

MEMORANDO
20211400034563

GD-F-010 V.13

Bogotá D.C., 30-04-2021

Página 1 de 9

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 – II semestre de 2020.-

Estimada Doctora Natasha:

La Oficina de Control Interno presenta el Informe de Atención a Quejas, Sugerencias y Reclamos, correspondiente al II semestre de 2020, en desarrollo de lo previsto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece:

“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 (...). 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...”

Para el presente seguimiento, se tomó una muestra de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (QRSF)¹ presentadas ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), correspondiente al segundo semestre del 2020; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la atención, la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la alta dirección y responsables del Procedimiento Gestión de Trámites, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

Marco legal

Este informe tiene su sustento normativo en las siguientes normas:

- Constitución Política, artículos 2, 123, 209 y 270.
- Ley 190 de 1995
- Decreto 2232 de 1995
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1712 de 2014

¹ Las QRSF son un conjunto o tipo de comunicados que llegan a la entidad y en los cuales los usuarios pueden expresar su inconformidad de la atención recibida, pueden quejarse de un funcionario o procedimiento, hacer sugerencias, enviar felicitaciones o realizar denuncias.

- Ley 1755 de 2015
- Decreto 1081 de 2015
- Decreto 1166 de 2016
- Decreto 491 de 2020
- Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

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 (SDPUGT) 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, la matriz de seguimiento establecida en el procedimiento Gestión Trámites Código: PU-P-001 correspondiente al período de seguimiento y las respuestas de solicitudes de información efectuadas al usuario Denuncias Web y Control Disciplinario Interno.

Cumplimiento criterios marco legal

CRITERIO	VERIFICACIÓN OCI	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
Ley 190 de 1995 (Art.54) y Decreto 2232 de 1995 (Art. 9) 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) 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, Núm. 5) 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-	X	

	ciudadano/carta-de-trato-digno-al-ciudadano		
Ley 1437 de 2011 (Art. 7, Núm. 7) Ley 1474 de 2015 (Art. 76, Inc. 1) Dependencia encargada de gestionar QRSF.	En la Entidad, la dependencia responsable del Procedimiento Gestión Trámites Código: PU-P-001 versión 1 vigente desde el 11/02/2021 y asociado al proceso de Protección al Usuario, es la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio. http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/consultas.nsf/442a1ae7d450e3b40525776900631052/5aff5ef3c6b83d2305258679004c5323?OpenDocument	X	
Ley 1474 de 2015 (Art. 76, Inc. 2) 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) 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 Corrupción y el Soborno. https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/solicitudes-y-tramites	X	
Ley 1712 de 2014 (Art. 11 literal k) Datos abiertos	En la página WEB de la Superservicios, en línea con las políticas de “Gobierno Abierto” y en el marco de la Ley de Transparencia, pone a disposición del público información institucional de uso libre. https://www.superservicios.gov.co/datos-abiertos	X	
Ley 1755 de 2015 (Art.22 Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.)	La Página Web de la Entidad tienen establecido herramientas de tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo. https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/canales-atencion http://orfeo.superservicios.gov.co/Orfeo/consultaExterna/EstadoTramite.seam	X	
Decreto 1081 de 2015 (Artículo 2.1.1.3.1.2) 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) 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	
Decreto 491 de 2020 (Artículo 3. Prestación de los servicios a cargo de las autoridades)	En la página Web de la Entidad, se da a conocer los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones. https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/canales-atencion http://orfeo.superservicios.gov.co/Orfeo/consultaExterna/EstadoTramite.seam	X	

Fuente: Elaboración propia

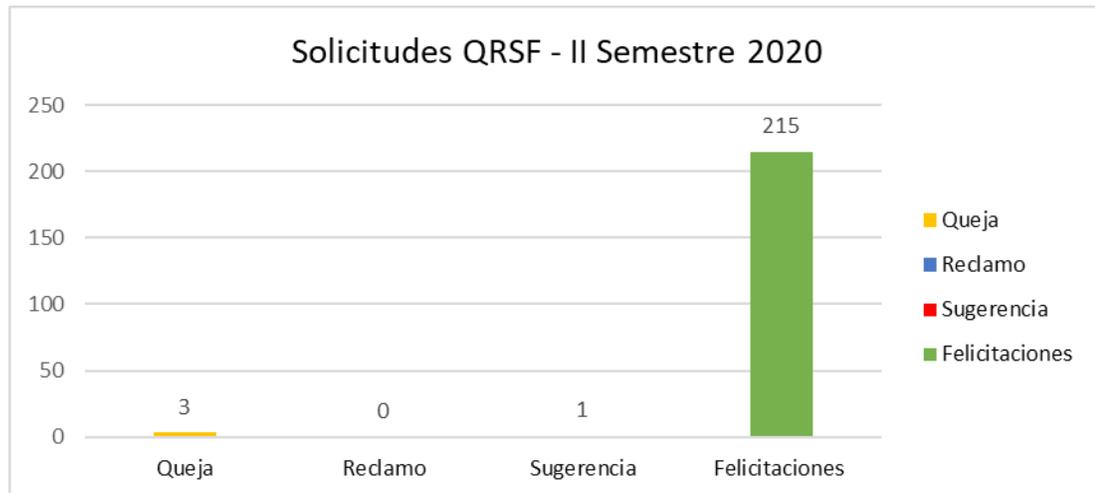
La verificación de criterios normativos relacionados con la atención de QRSF, presentada por la Oficina de Control Interno, permite sostener que la Superservicios cumple tales criterios.

Canal de recepción

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

Seguimiento QRSF recibidas 2do. Semestre de 2020

De acuerdo con lo registrado en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, el número de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades allegadas a la entidad durante el segundo semestre de 2020 fue de 219 solicitudes, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera:



Fuente: Elaboración propia

De la gráfica anterior se puede observar que durante el II S-2020 el 98% las QRSF fueron felicitaciones recibidas, en su mayoría por la atención de los gestores digitales quienes en medio de la contingencia han brindado a sus comunidades y usuarios un trato más ameno y cálido y el servicio al ciudadano se ha podido seguir realizando, dando soluciones en primer contacto a través de asesorías de modo remoto y la facilidad en el manejo de la plataforma Te Resuelvo.

Motivos de las quejas y sugerencias

En cuanto a las quejas y sugerencias presentadas durante el período de seguimiento del informe, está asociado a tres (3) quejas y una (1) sugerencia respectivamente, que representan el 2% y versaron sobre las siguientes temáticas:

QUEJA	
Radicado	Temática
20205291514642	No le respondieron por el chat de call center
20205292544612	Mala atención por agente del call center
20205292640232	Mal trato por parte del supervisor del call center a los agentes
SUGERENCIAS	
Radicado	Temática
20205291647972	Solicitud de monitoreo a operador

Fuente: Elaboración propia

Oportunidad en el Trámite de 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 donde en el artículo 5², 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.

De acuerdo con la información recibida y analizada, la Oficina de Control Interno, ha verificado que el término de respuesta de las 219 QRSF presentadas por los ciudadanos, durante el segundo 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 Código: PU-P-001 versión 1 vigente desde el 11/02/2021 y asociado al proceso de Protección al Usuario, en la actividad 5 establece lo siguiente: **“Nota 3: Cuando exista recepción de QRSF la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio realizará informe trimestral que será publicado en página web de la Entidad con el consolidado de las mismas. Denuncias o consultas éticas: proyectar respuesta utilizando el formato Carta Membrete Radicado GD-F-007 y pasar a la actividad número 8.”**. Así las cosas, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, es la dependencia encargada de dar respuesta oportuna a las QRSF.

Verificada la fecha de las peticiones clasificada como quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (QRSF) durante el período de evaluación 2do. Semestre de 2020, en la matriz de seguimiento establecida en el procedimiento anteriormente descrito, se evidencia lo siguiente:

QUEJAS				
Radicado entrada	Fecha	Radicado Salida	Fecha	Observación OCI
20205291514642	28/07/2020	20208000909331	14-09-2020	Extemporáneo Aplicación Decreto 491 de 2020 – Respuesta por fuera del período.
20205292544612	07/12/2020	20208001213921	16-12-2020	Aplicación Decreto 491 de 2020 – Oportunidad en la respuesta dentro del término establecido.
20205292640232	22/12/2020	SIN RESPUESTA		A la fecha del periodo del informe, aún no se presenta respuesta. Según lo informado por la SDPUGT el problema es que cuando el -1 se va a firmar arroja error y no permite la firma, situación que se ha dado a conocer en varias ocasiones a la Oficina de Informática. No obstante esta queja no registra dirección alguna ni correo de respuesta.
SUGERENCIAS				
20205291647972	19/08/2020	20208001112891	03-11-2020	Extemporáneo Aplicación Decreto 491 de 2020 – Respuesta por fuera del período.

Fuente: Elaboración propia

² “Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción...”

No obstante, se evidencia oportunidad de la respuesta por parte de la Superintendente Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio a las 213 felicitaciones por gestión o servicio recibidas durante el segundo semestre del 2020, conforme al resultado de la muestra examinada del 15% (35 radicados), soportes ubicados en Orfeo/expediente QRSF 2020 No. 2020800580100001E.

Datos comparativos

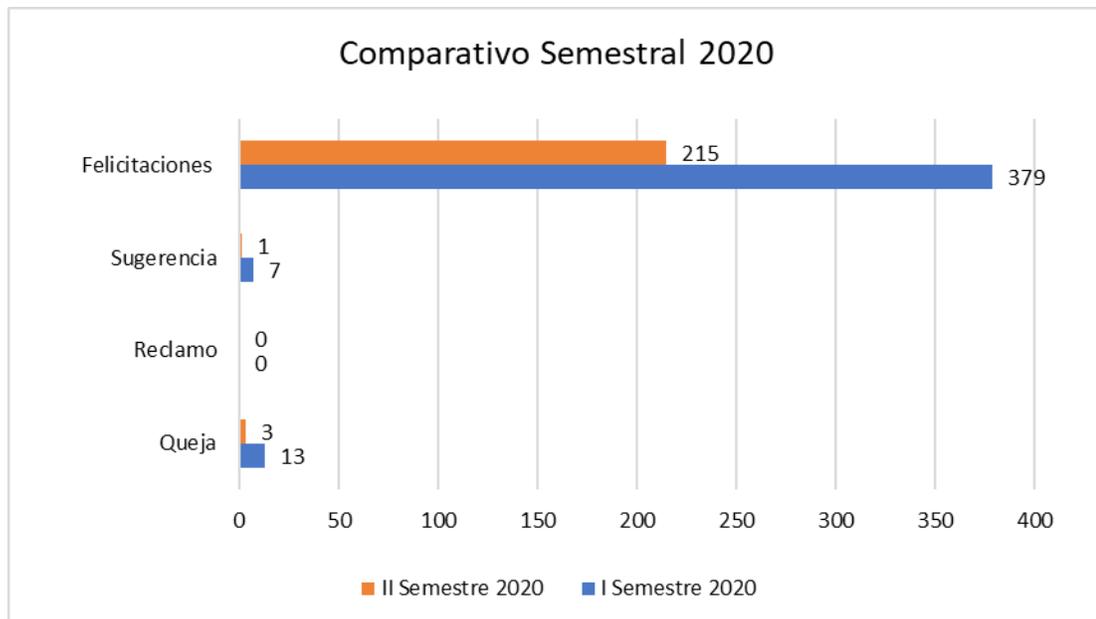
Respecto del número de peticiones clasificadas como QRSF, se presenta el siguiente comportamiento comparativo entre el segundo vs. primer 2020, así:

Solicitudes	I Semestre 2020	II Semestre 2020	Total vigencia 2020
Queja	13	3	16
Reclamo	0	0	0
Sugerencia	7	1	8
Felicitaciones	379	215	594
Total QRSF	399	219	618

Fuente: Matriz seguimiento Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio – II semestre 2020

Conforme a la información suministrada por la Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio – durante el II semestre 2020, se observa una disminución de QRSF radicadas en la entidad, del 46% en relación con las recibidas en el I semestre 2020.

No se presentan peticiones clasificadas como reclamos en ninguno de los semestres comparados, sobresaliendo las Felicitaciones, en un 96%, de acuerdo con las otras peticiones analizadas en la vigencia 2020, conforme lo muestra la gráfica siguiente:



Fuente: Elaboración propia

Denuncias y Consultas Éticas - Portal WEB

La Oficina de Control Interno con el fin de efectuar seguimiento y verificar los controles aplicados por las dependencias involucradas dentro del Procedimiento Gestión de Trámites PU-P-001

vigente 11/02/2021, el cual establece "...Nota 2: Cuando se trate de denuncias o consultas éticas que sean presentadas, en medio físico, en las diferentes sedes de la entidad se recibirán y radicarán el mismo día en que fueron recibidas. Reasignar a la dependencia 100-Despacho del Superintendente, usuario Denuncias WEB. Mantener la privacidad del documento en ORFEO, en la opción información general –nivel de seguridad cambiar de PÚBLICO a PRIVADO." Así como, "...Las solicitudes que se reciban a través de redes sociales, serán enviadas al correo electrónico sspd@superservicios.gov.co para el correspondiente trámite".

Verificado lo anterior en el expediente 2020500170200001E de denuncias web, se observa cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento gestión de trámites; es así como durante el II semestre del 2020, el usuario a cargo del despacho del Superintendente, conforme a solicitud efectuada por la Oficina de Control Interno, manifiesta que se analizaron los radicados recibidos por denuncias o consultas éticas, dando traslado a las dependencias de competencia directa, los cuales versaron de los siguientes temas:

Radicado entrada	Fecha	Radicado Salida	Fecha	Observación OCI
2020500003557 2	2020/07/15	20201600062043 20205000764391	23/07/2020 06/08/2020	Queja por proceso contractual - Selección Abreviada por Subasta SSPD 7 de 2020, la cual fue atendida por Secretaria General y la Oficina de Informática. Se observa Oportunidad en la respuesta dentro del término establecido – Aplicación Decreto 491 de 2020 .
2020500003865 2	2020/07/28	20205000076953 20205000970551	30/09/2020 30/09/2020	Queja relacionada con celebración de dos contratos en la Dirección Territorial Suroccidente, la cual fue atendida por Secretaria General y Traslado a Control Disciplinario Interno. No obstante, se observa respuesta extemporánea por fuera del periodo – Aplicación Decreto 491 de 2020.

Fuente: Elaboración propia

De otra parte, se informan seis (6) radicados denuncia anónima desde portal WEB, los cuales no tienen petición por lo que fueron descargados en su momento por el usuario encargado del canal de denuncias, con la observación: "*no tiene petición ni relación con las funciones de SSPD, por eso se descarga*", relacionados a continuación:

Radicado	fecha	Radicado tramitado	Asunto
Denuncia anónima desde portal WEB			
20205000038372	2020-07-25	N/A	No tiene petición, ni relación con las funciones de SSPD. Se descarga de Orfeo
20205000038392	2020-07-26	N/A	No tiene petición, ni relación con las funciones de SSPD. Se descarga de Orfeo
20205000038382	26/07/2020	N/A	No tiene petición, ni relación con las funciones de SSPD. Se descarga de Orfeo
20205000038352	2020-07-25	N/A	No tiene petición, ni relación con las funciones de SSPD. Se descarga de Orfeo
20205000038342	25/07/2020	N/A	No tiene petición, ni relación con las funciones de SSPD. Se descarga de Orfeo
20205000038362	25/07/2020	N/A	No tiene petición, ni relación con las funciones de SSPD. Se descarga de Orfeo

Finalmente, la Oficina de Control Interno indago con la Oficina de Control Disciplinario Interno las quejas de corrupción o denuncias de empleados y contratistas que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, quienes dieron respuesta con las siguientes precisiones:

1. No se recibieron en el período denuncias por corrupción contra funcionarios o contratistas.
2. El listado contiene las quejas relacionadas con la misión de la entidad.
3. Se incluyó la gestión realizada (decisión proferida) así como la información solicitada en cuanto a números de radicados recibidos y tramitados en Orfeo (Número de autos y comunicaciones remitidas); los cuales fueron analizados y hacen parte de los papeles de trabajo del presente informe.

Con base en el análisis anterior y la evaluación de la atención a quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (QRSF) durante el II semestre del 2020, 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.	Incumplimiento normativo y posibles acciones disciplinarias.

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

1. Cumplimiento del objetivo del procedimiento de gestión de trámites PU-P-001 vigente, en las actividades relacionadas con el trámite de las QRSF.
2. En el segundo semestre de 2020 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios recibió 219 QRSF, de las cuales 215 corresponden a felicitaciones, lo que representa que el 98%, por parte de los usuarios se encuentran satisfechos del buen servicio recibido por parte de los funcionarios y la atención de los canales dispuestos por la entidad.
3. Se evidencia debilidad en los controles por extemporaneidad en la respuesta de 3 quejas.
4. No se han presentado denuncias por corrupción contra funcionarios o contratistas.

Como resultado, la Oficina de Control interno en su rol de enfoque hacia la prevención, efectúa las siguientes

Recomendaciones:

1. Fortalecer los controles para dar cumplimiento a los términos de respuesta de las quejas recibidas a través de los canales dispuestos, conforme lo establece la normatividad vigente.
2. Mejorar el diligenciamiento de la matriz de seguimiento establecida para quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PU-F-013, ya que se observan algunos radicados que no corresponden a los consultados en Orfeo, sea porque les falta algún dígito y/o digitalización errada de las fechas de respuesta relacionadas en esta herramienta de control.

Es preciso recordar que, la aplicación de las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno, queda sujeta a la discrecionalidad del líder del proceso, ya que pueden determinarse otras acciones correctivas, preventivas o de mejora, para eliminar las situaciones detectadas en el informe que afectan la debida gestión.

Cordialmente,



MYRIAM HERRERA DURÁN

Copia: Dra. Bibiana Guerrero Peñarete– Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Proyectó: Maritza Coca Espinel – Profesional Especializada Oficina de Control Interno

Revisó: Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno