

MEMORANDO
20201400093413

GD-F-010 V.11

Bogotá D.C., 30/11/2020

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 – I semestre de 2020

Estimada Doctora Natasha:

De acuerdo con el Plan Anual de Auditorías aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2020, adjuntamos informe de seguimiento del asunto, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

El informe comentado se ha realizado de conformidad con lo dispuesto en el Ley 87 de 1993, *“por la cual se establecen las normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”*.

Cordial saludo,



MYRIAM HERRERA DURÁN

Copia: Bibiana Guerrero Peñarete - Superintendente delegada para la protección del Usuario y la gestión en Territorio.

A continuación lo enunciado.

INFORME DE ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

PRIMER SEMESTRE 2020

LEY 1474 DE 2011



OFICINA DE CONTROL INTERNO
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - SUPERSERVICIOS

PRESENTACIÓN

En un Estado Social de Derecho, como el colombiano, el propósito de la función pública es el servicio a la comunidad, por lo que uno de los fines del mismo es, precisamente, garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos, así como facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos (artículos 2, 123, 209 y 270 de la Constitución Política), lo que implica para el ciudadano, entre otros aspectos, la posibilidad de acceder a la información y los servicios que le permiten ejercer tales potestades, así como manifestarse en pro o en contra de la materialización de ese acceso y esos servicios a cargo de las entidades públicas.

En este contexto y a fin de dar cumplimiento al párrafo segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011¹, la Oficina de Control Interno, presenta al Despacho de la Entidad, el informe del primer semestre de 2020, relativo al seguimiento del recibo, trámite y respuesta a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en adelante QRSF, formuladas por los ciudadanos en dicho período y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios, para verificar su gestión conforme a la normativa vigente.

Cabe recordar que, de acuerdo con lo dispuesto en el Procedimiento Gestión de Trámites Internos de la Entidad, las QRSF son “...*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*”.

Por su parte, la queja es una manifestación “...*de inconformidad sobre la prestación de un servicio por una conducta y/o acción entre los sujetos vigilados y los funcionarios*”; el 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*”; la sugerencia es “...*una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad*”; y la felicitación, es una demostración “...*de agrado que realizan los usuarios, al recibir un servicio o atención por parte de un servidor de la entidad*”.

DATOS GENERALES

Marco legal

Este informe tiene su sustento normativo en las siguientes normas:

- Constitución Política, artículos 2, 123, 209 y 270.
- Ley 190 de 1995².
- Decreto 2232 de 1995³.

¹ “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”.

² “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.

³ “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”.

- Ley 1437 de 2011⁴.
- Ley 1474 de 2011.
- Ley 1712 de 2014⁵.
- Ley 1755 de 2015⁶.
- Decreto 1081 de 2015⁷.
- Decreto 1166 de 2016⁸.
- Decreto 491 de 2020⁹.
- Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social¹⁰.

alcance

El presente informe contempla la verificación del cumplimiento de la normativa relativa a la gestión de QRSF, por parte de la Superservicios, en el primer semestre de 2020, las cifras relacionadas con las mismas, así como el análisis comparativo estadístico del presente informe y el inmediatamente anterior.

objetivos

Verificar el cumplimiento, por parte de la Superservicios, de la normativa vigente en materia de atención al ciudadano relativa a la gestión de QRSF recibidas en la Superservicios, por los distintos canales previstos para el efecto y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

Realizar recomendaciones para el cabal cumplimiento de la normativa vigente en materia de gestión de QRSF, en caso de ser necesario.

METODOLOGÍA

Para la elaboración del informe se parte de la información suministrada por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, antes Dirección General Territorial y se coteja con la existente en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO y la página web de la Superservicios (Menú de Servicios al Ciudadano – Canales de Atención).

Como fuente de información, en la elaboración del presente informe, resulta relevante la información contenida en los informes trimestrales sobre QRSF, correspondientes al período de seguimiento y el informe de Atención a QRSF II Semestre 2019, presentado por la Oficina de Control Interno.

⁴ "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

⁵ "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".

⁶ "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".

⁷ "Por medio de la cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República".

⁸ "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 del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

⁹ "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades 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".

¹⁰ "Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus".

SEGUIMIENTO

cumplimiento de criterios normativos en la atención de qrsf

En esta oportunidad, la Oficina de Control Interno considera pertinente realizar la revisión del cumplimiento, por la Superservicios, de algunos criterios normativos establecidos para la atención de las QRSF.



CRITERIO	VERIFICACIÓN OCI	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
Ley 190 de 1995 (Art.54) y Decreto 2232 de 1995 (Art. 9)¹¹ Presentación de informe trimestral QRSF al jefe de la Entidad.	En la página WEB de la Superservicios se puede ubicar, en el menú de servicios al ciudadano, el vínculo denominado estadísticas de atención, donde se encuentran los informes trimestrales de QRSF. https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/estadisticas-de-atencion	X	
Ley 1437 de 2011 (Art.5, Num.1)¹² Presentar peticiones y obtener información por medio idóneo.	En la página WEB de la Superservicios se puede ubicar, en el menú de servicios al ciudadano, el vínculo denominado canales de atención, donde se ponen a disposición del público canales presenciales, telefónicos y en línea para la presentación de peticiones y la obtención de información. https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/canales-atencion	X	
Ley 1437 de 2011 (Art. 7, Num 5)¹³ Carta de trato digno.	En la página WEB de la Superservicios se puede ubicar, en el menú de servicios, la carta de trato digno. https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/carta-trato-digno-al-ciudadano/carta-de-trato-digno-al-ciudadano	X	
Ley 1437 de 2011 (Art. 7, Num 7)¹⁴ Ley 1474 de 2015 (Art. 76, Inc. 1)¹⁵ Dependencia encargada de gestionar QRSF.	En la Entidad, la dependencia responsable del Procedimiento Gestión de Trámites Internos que hace parte del Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano, es la Dirección General Territorial, hoy Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio.	X	
Ley 1474 de 2015 (Art. 76, Inc. 2)¹⁶ Presentación de informe semestral sobre gestión QRSF, por parte de la Oficina de Control Interno.	En la página WEB de la Entidad se encuentran publicados los informes semestrales sobre la gestión QRSF, elaborados por la Oficina de Control Interno de la misma. https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/control-interno/informes-de-ley	X	
Ley 1474 de 2015 (Art. 76, Inc. 3)¹⁷ Link en página web para la presentación de QRSF.	En la página WEB de la Superservicios se puede ubicar, en el menú de servicios al ciudadano, el vínculo denominado solicitudes y trámites, en donde se presenta el canal Te Resuelvo y el link Canal de Transparencia y Prevención de la	X	

¹¹ Artículo 9º.- Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá: Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.

¹² Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

¹³ Artículo 7, numeral 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

¹⁴ Artículo 7, numeral 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

¹⁵ Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

¹⁶ 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.

¹⁷ Artículo 76. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

	Corrupción y el Soborno. https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/solicitudes-y-tramites		
Decreto 1081 de 2015 (Artículo 2.1.1.3.1.2)¹⁸ Asignación de código para hacer seguimiento a trámites.	En la página WEB de la Superservicios se puede ubicar, en el menú de servicios al ciudadano, el vínculo denominado consulta estado de trámite el cual opera con el número del radicado suministrado por la Entidad al presentar la petición y que corresponde al consecutivo del Sistema de Gestión Documental ORFEO. http://orfeo.superservicios.gov.co/Orfeo/consultaExterna/EstadoTramite.seam	X	
Decreto 1081 de 2015 (Artículo 2.1.1.6.2)¹⁹ Publicación de informes de solicitudes de acceso a la información y tiempos de respuesta.	En la página WEB de la Superservicios se puede ubicar, en el menú de servicios al ciudadano, el vínculo denominado estadísticas de atención, donde se encuentran los informes trimestrales de QRSF. https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/estadisticas-de-atencion	X	

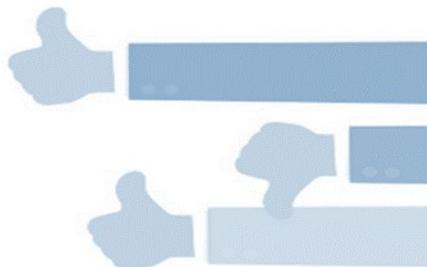
Fuente: Elaboración propia

La verificación de criterios normativos relacionados con la atención de QRSF, presentada por la Oficina de Control Interno, permite sostener que la Superservicios cumple tales criterios.

atención de qrsf I semestre 2020

Verificada la información remitida por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, antes Dirección General Territorial y los Informes del Primer y Segundo Trimestre de 2020 sobre QRSF, publicados en la página web de la Superservicios, se encuentra la siguiente información sobre atención de QRSF presentadas por los ciudadanos, en el período de seguimiento objeto del presente informe:

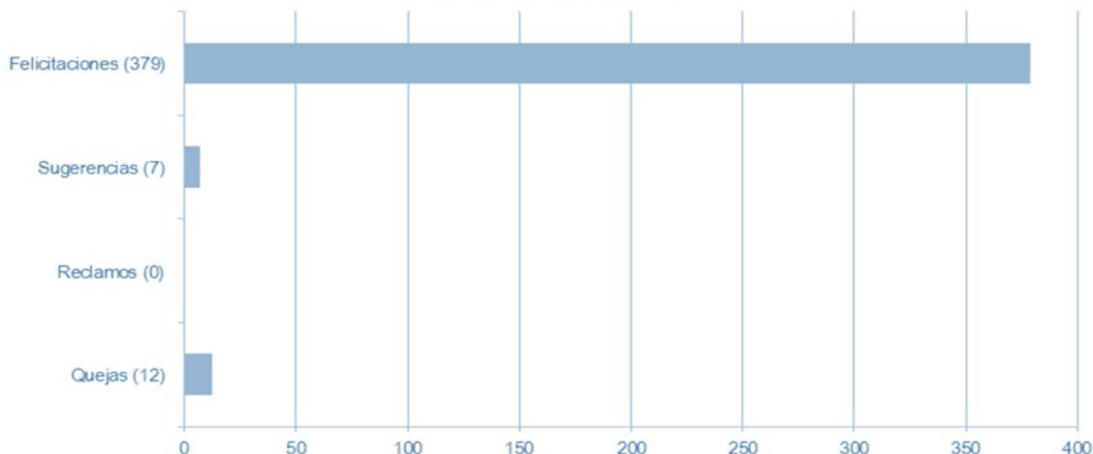
Durante el primer semestre de 2020, se presentaron ante la Superservicios, 398 peticiones clasificadas como QRSF, así:



¹⁸ Artículo 2.1.1.3.1.2 Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma.

¹⁹ Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.

PRESENTACIÓN QRSF I SEMESTRE 2020



Fuente: Elaboración propia

El canal utilizado por los ciudadanos para la presentación de los referidos trámites, fue la herramienta digital Te Resuelvo, en un 100%, durante el período de seguimiento del presente informe.

En cuanto a las quejas y sugerencias presentadas durante el período de seguimiento del informe, se tiene que fueron 12 y 7, respectivamente y versaron sobre las siguientes temáticas:

QUEJAS	
RADICADO	TEMÁTICA
20205290083702	Solicitud dirección física punto de atención Superservicios.
20205290239062	Inconformidad con la información suministrada para notificarse.
20205290295612	Solicitud de guardar el aislamiento social.
20205290320452	No suministro de atención adecuada.
20205000003692	Solicitud de extensiones con funcionario de la entidad.
20205290297432	No se estaban adoptando las medidas de contingencia en el CADE la 26.
20205290383012	Demora en la respuesta.
20205290398102	No se comunicaron para video llamada programada.
20205290751462	Queja contra supuesta funcionaria de la Superservicios.
20205290764032	No se comunicaron para video llamada programada.
20205290840002	Queja sobre atención de funcionario de la Superservicios.
20205290990612	No le respondieron por el chat de call center.
SUGERENCIAS	
RADICADO	TEMÁTICA
20205290157412	Solicita funcionamiento del call center.
20205290161852	Solicita funcionamiento del call center.
20205290186502	Solicita ampliar opciones en la página para inquietudes y señalar tiempo de respuesta.
20205290191072	Más oficinas digitales.
20205290202672	Aumentar la cobertura de las oficinas digitales.
20205000003682	Solicita atención personalizada y que los vigilantes gestionen las peticiones.
20205291070932	Solicita facilitar el diligenciamiento de la solicitud, para personas mayores que no tienen conocimientos en tecnología.

Fuente: Informes Primer y Segundo Trimestre de 2020 sobre QRSF

Es de anotar que, según lo manifestado por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, antes Dirección General Territorial, en reunión de socialización llevada a cabo el

30 de noviembre de 2020, la pandemia originada en el Covid 19, impactó negativamente la atención a la ciudadanía, pues no se contaba sino con dos canales disponibles, a saber; la herramienta digital Te Resuelvo y el Call Center, y en éste último el recurso humano disponible era de 11 agentes, por lo que el canal colapsó.

oportunidad en el trámite de qrsf

De acuerdo con la información recibida y estudiada, la Oficina de Control Interno, ha verificado que el término de respuesta de las 398 QRSF presentadas por los ciudadanos, durante el primer semestre de 2020, ante la Superservicios, sea acorde con las disposiciones vigentes.

Para el efecto, es preciso tener en cuenta que en el Procedimiento Gestión Trámites internos versiones 6 y 7, la actividad 5 establece lo siguiente: “QRSF: La DGT proyectará respuesta al usuario, utilizando el formato Carta Membrete Radicado GD-F-007. Pasar a la actividad número 8”. Así las cosas la Dirección General Territorial, hoy Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, es la dependencia encargada de dar respuesta oportuna a las QRSF.

La Ley 1755 de 2015, incorporada en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dispone que toda actuación iniciada por una persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo, todo lo cual permite entender que el término para la atención de una QRSF es de 15 días hábiles según la normativa vigente.

Sin embargo, como consecuencia de la pandemia generada por el Covid 19, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 491 de 2020, en cuyo artículo 5 se prevé la ampliación de términos para la atención de peticiones, lo que implica que cualquier QRSF que estuviese en curso al momento de la publicación de la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, por la cual se declara la emergencia sanitaria en el país, debe resolverse en un término general de 30 días hábiles. Es de anotar que la publicación de dicho acto administrativo tuvo lugar en la misma fecha de su expedición (Diario Oficial 51.254 de 12 de marzo 2020).

Así las cosas y verificada la fecha de las peticiones clasificada como quejas y sugerencias, durante el período de seguimiento del presente informe, se encuentra lo siguiente:

QUEJAS				
RADICADO ENTRADA	FECHA	RADICADO SALIDA	FECHA	OBSERVACIÓN
20205290083702	1/28/2020	20208000193521	4/7/2020	Aplicación CPACA - Extemporáneo
20205000003692	3/6/2020	202080000831611	28/08/2020	Aplicación Decreto 491 de 2020 - Extemporáneo
20205290295612	3/14/2020	20208000426741	01/06/2020	
20205290297432	3/16/2020	20208000426721	6/1/2020	
20205290320452	3/24/2020	20208000426731	01/06/2020	
20205290398102	4/13/2020	20208000681631	16/07/2020	
20205290383012	4/7/2020	20208000426711	01/06/2020	
20205290751462	5/27/2020	20208000681621	16/07/2020	Aplicación Decreto 491 de 2020 – Respuesta por fuera del período del informe - Extemporáneo
20205290764032	5/28/2020	20208000681611	16/07/2020	
20205290840002	6/3/2020	202080000831601	25/08/2020	
20205290990612	6/16/2020	202080000830881	25/08/2020	
SUGERENCIAS				
RADICADO ENTRADA	FECHA	RADICADO SALIDA	FECHA	OBSERVACIÓN
20205290157412	2/11/2020	20208000193491	4/7/2020	Aplicación CPACA - Extemporáneo
20205290161852	2/12/2020	20208000193481	4/7/2020	
20205290186502	2/18/2020	20208000193471	4/7/2020	

20205290191072	2/19/2020	20208000193461	7/04/2020	
20205290202672	2/21/2020	20208000192221	7/04/2020	
20205000003682	3/6/2020	20208000831621	25/08/2020	Aplicación Decreto 491 de 2020 – Respuesta por fuera del período del informe - Extemporáneo

Fuente: Elaboración propia.

En tal caso se presenta la siguiente **Observación – Término para resolver peticiones**:

Condición (Descripción del Hallazgo o Situación encontrada)	Criterios (Parámetros, requisitos o condiciones)	Causa (Posibles causas identificadas Oficina de Control Interno)	Consecuencias (Riesgos- efectos e impactos)
Atención de QRSF por fuera de los plazos establecidos en la normativa vigente.	Art. 14 Leyes 1437 de 2011, 1755 de 2015 y art. 9 del Decreto 491 de 2020.	Debilidades en los controles respecto de los términos de respuesta de las QRSF y alto volumen de trámites a atender.	Incumplimiento normativo y posibles acciones disciplinarias.

Respecto a esta observación y en reunión de socialización llevada a cabo el día 30 de noviembre de 2020, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, antes Dirección General Territorial, manifestó que durante el primer semestre de 2020, hubo un incremento en los trámites generales a cargo de la Entidad, situación que afectó la atención oportuna de PQRS, por parte de la dependencia.

análisis comparativo

En este punto del informe, se comparan los resultados presentados en el Informe de Atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones del II Semestre de 2019, con el presente informe correspondiente al I Semestre de 2020.

cifras en la atención de qrsf

Respecto del número de peticiones clasificadas como QRSF, se presenta el siguiente comportamiento del segundo semestre 2019 al primer semestre 2020:

SOLICITUDES	II SEMESTRE 2019	I SEMESTRE 2020
Quejas	16	12
Reclamos	0	0
Sugerencias	12	7
Felicitaciones	703	379
TOTAL	731	398

Fuente: Informes Primer y Segundo Trimestre de 2020 sobre QRSF

De acuerdo con la información presentada en el cuadro precedente, las peticiones QRSF(Totales) recibidas por la Superservicios, sufrieron una disminución del 46%, en el primer semestre de 2020, en relación con las recibidas en el segundo semestre del 2019.

De acuerdo con lo manifestado por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, antes Dirección General Territorial, en reunión de socialización llevada a cabo el 30 de noviembre de 2020, la pandemia originada por el Covid 19, implicó el cierre de la oficinas digitales (Kioscos) y los Puntos de Atención Superservicios (PAS), situación que incide en la disminución de QRSF, durante el período de seguimiento del informe.

No se presentan peticiones clasificadas como reclamos en ninguno de los semestres comparados y siempre las felicitaciones son mayoritarias en relación con las otras peticiones analizadas.

CANALES PARA EL RECIBO DE QRSF

En lo que respecta a los canales utilizados por los ciudadanos para presentar QRSF ante la Superservicios, se tiene lo siguiente:

CANALES DE ATENCIÓN	II SEMESTRE 2019	I SEMESTRE 2020
Herramienta Digital Te Resuelvo	714	398
Ventanilla (Personal)	10	0
Correo electrónico	6	0
Telefónico	1	0
TOTALES	731	398

Fuente: Informes Primer y Segundo Trimestre de 2020 sobre QRSF

	<p>Conforme a la información precedente, se evidencia que el canal más utilizado por los ciudadanos para la presentación de peticiones clasificadas como QRSF, continúa siendo la herramienta digital Te Resuelvo. En el segundo semestre de 2019, el porcentaje de utilización de dicho canal fue de 98%, en tanto que en el primer semestre de 2020, dicho porcentaje asciende a 100%.</p>
---	--

En cuanto a la extemporaneidad en la respuesta de quejas y sugerencias presentada en los semestres analizados, se tiene lo siguiente:

PETICIÓN	II SEM 2019		I SEM 2020	
	PRESENTADAS	EXTEMPORÁNEAS	PRESENTADAS	EXTEMPORÁNEAS
QUEJA	16	13	12	11
SUGERENCIA	12	7	7	6

Fuente: Elaboración propia.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

Dados los resultados expuestos en el presente informe, la Oficina de Control Interno, plantea lo siguiente:

recomendaciones

Fortalecer estrategias orientadas a lograr el trámite oportuno de las QRSF en la Superservicios, teniendo en cuenta que se presentan respuestas extemporáneas observadas en el período objeto de seguimiento.

Aplicar lo dispuesto en el párrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, de modo que se anuncie la ampliación de términos al peticionario, cuando el volumen o la complejidad de la petición, no permita su respuesta en los términos de ley, a fin de evitar respuestas extemporáneas.

CONCLUSIONES

La Superservicios cumple con los criterios normativos relacionados con la atención de QRSF.

Se evidencia una adherencia general al Procedimiento Gestión de Trámites Internos, en las actividades para el trámite de atención de QRSF.

Se materializa el riesgo de atención extemporánea de las QRSF, en la Entidad por lo que se mantiene la alerta establecida en el informe anterior. Esta situación puede generar un daño antijurídico a la Entidad y responsabilidad disciplinaria para los funcionarios a cargo de la atención de las peticiones extemporáneas.

Se presenta una disminución considerable en la presentación, ante la Superservicios, de peticiones clasificadas como QRSF, en el período de seguimiento del presente informe y en relación con el informe anterior elaborado por la Oficina de Control Interno.

MYRIAM HERRERA DURÁN

Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Bibiana Guerrero Peñarete- Superintendente delegada para la protección del Usuario y la gestión en Territorio.

Elaboró: Ana María Velásquez Posada – Asesora Oficina de Control Interno - Luis Ernesto Vargas Ayala – Contratista Oficina de Control Interno

Imágenes tomadas en:

<https://www.cientocinco.es/quienes-somos/servicio/>

<https://www.lideco.com/lideco/de-interes/noticias/449-la-importancia-de-la-verificacion-de-creditos.html>

<https://www.facebook.com/saludogamoso.ese/photos/pqrs-te-invitas-a-dejarnos-tus-quejas-reclamos-sugerencias-o-felicitaciones-en/2083222618384106/>

<http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/consultas.nsf/>