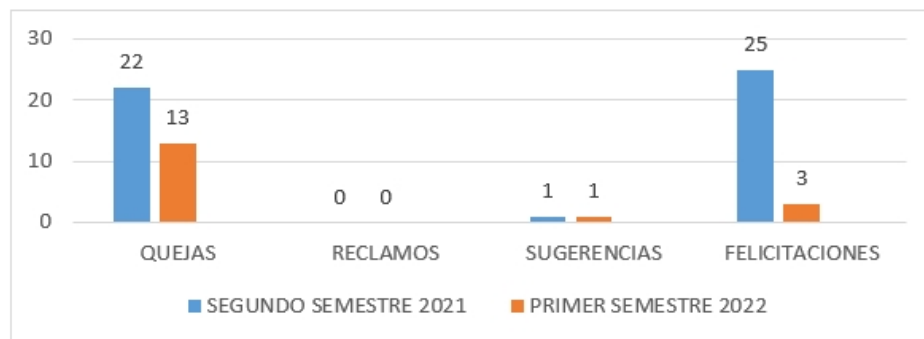


Figura 2 - Quejas radicadas para el segundo semestre de 2021 y primer semestre de 2022. Fuente SDPUGT (-2021-2022) y OCI (2021-2022).

De la gráfica anterior se evidencia que hubo una reducción de QRSF allegadas a la Superservicios para el primer semestre de 2022, del 35, 41% de los trámites; en comparación con el segundo semestre de 2021. Para el primer semestre de 2022, el trámite con mayor número de radicados es el tipificado como queja, diferente al mayor número de tramites allegados para el segundo semestre de 2021, que fue el tipificado como Felicitaciones.

De lo relacionado en el segundo semestre de 2021 y el primer semestre de 2022, las principales causales de quejas que se recibieron fueron “Queja por falta de gestión en trámite competencia de la SSP” y “Queja por mala atención de funcionarios”.

## CAPÍTULO XIX - 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 amplió la emergencia sanitaria y que fue derogado por la ley 2207 (2022), el 17 de mayo de 2022. La OCI, en su verificación observó el cumplimiento del término de respuesta por parte de la SSPD, en 16 de las 17 quejas radicadas.

### 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	Omisión de respuesta al radicado de entrada N° 20228000866992 de fecha 07/03/2022.	Ley 1755 de 2015, art. 14; Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.	Se evidencia que al parecer se remitió respuesta a persona diferente que radica la queja.	Posibles incumplimientos de lo ordenado en la normatividad vigente. Inicio de acciones administrativas y disciplinarias.
---	--	--	---	--

## CAPÍTULO X- INFORMES TRIMESTRALES QRSF:

La información relacionada en los informes Trimestrales de QRSF, que presenta la SDPUGT, se encuentran relacionados 17 trámites, de los cuales 13 se encuentran tipificados como Quejas, 3 felicitaciones y 1 sugerencia, encontrándose acorde con la información relacionada en el anexo remitido por la SDPUGT.

La OCI, genera **alerta preventiva** referente a los informes del primero y segundo trimestre de 2022 publicados por la SDPUGT, de conformidad con la omisión de los términos de respuesta de las QRSF allegadas y las acciones de mejora a seguir frente a los resultados presentados en estos informes, Situación que ya se había mencionado en el informe de QRSF presentado por la OCI, en el segundo semestre de 2021.

## CAPÍTULO XII – 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 45 puntos de atención habilitados para el primer semestre de 2022, 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, 2022).

### 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. <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion?tab=oficinas-digitales-moviles> (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2022).

### 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) 601-691-3006.



#### 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.

### **CAPÍTULO XII – QUEJAS DISCIPLINARIAS**

Para el primer semestre de 2022, “no se recibieron quejas con actos de corrupción; sin embargo se recibió por la Oficina de Control Disciplinario Interno (OCDI) Cuarenta (40) quejas relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad” (Información OCDI), de las cuales 17 fueron remitidas por la Procuraduría General de la Nación, 1 queja trasladada por la Personería Municipal de Chía y 22 fueron quejas radicadas por los ciudadanos. La etapa procedimental que se encuentran estas quejas, según información remitida por la OCDI es: 18 quejas con auto de apertura de indagación previa; 10 quejas con auto de incorporación; 9 quejas con auto de apertura de investigación disciplinaria, 1 queja con auto inhibitorio y 2 autos por remisión por competencia. Del total de las anteriores quejas denunciadas, 16 se encuentran con estado archivado. (Oficina de Control Disciplinario Interno – Superservicios. 2022).

### **CAPÍTULO XIII - DENUNCIAS Y CONSULTAS ÉTICAS - PORTAL WEB**

Se radicaron para el primer semestre de 2022, según lo informado por el despacho “106 quejas mediante el portal web de denuncias, de las cuales 1 son por comportamiento del funcionario público, 1 por hechos sobre corrupción y 174 quejas que se tipificaron dentro de los siguientes motivos:

- 1). Problemas con la prestación de servicio “sin servicio de energía”
- 2). Asuntos relacionados con el cobro de servicios adicionales en la factura.
- 3). Asuntos relacionados con el cobro elevado del servicio de energía.
- 4). Asuntos directamente vinculados con problemas en el servicio de acueducto.
- 5). Asuntos relacionados con el cobro elevado del servicio de acueducto y alcantarillado.
- 6). Problemas con el cambio de medidores del servicio de acueducto.
- 7). Problemas relacionados con telecomunicaciones y traslados.
- 8). Problemas relacionados con facturación a cargo de las direcciones territoriales.
- 9). Asuntos relacionados con la oficina de control disciplinario interno”.

Respecto a las 2 denuncias relacionadas con hechos de corrupción, una en contra de un funcionario público y otra contra una dependencia sin nombre propio, dichos radicados según lo manifestado en el informe Canal de Denuncias Web primer semestre 2022; fueron remitidos a la Oficina de Control Disciplinario Interno para el trámite correspondiente.

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

1. Se establece una observación referente a los términos de respuesta.
2. Dentro del periodo establecido para el primer semestre se presentaron 17 QRSF un número inferior al semestre anterior, se redujo en un 35.41% los trámites.
2. El trámite tipificado como Quejas, para el periodo del presente informe fue el que tuvo más frecuencia, a diferencia del semestre anterior que fue el tipificado como Felicitaciones.

3. Se genera **alerta preventiva** sobre los informes trimestrales de QRSF publicados relacionado 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. Para el primer periodo de 2022, no se presentó ningún radicado QRSF, que se hubiese tramitado con duplicidad; causal que si se evidencio en el segundo semestre de 2021.

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

1. Se reitera la recomendación dada en el informe anterior, referente al contenido de los informes trimestrales de la SDPUGT, dado que no se evidencia los términos de respuesta y las acciones efectuadas para mejorar las quejas allegadas contra la SSPD.

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**  
Jefe Oficina de Control Interno

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

Copia: Superintendente Delegado 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 Durán - Jefe Oficina de Control Interno