

MEMORANDO
20171400080953

GD-F-010 V.9

Bogotá D.C., 15/09/2017

Página 1 de 8

PARA **Doctor. JOSE MIGUEL MENDOZA DAZA**
 Superintendente de Servicios Públicos

DE **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

ASUNTO **Informe de atención a Quejas, Reclamos y Sugerencias QRS – I semestre de**
 2017

Fundamento: De conformidad con lo definido en el Artículo 12 literal i de la ley 87 de 1993, Artículo 76 de la ley 1474 de 2011 Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 y en concordancia con lo establecido en la Guía de la Presidencia de la Republica **ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**; Son funciones de los auditores internos, en desarrollo del mandato constitucional y legal, hacer seguimiento e informar, sobre las Quejas, Reclamos y Sugerencias que los ciudadanos formulen y que se relacionen con la gestión y atención de los servidores públicos de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

Objetivo: Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos para recibir tramitar y resolver las Quejas, Reclamos y Sugerencias que los ciudadanos formulen y que se relacionen con la gestión y atención de los servidores públicos.

Metodología: La Oficina de Control Interno toma como base para la consolidación y análisis de la información lo definido en el procedimiento SC-P-005 **GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS V2, V3, y SC-P-001 PROCEDIMIENTO DERECHOS DE PETICIÓN V12, V13, V14 Y V15**, implementados por la entidad a partir del 11 de noviembre de 2016.

Para garantizar la trazabilidad de la información de QRS interpuestas por los ciudadanos, relacionadas con la gestión y atención de los servidores públicos y de conformidad con las normas legales vigentes, se tomó los informes trimestrales de Seguimiento a Quejas, Reclamos y Sugerencias, generados y enviados por la Dirección General Territorial, el informe del semestre enviado por la Oficina de Control

disciplinario, la información del semestre suministrada por el área de comunicaciones y la información del semestre suministrada por las Direcciones Territoriales, sin incluir las que fueron identificadas como felicitaciones (24 felicitaciones de 69 QRS).

Igualmente para realizar la revisión detallada de las QRS interpuestas por la ciudadanía, se toma para el análisis las 45 QRS registradas como quejas, representado un 65,21% de la población objeto.

Resultados:

Los registros de QRS reportados por las dependencias para el primer semestre de 2017 y tomados para el análisis, corresponden en un 64.44% a la Oficina de Control Disciplinario Interno y el 33.33% corresponden a la Dirección General Territorial, como se muestra en la siguiente gráfica.

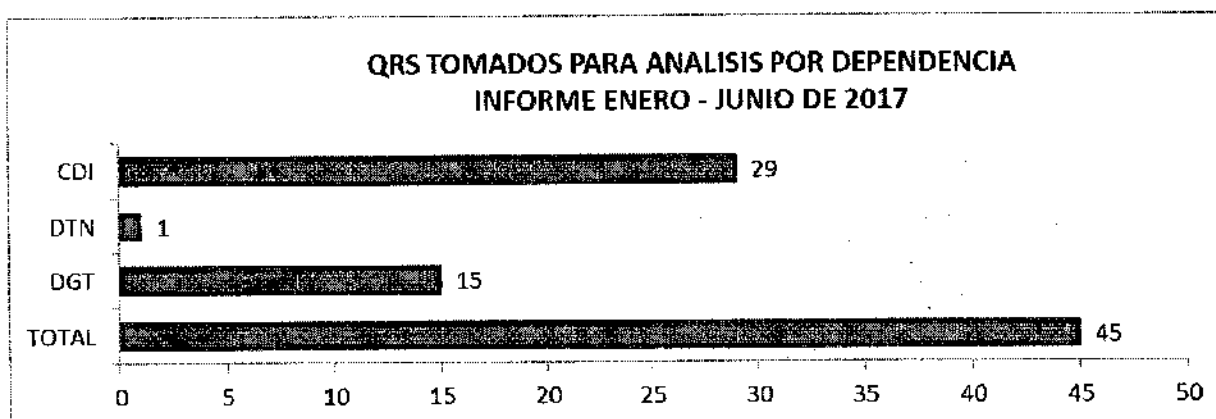


TABLA DE DATOS		
PERIODO	QRS	PORCENTAJE DE QRS
CDI	29	64.44
DGT	15	33.33
DTN	1	2.23
TOTAL SEMESTRE	45	100,00

Los registros de QRS reportados por las áreas y tomados para el análisis corresponden a 45 para el primer semestre de 2017, 23 radicados en el primer trimestre y 22 radicados en el segundo trimestre como se muestra en la siguiente gráfica.

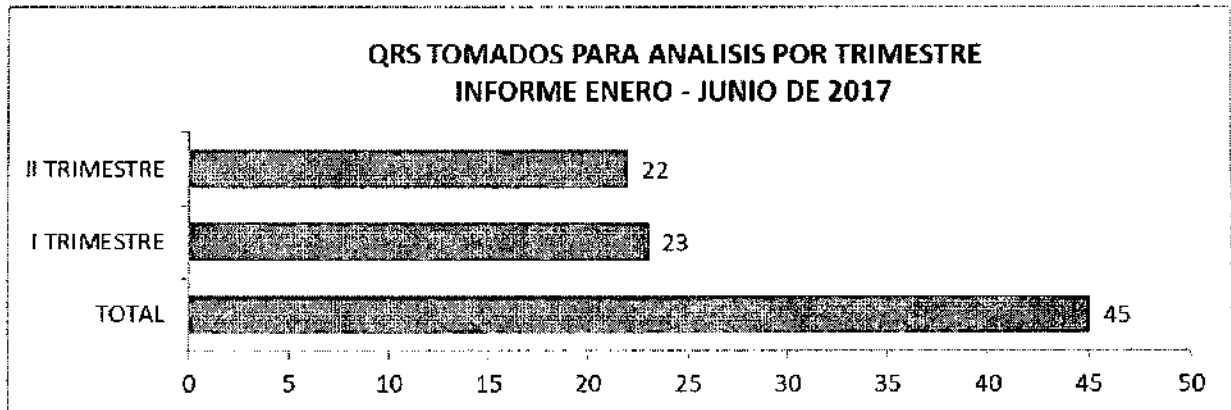


TABLA DE DATOS		
PERIODO	QRS	PORCENTAJE DE QRS
I TRIMESTRE	23	51.11
II TRIMESTRE	22	48.89
TOTAL SEMESTRE	45	100.00

Según el análisis realizado a los QRS tomados, las fuentes por las cuales llegaron a la institución los respectivos QRS son las detalladas en el siguiente gráfico, siendo relevante que el 42,22% (19 QRS) llegaron por radicación directa en la institución y el 24.44% llegaron por Procuraduría.

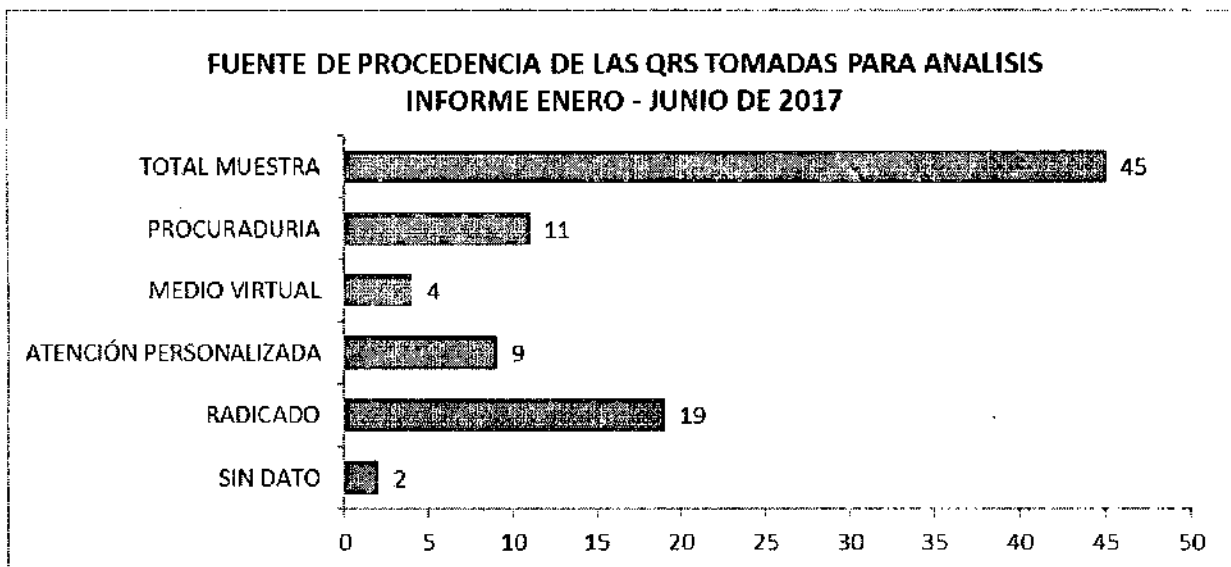


TABLA DE DATOS		
FUENTE	QRS	PORCENTAJE DE QRS
MEDIO VIRTUAL	4	8.89
ATENCIÓN PERSONALIZADA	9	20.00

RADICADO	19	42.22
SIN DATO	2	4.45
PROCURADURIA	11	24.44
TOTAL MUESTRA	45	100

Igualmente y una vez clasificada la información de la muestra por parte de la Oficina de Control Interno, según el tema tratado en las QRS, se obtiene que los usuarios de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se quejan por:

TEMA DE QRS SEGUN CLASIFICACION CONTROL INTERNO INFORME ENERO A JUNIO DE 2017

SIN INFORMACIÓN	1
POR INVESTIGACIÓN A FUNCIONARIOS	2
POR TRAMITE A DERECHO DE PETICIÓN	2
NO RESPUESTA OPORTUNA	3
CONTRA AGENTE ESPECIAL	2
VIOLACIÓN LEY DE CONTRATOS	2
IRREGULARIDADES	4
PREVARICATO	2
OMISION EN INVESTIGAR Y RESOLVER	2
NO ATENDER DENUNCIA	1
INCUMPLIMIENTO FUNCION VIGILANCIA	1
REQUERIMIENTOS VARIOS	1
NO HA RECIBIDO RESPUESTA	7
NO RECIBO DE DOCUMENTACIÓN	1
NO ENTREGA CORRESPONDENCIA	1
INADECUADA ATENCIÓN	3
POR HORARIO DE ATENCIÓN	1
NO NOTIFICACIÓN	3
NO ES QUEJA	3
DEMORA EN LA GESTIÓN	1
NO ACCESO A EXPEDIENTE	1
INFORMACION INCOMPLETA	1

Del total de QRS (45), el 15.56 % (7) corresponden a temas relacionados con el NO RECIBO DE RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS y el 8.89% (4) corresponden a temas relacionados con IRREGULARIDADES EN LA GESTIÓN.

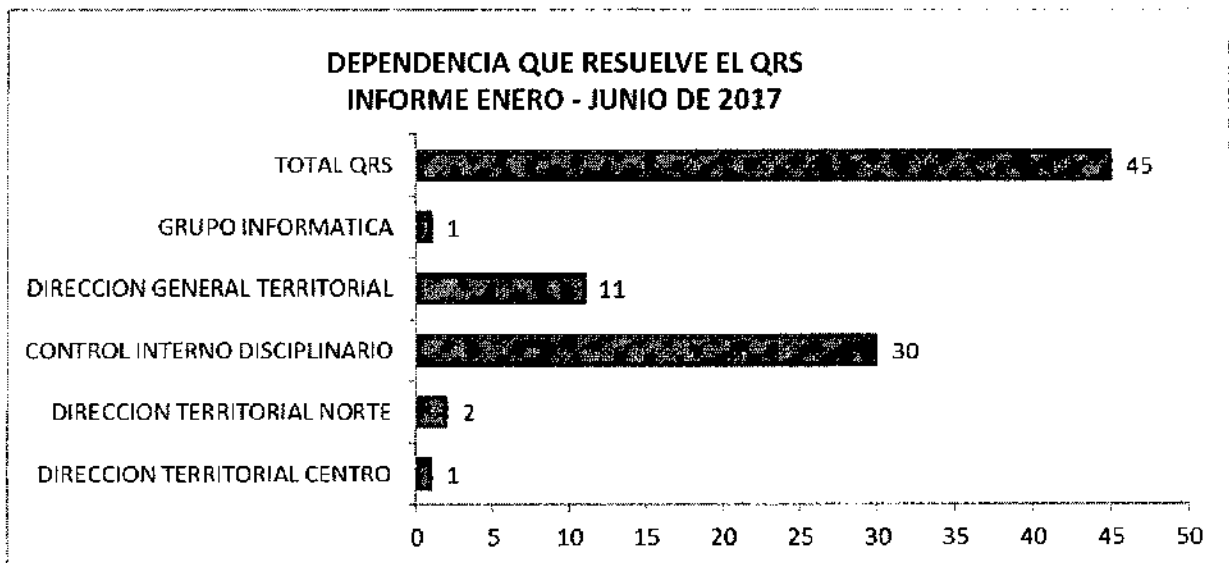


TABLA DE DATOS		
DEPENDENCIA	QRS	PORCENTAJE DE QRS
DIRECCION TERRITORIAL CENTRO	1	2.22
DIRECCION TERRITORIAL NORTE	2	4.44
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	30	66.67
DIRECCION GENERAL TERRITORIAL	11	24.44
GRUPO INFORMATICA	1	2.23
TOTAL MUESTRA	45	100

Como se puede observar en la gráfica anterior, se evidencia que el 66.67% de QRS fueron asignados a la Oficina de Control Interno Disciplinario y el 24.44 lo resuelve la Dirección General Territorial, siendo las más representativas y que la Dirección Territorial Oriente, Sur Occidente y Occidente, no presentan asignación alguna.

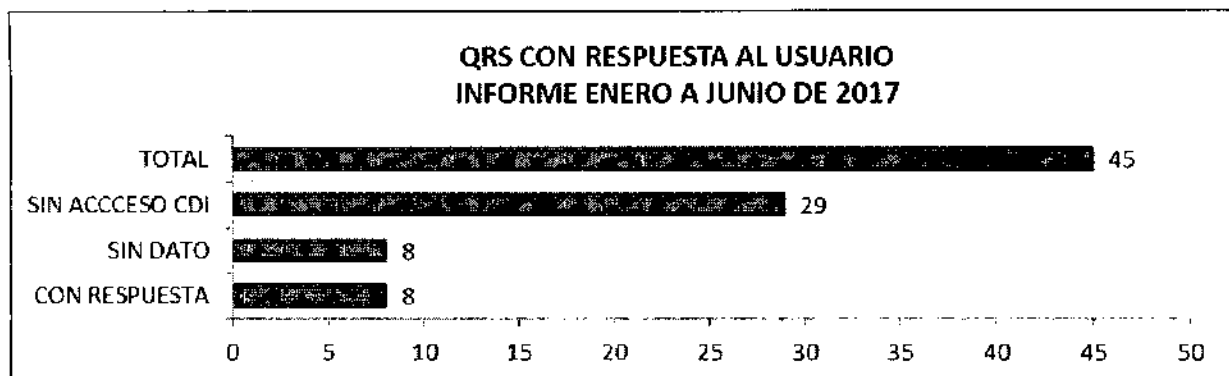


TABLA DE DATOS		
ACCION	QRS	PORCENTAJE DE QRS
SIN DATO	8	17.78

CON RESPUESTA	8	17.78
SIN ACCESO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	29	64.44
TOTAL MUESTRA	45	100,00

Evaluadas las QRS se encuentra que en el 64.44% no se tiene acceso a la información por estarse gestionando de forma reservada en Control Interno Disciplinario y 17.78% de las QRS no se pudo verificar por que la información no está disponible en el cuadro de seguimiento enviado por la Dirección General Territorial.

Observaciones:

1. Se observa ausencia de comunicación e interrelación de los procesos y dependencias, incertidumbre y falta de claridad en los procedimientos e instrumentos de gestión y carencia de control de la gestión institucional en QRS, según lo evidenciado en las siguientes situaciones:

En el SIGME ya no está vigente el procedimiento SC-P-005 relacionado en la actividad 3 del procedimiento SC-P-001 Procedimiento Derechos de petición.

Se eliminó el procedimiento SC-P-005 Procedimiento Gestión de Quejas Reclamos y Sugerencias, sin la participación de áreas involucradas y/o afectadas, como Control Interno y Control Disciplinario Interno, los cuales tenían responsabilidades en el mismo.

El procedimiento SC-P-001 Derechos de petición se ha actualizado en 3 oportunidades en los últimos 4 meses.

2. Se observa falta de seguimiento y control en las acciones de tipificación, socialización y gestión de las QRS, evidenciado en los gráficos "TEMA QRS SEGUN CLASIFICACION CONTROL INTERNO", "DEPENDENCIA A LA QUE SE LE ASIGNA EL QRS" y "QRS CON RESPUESTA AL USUARIO" para el periodo de enero a junio de 2017, en los cuales se encontró que:

El 15.56% de las QRS corresponden a quejas por NO HA RECIBIDO RESPUESTA, el 8.89% corresponde a quejas por IRREGULARIDADES y el 6.67% no corresponde a quejas.

El 66.67% de las QRS se gestionan en la Oficina de Control Disciplinario Interno y El 24,44% de QRS se resolvieron en la Dirección General Territorial, sin que sea evidente la forma como las Direcciones Territoriales responsables de la QRS, se informan e implementan acciones de seguimiento y mejora.

En el 17.78 % de las QRS no se puede evidenciar si existe o no respuesta en la información suministrada por la Dirección General Territorial.

Igualmente de las 26 QRS reportadas por la Dirección Territorial Sur Occidente, como recibidas durante el primer semestre de 2017, el 73.07% (19 QRS) aunque se recibieron efectivamente en el semestre, solo fueron radicadas hasta el 11 de agosto de 2017.

3. Se observa falta de seguimiento, control, calidad y confiabilidad de la información producida durante la gestión y trámite de las QRS, evidente en las siguientes situaciones:

En ORFEO, radicados de entrada, tipo de documento (Queja sobre gestión y servicio), para el periodo 1 de enero a 30 de junio de 2017, se encuentra un total de 28 radicados, cifra diferente a los radicados informados por la Dirección General Territorial, para el mismo periodo, que corresponde a 39:

Los radicados número 20178200177722, 20178200446282, 20178200498672 no fueron informados a la Oficina de Control Interno, dentro de la relación enviada por la Dirección Territorial Norte y el radicado número 20178200177722 tampoco se encuentra relacionado en el cuadro de seguimiento enviado por la Dirección General Territorial.

El radicado número 20178500006552 no fue informado a la Oficina de Control Interno, dentro de la relación enviada por la Dirección Territorial Sur Occidente y tampoco se encuentra relacionado en el cuadro de seguimiento enviado por la Dirección General Territorial.

El radicado número 20175290405442 no fue informado a la Oficina de Control Interno, según la solicitud de información realizada a la Dirección Territorial Centro y tampoco se encuentra relacionado en el cuadro de seguimiento enviado por la Dirección General Territorial.

Igualmente a la Oficina de Control Interno no se le reporto el informe del primer trimestre y el formato SC-F-012, definido en la actividad 4 del procedimiento SC-P-005 GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

4. Se observan demoras, redigitaciones y dificultades durante el proceso de auditoría, porque la información entregada a la Oficina de Control Interno, por parte de las dependencias requeridas, no reúne las condiciones especificadas en la respectiva solicitud.

Igualmente De los 45 radicados de QRS tomados para el análisis, 6 radicados (13.13%) no tienen expediente para su respectiva consulta.

5. Se observa la falta de gestión y el cierre de ciclos de mejora en QRS, ya que persisten las problemáticas evidenciadas en el informe del segundo semestre de 2016, en lo que corresponde a las observaciones: 1 (No se puede evaluar respuesta al usuario), 2 (No hay respuesta al usuario), 6 (QRS sin registro para seguimiento) y 8 (No envió de informes trimestrales).

Igualmente verificado el SIGME no es evidente la implementación de acciones de mejora para los temas observados.

Recomendaciones:

1. A fin de garantizar la eficiente, eficaz y efectiva gestión de las QRS, es indispensable que se cuente con lineamientos, procedimientos e instrumentos claros, concertados y actualizados. Que definan responsables del seguimiento, el control, la mejora, la evaluación y que permitan fortalecer los espacios o actividades utilizadas para la comunicación y la realimentación.

2. Es indispensable fortalecer las acciones de sensibilización, capacitación y entrenamiento del personal de atención al usuario y de gestión de trámites, a fin de garantizar la adecuada orientación y atención de usuarios, la recepción, tipificación y direccionamiento de los QRS y la correcta y oportuna gestión de los mismos.

3. Es indispensable que se de respuesta con completitud, calidad, oportunidad y especificidad, a los requerimientos de información realizadas por la Oficina de Control Interno, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de lo definido en el Artículo 12 de la ley 87 de 1993.

4. Se recomienda se atiendan a las observaciones y problemáticas evidencias en los informes sobre QRS, emitidos por la Oficina de Control Interno a fin que se fortalezcan los ciclos de mejoramiento frente al tema y se eliminen las causas de las problemáticas existentes.

Anexo matriz detallada, que soporta la información descrita en este informe.

Cordialmente,


MYRIAM HERRERA DURÁN

Anexo: Cuadro en Excel Relación QRS I semestre de 2017.

Copia:
Jenny Lindo Díaz - Directora General Territorial

Proyectó: Milton E. Ovalle Garzón - Oficina de Control Interno
Revisó: Myriam Herrera Durán - Jefe Oficina de Control Interno