



Superservicios



ANEXO INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2025

Juan José Pedraza Vargas

Jefe Oficina de Control Interno

Viviana Lugo Rodríguez

Camilo Andrés Ochoa Rodríguez

Ana María Velásquez Posada

Auditores

Bogotá D.C. – junio 2026

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	2
2.	OBJETIVOS.....	2
2.1	GENERALES.....	2
2.2	ESPECÍFICOS.....	3
3.	ALCANCE.....	3
4.	METODOLOGÍA.....	3
5.	MARCO NORMATIVO.....	4
6.	DESARROLLO DEL EJERCICIO DE ASEGUMIENTO.....	5
6.1	LINEAMIENTOS NORMATIVOS PARA LA GESTIÓN DE PQRSD.....	5
6.2	LINEAMIENTOS DE GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE PQRSD.....	7
6.2.1	Atención de PQRSD según el MIPG.....	7
6.2.2	Política de Servicio al Ciudadano.....	9
6.3	CUMPLIMIENTO DE LINEAMIENTOS EN LA SSPD.....	10
6.3.1	Lineamientos Generales.....	10
6.3.2	Relacionamiento de la SSPD con la ciudadanía.....	12
6.3.3	Verificación del Manual de Servicio al Ciudadano (PU-M-001).....	13
6.3.4	Verificación Informes sobre PQRSD en la SSPD.....	17
6.4	SGDEA – CRONOS FRENTE A INFORME DE PQRSD.....	18
7.	CONCLUSIONES.....	20
8.	RECOMENDACIONES.....	21

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno (OCI) mediante la Ley 87 de 1993 y el Decreto 1369 de 2020, así como de lo previsto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece la obligación de vigilar que la atención prestada a la ciudadanía se ajuste a las disposiciones legales vigentes y presentar un informe semestral sobre dicha gestión, se realizó el presente seguimiento a la gestión institucional de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al período objeto de evaluación.

La gestión de las PQRSD constituye un componente esencial del Sistema de Control Interno y de la Política de Servicio al Ciudadano, por cuanto permite evaluar la capacidad institucional para garantizar el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición, fortalecer la transparencia administrativa y promover el mejoramiento continuo de los procesos. Asimismo, representa una valiosa fuente de información para identificar necesidades, expectativas y percepciones de los grupos de valor, facilitando la toma de decisiones basada en evidencia.

Bajo el enfoque de Estado Abierto y de la política de Relacionamento con la Ciudadanía prevista en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la adecuada administración de las PQRSD trasciende el cumplimiento de términos legales, convirtiéndose en un mecanismo de diálogo permanente entre la administración y la ciudadanía, orientado a generar valor público, fortalecer la confianza institucional y consolidar escenarios efectivos de participación y control social.

En este contexto, la Oficina de Control Interno efectuó una evaluación integral de la gestión de las PQRSD, verificando su alineación con el marco normativo vigente, los lineamientos de política pública y los procedimientos institucionales adoptados por la Entidad, con el propósito de identificar oportunidades de fortalecimiento que contribuyan al mejoramiento continuo de la prestación del servicio y a la consolidación de una cultura institucional centrada en el ciudadano.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión institucional de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), verificando su conformidad con el marco normativo aplicable y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), con el fin de formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento del servicio al ciudadano y del Sistema de Control Interno.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento de las disposiciones del ordenamiento jurídico colombiano que regulan la atención de las PQRSD.
- Evaluar la estructura organizacional y la asignación de responsabilidades relacionadas con el relacionamiento con la ciudadanía y la gestión de las PQRSD en la SSPD.
- Analizar la suficiencia y oportunidad de la información consolidada en el informe de PQRSD correspondiente al segundo trimestre 2025.
- Identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la experiencia del ciudadano, la eficiencia institucional y la gestión del riesgo.

3. ALCANCE

La presente evaluación comprende la revisión de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al segundo semestre de 2025, incluyendo el análisis de la estructura organizacional, el Informe Consolidado de PQRSD elaborado por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, la información registrada en el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo (SGDEA – CRONOS) y la verificación del cumplimiento de los lineamientos normativos y de política pública que regulan la atención al ciudadano.

4. METODOLOGÍA

La presente evaluación se desarrolló aplicando una metodología de auditoría basada en riesgos y en criterios de cumplimiento normativo, mediante las siguientes actividades:

- Revisión del marco normativo aplicable a la gestión de las PQRSD, incluyendo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Revisión documental de la normatividad interna de la Entidad, particularmente del Manual de Servicio al Ciudadano, los procedimientos institucionales relacionados con la gestión de PQRSD y las funciones asignadas a las dependencias responsables del relacionamiento con la ciudadanía.
- Análisis del Informe Segundo Semestre 2025 sobre Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (QRSF), elaborado por la Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, verificando que su contenido atendiera los criterios mínimos establecidos por la normativa

vigente y permitiera evaluar el comportamiento de las solicitudes ciudadanas.

- Obtención y análisis de la información registrada en el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo (SGDEA – CRONOS), suministrada por el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia, así como la remitida por las demás dependencias de la Entidad, con el propósito de realizar análisis estadísticos y cotejar el contenido del informe antes mencionado, para identificar fortalezas, riesgos y oportunidades de mejora en la gestión institucional de las PQRSD.

5. MARCO NORMATIVO

Tabla No. 1 – Lineamientos normativos para la Gestión de PQRSD

CRITERIO	EPÍGRAFE	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74	-	Consagran, respectivamente, el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, así como el derecho de acceso a los documentos públicos salvo reserva legal.
Ley 87 de 1993	"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"	Establece las normas para el ejercicio del control interno en las entidades estatales colombianas, definiéndolo como un sistema integrado de planes, métodos y mecanismos de verificación aplicados por la dirección. Esta norma determina los objetivos, elementos y campos de aplicación del sistema, asignando la responsabilidad de su establecimiento al representante legal y a los jefes de dependencia. Asimismo, regula las funciones de los auditores internos, prohíbe su participación en actos administrativos y ordena la publicación semestral de informes de evaluación independiente.
Ley 190 de 1995	"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"	Contenido del informe de quejas y reclamos que, periódicamente, se debe presentar al jefe o director de la Entidad.
Ley 1437 de 2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"	Instituye el marco procesal general que rige las actuaciones administrativas, los deberes de las autoridades frente al ciudadano y las reglas de los procedimientos públicos.
Ley 1474 de 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"	Estatuto Anticorrupción que define las funciones de control social, los mecanismos de prevención institucional y la obligatoriedad de vigilar semestralmente la gestión de PQR misionales

Ley 1712 de 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"	Establece obligaciones relacionadas con la entrega de información pública y fortalece la transparencia en la gestión administrativa.
Ley 1755 de 2015		Regula integralmente el derecho de petición, define modalidades, términos de respuesta y deberes de las autoridades.
Ley 2052 de 2020	"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"	Exigencia de la oficina o dependencia de relación con el ciudadano, con una jefatura de nivel directivo.
Decreto 1081 de 2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República"	Contiene lineamientos para la Política de Servicio al Ciudadano y el fortalecimiento de la atención a la ciudadanía.
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015	Establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual surge de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión, y de la articulación de este con el Sistema de Control Interno.
Decreto 1369 de 2020	"Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios"	Define la estructura organizacional y las funciones de las dependencias relacionadas con la atención al ciudadano y el control interno.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)	-	Contiene la Política de Servicio al Ciudadano y establece lineamientos para fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía, la mejora de la experiencia del usuario y la utilización estratégica de la información derivada de las PQRS.
Manual de Servicio al Ciudadano (PU-M-001)	-	Lineamiento institucional SSPD – Proceso de Protección al Usuario - Formalizar las disposiciones que deben tenerse en cuenta en la diaria interacción de los servidores públicos con la ciudadanía, a través de los diferentes canales de atención. Incluye la conceptualización del servicio público, desde el marco constitucional y normativo, hasta la adopción de lineamientos institucionales orientados a brindar una mejor atención a la ciudadanía.

Fuente: Construcción OCI

6. DESARROLLO DEL EJERCICIO DE ASEGURAMIENTO

6.1 LINEAMIENTOS NORMATIVOS PARA LA GESTIÓN DE PQRSD

A partir del marco normativo, el equipo auditor ha identificado los principales criterios normativos para la gestión de las PQRSD, por parte de las entidades públicas, para verificar su implementación por parte de la SSPD, así:

Tabla No. 2 – Lineamientos Normativos para la Gestión de PQRSD

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO		
		SI	NO	PARCIALMENTE
Ley 1474 de 2011, art. 76	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.			X
	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.	X		
	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	X		
Ley 1712 de 2014, art. 11, lit. h) / Decreto 1081 de 2015, art. 2.1.1.6.2 / (Ley 190 de 1995, art. 54	Publicar todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado.	X		
	Publicar Informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado. El informe debe contener: (i) El número de solicitudes recibidas. (ii) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (iii) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (iv) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. (v) Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos (v) Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.			X
Ley 2052 de 2020, art. 17	Las entidades del orden nacional, así como de los departamentos, distritos y municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargue de liderar al interior de esta la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado-ciudadanía.			X
Decreto 1369 de 2020	Consolidar un informe estadístico permanente de las peticiones, quejas, reclamos y silencios administrativos por servicios, en el cual se determinen las causas que los motivaron e informar a la Superintendencia Delegada respectiva en el evento de encontrar posibles incumplimientos por parte de los prestadores.			X

Fuente: Construcción OCI

Respecto a los lineamientos cumplidos por la SSPD, la Entidad cuenta con un enlace de quejas, sugerencias y reclamos (TeResuelvo)¹, el cual constituye un mecanismo de presentación directa de solicitudes. Además la Entidad cuenta, con un espacio su página web para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias es el micrositio de PQRSDF² y un canal de denuncias de corrupción y soborno³.

Como se observa en la tabla precedente, la OCI considera que la SSPD, cumple de modo parcial algunos de los lineamientos identificados como relevantes sobre la gestión de las PQRS en las entidades en las entidades públicas.

En los siguientes apartados del informe se explicarán las razones que sustentan el entendimiento de la OCI (cumplimiento parcial), al analizar los lineamientos de Gobierno que han sido desarrollados y emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en el marco normativo antes indicado y contenidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), especialmente en relación con la Política de Servicio al Ciudadano.

6.2 LINEAMIENTOS DE GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE PQRS

6.2.1 Atención de PQRS según el MIPG. La gestión de las PQRS constituye un mecanismo fundamental para garantizar el ejercicio efectivo del derecho de petición. Su alcance comprende todas las actuaciones administrativas relacionadas con la atención de los requerimientos presentados por la ciudadanía y los demás grupos de valor, involucrando a la Entidad en su conjunto.

La regulación de esta materia ha evolucionado desde un enfoque centrado en la atención de quejas, sugerencias y reclamos (QSR) hacia un modelo integral de relacionamiento con la ciudadanía. Inicialmente, la Ley 1474 de 2011 estableció la obligación de que las entidades públicas contaran con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos presentados por los ciudadanos en relación con el cumplimiento de su misión institucional. Además, la referida ley exigió a las oficinas de control interno vigilar que la atención se prestara de acuerdo con las normas legales vigentes y que rindieran a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

Con posterioridad, a través de la Ley 1712 de 2014, se exigió a las entidades la realización de un informe sobre la gestión de todas las solicitudes y denuncias recibidas por las entidades. Este último entendimiento se resultó alineado con lo dispuesto en Ley 1755 de 2015, según la cual toda solicitud que una persona (usuario o ciudadano), realiza ante una entidad pública, debe ser considerada como una petición y resolverse en la oportunidad debida de acuerdo con su tipo.

¹ <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/>.

² <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>.

³ <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canal-de-denuncias-de-corrupcion-y-soborno>

Ahora bien, algunas solicitudes o peticiones dan inicio a actuaciones sujetas a un procedimiento y término específico indicado en una norma distinta, en cuyo caso este se considerará especial, en relación con el general contenido para la atención de peticiones en la Ley 1755 de 2015. Sin embargo, en estos casos de “concurencia normativa”, La entidad está obligada a responder de forma pronta y oportuna (dentro de los términos generales de petición) comunicándole al ciudadano o usuario que su solicitud fue recibida, que se le dio el trámite correspondiente y bajo qué procedimiento especial se va a gestionar. EJ: Queja de ciudadano con posible incidencia disciplinaria atendida bajo las normas del Código General Disciplinario.

No obstante lo anterior, el ciudadano conserva la facultad de presentar peticiones posteriores en cualquier momento para solicitar información sobre el estado de la actuación o copias de las piezas procesales, salvo reserva legal.

En resumen, la ley especial desplaza el procedimiento general de la Ley 1755 de 2015 en cuanto al fondo de la solución y sus tiempos procesales, pero la entidad pública nunca se desprende del deber constitucional de acusar recibo, dar un trato digno e informar de manera clara al ciudadano o usuario sobre el camino legal que tomará su solicitud.

Es de aclarar que la Ley 1474 de 2011, se refirió a que, en toda entidad pública al menos una dependencia, debía encargarse de las QSR, relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, pero no excluyó la atención de otro tipo de solicitudes o peticiones por parte de esta, ni del seguimiento y evaluación de su gestión.

Con la expedición de la Ley 2052 de 2020, este enfoque se fortaleció mediante la creación de la Oficina de la Relación con el Ciudadano concebida como la instancia responsable de liderar las políticas de interacción entre el Estado y la ciudadanía, coordinando de manera transversal los diferentes escenarios de relacionamiento con los grupos de valor, en articulación con los lineamientos definidos por el DAFP.

Imagen No. 1 - Evolución Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía



Fuente: Construcción OCI

Este enfoque se desarrolla a través del MIPG, que adopta el Estado Abierto como principio para fortalecer la transparencia, la participación y la colaboración ciudadana, donde los ciudadanos pueden interactuar con la entidad en alguno de los cuatro escenarios de relacionamiento:

- Ciudadano que consulta información pública⁴.
- Ciudadano que hace trámites o accede a servicios de la entidad pública.
- Ciudadano que hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a la entidad pública.
- Ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

Así mismo la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía es la encargada de integrar las políticas de la Relación Estado – Ciudadano enmarcadas dentro del MIPG:

- Política de Servicio al Ciudadano.
- Política de Racionalización de trámites.
- Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Política de Participación Ciudadana.

Esta articulación permite brindarle al ciudadano una gestión integral a sus requerimientos, necesidades y problemáticas con el fin de que ejerza sus derechos y se fortalezca la confianza institucional y credibilidad con la entidad.

⁴ Para el DAFP la Información pública hace referencia a la consulta que hace el ciudadano en los sitios web, a las solicitudes de información y al uso de los diferentes medios de consulta. Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía, 2021.

6.2.2 Política de Servicio al Ciudadano. Esta política tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Es por esta razón, que en el marco del MIPG y la política comentada, define la ciudadanía como el conjunto de personas naturales (nacionales o extranjeras) y personas jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que interactúan con el Estado para exigir la garantía de sus derechos, cumplir obligaciones, realizar trámites o recibir los bienes y servicios derivados de la misión de la entidad pública.

La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano incluye los ejercicios de caracterización ciudadana, la cualificación de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos, la accesibilidad y fortalecimiento de los canales de atención, la actualización del portafolio de servicios y la medición de la satisfacción ciudadana.

En este punto es de vital importancia entender los conceptos de "Grupos de Valor" y "Partes Interesadas", de una entidad pública. En el Manual de Operativo del MIPG (Versión 6.1), se hace referencia a estos conceptos en los siguientes términos:

- **Grupo de valor:** Se define como el "*grupo de ciudadanos*" para el cual fue creada la entidad pública con el fin de "*satisfacer un derecho constitucional o resolver los problemas o necesidades*"⁵.
- **Parte interesada:** Se relaciona con los "*ciudadanos y organizaciones sociales*" o "*grupos de interesados*" que "*por su actividad, son afectados o tienen interés de participar en la gestión de la entidad*"⁶.

De acuerdo con lo expuesto, puede afirmarse que los grupos de valor constituyen la razón de ser de la misionalidad de la Entidad, en tanto son objetivo primordial de la oferta pública, en tanto que las partes interesadas no solo incluyen los beneficiarios finales (los grupos de valor), sino también a actores clave como los propios servidores públicos de la entidad (usuarios internos), los proveedores, los entes de control, la academia, los gremios y otras entidades del Estado.

Sin embargo, tanto los grupos de valor como las partes interesadas hacen parte del concepto de ciudadanía, en el marco del modelo antes referenciado.

Así las cosas, todo grupo de valor es una parte interesada, pero no toda parte interesada es un grupo de valor directo de la oferta misional de la Entidad.

En términos generales, el DAFP, a través de la actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, brinda los lineamientos transversales

⁵ DAFP, Manual de Operativo del MIPG (Versión 6.1), 2026, página 15.

⁶ Ibidem, 2026, página 31.

para la implementación de la política a nivel institucional incluidos los relacionados con la gestión interna de las PQRSD que van encaminados a asegurar el acceso a los mecanismos de presentación de peticiones y a fortalecer los procesos internos para garantizar la oportunidad y calidad de las respuestas que brinde la Entidad.

6.3 CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN DE PQRSD EN LA SSPD

6.3.1 Lineamientos Generales. A partir de lo expuesto en los apartados anteriores, el equipo auditor ha identificado los lineamientos más relevantes de la Política de Servicio al Ciudadano en lo relativo a la atención de PQRSD por parte de las entidades públicas y verificado su cumplimiento por parte de la SSPD, como se observa en la tabla siguiente:

Tabla No. 3 - Cumplimiento lineamientos DAFP

LINEAMIENTO DAFP	CUMPLIMIENTO			OBSERVACIÓN OCI
	SI	NO	PARCIALMENTE	
Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el quehacer institucional.			x	Se observa que la Entidad atiende las peticiones ciudadanas que ingresan al sistema CRONOS, pero no siempre se cumple con la oportunidad en los términos de respuesta ⁷ .
Implementación de esquemas de revisión permanente respecto a la claridad, actualización y veracidad de la información publicada proactivamente y respecto a las respuestas efectuadas a las peticiones ciudadanas			x	Se realiza seguimiento únicamente al tipo de QRS y quejas de los usuarios de las empresas prestadoras de servicios públicos que presentan solicitudes y peticiones a la SSPD (Informe Segundo Semestre 2025 sobre QRS).
Utilizar la información sobre PQRSD como un instrumento para la identificación de temas de interés, con el fin de promover actividades de participación o de rendición de cuentas que los aborden.			x	Si bien se realizan recomendaciones de beneficio para la Entidad en el informe revisado por la OCI para el segundo semestre 2025, se evidencia que la información de las PQRSD, pueda emplearse en actividades de participación o rendición de cuentas.
Analizar la información sobre la percepción de los grupos de valor y la experiencia del servicio, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos, y los servicios con mayor demanda y sus tiempos de espera y de atención.	x			Se analiza la información de satisfacción de las respuestas que emite la entidad a través del Informe del Nivel de Satisfacción del Usuario – NSU, segundo semestre 2025. Sin embargo, al revisar la Ilustración 7, se vislumbra que las peticiones y solicitudes contempladas tienen relación, en su mayoría, con el Proceso de Protección al Usuario, quedando al margen las peticiones asociadas a otros procesos de la Entidad.
Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia del Servicio al Ciudadano como eje fundamental en la relación	x			Se realiza jornadas de capacitación sobre Conferencia Procedimiento administrativo: derecho de petición, revocatoria directa, decaimiento del acto administrativo ⁸ .

⁷ SSPD, Dirección Administrativa, Grupo de Gestión Documental y Correspondiente, reporte SGDEA – CRONOS, correo 23 de junio de 2026.

⁸ Plan Institucional de Capacitación 2026, divulgación a través del correo electrónico institucional.

<i>Estado – Ciudadano, la planeación institucional sobre esta política y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la entidad para dar respuesta a las PQRS.</i>				
<i>Fortalecer los canales de acceso a la información y oferta pública institucional, de manera que las personas interesadas en establecer alguna solicitud o petición a la entidad, lo hagan de la manera más expedita y fácil posible.</i>	X			<i>Se encuentra en implementación una acción de racionalización con la implementación de la Ventanilla Única, que reemplazará el sistema Te Resuelvo⁹.</i>
<i>Disponer de documentación suficiente (reglamentos, formatos e instructivos, entre otros), bajo los principios de lenguaje claro, que permitan precisar y estandarizar la actuación de la entidad en su interacción con el ciudadano y la certidumbre sobre las condiciones precisas de tiempo, modo y lugar en las que se realiza; y, en general, implementar protocolos y estándares para la prestación del servicio.</i>	X			<i>La entidad cuenta con el Manual de Servicio al Ciudadano como documento que brinda los protocolos de atención en los canales de interacción con la ciudadanía.</i>

Fuente: Construcción OCI

6.3.2 Relacionamiento de la SSPD con la ciudadanía. Como lo ha manifestado la OCI con anterioridad¹⁰, es preciso diferenciar en la Entidad, el usuario de los servicios públicos domiciliarios, del ciudadano o usuario general de su oferta pública, como presupuesto para acoger los lineamientos normativos y de Gobierno previstos para la gestión de las PQRS en la misma, que permiten la implementación integral de la Política de Servicio Ciudadano.

Actualmente, se entiende que esta función de atención al ciudadano corresponde a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión al Territorio (SDPUGT), en razón a dos funciones que le fueron asignadas a través del Decreto 1369 de 2020, artículo 22, así:

"10. Atender, clasificar y asignar las peticiones, quejas reclamos y solicitudes de conformidad con la Ley 1712 de 2014".

"11. Consolidar un informe estadístico permanente de las peticiones, quejas reclamos y silencios administrativos por servicios, en el cual se determinen las causas que los motivaron e informar a la Superintendencia Delegada respectiva en el evento de encontrar posibles incumplimientos de los prestadores".

Nótese que mientras en el numeral 10 la mención de la Ley 1712 de 2014 y la omisión de términos asociados a la misionalidad de la Entidad, hacen parecer

⁹ Evidencia en: <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Estrategia-de-Racionalizacion-de-Tramites-2026.pdf>

¹⁰ SSPD, OCI, Memorando 20251400067583 del 9 de mayo de 2025.

que las tareas de atención, clasificación y asignación de peticiones y solicitudes, hace relación a todas las PQRSD que se radican en la SSPD. En tanto el numeral 11 restringe ese alcance en relación con el imperativo de realizar el informe estadístico que abarca las PQRSD, por servicios (acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible), dejando a un lado otras peticiones de la ciudadanía, que no se relacionen las peticiones del ciudadano o usuario.

Este entendimiento permite sostener que en la práctica, no existe en la SSPD una dependencia que se encargue, de manera integral, de su relacionamiento con la ciudadanía, en el sentido amplio previsto en el MIPG.

Esta afirmación encuentra una evidencia clara, no solo en el Informe Segundo Semestre 2025 sobre QRSF, elaborado por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (SDPUGT), sino también en la respuesta dada por la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, al requerimiento de la OCI que indagaba por los responsables de las políticas de la Relación Estado – Ciudadano, señalando lo siguiente¹¹:

- Servicio al Ciudadano: SDPUGT.
- Transparencia y acceso a la información pública: Despacho del Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios o su delegado/a.
- Racionalización de trámites: OAPII
- Participación ciudadana en la gestión pública: SDPUGT.
- Rendición de cuentas: Liderazgo compartido entre la OAPII y la SDPUGT.

La OAPII señala que las dependencias responsables del liderazgo de las políticas mencionadas, se encuentra establecido en la Resolución No. SSPD – 20231000606575 del 29 de septiembre de 2023, por *“la cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”*, acto administrativo en el que se definen los equipos temáticos a cargo de las políticas del MIPG. Agrega la OAPII lo siguiente:

“Cabe precisar que, respecto a la Política de Rendición de Cuentas, la OAPII actúa como principal articuladora según el Manual Único de Rendición de Cuentas y el Decreto 1081 de 2015. Por su parte, la SDPUGT lidera la construcción de la estrategia y el cronograma, conforme a la resolución citada.

En relación con la Política de Transparencia, se aclara que la OAPII, junto con el Oficial de Transparencia/Cumplimiento del Despacho del Superintendente, adelantan actividades relacionadas como la revisión de los componentes del Sistema de Gestión de Riesgos para la Integridad Pública (SIGRIP), definido en la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas (versión 7).

Finalmente, es importante resaltar que si bien los directivos de las dependencias señaladas tienen a cargo el liderazgo de las políticas, la implementación de estas es transversal y se ejecuta por las distintas áreas intervinientes bajo los lineamientos de la Resolución y del Sistema Integrado de Gestión y Mejora”¹².

¹¹ SSPD, OAPII, Correo electrónico del 19 de junio de 2026.

¹² Ibidem.

En su Rol de Enfoque Hacia la Prevención, la OCI sugiere que la atención al ciudadano o a las partes interesadas (prestadores, gremios, entidades territoriales, entes de control, veedurías ciudadanas, particulares, otras autoridades estatales, etc.), se encomiende a un grupo funcional en la Secretaría General o en el Despacho del Superintendente, para dar lineamiento y hacer seguimiento respecto de toda petición que se realice en relación con los trámites y servicios que ofrece la SSPD o el cumplimiento de sus funciones.

Aun cuando también se podría gestionar la creación de la Oficina de Relacionamento de la Ciudadanía, adscrita al Despacho del Superintendente, a través de la modificación del Decreto 1369 de 2020 y siguiendo los lineamientos del DAFP, previstos en la Guía para la Creación de la Dependencia que Integra la Estrategia y Operación del relacionamiento con la Ciudadanía, oficina que se encargaría de liderar las políticas antes mencionadas. Además deberá designarse un servidor público del nivel directivo como responsable de dicha oficina al tenor de lo dispuesto en la Ley 2052 de 2020

Lo anterior, dado que la labor de la SDPUGT, en cuanto a la atención del ciudadano se ha concretado históricamente en el usuario de los servicios públicos domiciliarios de manera particular, o como parte de un Comité de Desarrollo y Control Social y no en los demás grupos de valor y partes interesadas de la SSPD.

6.3.3 Verificación del Manual de Servicio al Ciudadano (PU-M-001). La SSPD cuenta con el Manual de Servicio al Ciudadano, asociado al Proceso de Protección al Usuario documento que reúne los protocolos de atención en los diferentes canales de interacción con la ciudadanía.

El documento inicialmente tiene un alcance a los grupos de valor de la ciudadanía, el procedimiento para la atención en cada canal y los protocolos con enfoque diferencial, pero cuando se consulta el documento respecto a los protocolos de atención de PQRS, la información se enfoca principalmente en los usuarios que reclaman a los prestadores de los servicios públicos domiciliarios o a la Entidad, como es el caso del título VI. Reclamos o quejas.

Imagen No. 2 Reclamos o quejas Manual de Servicio al Ciudadano

- vi. Reclamos o quejas
- Cuando el contacto sea con el único fin de realizar un reclamo o interponer una queja, en contra de un prestador o de la misma entidad, el agente de atención debe:
- a. Escuchar con interés manteniendo una buena postura, sin interrumpir al ciudadano y sin evadir la mirada.
 - b. Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
 - c. Explicar con un lenguaje claro en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
 - d. Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida, tal como proceder a radicar la queja en el Sistema de Gestión Documental CRONOS y entregarle al usuario el número de su radicación, explicándole cómo puede realizar el seguimiento al proceso (página web, llamada telefónica o por medio de Te Resuelvo).
 - e. Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición. Dar al usuario una fecha estimada en la que recibirá una respuesta, siempre haciendo la salvedad de que un trámite de este tipo puede extender los plazos legales.

Fuente: Manual de Servicio al Ciudadano SSPD – Resaltado OCI

En la imagen anterior, se evidencia que se trata de los reclamos y quejas contra prestadores o la SSPD, pero es de recordar que los reclamos contra los prestadores NO son reclamos contra la Entidad, por lo que deben ser resueltos por estos, en primera instancia y si llegan a la SSPD deben trasladárseles para su atención. Los recursos de apelación y queja contra las decisiones de los prestadores en el marco del artículo 53 y siguientes, sí son peticiones a la Entidad y deben atenderse de acuerdo con lo dispuesto en la ley 142 de 1994.

No obstante, lo anterior, algunas peticiones en contra de los prestadores, presentadas ante la SSPD, son verdaderas denuncias y deben atenderse en desarrollo de las funciones de inspección, vigilancia y control de la SSPD. Ejemplo, de ello se encuentra en las peticiones presentadas ante la Entidad por un usuario contra el prestador que se niega de manera reiterativa a emitir una factura separada de otros cobros para su pago. En este caso la SSPD actúa como ente de supervisión encargado de vigilar el actuar del prestador, para que el usuario por su intervención, sea satisfecho en su requerimiento.

En este caso no deben clasificarse como QRS, sino como denuncias y deben atenderse por el responsable, al interior de la SSPD, de acuerdo con las competencias indicadas en el Decreto 1369 de 2020.

Así mismo, revisando el Manual de Servicio al Ciudadano de la Entidad la OCI observa que no se dispone de lineamientos claros y completos para la gestión de PQRSD, debido a que su naturaleza que se enfatiza en los protocolos de atención antes indicados.

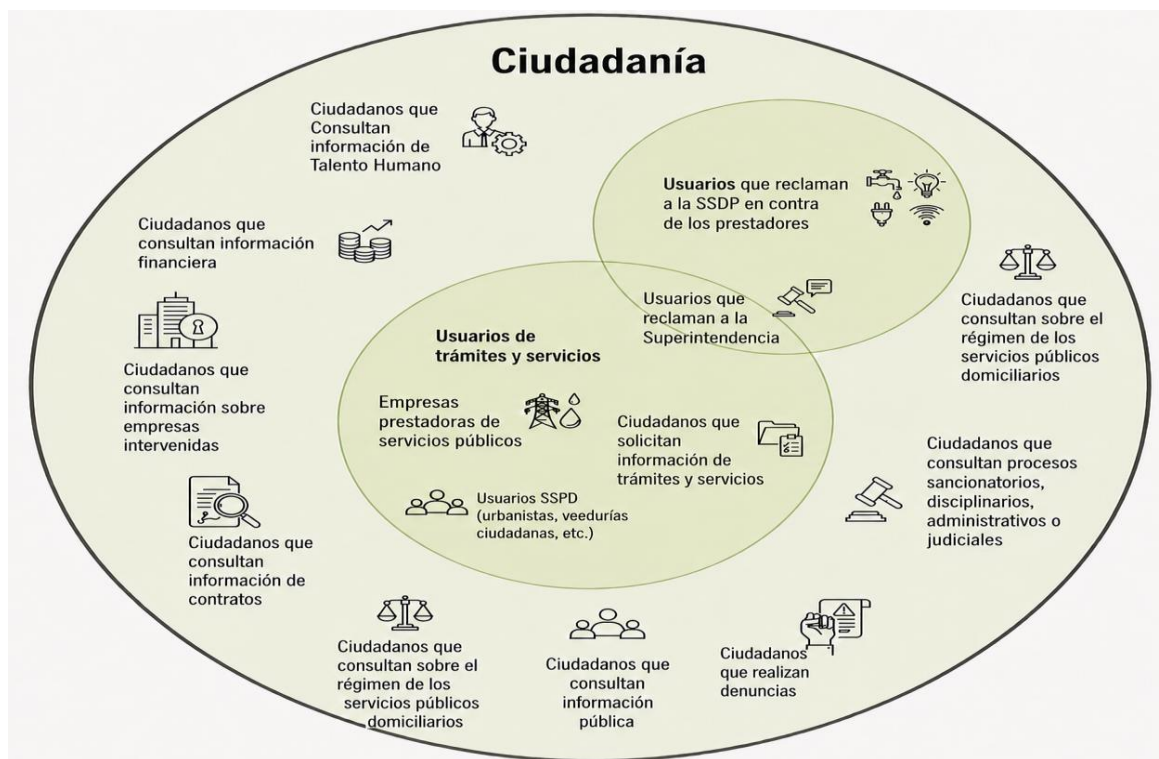
En su Rol de Enfoque Hacia la Prevención, la OCI recomienda revisar el Procedimiento Peticiones, Quejas y Reclamos (PU-P-007), considerando su transformación en manual, transversal a toda la Entidad y que incluya los siguientes acápite:

- Definiciones de las PQRSD
- Canales de atención de PQRSD
- Sistemas de información de PQRSD
- Responsabilidades de los servidores públicos y las dependencias.
- Responsabilidades de la dependencia líder del Seguimiento de las PQRSD, de la Gestión Documental (asignación y clasificación de PQRSD), recepción de PQRSD a través de redes sociales y de denuncias, de producir estadísticas y dar soporte funcional y tecnológico a los sistemas de información, entre otros.
- Clasificación y asignación de PQRSD.
- Términos de respuesta (peticiones ciudadanas, entre autoridades y entes de control)
- Atención de PQRSD (Lineamientos sobre: respuesta parcial, desistimiento tácito, desistimiento expreso, respuestas análogas, traslado por competencia, reasignación entre dependencias etc.)
- Sanción disciplinaria.

En cuanto a los lineamientos relacionados con los grupos de valor y partes interesadas de la SSPD, la OCI observa que la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario a través del Manual de Servicio al Ciudadano y el informe de QRS objeto de revisión, se enfoca en los servicios, las quejas y reclamos relacionados con los usuarios de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, dejando de lado los grupos de valor y partes interesadas que interactúan con la SSPD, incluyendo la figura del “ciudadano”, toda vez que la gestión de las PQRSD comprende los requerimientos presentados por cualquiera de ellos y no únicamente aquellos relacionados con las funciones misionales de la Entidad, atendidas a través del Proceso de Protección al Usuario.

A continuación, se presenta una imagen ilustrativa de grupos de valor que interactúan con la Entidad en los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Imagen No. 3 - Grupos de valor SSPD



Fuente: Construcción OCI

La imagen anterior permite identificar tres grupos de valor en la SSPD, así:

- **Usuarios de los servicios públicos domiciliarios:** De conformidad con el artículo 14 de la Ley 142 de 1994, son persona natural o jurídica que se benefician con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.
- **Usuarios de los trámites y servicios de la SSPD:** De acuerdo con el DAFP los usuarios son las personas naturales o jurídicas, pública o privadas que recibe un producto y/o servicio de la Entidad. Sin embargo, como todas las gestiones que realiza la SSPD, no han sido formalizadas como trámites y servicios y divulgadas en su página web (Atención y Servicios a la Ciudadanía¹³), existen solicitudes y peticiones presentadas por los usuarios de la Entidad por fuera de esa categoría, como por ejemplo, las solicitudes frente a la negativa de disponibilidad y viabilidad inmediata de los servicios de acueducto y alcantarillado¹⁴, que generan un producto para los urbanistas (decisión de la SSPD), lo que los cataloga como usuarios de la Entidad.

¹³ <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/Tramites-y-servicios>.

¹⁴ Decreto 1077 de 2015, por "...medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio"... ", artículo 2.3.1.2.7 y siguientes.

También entran en esta categoría, las personas jurídicas, que sin enmarcarse en el concepto de ciudadano, presentan peticiones y solicitudes a la Entidad, similares a estos, cuando no se trata de un trámite o servicio de su oferta pública, como por ejemplo las veedurías ciudadanas.

- Ciudadano: Es la condición que tienen las personas como habitantes de un territorio y que gozan de una serie de derechos civiles, políticos y sociales junto con unas obligaciones.

En consecuencia, el seguimiento a la gestión de PQRSD debe realizarse con un enfoque institucional y transversal, considerando la totalidad de las peticiones que ingresan a la Entidad, independientemente del grupo de valor al que pertenezca el peticionario o de la dependencia competente para su atención. Este enfoque garantiza una evaluación integral del cumplimiento del derecho fundamental de petición, conforme a la Constitución Política y demás normas relacionadas en el presente informe, así como los lineamientos del DAFP sobre relacionamiento con la ciudadanía.

La OCI en virtud de su Rol de Enfoque Hacia la Prevención recomienda realizar la caracterización de ciudadanos o usuarios de la Entidad, considerando sus grupos de valor y partes interesadas.

6.3.4 Verificación Informes sobre PQRSD en la SSPD. La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (SDPUGT) elaboró y publicó en la página web de la Entidad, dos informes en el segundo semestre de 2025; uno en relación con las QRSF y otro sobre el nivel de satisfacción de los usuarios.

Cabe anotar que el Informe Segundo Semestre 2025 sobre QRSF, no abarcó la totalidad del semestre, sino solo el espacio de tiempo comprendido entre el 6 de octubre y el 31 de diciembre de 2025. Al respecto, la SDPUGT incluyó una nota aclaratoria en la que se indicó que el motivo de dicha situación fue el cambio de funcionarios, por lo que no se sistematizó la información correspondiente al período comprendido entre el 1 de junio y el 5 de octubre de 2025.

La OCI ha revisado el cumplimiento de los criterios normativos y de Gobierno en el Informe Segundo Semestre 2025, así:

Tabla No. 4 - Cumplimiento de Lineamientos Normativos y de Gobierno en el Informe Segundo Semestre 2025 sobre QRS por la SSPD

LINEAMIENTO	CUMPLIMIENTO			ANÁLISIS OCI
	SI	NO	PARCIALMENTE	
El número de solicitudes recibidas /Todas las peticiones por servicios			X	El informe no considera todas las PQRSD, sino solo QRSF.
El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.		X		No se especifica esta circunstancia en el informe de QRSF revisado.
El tiempo de respuesta a cada solicitud / Oportunidad en la respuesta		X		El informe no incluye la oportunidad de la respuesta por Entidad ni por dependencias.
El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.		X		No se especifica esta circunstancia en el informe de QRSF revisado.
Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos			X	Al verificar el tema de las QRSF, se puede establecer el servicio al que se refiere. Sin embargo, al no contemplar todas las peticiones y denuncias, el cumplimiento es parcial.
Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.		X		No se especifica este aspecto en el informe de QRSF revisado.
Consolidar un informe estadístico permanente de las peticiones, quejas reclamos y silencios administrativos por servicios.				El informe no incluye peticiones y silencios administrativos.
Causas que motivaron las PQRSD e motivaron e informar a la Superintendencia Delegada respectiva en el evento de encontrar posibles incumplimientos de los prestadores.			X	Bajo el concepto de "tema", se puede establecer el motivo de la QRSF, en el informe objeto de revisión. En el informe objeto de revisión no se detectaron posibles incumplimientos de los prestadores para reportar a las superintendencias delegadas sectoriales ¹⁵ . Sin embargo, al no contemplar todas las peticiones y denuncias, el cumplimiento es parcial.
Estadísticas por tipo de peticiones			X	En el informe objeto de revisión se incluyen las estadísticas de las QRSF, desconociendo los (Derechos de petición de interés general, de interés particular, consultas, solicitud de acceso a la información pública y denuncias).
Estadísticas recibidos y radicados			X	En el informe objeto de revisión se incluyen las estadísticas de las QRSF, desconociendo los (Derechos de petición de interés general, de interés particular, consultas, solicitud de acceso a la información pública y denuncias).
Estadísticas de las peticiones gestionadas			X	En el informe objeto de revisión se incluyen las estadísticas de las QRSF, desconociendo los (Derechos de petición de interés general, de interés particular, consultas, solicitud de acceso a la información pública y denuncias).

Fuente: Construcción OCI

¹⁵ Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, y Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible.

6.4 SGDEA – CRONOS FRENTE A INFORME DE PQRS

En reunión realizada el 17 de junio de 2026, entre la Dirección Administrativa, el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia y el equipo auditor de la OCI, este último consultó sobre información que podía generarse a partir del Sistema De Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA – CRONOS, para la evaluación de la gestión de PQRS, correspondiente al segundo semestre de 2025.

Dicho grupo manifestó que la clasificación de las solicitudes y peticiones en el aplicativo, era solo provisional, pues el personal del contratista 472, no cuenta con el conocimiento suficiente para realizar esta tarea de manera ajustada a la ley y de forma definitiva. Así mismo, se puso en conocimiento de la OCI que los usuarios de CRONOS no siempre realizan la asociación del radicado de entrada con el de salida, lo que dificulta establecer la oportunidad de respuesta.

Tabla No. X – Información Reporte SGDEA - CRONOS

No.	REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN	ANÁLISIS OCI
1.	RECEPCIÓN POR CANALES	CRONOS debe consolidar la recepción de solicitudes por todos los canales oficiales (Presenciales, virtuales y telefónicos), permitiendo la clasificación y generación de indicadores para el seguimiento y control de las PQRS. En el reporte CRONOS no se puede establecer el canal de recepción de cada solicitud o petición
2.	PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA	Se evidencia que el sistema identifica las dependencias responsables, sin embargo, un aspecto indispensable es garantizar la trazabilidad y asignación adecuada, para que en los reportes automáticos por dependencia se identifique la trazabilidad y permita medir accesibilidad y cumplimiento del principio de atención al ciudadano (Ley 1755/2015).
3.	TIPOLOGÍAS DE LAS PETICIONES	En el reporte CRONOS no se incluyeron las tipologías. CRONOS debe tener la parametrización de las tipologías conforme a la normatividad vigente, garantizando la correcta clasificación y el análisis estadístico de las solicitudes. En el reporte CRONOS no se incluyeron las tipologías.
4.	TEMAS MÁS CONSULTADOS	A partir del campo “asunto” en el reporte CRONOS, se pueden identificar las temáticas de solicitudes y peticiones más recurrentes, sin embargo, el aplicativo debería parametrizar dichas temáticas, identificando los asuntos recurrentes para fortalecer la gestión del conocimiento, orientar campañas informativas y apoyar la implementación de herramientas de atención automatizada, como chatbots.
5.	PQRS RADICADO CON DE RESPUESTA	El reporte CRONOS permite la asociación entre el radicado de entrada y el de salida, pero requiere la asociación, manual, de los mismos por parte del usuario de aplicativo.
6.	CANTIDAD DE PQRS POR TIPO DE PETICIÓN RESPONDIDAS	Al no contar con las tipos de peticiones y solicitudes parametrizados, no se puede determinar la cantidad de respuestas por cada uno.
7.	PQRS RESPUESTA SIN POR DEPENDENCIA	Al no contar con la tipología de peticiones y solicitudes parametrizada, no se puede establecer el término de vencimiento para la respuesta de las mismas. En el reporte una entrada puede figurar sin respuesta, pero el responsable dio respuesta sin asociarla a la entrada en el aplicativo.
8.	OPORTUNIDAD POR DEPENDENCIA	Es necesario parametrizar los tipos de peticiones y solicitudes para determinar los tiempos de atención y calcular automáticamente la oportunidad en las respuestas.

Fuente: Construcción OCI

Se ratifica la importancia de que la información requerida para la elaboración del informe de PQRSD sea obtenida y analizada directamente a partir de los registros administrados en el Sistema de Gestión Documental – CRONOS, con las parametrizaciones necesarias para generar la información requerida, garantizando la confiabilidad, consistencia y trazabilidad de los indicadores utilizados para el seguimiento de la gestión y la verificación del cumplimiento normativo.

Durante la revisión se evidenció que la información suministrada resultó insuficiente para identificar con claridad las parametrizaciones y funcionalidades actualmente implementadas en CRONOS, así como para determinar de manera integral aspectos relevantes como la tipología de las solicitudes, los canales de ingreso, los tiempos de respuesta frente a los plazos legales y demás variables necesarias para evaluar la oportunidad y el desempeño en la gestión de las PQRSD, sin acudir a las dependencias responsables de la atención de las mismas.

En este contexto, los requerimientos consolidados en el cuadro resumen representan la información mínima que debería generar el sistema para apoyar una adecuada gestión de las PQRSD, proporcionando información confiable para la toma de decisiones, la identificación de riesgos, el monitoreo del cumplimiento de los términos legales y el fortalecimiento de la mejora continua.

Para fortalecer esta gestión, CRONOS debe disponer de parametrizaciones y funcionalidades transversales que permitan capturar, medir, monitorear y reportar de manera integral la gestión de las PQRSD, fortaleciendo la eficiencia, la eficacia, la efectividad y la oportunidad del proceso, así como la capacidad institucional para realizar seguimiento, verificar el cumplimiento de los términos legales y proporcionar información confiable para la toma de decisiones.

No obstante, la SSPD deber realizar un análisis al aplicativo para determinar si la imposibilidad de obtener la información requerida para la gestión, seguimiento y evaluación de las PQRSD, se debe a desconocimiento o falta de compromiso del usuario de CRONOS, a la ausencia de parametrizaciones en el aplicativo que permitan obtener la información o un reporte incompleto.

Finalmente, a partir de la reunión con Dirección Administrativa, el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia y el equipo auditor de la OCI, el equipo auditor solicitó información complementaria a cada una de las dependencias de la entidad, sobre las peticiones y solicitudes recibidas en la SSPD, que les habían sido asignadas para su atención. Sin embargos, no todas ellas respondieron el requerimiento lo que impidió realizar una consolidación de la información, a nivel Entidad.

En la interacción de la OCI con las dependencias requeridas, se pudo constatar que en la Entidad existe el entendimiento generalizado de que la gestión, seguimiento y evaluación de las PQRSD se limita a las relacionadas con el

Proceso de Proceso de Protección al Usuario, desconociendo lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014.

7. CONCLUSIONES

Del presente seguimiento se concluye lo siguiente:

- La SSPD no cuenta con una dependencia que de manera integral y transversal, lidere el relacionamiento con la ciudadanía y la gestión de las PQRSD conforme a los lineamientos normativos y de gobierno vigentes, situación que limita la articulación institucional, el seguimiento integral de los requerimientos y la implementación uniforme de las políticas de relación Estado–Ciudadano previstas en el MIPG.
- La Entidad cuenta con avances importantes en la implementación de mecanismos para la atención de PQRSD y en el cumplimiento de varios lineamientos normativos; sin embargo, su gestión y seguimiento se encuentran enfocados principalmente en los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, sin incorporar de manera integral los demás grupos de valor y partes interesadas que interactúan con la Entidad, conforme al enfoque de relacionamiento con la ciudadanía previsto en el MIPG.
- Los informes sobre PQRSD elaborados por la SDPUGT no incorporan la totalidad de las tipologías de peticiones y solicitudes que recibe la Entidad, ni contemplan todos los elementos previstos en los lineamientos normativos y de gobierno, dado que se centran, principalmente, en la gestión de las quejas, reclamos y felicitaciones asociadas al Proceso de Protección al Usuario.
- El protocolo de PQRSD incluido en el Manual de Servicio al Ciudadano de la Entidad, se encuentra orientado principalmente a la atención de quejas y reclamos de los usuarios de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, desconociendo los demás tipos de petición que se reciben en la Entidad.
- Existe el entendimiento en la SSPD de que el seguimiento de las PQRSD es de competencia exclusiva de la SDPUGT y que el informe consolidado de su gestión es solo misional. Esta visión segmentada y la indisposición o disposición tardía de la información requerida por la OCI a las distintas dependencias de la SSPD, impidiendo una consolidación transversal de los datos a nivel de toda la Entidad.
- La información disponible en el SGDEA–CRONOS presenta limitaciones para soportar el seguimiento integral de las PQRSD, debido a aspectos relacionados con la parametrización del aplicativo, la clasificación de las solicitudes, la trazabilidad de las respuestas y el buen uso de la herramienta por parte de los funcionarios y colaboradores de la Entidad.

8. RECOMENDACIONES

- Evaluar la conveniencia de definir una dependencia o instancia responsable de centralizar la consolidación, el análisis y el seguimiento de la información relacionada con las PQRSD, de acuerdo con las disposiciones de la Ley 1712 de 2014, promoviendo una gestión articulada, criterios uniformes para su reporte y una mayor gobernanza que apoye la coordinación institucional.

Para ello y a corto plazo, es preciso considerar la creación de un grupo funcional en la Secretaría General o en el Despacho del Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios que coordine y haga seguimiento integral a las PQRSD y a las políticas de relacionamiento con la ciudadanía.

A largo plazo, puede optarse por la creación de una Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía mediante la modificación del Decreto 1369 de 2020, en concordancia con los lineamientos del DAFP y la Ley 2052 de 2020, con el fin de fortalecer el liderazgo transversal de las políticas de relación Estado-Ciudadano y la gestión integral de los requerimientos de los diferentes grupos de valor y partes interesadas.

- Fortalecer la gestión institucional de las PQRSD mediante la adopción de un enfoque transversal que integre todas las tipologías de peticiones y los diferentes grupos de valor, en armonía con los lineamientos del MIPG y la normativa vigente.
- Revisar el Manual de Servicio al Ciudadano frente a los protocolos de atención de PQRSD y el Procedimiento Peticiones, Quejas y Reclamos (PU-P-007), para convertirlo en un instrumento integral de gestión de PQRSD, que incorpore definiciones, responsabilidades, términos, criterios de clasificación y lineamientos, orientando, de manera uniforme, la gestión de las solicitudes que se realicen a la Entidad.
- Ampliar el alcance de los informes de PQRSD, incorporando la totalidad de las peticiones, denuncias y demás solicitudes recibidas por la Entidad, así como los indicadores previstos en la normativa, con el fin de fortalecer el análisis institucional y la toma de decisiones.
- Implementar acciones orientadas a mejorar la parametrización y el aprovechamiento funcional del SGDGA - CRONOS, de manera que permita obtener información completa, confiable y trazable para el seguimiento de la oportunidad, calidad y resultados de la gestión de las PQRSD.
- Desarrollar ejercicios de caracterización de los grupos de valor y partes interesadas que interactúan con la Entidad, con el propósito de fortalecer el enfoque de servicio al ciudadano y orientar estrategias de atención acordes con sus necesidades y expectativas.
- Promover la apropiación institucional de los lineamientos normativos y de gobierno sobre la gestión de las PQRSD mediante actividades de capacitación, acompañamiento y sensibilización, favoreciendo una comprensión homogénea de las responsabilidades y del alcance de dicha gestión.