

**MEMORANDO**  
**20231400047583**

Página 1 de 10

GD-F-010 V.17

Bogotá D.C., 28/04/2023

PARA Dr. DAGOBERTO QUIROGA COLLAZOS  
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

DE JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO (E)

ASUNTO: Informe de atención a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (QRSF) segundo semestre 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 segundo semestre de 2022.

### **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.

### **ALCANCE**

Analizar la QRSF radicadas ante la SSPD, el término de respuesta y la gestión realizada por la SDPUGT durante el periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre 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).

## **METODOLOGÍA**

Para el seguimiento que realiza la OCI, se requiere el suministro de información a la SDPUGT, referente a las solicitudes elevadas por la ciudadanía y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, a través de la radicación de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades durante el segundo periodo de 2022; la OCI verifica el contenido de la QRSF, 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. Realizando seguimiento a las QRSF allegadas mediante el sistema de gestión Documental CRONOS y la página web de la SSPD.

Lo expuesto de conformidad a la normatividad establecida y el Procedimiento de Gestión de trámites: PU - P – 001, versión 6.

## **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”.
- 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”

## **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 3 del 06/09/2022) y el “Procedimiento Gestión de Trámites” (Código PU - P – 001, versión 6 del 30/08/2022), el cual define los trámites: Procedimiento de Gestión de trámite

*“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.”*

*“Queja: Manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio por una conducta y/o acción entre los sujetos vigilados y los funcionarios.”*

*“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.”*

*“Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.”*

*“Felicitaciones: manifestaciones de agrado que realizan los usuarios, al recibir un servicio o atención por parte de un servidor de la entidad.”*

## 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:

Tabla 1 Relaciona los criterios normativos de las QRSF, establecidos durante el II semestre 2022

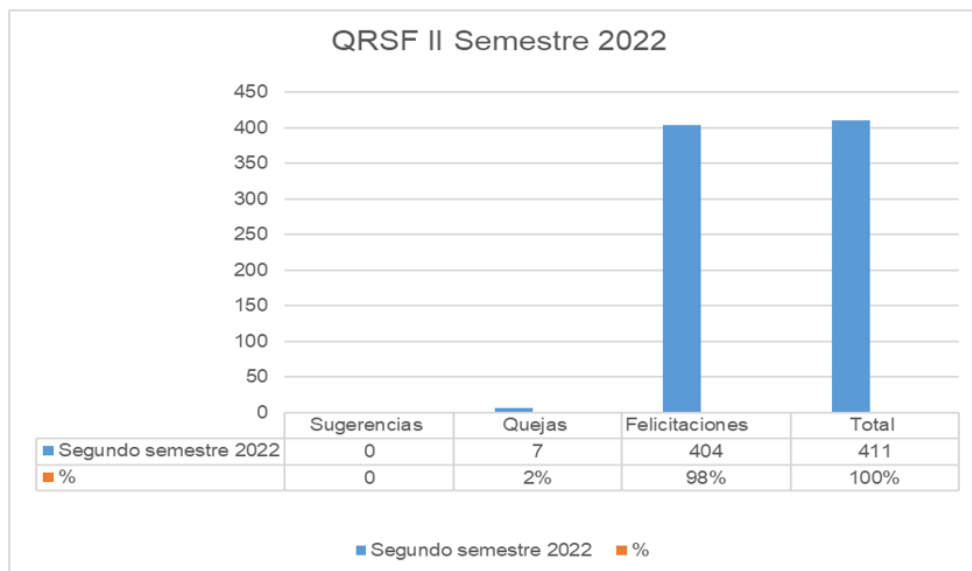
CRITERIO	VERIFICACIÓN OCI	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
Ley 1437 de 2011 (Artículo 7. Numeral 5)	La Superservicios expidió la Carta de Trato digno de acuerdo a la normatividad vigente (ley 1437, 2011), la cual puede ser consultada a través de la página WEB. <a href="https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/carta-de-trato-digno-derechos-y-deberes-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 6 vigente desde el 30/08/2022.	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), los cuales pueden ser consultados en el siguiente link: <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>	X	
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> Igualmente, la entidad presenta los resultados de la Encuesta NSU para medir la satisfacción del usuario respecto a los canales de recepción de PQRS correspondiente al II semestre 2022 según link de publicación en la Web de la SSPD. <a href="https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/2023-02/Nivel-de-satisfaccion-del-usuario-II-semestre-2022.pdf">https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/2023-02/Nivel-de-satisfaccion-del-usuario-II-semestre-2022.pdf</a>	x	

CRITERIO	VERIFICACIÓN OCI	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
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-informacion/C3%B3n-p%C3%BAblica/Datos-abiertos">https://www.superservicios.gov.co/Transparencia-y-acceso-a-la-informacion/C3%B3n-p%C3%BAblica/Datos-abiertos</a>	X	
Ley 1755 de 2015 (art. 22)	La Superservicios tuvo una transición de la herramienta del aplicativo ORFEO II a CRONOS, para consultar el estado del trámite y la respuesta a la petición y queja de acuerdo con lo establecido en la ley 1755, 2015; los cuales pueden consultarse en los siguientes enlaces: <a href="https://orfeoii.superservicios.gov.co/orfeo/consultaWeb/">https://orfeoii.superservicios.gov.co/orfeo/consultaWeb/</a> <a href="https://cronos.superservicios.gov.co/Document/Browser/Explore/rootFolder">https://cronos.superservicios.gov.co/Document/Browser/Explore/rootFolder</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 denominado "canales de atención" y la plataforma "Teresuelvo". <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>	X	
Ley 1755 de 2015, (Art. 14)	Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.		X

### 3. QRSF RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

La SDPUGT, remitió un consolidado de 411 QRSF, allegadas para el periodo entre el 01 de julio de 2022 al 31 de diciembre de 2022, tipificados así:

Grafica 1: Trámites segundo semestre 2022



Fuente: tomado de la información reportada por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio IIS-2022.

De la figura Número 1, se denota que el principal trámite que eleva la ciudadanía es el tipificado como felicitaciones (404), lo que representa un 98%, seguido de los trámites tipificados como queja (7) con un 2%. Para el periodo de estudio, no se radicaron reclamos y sugerencias. Es de

aclarar que un (1) trámite recibido con radicado 20228004378362, se menciona como traslado por competencia; Sin embargo, no se evidencia la remisión de este radicado.

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

a) **CAUSALES DE QUEJAS:** Se recibieron siete (7) quejas, las cuales se encuentran relacionadas en la siguiente tabla:

Tabla 2. Causa de las quejas recepcionadas por la SSPD, para el Segundo semestre de 2022.

QUEJAS				
RADICADO	CAUSA DE LA QUEJA	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE RESPUESTA	TÉRMINO EN DÍAS HÁBILES
20228002915082	Queja por mala atención funcionarios	27/07/2022	17/08/2022	14
20228002905612	Queja por mala atención funcionarios	27/07/2022	22/08/2022	17
20228003227622	Queja por mala atención funcionarios	23/08/2022	21/09/2022	21
20228402966852	Queja por mala atención funcionarios	3/08/2022	21/09/2022	34
20228004378362	Queja por omisión de instalación de la red de gas	27-10-2022	Sin soporte	
20228004703022	Queja por mala atención funcionarios	18-11-2022	11-01-2023	36
20228004929162	Queja por mala atención funcionarios	02-12-2022	Sin soporte	

Fuente: Información suministrada por la SDPUGT

De la tabla descrita anteriormente, se observa que el mayor número de quejas está relacionado a la mala atención de los funcionarios de la Superservicios, el cual equivale a un 86% de las quejas elevadas y solo el 14% de las quejas, que se recibieron se debe trasladar por competencia. Otro aspecto que se resalta en la tabla anterior, es que 4 quejas se concedió respuesta fuera del término legal y 2 de las quejas no se evidencia soportes de envió.

b) **FELICITACIONES:** Para el segundo semestre de 2022, se presentaron 404 trámites tipificados como felicitación, donde se menciona la buena gestión realizada por la Superintendencia en cumplimiento de sus funciones.

### 4. PARALELO SEGUNDO SEMESTRE DE 2022 Vs. PRIMER SEMESTRE DE 2022:

A continuación, se refleja de manera comparativa la cantidad de QRSF que se recibieron en la Superservicios durante los dos semestres del 2022.

Tabla 3: QRSF en la SSPD

Tipo	Primer semestre 2022	Segundo semestre 2022
Quejas	13	7
Reclamos	0	0
Sugerencias	1	0
Felicitaciones	3	404
<b>Total trámites</b>	<b>17</b>	<b>411</b>

Fuente: elaborado OCI con datos de la SDPUGT- Primer y Segundo semestre del 2022

De la tabla anterior se evidencia que hubo un aumento significativo en la recepción de trámites, en el segundo semestre de 2022 pasando de 17 a 411, el trámite con mayor número de radicados es el tipificado como felicitaciones, con una diferencia de 401 frente al primer semestre del 2022.

De lo relacionado en el segundo semestre y el primer semestre de 2022, las principales causales de quejas que se recepcionaron fueron "Queja por falta de gestión en trámite competencia de la SSP" y "Queja por mala atención de funcionarios". Sin embargo, las quejas allegadas en el segundo semestre (7) disminuyeron en un 46 % en comparación con el primer semestre (13) de la misma vigencia. Igualmente, el trámite tipificado como reclamo solo se elevó en el primer semestre sin radicados en el segundo semestre 2022, al igual que las sugerencias (0%).

## 5. 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 hábiles, que se encuentra inmerso en la ley 1755 (Art.14); la OCI, en su verificación observó 5 quejas sin que se evidencie respuesta en oportunidad legal, tales como:

### OBSERVACIONES

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Riesgos (Efectos o impactos)
1	<p>* Omisión de respuesta al radicado de entrada N° 20228004929162 de fecha 02/12/2022. Dado que se proyectó respuesta, pero no se evidencia remisión al quejoso.</p> <p>* Extemporaneidad en la respuesta de las quejas: radicados N° 20228004703022 de fecha 18/11/2022 y se concede respuesta a través del radicado N° 20228005759021 del 12/12/2022 y remitido al quejoso el día 11/01/2023. Ídem con los radicados 20228002905612 20228003227622 20228402966852</p>	Ley 1755 de 2015, art. 14; Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.	Falta de control entre las proyecciones, la aprobación por el jefe inmediato y envió al quejoso.	Posibles incumplimientos de lo ordenado en la normatividad vigente. Inicio de acciones administrativas y disciplinarias.

ID (#)	Descripción de la observación o situación encontrada (Condición)	Criterios	Posibles causas identificadas por la OCI	Riesgos (Efectos o impactos)
2	Falta de soportes documentales de traslado por competencia y oficio de comunicación del traslado al quejoso; frente a la queja elevada el día 27/12/2022 con radicado de entrada N° 20228004378362.	Ley 1755 de 2015, art. 21. "Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado... Dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al petionario... Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.	Falta de control entre las proyecciones, el traslado a la empresa prestadora de servicios públicos y el oficio remitido al petionario	Posibles incumplimientos de lo ordenado en la normatividad vigente. Inicio de acciones administrativas y disciplinarias.

## 6. INFORMES TRIMESTRALES QRSF:

El tercer informe trimestral vigencia 2022 de QRSF que expide la SDPUGT, para el periodo de julio a septiembre, se encuentran relacionados 183 trámites, de los cuales 4 se encuentran tipificados como Quejas y 179 felicitaciones, encontrándose acorde con la información relacionada en el anexo remitido por la SDPUGT.

En lo relacionado con el cuarto informe trimestral de QRSF, el cual da a conocer los trámites recepcionados durante los meses de octubre a diciembre del 2022, informando que se radicaron 227 trámites, de los cuales 2 se encuentran tipificados como Quejas y 225 felicitaciones, encontrándose acorde con la información relacionada en el anexo remitido por la SDPUGT.

La OCI, reitera alerta preventiva referente a los informes trimestrales presentados para la vigencia 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 y en el primer semestre de 2022.

## 7. ENCUESTA NSU - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIO 2022 SEGUNDO SEMESTRE:

Esta encuesta es realizada bajo la coordinación de la SDPUGT, donde su objetivo principal es medir la satisfacción del usuario, referente a los canales habilitados para la atención al usuario y la satisfacción de un trámite realizado en la Superservicios. Por lo anterior, se recepcionó un total de 302 encuestas a nivel nacional, evidenciando lo siguiente:

Con respecto al primer punto, relacionado con los canales habilitados para la atención al usuario, se tuvo en cuenta los siguientes criterios: La accesibilidad, el tiempo de respuesta, canal de atención usado entre otros aspectos. (SDPUGT, 2022), el cual arroja una satisfacción del primer capítulo superior al 70% de favorabilidad a excepción de los puntos de idioma o lengua nativa y personal que atendió su solicitud, los cuales se encuentran con satisfacción entre el 65% y el 50%.

De lo anterior se deduce que la entidad tiene una percepción aceptable en lo relacionado a los canales de atención y los más usados es la página web y el aplicativo “Te resuelvo”. Es importante continuar con el tema de accesibilidad, dado que en el país “La brecha de conectividad en Colombia es tan profunda que el 40% de la población no tiene acceso a internet” según lo mencionado por la Ministra de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (2023) y según lo arrojado en la encuesta realizada por la SSPD, los canales con más recepción de solicitudes son mediante el uso de herramientas con acceso a internet.

Por lo anterior la SSPD, debe verificar que esta encuesta de satisfacción al usuario también se realice a los lugares alejados y sin acceso a internet, con el fin de incluir a poblaciones vulnerables. Otro aspecto que se debe trabajar es en el lenguaje nativo; no obstante, para la vigencia 2022 se documentó en lenguas nativas, (Wayuu, Nasa-Yawe), información de interés, relacionada con la Superservicios.

Para culminar se debe mejorar la atención al usuario en los diferentes canales, es importante la capacitación en atención y el cumplimiento de los manuales internos de atención al usuario.

Con respecto al segundo acápite, referente a “la satisfacción de un trámite realizado en la Superservicios”, se preguntó a los usuarios respecto a la expectativa en la calidad del servicio, tiempo de espera, accesibilidad, información clara y canales de atención utilizados, arrojando un resultado entre 50% y 56% de satisfacción, es decir solo la mitad de los encuestados tiene una expectativa favorable.

Se debe analizar la información y establecer acciones de mejora, con el fin de optimizar la imagen reputacional de la SSPD, referente a los trámites que se allegan y la protección de los usuarios.

## **8. CANALES DE ATENCIÓN SSPD**

Los canales habilitados para la recepción y el seguimiento de las QRSF por parte de la SSPD, son los siguientes:

### **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/>  
Sedes y puntos de atención Superservicios:

La entidad cuenta con 45 puntos de atención habilitados para el segundo 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-atención> y la opción “otras sedes y puntos de atención” (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2022).



**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).

**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.

**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.

**9. QUEJAS DISCIPLINARIAS**

Para el segundo semestre de 2022, y conforme a la información recibida, la Oficina de Control Disciplinario Interno (OCDI), acorde a la Ley 1474 de 2011 remite Informe QRS 2sem-2022 que contiene la relación de Cincuenta y nueve (59) quejas recibidas relacionadas con la misión de la entidad, su gestión y estado actual es: 43 en auto inhibitorio de incorporación y remisión por competencia, 9 auto de apertura indagación previa y 7 se encuentran en auto de apertura de investigación disciplinaria. Las quejas relacionadas no corresponden a denuncias, ni consultas éticas.

Igualmente, durante el segundo semestre del 2022, la OCDI de la Superservicios, ha recibido y tramitado por acto de corrupción una queja de un informante anónimo, sobre el siguiente Hecho: *“por presión en las votaciones de presidente en los acueductos veredales y pequeños prestadores – Elecciones”*, la cual se evidencia con Auto Inhibitorio No. 20221700192906, según radicado 20221703518911 del 3/08/2022.

**10. DENUNCIAS Y CONSULTAS ÉTICAS - PORTAL WEB**

Se radicaron para el segundo semestre de 2022, según lo informado por el despacho 2 denuncias anónimas mediante el portal web, de las cuales 1 es por comportamiento de funcionario público de la Dirección Territorial Oriente y 1 por presuntos tratos irrespetuosos contra colaboradores de la Oficina Asesora Jurídica. Dichos radicados según lo manifestado en el informe Canal de Denuncias Web segundo semestre 2022; fueron remitidas a la Oficina de Control Disciplinario Interno para el trámite correspondiente, encontrándose con auto de incorporación y auto inhibitorio, respectivamente.

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

1. Se establece dos observaciones referentes a la respuesta extemporánea, a la omisión de

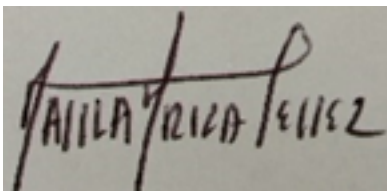
- respuesta y la no evidencia de traslado por competencia.
2. Se presentó aumento en los trámites recepcionados en la Superintendencia para el segundo semestre de 2022; sin embargo, las quejas disminuyeron en comparación con el primer semestre de este mismo año.
  3. El trámite tipificado como Felicitaciones, para el periodo del presente informe fue el que tuvo mayor recurrencia, a diferencia del semestre anterior que fue el tipificado como Quejas.
  4. Se reitera la alerta preventiva sobre los informes trimestrales de QRSF publicados, en relación 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.
  5. La encuesta de nivel de satisfacción de los usuarios, tiene una favorabilidad del 70%, mejorando la percepción del segundo semestre de 2022, frente al primer semestre.

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

1. Se reitera la recomendación presentada 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.
2. Se recomienda establecer controles para dar respuesta en oportunidad legal, y de esta forma evitar la extemporaneidad y/o la omisión de respuesta. De igual forma implementar controles en lo referente al trámite de traslado por competencia, para garantizar el derecho de respuesta al ciudadano.

Las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno, quedan a discrecionalidad de la SDPUGT y/o quien haga sus veces.

Cordialmente,



**DALILA ARIZA TÉLLEZ**  
**Jefe Oficina de Control Interno (E)**

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: Maritza Coca Espinel y Lina Jimena Rincón Barrera – Profesionales Especializadas Oficina de Control Interno  
Revisó: Dalila Ariza Téllez – Jefe Oficina Control Interno (E)