



Superservicios



INFORME SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2025.

Juan José Pedraza Vargas
Jefe Oficina de Control Interno

Andrea Catalina Castro Torres
Auditora

Bogotá D.C. – octubre 2025

Tabla de contenido

1. Introducción	2
2. Objetivo y alcance	2
3. Criterios	2
4. Metodología.....	3
5. Desarrollo del informe.....	3
5.1. Cumplimiento de Criterios Normativos por parte de la SSPD.....	3
5.2. QRSF Recibidas en el Primer Semestre de 2025.....	5
5.3. Causales de Trámites QRSF Presentados Durante el Primer Semestre de 2025..	5
6. Encuesta NSU - Nivel De Satisfacción De Usuario Primer Semestre 2025.....	6
7. Canales De Atención.....	7
8. Denuncias Y Consultas Éticas	10
9. Quejas Disciplinarias.....	10
10. Conclusiones.....	12
11. Recomendaciones.....	12

1. Introducción

En el marco del fortalecimiento de la lucha contra la corrupción y la promoción de buenas prácticas administrativas, la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” establece una serie de disposiciones orientadas a mejorar la gestión pública y garantizar el ejercicio del control institucional. Dentro de estas disposiciones, el artículo 76 impone una obligación específica a las Oficinas de Control Interno el cual obedece en vigilar que la atención a la ciudadanía se preste de acuerdo con las normas legales vigentes debiendo rendir un informe semestral sobre el particular.

Conforme a lo anterior la Oficina de Control Interno, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, presenta el seguimiento realizado a las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (QRSF) para el primer semestre de 2025.

2. Objetivo y Alcance:

Ejercer la función de seguimiento como tercera línea de defensa, evaluando las acciones implementadas por la segunda línea en relación con la gestión y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por la ciudadanía ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2025, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 87 de 1993 y en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

3. Criterios:

- 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”
- 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”.
- 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”.

4. Metodología

Para el desarrollo del informe de seguimiento se realizaron las siguientes actividades:

- Análisis de la normatividad y lineamientos definidos para las recepción y contestación de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (QRSF).
- Solicitud y análisis de la información correspondiente a las QRSF presentadas en el primer semestre de la vigencia 2025, verificando su contenido y la respuesta oportuna que se le da al ciudadano en los términos de la normatividad vigente.
- Elaborar informe de conclusiones y recomendaciones.

4.1 Siglas y Definiciones:

OCI: Oficina de Control Interno

SSPD: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

SDPUGT: Superintendencia de Protección al Usuario y Gestión en Territorio

QRSF: Son las quejas, reclamos, sugerencia o felicitaciones, que los ciudadanos formulen y relacionados con el cumplimiento de la misión de la entidad. Son insumo para el mejoramiento continuo de 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.

Encuesta NSU: Nivel De Satisfacción De Usuario

5. Desarrollo Del Informe

El presente informe se realiza con base en la información suministrada por la Superintendencia de Protección al Usuario y Gestión en Territorio mediante correo electrónico el 08 de octubre de 2015; así como lo informado por la Coordinación de Gestión Documental mediante correo electrónico de la misma fecha.

5.1. Cumplimiento de Criterios Normativos por parte de la SSPD

En la tabla 1 se observa el resultado de la verificación que realizó la Oficina de Control Interno respecto del cumplimiento normativo establecido para la atención de “QRSF”, por parte de la SSPD.

Tabla N° 1

CRITERIO	VERIFICACION OCI	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
Ley 1437 de 20118 (Artículo 7 numeral 5)	La Superintendencia de Servicios Públicos, expidió la carta de trato digno de acuerdo a la normatividad vigente. A través de la página WEB. https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/carta-de-trato-digno-derechos-y-deberes-ciudadanos	X	
Ley 1437 de 2011 (Art.7, Núm. 7) Ley 1474 de 2011 (Art. 76, Inc. 1)	La entidad dispuso 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 7 vigente desde el 20/09/2023	X	
Ley 1474 de 2011 (Art 76, Inciso 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: https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/control-interno/informes-de-ley	X	
Ley 1474 de 2011 (Art 76, Inciso 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). https://teresuelvo.superservicios.gov.co/	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: https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/Informes-y-estadisticas-de-atencion De la misma manera 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 segundo semestre de 2024.	X	

CRITERIO	VERIFICACION OCI	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
	https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/2025-09/Informe-del-Nivel-de-Satisfacci%C3%B3n-del-Usuario-%28NSU%29.pdf		
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. https://www.superservicios.gov.co/Transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/Datos-abiertos	X	
Ley 1755 de 2015(Art 22)	La Superservicios cuenta con la herramienta Cronos, como sistema de gestión documental para consultar el estado del trámite y la respuesta a la petición y queja de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 se puede acceder en el siguiente enlace: https://cronos.superservicios.gov.co/Document/Browser/Explore/rootFolder	X	
Ley 2080 de 2021 (Art.1)	Por parte de la Superservicios se cuenta con diferentes canales de atención a la ciudadanía De manera telefónica, presencial, y a través de la página web mediante el vínculo canales de atención. Y la plataforma “Te resuelvo” https://superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/consulta-estado-de-tramite	X	
Ley 1755 de 2015 (Art 14)	Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones (QRSF), salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.	N/A	

Fuente: Elaboración propia OCI SSPD

5.2. QRSF Recibidas En El Primer Semestre De 2025

La SDPUGT, remitió un consolidado de 14 QRSF allegadas para el primer semestre de la vigencia 2025.

El tipo de trámite que se presentó según la información reportada correspondió a doce felicitaciones, una sugerencia y una queja.

Los radicados anteriormente descritos se presentaron en las siguientes direcciones territoriales:

- Nororient: Doce Felicitaciones
- Noroccidente: Una Sugerencia
- Centro: Una Queja.

5.3. Causales De Trámites QRSF Presentados Durante El Primer Semestre De 2025.

Tabla N° 2. Relación de trámites radicados en la SSPD.

Fecha de Ingreso	Tipo de trámite (Queja, reclamo o sugerencia)	Fecha de respuesta	Canal de atención	Dirección territorial donde se realizó la QRSF	Verificación término de contestación
23/1/2025	Sugerencia	18/02/2025	Teresuelvo	Nororiente	Término
8/1/2025	Felicitación	12/02/2025	PAS	Noroccidente	Extemporáneo
24/1/2025	Felicitación	12/02/2025	PAS	Noroccidente	Término
23/1/2025	Felicitación	12/02/2025	PAS	Noroccidente	Término
23/1/2025	Felicitación	12/02/2025	PAS	Noroccidente	Término
21/3/2025	Felicitación	01/04/2025	PAS	Noroccidente	Término
21/3/2025	Felicitación	01/04/2025	PAS	Noroccidente	Término
21/3/2025	Felicitación	23/04/2025	PAS	Noroccidente	Extemporáneo
21/3/2025	Felicitación	01/04/2025	PAS	Noroccidente	Término
21/3/2025	Felicitación	01/04/2025	PAS	Noroccidente	Término
7/5/2025	Felicitación	09/06/2025	PAS	Noroccidente	Extemporáneo
7/5/2025	Felicitación	12/05/2025	PAS	Noroccidente	Término
7/5/2025	Felicitación	12/05/2025	PAS	Noroccidente	Término
31/3/2025	Queja	01/07/2025	PAS	Centro	Extemporáneo

Fuente: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio. Matriz de control y seguimiento a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (QRSF). Elaboración propia OCI SSPD

Es de anotar que del total las QRSF radicadas en el primer semestre, tres felicitaciones y una queja se contestaron fuera de términos como se describe en el cuadro anterior.

Por lo tanto, se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en la ley 1755 de 2015: **“Artículo 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. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones”

Se aclara que la queja bajo radicado 20255291312482 de fecha 31 de marzo de 2025, se encuentra bajo la competencia de la Oficina de Disciplinario Interno quien es la dependencia encargada de realizar la validación de los hechos consignados en la misma.

6. Encuesta NSU - Nivel De Satisfacción De Usuario Primer Semestre 2025:

La SDPUGT efectúa de forma semestral una encuesta con el fin de determinar la satisfacción del usuario, la accesibilidad a los canales de atención habilitados y la medición de lo mencionado por el usuario de conformidad con los trámites elevados a la Superservicios.

Sobre el resultado general de la encuesta NSU, se efectuó revisión al informe publicado en la página Web correspondiente al primer semestre del 2025 y de acuerdo con las variables aplicadas se efectúan las principales apreciaciones:

Un dato importante que se evidencia en la encuesta es que el servicio público domiciliario más reclamado en el país durante el primer semestre de 2025 es el servicio de energía eléctrica con el 36.67% de los encuestados.

Se cumple con la publicación en la página web de la entidad del resultado del informe de la encuesta Nivel de satisfacción del usuario- NSU correspondiente al primer semestre 2025, el cual se puede consultar en el siguiente link: <https://superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/Informes-y-estadisticas-de-atencion>.

Durante el primer semestre de 2025 la entidad encuestó a 713 usuarios, de las cuales y conforme al análisis efectuado por la SDPUGT describe que el 79.52% de los usuarios se encontraron muy satisfechos mientras que el 3.78% reportaron encontrarse muy insatisfechos.

Frente a la encuesta de satisfacción NSU- la oficina de control interno recomienda:

Analizar las respuestas: Es importante analizar las causas detrás de las respuestas neutras como ("Ni insatisfecho, ni satisfecho") o no respondidas. Esto ayudaría a optimizar el diseño de la encuesta y eliminar barreras de participación.

Focalización en la Insatisfacción: Se sugiere investigar si las respuestas de insatisfacción o "muy insatisfecho" en temas como la accesibilidad provienen de una misma región o grupo poblacional (ej. zonas rurales, personas mayores) para identificar la falencia específica y abordarla.

7. Canales De Atención

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.

7.1. "Te Resuelvo"

El cual puede ser consultado mediante la página web de la entidad; enlace: <https://teresuelvo.superservicios.gov.co>

En la página web de la entidad se encuentra el modulo Atención y Servicios al Ciudadano, canales de atención al cual se accede a través del siguiente link.

<https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion>

Allí se encuentran los siguientes canales no presenciales tal y como se muestran en la siguiente imagen:

CANALES NO PRESENCIALES

- [Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de información pública, y Denuncias - PQRSD](#)
- Línea gratuita nacional: (+57) 01-8000-910305
- Línea de atención en Bogotá: (+57) 601-745-6011
- Correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co
- Correo electrónico notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@superservicios.gov.co
- Correo electrónico notificaciones tuteladas: notificacionestutelas@superservicios.gov.co
- Portal Web: www.superservicios.gov.co
- Correo electrónico para denuncias por actos de corrupción y soborno: denunciassobornoycorrupcion@superservicios.gov.co

7.2. Oficinas digitales y Sedes Puntos de Atención Superservicios (PAS):

7.2.1. Oficinas Digitales

En el primer semestre de 2025 la SSPD no prestó el servicio de atención al usuario mediante las Oficinas Digitales, esta disminución se constituye como una medida de impacto negativo dado que, puede generar serias afectaciones en el ejercicio y protección de los derechos de los usuarios, limita el acceso a la información, la participación ciudadana, la garantía de trámites administrativos y la atención oportuna de peticiones, quejas y reclamos entre otros.

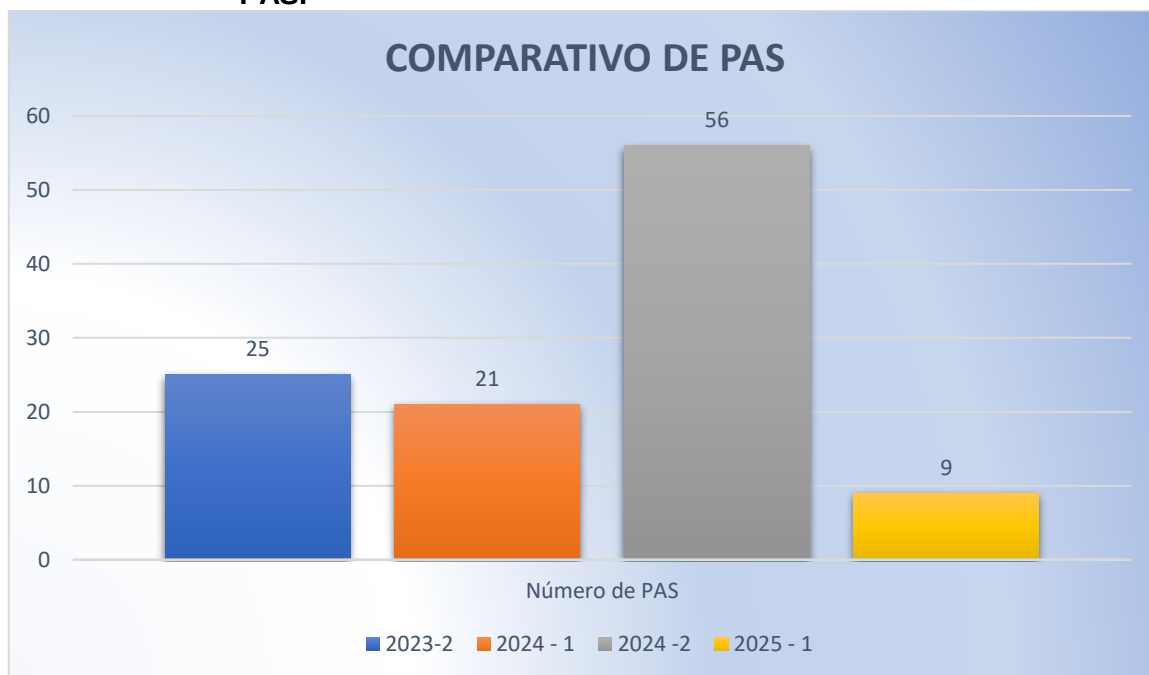
Por lo anterior, se recomienda que cualquier decisión orientada a modificar, eliminar la estructura de atención ciudadana sea precedida por estudios técnicos, consultas públicas y estrategias de compensación que garanticen la continuidad, cobertura y calidad del servicio.

7.2.2. Puntos de Atención Superservicios (PAS)

Entre el 1 de enero a 30 de junio de 2025, estuvieron en funcionamiento 9, los cuales se muestran a continuación:

Dirección Territorial	Departamento	Ciudad/Municipio	PAS/Oficina Digital	Dirección	Horario	Teléfonos de contacto
D.T. CENTRO	Bogotá D.C.	Bogotá	PAS	Carrera 18 No. 84-35	Lunes - Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.	601 7456011 ó 01-8000-910305
D.T. NOROCCIDENTE	ATLÁNTICO	Barranquilla	PAS	Carrera 59 N° 75-134	Lunes - Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.	601 6913005 Ext: 5324
D.T. NORORIENTE	CÓRDOBA	Montería	PAS	Carrera 7 # 43-25 Edificio Sura Montería Córdoba	Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.	601 745 6011 - ext 6002, 6014 y 6028
D.T. OCCIDENTE	ANTIOQUIA	Medellín	PAS	Av. 33 N° 74 B - 253 Medellín	Lunes - Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.	(604) 7456011. Ext.5361 -5368
D.T. ORIENTE	SANTANDER	Bucaramanga	PAS	Carrera 34 N° 54 - 92	Lunes - Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.	(601) 7456011 Ext 5341 3203509009 Ext 5341
D.T. SUROCCIDENTE	CAUCA	Popayán		Calle 5 # 5-68 Esquina Piso 2, Alcaldía Municipal	Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.	(601) 6913005 ext 5391-5420-5412
D.T. SUROCCIDENTE	VALLE DEL CAUCA	Buenaventura		Carrera 2 # 1 A-08, Edificio del Café Local 4	Lunes a viernes de 7:00 a.m. - 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.	(601) 6913005 ext 5391-5420-5412
D.T. SUROCCIDENTE	VALLE DEL CAUCA	Cali-Portenir	PAS	Calle 21N # 6N-14, Piso 2, Edificio Portenir	Lunes a viernes de 7:00 a.m. - 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.	(601) 6913005 ext 5391-5420-5412
D.T. SURORIENTE	HUILA	Neiva	PAS	Calle 11 N° 5-62 Piso 3 Edificio Plaza 11	Lunes - Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m. Jornada Continua	6088633864 Ext 7016

7.2.2.1. Comparativo de vigencias anteriores en Puntos de Atención PAS.



2023-2: Segundo semestre de 2023.
 2024-1: Primer Semestre de 2024.
 2024-2: Segundo Semestre de 2024.
 2025-1: Primer Semestre de 2025.

Fuente: Informes QRSF – Vigencias 2023, 2024, y 2025

Se evidencia que la Entidad ha venido disminuyendo de manera significativa los puntos de atención a nivel nacional, situación que genera una afectación sustancial en el acceso efectivo de la ciudadanía a los servicios institucionales. Esta reducción contraviene los principios de eficacia, eficiencia y continuidad en la prestación del servicio público, consagrados en los artículos 209 de la Constitución Política de Colombia y 3 de la Ley 489 de 1998, así como el deber de garantizar la atención equitativa y oportuna a los usuarios.

La disminución de la cobertura territorial compromete el cumplimiento del principio de accesibilidad establecido en el Decreto 1083 de 2015 y en la Política de Servicio al Ciudadano (Documento CONPES 3785 de 2013), afectando especialmente a las poblaciones más vulnerables y a las zonas con menor presencia institucional. En consecuencia, resulta necesario revisar las estrategias de atención y fortalecer los mecanismos descentralizados que aseguren la disponibilidad y calidad del servicio a nivel nacional.

8. Denuncias y Consultas Éticas.

En desarrollo del presente informe se realizó la revisión al trámite y atención de las denuncias relacionadas con posibles actos de soborno y corrupción. Esta responsabilidad se enmarca en los principios de transparencia, moralidad y responsabilidad establecidos en los artículos 2, 6 y 209 de la Constitución Política, los cuales exigen que las actuaciones de los servidores públicos se orienten al cumplimiento del interés general y al ejercicio íntegro de la función pública.

De igual manera, la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) dispone que las entidades deben implementar mecanismos eficaces para la recepción, análisis y seguimiento de denuncias sobre posibles hechos de corrupción, garantizando la reserva, la trazabilidad y la protección del denunciante. En complemento, la Circular 01 de 2024 emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República reitera la obligación de todas las entidades del orden nacional y territorial de contar con procedimientos internos que aseguren la atención oportuna y objetiva de estos reportes.

El cumplimiento de esta obligación fortalece la integridad institucional y la confianza ciudadana, igualmente contribuye a la consolidación de una administración pública abierta y comprometida con los principios del Gobierno Abierto y la rendición de cuentas, en este entendido la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios da cumplimiento cabal a esta obligación disponiendo de canales efectivos para la radicación de las posibles denuncias por actos de corrupción.

Sin embargo y según lo informado mediante correo electrónico el del 09 de octubre de la presente anualidad la Oficina de Disciplinario Interno estableció que en el primer semestre de 2025: “No existieron quejas de corrupción en contra de funcionarios y/o contratistas relacionadas con el cumplimiento de la misión de la Entidad en el período señalado”

9. Quejas Disciplinarias

En este acápite se establece la relación de quejas en contra de funcionarios y/o Contratistas que estén relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, su gestión y estado

actual, así las cosas, mediante correo electrónico de fecha 31 de octubre de 2025 la oficina de Control Disciplinario Interno informó lo siguiente:

Nº	No. EXPEDIENTE	No. RADICADO	FECHA DEL RADICADO	FECHA RECIBIDO DE LA QUEJA POR LA OCDI	FECHA DE LOS HECHOS	HECHOS	TRÁMITE IMPARTIDO
1	2024170380900083E	20255290070162	9-1-2025	9-1-2025	2024	Queja en contra de funcionarios por la presunta mora de 2 años en resolver un recurso de apelación presentado contra Caribe Sol de la Costa S.A.S. E.S.P por el presunto cobro excesivo por consumo de energía en el año 2022	AUTO DE INCORPORACIÓN
2	2025170380900003E	20255290182882	17-01-2025	17-01-2025	2024	Queja por presunta omisión a dar respuesta a peticiones y quejas presentadas ante la entidad, y por presunta omisión al deber de vigilancia y control sobre empresas de servicios públicos como Celsia, SerAmbiental y Alcanos (E-2025-002259 IUC D- 2025- 3905958)	AUTO DE APERTURA INDAGACION PREVIA
3	2025170380900006E	20255290247852 y 20255290308322	22-01-2025	22-1-2025	2024	Queja por presunta omisión al no resolver un recurso 20205292326312 petición Re530202106650 Air-e CARIBESOL	AUTO INHIBITORIO
4		20255290313042	19-02-2025	19-02-2025	2024		AUTO INHIBITORIO
5	2025170380900008E	20245295636062	20-12-2024	22-01-2025	2024	Queja porque interpuso 3 recursos de queja contra AIRE S.A. ante la Territorial Noroccidente y presuntamente la territorial no los resolvió. (IUS E-2024-180196 IUC D-2024-3718824)	AUTO DE APERTURA DE INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA
6	2025170380900009E	20255290248532	22-01-2025	23-01-2025	2024	Queja por presunta mora en resolver recurso de apelación contra una decisión de AIR-E S.A. (IUS-E-2024-767966)	AUTO DE APERTURA INDAGACION PREVIA
7	2025170380900010E	20254400013073	29-01-2025	29-01-2025	2025	Queja por falla al notificar Pliego de cargos a la empresa Aguas de la Península S.A. E.S.P al procesos sancionatorio exp 2021440350600154E mediante acto adm 20214400355476	AUTO DE APERTURA INDAGACION PREVIA
8	2025170380900012E	20255290536142	11-02-2025	11-02-2025	2025	Queja por supuesta mala atención de un funcionario quien presuntamente estuvo con el celular todo el tiempo y no dio soluciones al quejoso	AUTO INHIBITORIO
9	2025170380900013E	20245294832132	12-02-2025	12-02-2025	2023	Queja por presunta mora de funcionarias en resolver un silencio administrativo positivo relacionado a peticiones presentadas ante la empresa de Acueducto de Bogotá	AUTO APERTURA DE INDAGACION PREVIA
10	2024170380900052E	20258000027933	05-03-2025	05-03-2025	2022	Queja por el vencimiento silencio administrativo positivo resolución 20218814303395, no han dado traslado a la delegada de Energía y Gas.	AUTO DE INCORPORACIÓN

N°	No. EXPEDIENTE	No. RADICADO	FECHA DEL RADICADO	FECHA RECIBIDO DE LA QUEJA POR LA OCDI	FECHA DE LOS HECHOS	HECHOS	TRÁMITE IMPARTIDO
11	2025170380900019E	20235294057482	25-10-2023	12-03-2025	2023	Queja por presuntamente no responder silencio positivo por parte de una funcionaria (E- 2023-647100 IUC D-2023-3230788)	AUTO DE APERTURA DE INDAGACIÓN PREVIA
12	2025170380900023E	20255291312482	31-03-2025	31-03-2025	21-03-2025	Queja por presunta mala atención por parte de un funcionario al quejoso	AUTO DE APERTURA DE INDAGACION PREVIA

Así las cosas, en el primer semestre de 2025, la Oficina de Control Disciplinario Interno recibió y gestionó doce quejas relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad.

10. Conclusiones

1. La entidad cumple en general con los requisitos legales y normativos relacionados con la atención ciudadana y la gestión de QRSF, incluyendo la publicación de informes.
2. En el primer semestre de 2025, se recibieron un total de 14 QRSF, predominando las felicitaciones, principalmente en la sede Nororiente, lo que indica una percepción positiva en esa región.
3. Se identificó que algunas respuestas a las QRSF se entregaron fuera de los términos establecidos (15 días), evidenciando la necesidad de reforzar el cumplimiento de los plazos legales.
4. La satisfacción de los usuarios con los servicios públicos domiciliarios es alta (79.52%), aunque existen áreas de mejora en la atención, especialmente en la atención a grupos vulnerables y en la reducción de canales físicos.

11. Recomendaciones

1. Mejorar la gestión para responder oportunamente a las solicitudes, asegurando el cumplimiento estricto de los plazos establecidos en la ley.
2. Fortalecer los mecanismos de atención y seguimiento, especialmente en los canales digitales, para aumentar la eficiencia y accesibilidad del servicio.
3. Mantener y ampliar la cobertura territorial, garantizando una atención equitativa en todas las regiones y grupos vulnerables.
4. Implementar acciones específicas para reducir la dependencia de canales físicos y potenciar la atención a través de plataformas digitales, promoviendo mayor transparencia y satisfacción del usuario.