


 <b>Supersolidaria</b> 	<b>INFORME DEFINITIVO ACTIVIDAD DE AUDITORIA</b>	<b>Código:</b> FT-COIN-007 Marzo-2025 <b>Versión:</b> 02
---	--	---

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b> 26	<b>Mes:</b> 02	<b>Año:</b> 2026
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

<b>Nombre de la auditoría</b>	Evaluación de la Atención de PQRSDF, durante el segundo semestre año 2025.
<b>Dependencia, proceso y/o grupo de trabajo, objeto de auditoria</b>	SECRETARÍA GENERAL / GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA. DELEGATURA PARA LA SUPERVISION DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA EN COOPERATIVISMO /GRUPOS SUPERVISION (I, II, III) DELEGATURA PARA LA SUPERVISION DEL AHORRO Y LA FORMA ASOCIATIVA SOLIDARIA /GRUPO DE ATENCION Y TRAMITE DE PQRSDF
<b>Funcionarios directivos, coordinadores o líderes del proceso a auditar</b>	IVAN MAURICIO ALEMAN, Secretario General MARCELA VIDAL, Coordinadora Grupo de relacionamiento con la Ciudadanía. BEATRIZ LEONELA LIZCANO C., Superintendente Delegada; ANDREA PAOLA PIRAQUIVE F. Coordinadora G Supervisión I EDGAR PÁEZ., Coordinador G Supervisión II DIANA YINNET PARRA H., Coordinadora G Supervisión III BENÍTEZ CÁRDENAS CATERINE., Coordinadora G Supervisión IV MARELVI BERNAL NEMPEQUE., Superintendente Delegada CLAUDIA CECILIA RODRIGUEZ., Coordinadora G Atención PQRSDF
<b>Tipo de Auditoría (Ley o Interna)</b>	De Ley.
<b>Objetivo de la actividad a realizar.</b>	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones contempladas en el Artículo 76° de la Ley 1474 de 2011, respecto a que la atención de PQRSDF se preste de acuerdo con las normas vigentes, especialmente conforme a la Ley 1755 de 2015; así mismo, verificar la existencia, elaboración y publicación de la estrategia de servicios al ciudadano, conforme a la Circular Externa del DAFP No. 100-004-2026.
<b>Objetivos primarios y alcances</b>	1. Verificar la oportunidad en la atención de PQRS allegadas en el periodo II semestre 2025, determinando y midiendo los indicadores respectivos que apliquen a esta actividad, mediante la información existente en eSigna y

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno

 <b>Supersolidaria</b> 	<b>INFORME DEFINITIVO ACTIVIDAD DE AUDITORIA</b>	<b>Código:</b> FT-COIN-007 Marzo-2025 <b>Versión:</b> 02
---	--	---

	<p>cotejar el informe de seguimiento propio del grupo interno de relacionamiento.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Verificar que la atención y respuesta de PQRSDf, sea conforme a la Ley 1755 de 2015 y que las disposiciones internas como actos administrativos, inherentes a su trámite, se cumplan y sean pertinentes.</li> <li>3. Verificar que la elaboración del documento "estrategia de servicio al ciudadano", se desarrolle conforme a los numerales PRIMERO y SEGUNDO, de la Circular Externa No. 100-004-2026.</li> <li>4. Evaluar el cumplimiento de los controles definidos para la gestión de los riesgos valorados del proceso de atención de PQRSDf.</li> </ol>
<b>Criterios de la Auditoría:</b>	Ley 1474 de 2011 Ley 1755 de 2015 Circular Externa DAFP No. 100-004-2026

### 1. COMPROMISO ETICO EN EL EJERCICIO DE LA AUDITORIA INTERNA

- i. Código de Ética del Auditor Interno que tiene como bases fundamentales, la integridad, objetividad, confidencialidad, conflictos de interés y competencia de esté.
- ii. Estatuto de auditoría, en el cual se establecen y comunican las directrices fundamentales que definen el marco dentro del cual se desarrollan las actividades de la Oficina de Control Interno, según los lineamientos de las normas internacionales de auditoría.

### 2. COMPROMISO DEL AUDITADO


Mediante carta de representación del 11 de febrero, suscrita por los funcionarios, Iván Mauricio Alemán, Beatriz Leonela Lizcano Castro y Marelvi Bernal Nempeque, como jefes de las unidades y proceso auditados, han declarado su responsabilidad en la oportuna preparación, presentación integral y consistencia de la información que fue entregada en el marco de la auditoría a la unidad de control interno.

### 3. ACTIVIDADES REALIZADAS DEL PLAN DE TRABAJO

Teniendo en cuenta el objetivo general, objetivos primarios y respectivo alcance, de la auditoria(s), mencionados anteriormente, se desarrollaron de manera previa o posterior, respectivamente, las siguientes actividades:

- a) Conocimiento del proceso o dependencia.
- b) Diseño del plan de auditoría: Se estableció la programación del plan de trabajo para el desarrollo de la auditoría, de modo que permitiera lograr el objetivo propuesto.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno

 <b>Supersolidaria</b>	<b>INFORME DEFINITIVO ACTIVIDAD DE AUDITORIA</b>	<b>Código:</b> FT-COIN-007 Marzo-2025 <b>Versión:</b> 02
--	--	---

- c) Reunión de apertura: la apertura de la auditoría se realizó a través de reunión virtual del 11 de febrero de 2026, en la cual se les describió la metodología a utilizar para esta actividad.
- d) Obtención y análisis de la información: Fue solicitada la información pertinente, relacionada con el objetivo (s) y alcance(s), que fuese relevante, útil, basada en hechos y confiable. Soportada en los respectivos papeles de trabajo.
- e) Análisis y evaluación de la información. La revisión fue basada en factores críticos de éxito, en estrategias y objetivos del aspecto evaluable, en los riesgos altos y extremos, metas y objetivos del proceso, con enfoque hacia la consecución de los alcances de la auditoria.
- f) Informe preliminar, se remitió mediante correo electrónico del 26 de febrero de 2026, para recepción de inquietudes sobre hallazgos y observaciones, presentadas únicamente por la Delegatura Asociativa, a través de correo el 6 de marzo de 2026.
- g) Respuesta de la OCI al oficio de observaciones del proceso auditado, fue el día 11 de marzo de 2026.

#### 4. DESARROLLO DE AUDITORIA

##### 4.1. PRIMER OBJETIVO PRIMARIO Y ALCANCE. Verificar la oportunidad en la atención de PQRS allegadas en el periodo II semestre 2025, determinando y midiendo los indicadores respectivos que apliquen a esta actividad, mediante la información existente en eSigna y cotejar el informe de seguimiento propio del grupo interno de relacionamiento.


CONDICION.

Se procedió a consultar en eSigna todos los derechos de petición interpuestos durante el segundo semestre del año 2025, así como obtener de parte de relacionamiento el análisis del mismo archivo, realizado en sus informes trimestrales, únicamente con el propósito de establecer cuales derechos de petición, tenían efectivamente, el radicado de salida, ya que en eSigna figuran una gran cantidad como "finalizados", pero no es garantía que fuese remitida la respectiva respuesta al petente. Luego de analizar la información de la base de datos y la información de derechos de petición con radicado de salida, se puede establecer en la tabla siguiente el estado a la fecha de la totalidad de los mismos.

**TABLA 1. ESTADO GENERAL DE TRAMITE D.P. CON RESPUESTA**

Estado	Cantidad II semestre	% Cant	Estado General (conclusión)	% final
En Trámite	670	5%	No resueltos y vencidos	38%

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno

 <b>Supersolidaria</b>	<b>INFORME DEFINITIVO ACTIVIDAD DE AUDITORIA</b>	<b>Código:</b> FT-COIN-007 Marzo-2025 <b>Versión:</b> 02
--	--	---

Finalizado Sin rad salida	3529	26%	No resueltos y vencidos	<b>62%</b>
Presentado	1056	8%	No resueltos y vencidos	
Finalizado /No requiere Trámite	378	3%	Tramitados y enviados	
Finalizado con radicado de salida	8086	59%	Tramitados y enviada	
<b>Total</b>	<b>13719</b>	<b>100%</b>		<b>100%</b>

Nota. La base datos eSigna, los clasifica en varios estados, pero en concreto, luego del análisis de la OCI, se establece en la tabla anterior cuales están resueltos y cuales en trámite.

Se infiere que el 62% del total de los 13.719 derechos de petición interpuestos en el segundo semestre del año 2025, han sido tramitados y la diferencia del 38%, sobre el 100%, no han sido resueltos.


**OBSERVACION DELEGATURA ASOCIATIVA A LA TABLA ANTERIOR EN ETAPA INFORME PRELIMINAR:**

"...Esta Delegatura no comparte la conclusión que se señala en el campo de "Estado General", por cuanto internamente, el Grupo de trabajo que atiende las PQRSD adscrito a esta Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, manejan criterios diferentes, tal como lo explicamos a continuación..:

<b>ESTADO</b>	<b>Explicación de los trámites de PQRSD</b>
En trámite	La conclusión del equipo auditor es que están "No resueltos y vencidos", lo cual no compartimos porque en el Grupo que atiende las PQRSD estos trámites corresponden a <b>radicados resueltos</b> , es decir con respuesta y envío, pero no archivados dentro de la plataforma.
Finalizado sin radicado de salida	La conclusión del equipo auditor es que están "No resueltos y vencidos", lo cual no compartimos porque en el Grupo que atiende las PQRSD estos trámites corresponden a radicados cuyo contenido es <b>informativo y no requiere un trámite</b> adicional por parte de la Superintendencia
Presentado	La conclusión del equipo auditor es que están "No resueltos y vencidos", lo cual no compartimos porque en el Grupo que atiende las PQRSD estos trámites corresponden a radicados, que estaban <b>asignados a otros grupos y fueron asignados al Grupo de PQRSD</b> , para su trámite, antes de la Auditoria

Por lo anterior, no se puede concluir que el 38% de los radicados clasificados en estos tres estados no fueron resueltos dentro de los términos de ley; por lo que se requiere tomar una muestra representativa y validar uno a uno a los radicados seleccionados y así determinar de manera objetiva, cuales radicados de PQRSD no fueron resueltos dentro de

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno

 <b>Supersolidaria</b>	<b>INFORME DEFINITIVO ACTIVIDAD DE AUDITORIA</b>	<b>Código:</b> FT-COIN-007 Marzo-2025 <b>Versión: 02</b>
--	--	---

los términos...”

**RESPUESTA OCI:**

Según la base de datos extraída de eSigna y los análisis realizados con la información complementaria, se obtuvo el porcentaje de oportunidad en el trámite de los DP en la SES. La afirmación sobre “tomar una muestra representativa y validar uno a uno los radicados seleccionados para determinar objetivamente cuáles PQRSD no fueron resueltos dentro de los términos” no resulta precisa ni válida, ya que el resultado corresponde al análisis total de la base de datos, considerando los casos de NO REQUIEREN RESPUESTA y otros estados similares. La muestra referenciada fue posteriormente utilizada para validar el DP y proyectar la respuesta de fondo. Asimismo, la apreciación respecto a “...así determinar de manera objetiva...” se considera infundada, puesto que descalifica la labor de auditoría por desconocer la fase de planeación, las mediciones frente a informes del grupo de relacionamiento y el contexto de la atención de PQRSD en la SES, lo cual distorsiona el trabajo realizado por la OCI debido a una interpretación incorrecta del informe en este punto.

En conclusión, se confirma la validez de la tabla de resultados de indicadores de peticiones objetadas, además de las aclaraciones previamente señaladas.

Por otro lado, con el objetivo de fortalecer ante la delegatura asociativa la credibilidad del informe y los resultados institucionales cuestionados, se presentan a continuación los indicadores correspondientes a dicha dependencia, aclarando que la tabla 4, referente a la oportunidad de respuesta de los 70 DP, delegatura asociativa no son 32 los extemporáneos, sino son 38 (VER TABLA SIGUIENTE) . Estos han sido obtenidos a partir del análisis de una muestra de 70 derechos de petición, utilizando archivos recibidos y radicados de salida, por ende, el análisis realizado es completamente objetivo.

**TABLA 4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DP MUESTRA REPRESENTATIVA**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>Muestra</b>	<b>En terminos</b>	<b>Fuera de Términos</b>	<b>% FUERA TERM</b>
Delegatura asociativa	70	32	38	54%
Delegatura financiera	50	32	18	36%
Totales DP	120	64	56	47%

Nota. Los DP, con respuesta extemporánea, respecto a la fecha de radicado en la entidad son: PREFIJO 20254400 (346052, 332792,326302, 320902, 318442, 311972, 306542, 305482, 301012, 292452, 280562, 274332, 272982. 271162, 260672, 253022, 250372, 245002, 235732, 235792, 235422, 229522, 225612, 223862, 221952, 216522, 207922, 207802, 207862, 204832, 199542, 192312, 186662, 183042, 182752, 181012, 178882). Cierre de esta observación”

Continuación del informe definitivo.....

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno


 <b>Supersolidaria</b>	<b>INFORME DEFINITIVO ACTIVIDAD DE AUDITORIA</b>	<b>Código:</b> FT-COIN-007 Marzo-2025 <b>Versión:</b> 02
--	--	---

TABLA 2. ESTADO DE TRAMITE D.P. POR RESPONSABLES DEL TRAMITE

DEPENDENCIA / GRUPO DE TRABAJO	Cantidad > a <	TRAMITADOS		NO TRAMITADOS	
		Cantidad	%	Cantidad	%
Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS	3247	2936	90%	311	10%
Oficina Asesora Jurídica*****	1895	1313	69%	582	31%
Grupo de Gestión Documental y Administrativo	1490	1199	80%	291	20%
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera	1443	533	37%	910	63%
Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Especiales	1012	220	22%	792	78%
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y	700	156	22%	544	78%
Grupo Jurídico I para Cooperativas y otras organizaciones	541	100	18%	441	82%
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Emp	529	125	24%	404	76%
Grupo de Talento Humano	528	510	97%	18	3%
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	309	10	3%	299	97%
Grupo Jurídico II para Fondos de Empleados	264	65	25%	199	75%
Grupo de Asuntos Especiales de Organizaciones Supervisadas	262	61	23%	201	77%
Grupo Financiero	202	93	46%	109	54%
Grupo de Gestión de Recaudo y Cobro	192	151	79%	41	21%
Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía	190	186	98%	4	2%
Despacho del Superintendente	154	149	97%	5	3%
Grupo de Inspección de Organizaciones Supervisadas	140	13	9%	127	91%
Grupo Jurídico - Delegatura Financiera	136	31	23%	105	77%
Grupo de Supervisión I	128	62	48%	66	52%
Grupo de Supervisión III	81	33	41%	48	59%
Grupo de Supervisión II	73	31	42%	42	58%
Grupo de Analítica de Datos	44	43	98%	1	2%
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asocia	36	4	11%	32	89%
Grupo de Investigaciones Administrativas Sancionatorias	27	6	22%	21	78%
Grupo de Supervisión IV	24	13	54%	11	46%
Grupo de Contratos	23	22	96%	1	4%
Intendencia Asociativa	16	9	56%	7	44%
Grupo de Control Disciplinario Interno	7	6	86%	1	14%
Defensa Judicial, Atención de Consultas y Tutelas	6	5	83%	1	17%

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno

DEPENDENCIA / GRUPO DE TRABAJO	Cantidad > a <	TRAMITADOS		NO TRAMITADOS	
		Cantidad	%	Cantidad	%
Secretaría General	4		0%	4	100%
Grupo de Comunicaciones	3	1	33%	2	67%
Oficina de Control Interno	2		0%	2	100%
Grupo de Supervisión - Delegatura Asociativa	1		0%	1	100%
<b>Total general</b>	<b>13709</b>	<b>8086</b>	<b>59%</b>	<b>5623</b>	<b>41%</b>

Fuente: análisis propio.

Nota. \* La oficina jurídica más que derechos de petición responde consultas; así como las tutelas por la demora en la respuesta de los DP, pero cuentan en el análisis como derechos de petición.

Por otra parte, se tomó una muestra de 120 derechos de petición, con el fin de determinar la oportunidad de respuesta estuviera dentro de los límites legales de 15 días hábiles. Fue procedente revisar la fecha de radicación y la fecha del radicado de salida, según acceso a los respectivos expedientes de las dos delegaturas existentes en la SES, obteniendo los siguientes resultados:

TABLA 3. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DP MUESTRA REPRESENTATIVA

RESPONSABLE	Muestra	En términos	Fuera de Términos
Delegatura asociativa	70	38	32
Delegatura financiera	50	32	18
Totales DP	120	70	50
Porcentajes		<b>58%</b>	<b>42%</b>


TABLA 4. DP TRAMITADOS CON OPORTUNIDAD Y APEGO A LA LEY

RESPONSABLE	Cantidad DP
Delegatura asociativa	30
Delegatura financiera	30
Totales DP cumplen oportunidad y apego ley	60
Total muestra representativa	120
<b>% Efectividad Supersolidaria</b>	<b>50%</b>

Hallazgos:

**Hallazgo 1.** Materialización del riesgo de "extemporaneidad en la respuesta de los derechos de petición. Los derechos de petición interpuestos durante el segundo semestre del año 2025 y tramitados inclusive, hasta lo corrido del año, se han resuelto el 62% del

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno

	<b>INFORME DEFINITIVO ACTIVIDAD DE AUDITORIA</b>	<b>Código:</b> FT-COIN-007 Marzo-2025 <b>Versión:</b> 02
---	--	---

total y el restante 38% de los mismos, aún no se han resuelto, con el agravante que, a todos se les vencieron los términos de Ley. Así mismo del 62% del total de los DP con radicado de salida su respuesta, se encuentra que el 58% se hace dentro de los plazos de Ley u el 42%, restante la respuesta fue extemporánea.

**CRITERIO.**

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.....

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**CAUSA-** No se han establecido medidas efectivas o controles para contrarrestar la respuesta inoportuna a los derechos de petición en la entidad; además que existiendo un procedimiento de atención de PQRSDF , este no se cumple por la falta de un proceso doliente en la entidad que se dedique exclusivamente a realizar seguimiento diario a la trazabilidad de los DP, alertando a los grupos responsables del trámite; igualmente, no existe un software que permita llevar la trazabilidad del tramite aunado al alto volumen de DP.

**CONSECUENCIAS.**

Mala imagen reputacional de la SES, acciones de tutela, incidentes de desacato, sanciones disciplinarias (amonestaciones, suspensión o destitución) para el servidor público y responsabilidad patrimonial para la entidad.

**RECOMENDACIONES.**

- La SES, debe crear un PROCESO ( con contratistas) o un crear un GRUPO DE TRABAJO, exclusivo de Atención y seguimiento oportuno a los DP , conforme la Ley 1474 de 2011; además dicho grupo debe contar con una cadena de funcionarios o contratistas responsables de tramite oportuno, en los grupo facultados para tramitar y responder DP, originando mayor responsabilidad y compromiso. Esta re comendación, no necesariamente implica mayores costos, sino evitar sanciones disciplinarias, tutelas y afectación de la imagen reputacional de la SES, se debe pensar en hacer reingeniería a los procesos adscritos a Secretaria General como lo es Talento Humano, en el cual existe mucha gente de planta y contratistas, pero con pobres resultados; dicha afirmación soportada en las auditorías de control

<b>ELABORADO POR</b>  <b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>REVISADO POR</b>  <b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>APROBADO POR</b>  <b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno
---	--	--

interno realizadas a dicho proceso; también hay que revisar los altos costos de operación que tiene las dependencias de la OAPS y Oficina Jurídica, con el propósito de redireccionar entre estos tres grupos esos recursos y garantizar el proceso de tener una oficina responsable en la SES de la atención y respuesta a los DP.

- Implementar el filtro diario a un funcionario responsable de ventanilla, debidamente entrenado y con perfil educativo para ello, el cual debe comenzar con los DP que se reciben a diario y filtrar especialmente los que son quejas contra las cooperativas, advirtiéndole si no anexan los documentos del trámite ante el órgano de control de la vigilada, se origine de forma inmediata y automática un contra correo electrónico, informándole que se suspenden los términos de respuesta hasta que se allegue dichos anexos y si no los allega pasados 30 días, se dará como configurado en desistimiento a la petición. Se archiva temporalmente este expediente en la oficina de correspondencia y una vez el quejoso adjunte la información que le faltaba, se proceda a enviar el expediente con la trazabilidad ante el grupo misional de trabajo que dará la respuesta efectiva al DP
- Conformar una comisión interdisciplinaria de trabajo con la participación de Secretaria General, OAPS. Jurídica, Despacho y Control Interno como invitado permanente, encargado de sacar adelante el proyecto del software para PQRSDF hasta su culminación, el cual permita llevar trazabilidad confiable de trámite de los DP, su correcta distribución, se originen alarmas permanente, etc, . Dicha comisión de trabajo deberá elaborar y ejecutar un cronograma de trabajo, con reportes trimestrales de avance ante el Comité de Gestión y Desempeño.
- Crear el informe trimestral de seguimiento a PQRSDF para ser presentado ante el CICC y allí se expongan avances y cuellos de botella e igualmente se tomen medidas de la alta gerencia, sea de apoyo o recursos para mitigar los riesgos inherentes.


**OBSERVACION AL HALLAZGO 1 INTERPUESTO POR LA DELEGATURA ASOCIATIVA**

*"Con respecto a los hallazgos identificados en el informe preliminar de auditoría "Evaluación de la Atención de PQRSDF, durante el segundo semestre año 2025" del 26 de febrero por la Oficina de Control Interno, la Delegatura para la Supervisión de la Forma Asociativa Solidaria, procedemos a relacionar el hallazgo y posteriormente el análisis y respuesta de este Despacho:*

**Hallazgo 1:** *Materialización del riesgo de extemporaneidad en la respuesta de los derechos de petición. Los derechos de petición interpuestos durante el segundo semestre del año 2025 y tramitados inclusive, hasta lo corrido del año, se han resuelto el 62% del total y el restante 38% de los mismos, aún no se han resuelto, con el agravante que, a todos se les vencieron los términos de Ley. Así mismo del 62% del total de los DP con radicado de salida su respuesta, se encuentra que el 58% se hace dentro de los plazos de Ley y el 42%, restante la respuesta fue extemporánea...*

*Nota . (no se cita todo el texto, por lo cual se procede a dar respuesta a las inquietudes puntuales, dado lo extenso de la observación redactada".*

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno

	<b>INFORME DEFINITIVO ACTIVIDAD DE AUDITORIA</b>	<b>Código:</b> FT-COIN-007 Marzo-2025 <b>Versión:</b> 02
---	--	---

- a. "...En primer lugar, hemos detectado que existen trámites en el sistema de gestión documental esigna, que aunque aparecen como PQRSD en realidad no corresponden a peticiones que tengan un término legal de respuesta, ya que pueden ser oficios informativos remitidos por las organizaciones vigiladas..."

**Respuesta OCI:** Para el cálculo del indicador de oportunidad institucional, se excluyeron los DP que no requerían trámite conforme a lo explicado previamente en las consideraciones generales, por consiguiente, el resultado porcentual se mantiene.

- b. "...En cuanto al hallazgo de Control "Materialización del riesgo de extemporaneidad en la respuesta de los derechos de petición", se identificaron algunas de las causas: ....."

**Respuesta OCI:** Se consideran procedentes las causas enumeradas en el oficio y se reconoce que los 70 DP han sido cerrados, no obstante, se advierte que, ante una revisión por parte de los órganos de control del Estado, los resultados carecerían de justificación suficiente, lo que podría derivar en procesos disciplinarios para la Entidad. (cierre trámite respuesta a observación).

Continuación del informe final:

**4.2. SEGUNDO OBJETIVO PRIMARIO Y ALCANCE. Verificar que la atención y respuesta de PQRSD, sea conforme a la Ley 1755 de 2015 y que las disposiciones internas como actos administrativos, inherentes a su trámite, se cumplan y sean pertinentes.**

**CONDICION**

Se analiza la muestra de 120 DP, constitutivos del mismo DP, oficio de respuesta y radicado de salida, respectivamente, de los cuales 70 fueron tramitados por la delegatura asociativa y los 50 restantes por parte de la delegatura financiera de la SES. Se destacan los siguientes aspectos en los tramites:

- Se observa que en la asignación de los derechos de petición, no se tiene en cuenta que no todas las dependencias y grupos de trabajo creados en la SES, tienen la competencia de tramitar y responder los mismos, induciendo a los responsables de proceso a incurrir en posible extralimitación de funciones.

Luego de recopilar no menos de 10 resoluciones dispersas, proferidas en la entidad, las cuales regulan la creación o modificación o eliminación de grupos de trabajo y sus funciones, se pudo establecer que, de los cerca de 20 grupos de trabajo existentes, tan solo, los siguientes 8, tienen la facultad de tramitar y responder derechos de petición en la SES:

TABLA 5. GRUPOS DE TRABAJO CON FACULTAD DE TRAMITAR DERECHOS DE PETICION

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno

Despacho de la Superintendente:
Grupo de Asuntos Especiales
Oficina Asesora Jurídica
Grupo Jurídica
Secretaria General
Grupo de Contratos
Grupo de Talento Humano
Grupo de Gestión Documental
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria:
Grupo de Atención y Trámite de PQRS
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo:
Grupos de Supervisión I
Grupos de Supervisión II
Grupos de Supervisión III
Grupos de Supervisión IV
Grupo Jurídico
Grupo de Asuntos Transversales


**Fuente. Análisis propio**

**Hallazgo 2.** No existe sincronización de la dependencia en ventanilla que distribuye los derechos de petición con respecto a que los DP sean remitidos exclusiva o directamente a los grupos internos de trabajo, que tienen la facultad de tramitar y responderlos; por lo cual, se presenta alta probabilidad de materialización de dos riesgos: 1. Posible incumplimiento del plazo para dar respuesta oportuna y 2. Posible extralimitación de funciones, ya que de los 13.709 Dp recibidos, se distribuyeron mal un alto volumen de 4.783 (35%) a dependencias y grupos de trabajo que no tienen la delegación del representante legal para ello; además, que se pierden días mientras son leídos y redistribuidos.

En la siguiente tabla, se puede observar la gran cantidad de DP distribuidos a grupos y dependencias sin facultad de tramitar y responder los DP.

DERECHOS DE PETICION DISTRIBUIDOS A DEPENDENCIAS Y GRUPO DE TRABAJO SIN FACULTAD PARA TRAMITAR SU RESPUESTA	Total dp entregados
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera	1443
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y	700
Grupo Jurídico I para Cooperativas y otras organizaciones	541
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados	529
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	309

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno

 <b>Supersolidaria</b>	<b>INFORME DEFINITIVO ACTIVIDAD DE AUDITORIA</b>	<b>Código:</b> FT-COIN-007 Marzo-2025 <b>Versión: 02</b>
--	--	---

DERECHOS DE PETICION DISTRIBUIDOS A DEPENDENCIAS Y GRUPO DE TRABAJO SIN FACULTAD PARA TRAMITAR SU RESPUESTA	Total dp entregados
Grupo Jurídico II para Fondos de Empleados	264
Grupo Financiero	202
Grupo de Gestión de Recaudo y Cobro	192
Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con la Ciudadanía	190
Despacho del Superintendente	154
Grupo de Inspección de Organizaciones Supervisadas	140
Grupo de Analítica de Datos	44
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa	36
Intendencia Asociativa	16
Grupo de Control Disciplinario Interno	7
Defensa Judicial, Atención de Consultas y Tutelas	6
Secretaría General	4
Grupo de Comunicaciones	3
Oficina de Control Interno	2
Grupo de Supervisión – Delegatura Asociativa	1
<b>Total</b>	<b>4.783</b>

Fuente. eSigna

## CRITERIO

RESOLUCION 2024110007445, PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.


**CAUSA-** Existiendo un procedimiento de atención de PQRSDf, este no se cumple por la falta de un proceso doliente en la entidad que se dedique exclusivamente a realizar seguimiento diario a la trazabilidad de los DP, alertando a los grupos responsables del trámite; igualmente, no existe un software que permita llevar la trazabilidad del trámite aunado al alto volumen de DP.

## CONSECUENCIAS.

Mala imagen reputacional de la SES, acciones de tutela, incidentes de desacato, sanciones disciplinarias (amonestaciones, suspensión o destitución) para el servidor público y responsabilidad patrimonial para la entidad.

## RECOMENDACIONES.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno

	<b>INFORME DEFINITIVO ACTIVIDAD DE AUDITORIA</b>	<b>Código:</b> FT-COIN-007 Marzo-2025 <b>Versión:</b> 02
---	--	---


- El grupo de relacionamiento debe realizar un estudio o diagnóstico de los DP, caracterizando sus causas y por consiguiente definiendo el grupo exacto responsable del trámite de la respuesta.
- Fortalecer y capacitar al proceso de ventanilla única en la distribución correcta de los DP, en primera medida, se le debe socializar y explicar el diagnóstico del numeral anterior.
- Modificar la Resolución que regula la respuesta al DP, eliminando la posibilidad de realicen reprocesos, ya que les permite enviar equivocadamente la distribución de los DP y regula un procedimiento inoficioso que afecta directamente la oportunidad de respuesta de los DP, permite que los DP pasen de proceso en proceso antes de encontrar el grupo responsable de trámite. El Decreto 1755 , regula que cada entidad deberá implementar el procedimiento de atención de DP, basado en el mismo y la verdadera razón se centra en esencia, en organizar internamente los responsables de recepción, distribución, trámite y respuesta a los DP, regulando responsabilidades desde el inicio hasta el final y definiendo directrices innegociables en su trámite y políticas legales que no se pueden infringir; mientras tanto, la resolución se ocupa en su mayor parte en transcribir la Ley, lo cual es importante, pero no es el centro de la adopción del proceso de respuesta en la SES a los DP.
- Implementar una directriz que todo DP debe ser direccionado correctamente al grupo responsable de su respecta. Con esta medida se eliminan muchos días de demora en iniciar el trámite efectivo de los DP y se reduce la extemporaneidad dado en los resultados, pues se estableció que el 34.8% (4.783 DP) del total allegado de DP en el segundo semestre del año 2025, son distribuidos incorrectamente.

**OBSERVACIONES A LA TABLA ANATERIOR PRESENTADO POR LA DELEGATURA ASOCIATIVA**

*"...En atención a lo señalado en la "TABLA 2. ESTADO DE TRAMITE D.P. POR RESPONSABLES DEL TRAMITE " del INFORME PRELIMINAR ACTIVIDAD DE AUDITORIA del 26 de febrero de 2026, la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria no comparte el hallazgo mencionado, ya que en su gran mayoría los radicados mencionados corresponden al giro ordinario del trabajo que realicen los diferentes grupos de trabajo que apoyan la misionalidad del área y, por su naturaleza, no están sujetos a un término legal obligatorio de respuesta".*

**RESPUESTA OCI:** *Asimismo, es importante señalar que el hallazgo está dirigido a la Gestión Administrativa, específicamente al área de ventanilla o correspondencia de la SES. Al presentar la objeción, no se ha considerado ni interpretado adecuadamente el informe; la SES ha definido, mediante actos administrativos como resoluciones, los Grupos de Trabajo internos con competencia para tramitar y responder derechos de petición (DP), quienes actúan como receptores directos de tales oficios. Resulta fundamental evitar una distribución inadecuada de los DP desde correspondencia, ya que esto puede generar retrasos significativos debido a devoluciones o traslados entre dependencias, e incluso el riesgo de que sean remitidos a áreas no facultadas para responderlos, lo cual podría derivar*

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno

	<b>INFORME DEFINITIVO ACTIVIDAD DE AUDITORIA</b>	<b>Código:</b> FT-COIN-007 Marzo-2025 <b>Versión:</b> 02
---	--	---

*en respuestas por parte de personal sin la competencia requerida, situación de suma importancia. Por otro lado, el procedimiento en cuestión no reviste la naturaleza de acto administrativo y no debe contradecir los actos administrativos existentes ni la legislación aplicable, considerando que hay grupos delegados por la representante legal para la tramitación de DP en la SES.*

*Por otro lado, cada grupo de trabajo procedió a responder la TABLA 2. ESTADO DE TRÁMITE D.P. POR RESPONSABLES DEL TRÁMITE; no obstante, desconocen con certeza a qué radicados específicos se hace referencia, ya que esta clasificación debe ser resultado del análisis detallado de la información. Por lo tanto, es posible que estén abordando los mismos expedientes o no. Lo relevante en este contexto es reconocer la falta de oportunidad en las respuestas a los DP, una situación generalizada en la SES y que también afecta a esta delegatura, como se evidenció anteriormente. De igual manera, reitero respetuosamente que todos los DP registrados figuran como "instancia general" y, según el Ingeniero de Soporte de eSigna, allí se encuentran específicamente los DP; si existe algún error en el registro, corresponde a los grupos de trabajo su corrección.*

*En consecuencia, el hallazgo institucional se mantiene. (CIERRE RESPUESTA A OBSERVACIÓN).*

**Continuación informe final.**


**Hallazgo 3.** Si bien es cierto existen varios canales en la SES, para interponer peticiones, no se ha implementado un mecanismo sencillo a través de dichos canales, verbigracia, recibidos por correo electrónico (Según informe de Relacionamento III trimestre 2025, constituyen el 87% de los DP), en el cual una vez recibido se le responda con un radicado y con un aviso al petente en el cual se le advierte que documentos debió anexar, caso contrario proceda a retirar la petición y volverla a interponer una sola vez, de forma completa y así evitarle que tenga que esperar una respuesta en esos términos muchos días después y de paso nos ahorramos un derecho de petición más y el traslado que señala la resolución interna que regula el trámite de derechos de petición en la SES, artículo 12.

**CRITERIO.**

RESOLUCION 2024110007445, ARTÍCULO 12.- Trámite de la petición. Una vez presentada la petición a través de los canales oficiales dispuestos por la Superintendencia de la Economía Solidaria, debe ser radicada en la plataforma electrónica documental, para asignar al grupo interno de trabajo o a la dependencia que le corresponda gestionar la solicitud. La petición será asignada a un servidor público o contratista de la Entidad, quien la analizará y gestionará.

.....Ahora bien, en caso que la petición esté relacionada con información o asuntos que le competen a las organizaciones solidarias supervisadas por esta Superintendencia, se deberá dar acuse e informar a la persona que, en primera instancia sus PQRSD deben ser resueltas por el órgano de control social, de conformidad con la

<b>ELABORADO POR</b> <b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>REVISADO POR</b> <b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>APROBADO POR</b> <b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno
---	--	--

	<b>INFORME DEFINITIVO ACTIVIDAD DE AUDITORIA</b>	<b>Código:</b> FT-COIN-007 Marzo-2025 <b>Versión:</b> 02
---	--	---

normatividad aplicable a cada tipo de organización, y al fundamento legal respectivo; para tal evento, se le dará traslado de la PQRSD a la organización solidaria vigilada, advirtiéndole sobre la obligación de contestar de fondo al peticionario, y la exigencia de remitir, dentro del término legal correspondiente, soporte de envío de la respuesta brindada a la persona, y una copia de la misma a ésta Superintendencia. (subrayado fuera de texto).

**CAUSA-** No se han establecido medidas efectivas o controles para contrarrestar la respuesta inoportuna a los derechos de petición en la entidad; además que existiendo un procedimiento de atención de PQRSD, este no se cumple por la falta de un proceso doliente en la entidad que se dedique exclusivamente a realizar seguimiento diario a la trazabilidad de los DP, alertando a los grupos responsables del trámite; igualmente, no existe un software que permita llevar la trazabilidad del trámite aunado al alto volumen de DP.

### CONSECUENCIAS.

Mala imagen reputacional de la SES, acciones de tutela, incidentes de desacato, sanciones disciplinarias (amonestaciones, suspensión o destitución) para el servidor público y responsabilidad patrimonial para la entidad.

### RECOMENDACIONES:

- Implementar una o varias medidas de control y recepción de los DP a través del correo electrónico, en forma verbal personal o radicado escrito personal, en el sentido que evite o disminuya la cantidad de quejas que se radican en forma incompleta e implican reprocesos demorados, extemporáneos y costosos, por filtros inadecuados e inmediatos, buscando se subsanen antes de la radicación si así lo prefiere el quejoso, o de una vez darle un formato de respuesta, en el cual se le manifiesta suspensión de términos hasta que presente los documentos faltantes u enviar oficio a vigiladas dando traslado automáticamente a la vigilada por parte del proceso de recepción de DP. La mejores ideas son bienvenidas, pero la SES tiene los recursos y procesos o grupos de trabajo, con capacidad de implementar sin costos adicionales estos controles efectivos.

**Hallazgo 4.** De acuerdo con el análisis de los 120 derechos de petición tramitados, se evidencia no se cumple con el plazo de devolución de 10 días, de los derechos de petición que no adjuntan los documentos de Ley 1755 de 2015, ni los propios que aplican a la SES, cuando es contra una vigilada. Por el contrario, todos sin filtro preliminar, pasan a ser respondidos de una vez y gran porcentaje de los mismos se devuelven a destiempo y hasta vencidos los términos.

### CRITERIO

ARTÍCULO 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno

el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

### **CAUSA.**

No se han establecido medidas efectivas o controles para contrarrestar la respuesta inoportuna a los derechos de petición en la entidad; además que existiendo un procedimiento de atención de PQRSDF, este no se cumple por la falta de un proceso doliente en la entidad que se dedique exclusivamente a realizar seguimiento diario a la trazabilidad de los DP, alertando a los grupos responsables del trámite; igualmente, no existe un software que permita llevar la trazabilidad del trámite aunado al alto volumen de DP.

### **CONSECUENCIA**


Mala imagen reputacional de la SES, acciones de tutela, incidentes de desacato, sanciones disciplinarias (amonestaciones, suspensión o destitución) para el servidor público y responsabilidad patrimonial para la entidad.

### **RECOMENDACIONES**

- Reglamentar en la Resolución que regula el DP, las condiciones y responsables para hacer que se respeten los términos de respuesta a los DP, traslados, prelações, términos de tutela, peticiones de las autoridades, etc. De manera tal, que contrarresten efectivamente el incumplimiento de plazos, fijando lineamientos y responsables de los grupos de trabajo; además se debe reglar que todos los DP deben ser clasificados correctamente, priorizando su respuesta, cuando los DP deben ser devueltos, trasladados o en estado de suspensión de términos. Para esta acción es vital contar con un diagnóstico adecuado de la caracterización de los DP en la SES, el cual debe ser planeado primeramente por el equipo directivo para buscar un informe confiable y que permita tomar decisiones correctivas y preventivas en la respuesta a los DP en la SES.

### **OBSERVACIONES AL HALLAZGO 4 PRESENTADO POR LA DELEGATURA ASOCIATIVA**

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno

	<b>INFORME DEFINITIVO ACTIVIDAD DE AUDITORIA</b>	<b>Código:</b> FT-COIN-007 Marzo-2025 <b>Versión:</b> 02
---	--	---

*"Hallazgo 4: De acuerdo con el análisis de los 120 derechos de petición tramitados, se evidencia no se cumple con el plazo de devolución de 10 días, de los derechos de petición que no adjuntan los documentos de Ley 1755 de 2015, ni los propios que aplican a la SES, cuando es contra una vigilada. Por el contrario, todos sin filtro preliminar, pasan a ser respondidos de una vez y gran porcentaje de los mismos se devuelven a destiempo y hasta vencidos los términos.*

*Sobre el particular esta Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria considera que gestiona las PQRSD de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 (Sustituido por Art. 1, Ley 1755 de 2015), es decir, que cuando la Superintendencia constate que una petición está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión necesaria para adoptar una decisión de fondo y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complemente en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. En estos casos el sistema de gestión documental eSigna no refleja en los reportes estas fechas de gestiones intermedias realizadas entre la fecha de recibo y la fecha de radicado de salida con la respuesta, tomando sólo esta última; así mismo, este sistema no cuenta con alertas tempranas para monitorear y controlar los tiempos de respuesta ni la reactivación de los plazos de cada trámite."*


**RESPUESTA OCI.** *Se reconoce implícitamente la aceptación del hallazgo, independientemente de si se debe a las limitaciones de eSigna, cuya falta de trazabilidad no lo permite, sin embargo, el hallazgo no puede ser desestimado y lo prudente es su resolución.*

*En consecuencia, el hallazgo permanece vigente. (cierre de respuesta a la observación)*

Continuación del informe final

**Hallazgo 5.** No se evidencia el cumplimiento del artículo 12 de la Resolución 2024110007445. Último párrafo, frente al trámite de DP que les falten documentos de Ley, esencialmente cuando la queja es contra una cooperativa supervisada, se proceda al unísono, desde las delegaturas a responder con plazo dentro de los 15 días, sino de una vez para agilizar resolución del DP, se traslade dicha queja a la determinada cooperativa, en el sentido que la cooperativa suministre directamente a la SES, los documentos faltantes de trámite ante el órgano de control respectivo. Esta medida evita, que el petente vuelva a interponer un DP más a la SES, es decir, nos evita reprocesos costosos. Esta medida, indudablemente, acarrearía un nuevo estado de trámite de los DP, algo así, como EN TRASLADO A VIGILADA E INTERRUPCION DE LOS TERMINOS DE RESPUESTA (Artículo 128, Resolución 2024110007445).

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno

	<b>INFORME DEFINITIVO ACTIVIDAD DE AUDITORIA</b>	<b>Código:</b> FT-COIN-007 Marzo-2025 <b>Versión:</b> 02
---	--	---

El argumento para la anterior aseveración, son los resultados de analizar la muestra a 120 DP (70 D Asociativa y 50 D Financiera), ya que el 88% (44) de dichos DP surtieron traslado a la vigilada objeto de la respectiva queja y de dicha cantidad, 13 fueron trasladados fuera de términos de ley; mientras que el 10% (7) de los 70 DP de la D Asociativa, son devueltos al petente y 5 de ellos con respuesta extemporánea; en ambos casos, ninguno los 50 DP revisados en delegatura financiera, esa totalidad fue trasladada a la vigilada que fue objeto de queja y por otro lado, en la delegatura financiera existe un porcentaje del 10%, según la muestra,

**CRITERIO.**

RESOLUCION 2024110007445, ARTÍCULO 12.- Trámite de la petición. Una vez presentada la petición a través de los canales oficiales dispuestos por la Superintendencia de la Economía Solidaria, debe ser radicada en la plataforma electrónica documental, para asignar al grupo interno de trabajo o a la dependencia que le corresponda gestionar la solicitud. La petición será asignada a un servidor público o contratista de la Entidad, quien la analizará y gestionará.

..... Ahora bien, en caso que la petición esté relacionada con información o asuntos que le competen a las organizaciones solidarias supervisadas por esta Superintendencia, se deberá dar acuse e informar a la persona que, en primera instancia sus PQRSD deben ser resueltas por el órgano de control social, de conformidad con la normatividad aplicable a cada tipo de organización, y al fundamento legal respectivo; para tal evento, se le dará traslado de la PQRSD a la organización solidaria vigilada, advirtiéndole sobre la obligación de contestar de fondo al peticionario, y la exigencia de remitir, dentro del término legal correspondiente, soporte de envío de la respuesta brindada a la persona, y una copia de la misma a ésta Superintendencia.


**CAUSA.**

No se han establecido medidas efectivas o controles para contrarrestar la respuesta inoportuna a los derechos de petición en la entidad; además que existiendo un procedimiento de atención de PQRSD, este no se cumple por la falta de un proceso doliente en la entidad que se dedique exclusivamente a realizar seguimiento diario a la trazabilidad de los DP, alertando a los grupos responsables del trámite; igualmente, no existe un software que permita llevar la trazabilidad del trámite aunado al alto volumen de DP.

**CONSECUENCIAS**

Mala imagen reputacional de la SES, acciones de tutela, incidentes de desacato, sanciones disciplinarias (amonestaciones, suspensión o destitución) para el servidor público y responsabilidad patrimonial para la entidad.

<b>ELABORADO POR</b> <b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>REVISADO POR</b> <b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>APROBADO POR</b> <b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno
---	--	--

	<b>INFORME DEFINITIVO ACTIVIDAD DE AUDITORIA</b>	<b>Código:</b> FT-COIN-007 Marzo-2025 <b>Versión:</b> 02
---	--	---

## RECOMENDACIONES

Las recomendaciones anteriores, permiten atacar el hallazgo.


### **OBSERVACIONES AL HALLAZGO 5 PRESENTADO POR LA DELEGATURA ASOCIATIVA**

*"No se evidencia el cumplimiento del artículo 12 de la Resolución 2024110007445. Último párrafo, frente al trámite de DP que les falten documentos de Ley, esencialmente cuando la queja es contra una cooperativa supervisada, se proceda al unísono, desde las delegaturas a responder con plazo dentro de los 15 días, sino de una vez para agilizar resolución del DP, se traslade dicha queja a la determinada cooperativa, en el sentido que la cooperativa suministre directamente a la SES, los documentos faltantes de trámite ante el órgano de control respectivo. Esta medida evita, que el petente vuelva a interponer un DP más a la SES, Es decir, nos evita reprocesos costosos. Esta medida, indudablemente, acarrearía un nuevo estado de trámite de los DP, algo así, como EN TRASLADO A VIGILADA E INTERRUPCIÓN DE LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA (Artículo 128, Resolución 2024110007445).*

**Análisis y respuesta.** *Respecto a este hallazgo, no es claro el incumplimiento identificado, ya que la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria gestiona los derechos de petición conforme con lo establecido en el artículo 12 de la Resolución 2024110007445. Último párrafo, especifica que en caso que la petición esté relacionada con información o asuntos que le competen a las organizaciones solidarias supervisadas por esta Superintendencia, se deberá dar acuse e informar a la persona que, en primera instancia sus PQRSD deben ser resueltas por el órgano de control social, de conformidad con la normatividad aplicable a cada tipo de organización, y al fundamento legal respectivo; para tal evento, se le dará traslado de la PQRSD a la organización solidaria vigilada, advirtiéndole sobre la obligación de contestar de fondo al peticionario, y la exigencia de remitir, dentro del término legal correspondiente, soporte de envío de la respuesta brindada a la persona, y una copia de la misma a ésta Superintendencia. Lo anterior está alineado con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, las normas que nos aplican expedidas por el Gobierno y la Circula Básica Jurídica, para culturizar a los asociados de nuestras vigiladas que en primera instancia debe interponer sus PQRSD, en contra de sus vigiladas ante los órganos de control, tal como lo establece el artículo 40 de la Ley 79 de 1988, Decreto 1481 de 1989 y Ley 2143 de 2021."*

**RESPUESTA OCI:** Efectivamente, de acuerdo con la observación de la delegatura, se hace referencia a dicha normatividad, sin embargo, conforme la valoración efectuada a la muestra por parte de la OCI, se logró establecer que la Delegatura Asociativa las incumple, es más, procede a devolverlos al petente, en vez de enviarlos por TRASLADO directamente a la cooperativa respectiva, sumado a requisitos adicionales como el nombre completo de la cooperativa, el nit entre otros, más aún, cuando la Entidad cuenta con dicha información; en contraste, se pudo observar que la delegatura financiera sí efectúa los traslados

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno

 <b>Supersolidaria</b>	<b>INFORME DEFINITIVO ACTIVIDAD DE AUDITORIA</b>	<b>Código:</b> FT-COIN-007 Marzo-2025 <b>Versión:</b> 02
--	--	---


correspondientes en un 100%, por ello, se insiste en que se valoró y realizó el análisis de trámite, incluso, la calidad de respuesta a los 120 derechos de petición de la muestra tomada. En la siguiente tabla se puede observar la calidad de las respuesta a los DP y los contenidos adicionales que se alejan de los preceptos legales que regulan este principio constitucional.

Nro	Radicado	Gestor (responsable de la tarea)	<b>RESPUESTAS QUE NO CUMPLEN LA LEY Y/O LA RESOLUCION SES QUE REGULA TRAMITE D.P.</b>
1	20254400180652	ANGELA PARDO LONDOÑO	<b>COOPETEC.. VIENE TRASLADADO DESDE SUPERFINANCIERA</b> Se pide al quejoso el término máximo de un (1) mes, aporte la razón social completa y el NIT Se pide al quejoso que allegue documentos de la gestion a junta de vigilancia
2	20254400181012	CARMEN VICTORIA VELEZ DEL CASTILLO	<b>CODELCAUCA.</b> Se pide al quejoso el término máximo de un (1) mes, aporte la razón social completa y el NIT Se pide al quejoso que allegue documentos de la gestion a junta de vigilancia
3	20254400182752	ZAYDA LORENA VILLAR BECERRA	<b>PROFINES.</b> Se pide al quejoso el término máximo de un (1) mes, aporte la razón social completa y el NIT
4	20254400183042	CARMEN VICTORIA VELEZ DEL CASTILLO	<b>MULTIACTIVA DE ASOCIADOS DE OCIDENTE.</b> Se pide al quejoso el término máximo de un (1) mes, aporte la razón social completa y el NIT
5	20254400188872	ANGELA PARDO LONDOÑO	<b>COOPETEC.. VIENE TRASLADADO DESDE SUPERFINANCIERA( es el segun derecho que viene de arriba. numeral 3).</b> Se pide al quejoso que allegue documentos de la gestion a junta de vigilancia <b>Monta otro derecho de peticion:</b> se pide al quejoso el término máximo de un (1) mes, aporte la razón social completa y el NIT
6	20254400189692	CARMEN VICTORIA VELEZ DEL CASTILLO	<b>FECOOMEVA es el segundo derecho de peticion.</b> Se pide al quejoso el término máximo de un (1) mes, aporte la razón social completa y el NIT. Se pide al quejoso que allegue documentos de la gestion a junta de vigilancia
7	20254400192902	EDGAR FABIAN CHINCHILLA ALARCON	Se pide al quejoso que allegue documentos de la gestion a junta de vigilancia
8	20254400199542	YENNY CAROLINA HUERTAS YARA	<b>FEPEP .</b> Se pide al quejoso el término máximo de un (1) mes, aporte la razón social completa y el NIT Se pide al quejoso que allegue documentos de la gestion a junta de vigilancia
9	20254400223272	ANGELA PARDO LONDOÑO	<b>COOPETEC.</b> Se pide al quejoso el término máximo de un (1) mes, aporte la razón social completa y el NIT Se pide al quejoso que allegue documentos de la gestion a

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno

Nro	Radicado	Gestor (responsable de la tarea)	RESPUESTAS QUE NO CUMPLEN LA LEY Y/O LA RESOLUCION SES QUE REGULA TRAMITE D.P.
			junta de vigilancia
10	20254400223862	DANIEL EDUARDO SIERRA SANDOVAL	<b>VISION FUTURO.</b> Se pide al quejoso el término máximo de un (1) mes, aporte la razón social completa y el NIT. Se pide al quejoso que allegue documentos de la gestion a junta de vigilancia
11	20254400243872	YENNY CAROLINA HUERTAS YARA	<b>COOPERAMIGO.</b> Se pide al quejoso el término máximo de un (1) mes, aporte la razón social completa y el NIT- Se pide al quejoso que allegue documentos de la gestion a junta de vigilancia
12	20254400246072	CARMEN VICTORIA VELEZ DEL CASTILLO	<b>CODECAN.</b> Se pide al quejoso el término máximo de un (1) mes, aporte la razón social completa y el NIT Se pide al quejoso que allegue documentos de la gestion a junta de vigilancia
13	20254400250372	ANGELA PARDO LONDOÑO	<b>SERVICIOS FINANCIEROS COOPERATIVOS.</b> Se pide al quejoso el término máximo de un (1) mes, aporte la razón social completa y el NIT. NO dice a donde se debe dirigir en caso de una estafa solo que no es competencia de la SES
14	20254400253022	MARIA EUGENIA SUAREZ	<b>COOMEVA.</b> Se pide al quejoso el término máximo de un (1) mes, aporte la razón social completa y el NIT Se pide al quejoso que allegue documentos de la gestion a junta de vigilancia
15	20254400260672	ZAYDA LORENA VILLAR BECERRA	<b>MINUTO DE DIOS.</b> Se pide al quejoso el término máximo de un (1) mes, aporte la razón social completa y el NIT. Se pide al quejoso que allegue documentos de la gestion a junta de vigilancia
16	20254400273752	DANIEL EDUARDO SIERRA SANDOVAL	<b>COOMEVA .</b> Se pide al quejoso que allegue documentos de la gestion a junta de vigilancia
17	20254400275202	CARMEN VICTORIA VELEZ DEL CASTILLO	<b>FONDO EMPLEADOS SUBSIDIO FAMILIAR.</b> Se pide al quejoso el término máximo de un (1) mes, aporte la razón social completa y el NIT- Se pide al quejoso que allegue documentos de la gestion a junta de vigilancia
18	20254400279502	PROSPERO BAQUERO ORTIZ	<b>FONDO EMPLEADOS SYNTHESIS.</b> Se pide al quejoso que allegue documentos de la gestion a junta de vigilancia . <b>No esta firmado, No hay acta</b>
19	20254400294002	MARIA EUGENIA SUAREZ	<b>CREDEFECTIVO.</b> Se pide al quejoso el término máximo de un (1) mes, aporte la razón social completa y el NIT . Se pide al quejoso que allegue documentos de la gestion a junta de vigilancia . No hay acta
20	20254400305482	MARIA EUGENIA SUAREZ	<b>FONDO EMPLEADOS COLSUBSIDIO.</b> Se pide al quejoso que allegue documentos de la gestion a junta de vigilancia

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno

 <b>Supersolidaria</b>	<b>INFORME DEFINITIVO ACTIVIDAD DE AUDITORIA</b>	<b>Código:</b> FT-COIN-007 Marzo-2025 <b>Versión:</b> 02
--	--	---

Nro	Radicado	Gestor (responsable de la tarea)	RESPUESTAS QUE NO CUMPLEN LA LEY Y/O LA RESOLUCION SES QUE REGULA TRAMITE D.P.
21	20254400311972	MIGUEL AUGUSTO FLOREZ ORTIZ	<b>FESAP.</b> Se pide al quejoso el término máximo de un (1) mes, aporte la razón social completa y el NIT Se pide al quejoso que allegue documentos de la gestión a junta de vigilancia
22	20254400363572	MARIA EUGENIA SUAREZ	<b>COOMEVA.</b> Se pide al quejoso que allegue documentos de la gestión a junta de vigilancia

Nota. En términos de la ciencia estadística, la muestra representativa tomada, permite inferir que el 31, 4% , de los DP tramitados por la delegatura asociativa, no cumplen con la Resolución interna que regula el derecho de petición, en cuanto fueran trasladados directamente a la vigilada.

En conclusión, el texto del hallazgo será modificado, de acuerdo con la presente respuesta.(CIERRE DE RESPUESTA OCI).

Continuación informe final..

**Hallazgo 6.** El software eSigna no permite llevar trazabilidad confiable al trámite de los DP, ya que los estados que arroja son dispersos y no reflejan el estado real, sea EN TRAMITE, SIN TRAMITE Y CON RESPUESTA EN TERMINOS Y RESPUESTA FUERA DE TERMINOS; tampoco semaforiza y emite alertas ante vencimiento de plazo de respuesta de cada; el principal estado menos exacto es FINALIZADO, pues da la sensación de que culminó la respuesta con el envío al petente, cosa que no sucede, ya que se pudo comprobar que de 13.709 DP interpuestos, figuran como tramitado un total de 11.993 DP, lo cual no es cierto, por que tan solo se soportaron 8.086 DP con radicado de salida.


**CRITERIO:**

DECRETO 1755 DE 2015

**CAUSA, CONSECUENCIAS Y RECOMENDACIONES.** Son las mismas de hallazgos anteriores.

**Hallazgo 7.** La SES emitió la Resolución 2024110007445, por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición; en los considerandos y argumentación jurídica cita ".....Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 dispuso que "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.....", lo cual, no se observa reglado en la parte resolutive , convirtiéndose en la principal debilidad que presenta la SES y afecta

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno

	<b>INFORME DEFINITIVO ACTIVIDAD DE AUDITORIA</b>	<b>Código:</b> FT-COIN-007 Marzo-2025 <b>Versión:</b> 02
---	--	---

directamente el alto volumen de DP sin respuesta, en esencia, no existe proceso doliente que cumpla la responsabilidad endilgada en la Ley y referida en este párrafo.

**CRITERIO:**

LEY 1474 DE 2011

CAUSA. Idem hallazgo 1

CONSECUENCIAS. Idem hallazgo 1

RECOMENDACIONES. Idem hallazgo 1

**Hallazgo 8.** No se evidencia cumplimiento, según los 120 DP analizados, con el artículo 3 literal b), del Decreto 186 de 2004, el cual señala: *“Dar trámite a las quejas que se presenten contra las entidades vigiladas, por parte de quienes acrediten un interés legítimo, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso u ordenar las medidas que resulten pertinentes.”*, puesto que se evidencia en gran parte de las respuestas que son otras autoridades las competentes de atender el DP, es el caso, esencialmente, en todos los casos de quejas contra las cooperativas que realizan colocación de créditos, siendo trasladados a la Superintendencia de Industria y Comercio, por aquello de la protección del consumidor. Nos olvidamos que sopesa la responsabilidad de la Supersolidaria, de atender con efectividad este tipo de quejas, diciéndole y demostrándole al petente, que inmediatamente la cooperativa será objeto de inspección y vigilancia, para exigir y garantizar se cumplan con los códigos de ética, estatutos y reglamentos corporativos; esta circunstancia desdibuja la imagen de la SES y el petente recibe con mucha tristeza y desolación ese tipo de respuestas.

Este mismo hallazgo, demuestra el incumplimiento del artículo 4. De la Resolución interna que regula la respuesta a los DP en la SES, en cuanto a los siguientes aspectos: *“Respuesta a los derechos de petición: Las respuestas a las peticiones presentadas a la entidad deben ser (i) oportunas, (ii) resolver de fondo, (iii) de manera clara, (iv) de manera precisa, (v) congruente con lo solicitado y (vi) ser puestas en conocimiento del peticionario”*.

**CRITERIO**

DECRETO 186 DE 2004. ARTICULO 3.

CAUSA. Idem hallazgo 1

CONSECUENCIAS. Idem hallazgo 1

RECOMENDACIONES. Idem hallazgo 1

**OBSERVACIONES AL HALLAZGO 8 PRESENTADO POR LA DELEGATURA ASOCIATIVA**

*“No se evidencia cumplimiento, según los 120 DP analizados, con el artículo 3 literal b),*

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno

*del Decreto 186 de 2004, el cual señala: "Dar trámite a las quejas que se presenten contra las entidades vigiladas, por parte de quienes acrediten un interés legítimo, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso u ordenar las medidas que resulten pertinentes.", puesto que se evidencia en gran parte de las respuestas que son otras autoridades las competentes de atender el DP, es el caso, esencialmente, en todos los casos de quejas contra las cooperativas que realizan colocación de créditos, siendo trasladados a la Superintendencia de Industria y Comercio, por aquello de la protección del consumidor. Nos olvidamos que sopesa la responsabilidad de la Supersolidaria, de atender con efectividad este tipo de quejas, diciéndole y demostrándole al petente, que inmediatamente la cooperativa será objeto de inspección y vigilancia, para exigir y garantizar se cumplan con los códigos de ética, estatutos y reglamentos corporativos; esta circunstancia desdibuja la imagen de la SES y el petente recibe con mucha tristeza y desolación ese tipo de respuestas...*


*Análisis y respuesta Sobre el particular es preciso señalar que en cuanto al traslado a la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo a la Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor, le dio facultades para atender los temas de protección al consumidor, es por esta razón que luego de unas mesas de trabajo en conjunto con ambas Superintendencia se determinó que los temas relacionados con créditos entre otros, se trasladan por competencia para su trámite a la Superintendencia de Industria y Comercio, de esta acción se le informa al peticionario..."*

**RESPUESTA OCI:** *Resulta evidente que existen acuerdos entre ambas Superintendencias para delimitar competencias, sin embargo, es fundamental resaltar que la diferencia entre la competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y la Superintendencia de la Economía Solidaria (Supersolidaria) radica en la naturaleza de la relación jurídica y en el marco normativo que protege tanto a los asociados como a los consumidores. Así, si bien la SIC posee competencia administrativa y judicial en materia de relaciones de consumo conforme lo dispuesto por la Ley 1480 de 2011, ello no excluye la facultad de la SES para garantizar la protección efectiva de los derechos de los asociados o afectados ante irregularidades administrativas, violaciones a sus derechos, deficiencias en transparencia, rendición de cuentas o participación, así como frente al incumplimiento de normas legales, estatutarias o principios de buen gobierno y prácticas adversas a los principios cooperativos o solidarios.*

*En efecto, la SES debe erigirse como garante del modelo solidario, de este modo, un asociado que considere vulnerados sus derechos puede dirigirse directamente a la Supersolidaria mediante petición, queja o denuncia, instrumentos legalmente permitidos que le brindarán la posibilidad de solicitar intervención administrativa, con el fin de que se verifiquen eventuales incumplimientos legales o estatutarios, verbigracia, "colocación de recursos o créditos", ser escuchado y recibir orientación institucional, aportar elementos de juicio que permitan a la SES requerir información a la entidad vigilada, ordenar medidas correctivas o cautelares, imponer sanciones administrativas personales o institucionales cuando proceda, entre otras, todo ello sin menoscabar la competencia de la SIC en materia de protección al consumidor.*

*Si bien, cada entidad cuenta con atribuciones normativas claras y definidas, resultaría inexacto concluir que toda PQRS relacionada con temas crediticios sea competencia*

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno

 <p><b>Supersolidaria</b></p>	<p align="center"><b>INFORME DEFINITIVO ACTIVIDAD DE AUDITORIA</b></p>	<p align="right"><b>Código:</b> FT-COIN-007 Marzo-2025 <b>Versión:</b> 02</p>
--	--	---


exclusiva de la SIC. Como se ha expuesto, se reitera, mientras la SIC podría investigar posibles infracciones al Estatuto del Consumidor, la SES puede paralelamente adelantar sus propios procedimientos de inspección, vigilancia y control a sus vigiladas, para determinar si las conductas desplegadas, por ejemplo, en materia de créditos, contravienen sus propios estatutos, la normativa aplicable o incurren en irregularidades administrativas y/o prácticas discordantes con los principios solidarios.

Por consiguiente, es necesario resaltar y/o concluir que la entidad vigilada podría ser objeto de sanción tanto por la SIC, de acuerdo con la Ley 1480 de 2011, como por la SUPERSOLIDARIA, conforme a la Ley 454 de 1998, Ley 79 de 1988, Decreto 962 de 2018 y la Circular Básica Jurídica, siempre que con sus acciones u omisiones, infrinja distintos preceptos jurídicos en perjuicio de sus asociados, estamentos que no se pueden perder de vista en desmedro de los afectados que claman intervención y justicia para la protección de sus derechos.

**Consecuencias jurídicas e institucionales de la omisión de la SES en el cumplimiento de sus deberes.** Se considera que la omisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria en el ejercicio efectivo de sus funciones de inspección, vigilancia y control puede generar consecuencias graves tanto en el plano jurídico como institucional, en la medida en la Entidad está llamada a erigirse como garante del modelo solidario y de la protección de los derechos de los asociados frente a eventuales irregularidades administrativas, legales o estatutarias como son:

- *La inacción de la SES frente a peticiones, quejas o denuncias presentadas por los afectados y/o asociados, puede traducirse en una vulneración directa del derecho fundamental de petición y en la negación de mecanismos efectivos de protección administrativa, privándolos de la posibilidad de que se verifiquen incumplimientos normativos, se solicite información a las entidades vigiladas o se adopten medidas correctivas o cautelares oportunas.*
- *La falta de actuación de la SES podría generar un escenario de desprotección para los asociados, al trasladar indebidamente la carga de la defensa de sus derechos exclusivamente a la Superintendencia de Industria y Comercio, desconociendo que ambas entidades poseen competencias concurrentes y complementarias, y que la actuación de una no excluye ni reemplaza la responsabilidad legal de la otra.*
- *La omisión de la SES podría comprometer su responsabilidad institucional, al incumplir los mandatos establecidos en la Ley 454 de 1998, la Ley 79 de 1988, el Decreto 962 de 2018 y la Circular Básica Jurídica y demás normas que la obligan a intervenir, sancionar y corregir conductas que infrinjan el ordenamiento jurídico solidario, especialmente cuando tales acciones u omisiones ocasionan perjuicios a*

<p><b>ELABORADO POR</b></p> <p><b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno</p>	<p><b>REVISADO POR</b></p> <p><b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno</p>	<p><b>APROBADO POR</b></p> <p><b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno</p>
---	--	--

 <p><b>Supersolidaria</b></p>	<p align="center"><b>INFORME DEFINITIVO ACTIVIDAD DE AUDITORIA</b></p>	<p align="right"><b>Código:</b> FT-COIN-007 Marzo-2025 <b>Versión:</b> 02</p>
--	--	---

*los asociados que claman intervención y justicia para la protección efectiva de sus derechos.*

*En consecuencia, el hallazgo permanece vigente. Y recurre, una nueva recomendación para la SES y consiste en : Revisar y ajustar normativa y jurisprudencialmente, la Resolución interna que regula el tramite de respuesta a los DP, en el sentido de revisar las consideraciones expuestas por la OCI en la presente respuesta, pues la reglamentación interna de una Ley o Decreto, no consiste en copiar textualmente la norma, sino abrir y estudiar casos especiales que ameritan reglamentar para la respuesta de los DP en la SES, como es el caso expuesto. (cierre respuesta OCI)*

Continuación del informe final.....


**4.3. TERCER OBJETIVO PRIMARIO. Verificar que la elaboración del documento "estrategia de servicio al ciudadano", se desarrolle conforme a los numerales PRIMERO y SEGUNDO, de la Circular Externa No. 100-004-2026.**

CONDICION: Se recibió archivo contentivo de la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026", con soporte de publicación, lo cual fue corroborado en la página web de la Supersolidaria, estableciendo que su publicación se hizo dentro del plazo fijado en la Ley, antes del 31 de enero del año 2026. Aunque la organización de dicho documento contiene un modelo de elaboración con enfoque a la atención al ciudadano, dicho documento dista de la organización y contenido que contempla el DAFP, quien tiene la potestad de fijar los lineamientos a las entidades públicas del estado colombiano; por lo anterior, las observaciones de dicha información son:

HALLAZGO 10. Los aspectos, por los cuales el documento de "estrategia de servicio al ciudadano 2026", no cumple con las condiciones y características de los lineamientos fijados por el DAFP, son en forma general:

- No se cita en la normatividad que lo regula el Decreto 1083 de 2015 y el Art 73, Parágrafo 4 de la Ley 2195 de 2022, originando posible desviación normativa en su elaboración.
- El artículo 5, que cita la articulación con el direccionamiento estratégico, no se hace referencia específicamente al PLAN DE ACCION ANUAL, el cual cita textualmente la circular 100-004-2026 del DAFP, ya que en este documento se debe reflejar las acciones planeadas para el año 2026; en cambio se menciona, el PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL
- El contenido de fondo, no cumple con los lineamientos técnicos del DAFP, circular 100-004-2025, ya que se debe desarrollar en 4 Subcomponentes: 1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio; 2. Talento Humano idóneo y Suficiente; 3. Oferta Institucional de Fácil Acceso, comprensión y usos para las ciudadanías y 4. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p><b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno</p>	<p><b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno</p>	<p><b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno</p>

	<b>INFORME DEFINITIVO ACTIVIDAD DE AUDITORIA</b>	<b>Código:</b> FT-COIN-007 Marzo-2025 <b>Versión:</b> 02
---	--	---

**CRITERIO:**

CIRCULAR EXTERNA DAFP No. 100-004-2026

En mérito de lo expuesto, a continuación, se presentan las orientaciones generales para la formulación y publicación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano.

**PRIMERO:**

De conformidad con lo establecido en el Decreto 1083 de 2015, "Capítulo 2 Políticas de gestión y desempeño institucional, artículo 2.2.22.2.1 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional", y siguiendo los lineamientos técnicos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. como entidad líder de la Política de Servicio al Ciudadano; se invita a todas las entidades y organismos de la administración pública del orden nacional y territorial a formular, implementar y publicar anualmente la Estrategia de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con las orientaciones del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG' con corte al 31 de enero de cada vigencia, en un lugar visible y de fácil acceso para la ciudadanía, indicando claramente la ubicación de las estrategias vigentes de atención a la ciudadanía, en concordancia con el Plan de Acción Anual de la entidad y las estrategias del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) Lo anterior se realizará en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1712 de 2014, que establece la obligación de publicar de manera proactiva la información mínima obligatoria, incluyendo los planes, programas, proyectos y estrategias institucionales, garantizando los principios de transparencia, acceso a la información pública y participación ciudadana.


**SEGUNDO:**

La Estrategia de Servicio al Ciudadano contiene como mínimo, los siguientes cuatro (4) subcomponentes, los cuales estructuran la Política de Servicio al Ciudadano y constituyen los ejes de seguimiento y medición definidos en el MIPG, de acuerdo con los lineamientos técnicos del DAFP:

1. Subcomponente 1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio, orientado al reconocimiento de necesidades, expectativas y características de las ciudadanías.
2. Subcomponente 2. Talento humano idóneo y suficiente, que garantice competencias, formación y condiciones adecuadas para la prestación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía.
3. Subcomponente 3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías, jsegurando criterios de accesibilidad, lenguaje claro, oportunidad y enfoque diferencial.
4. Subcomponente 4. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana, como insumo para la mejora continua y la toma de decisiones institucionales.

CAUSAS. Desactualización normativa.

<b>ELABORADO POR</b>  <b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>REVISADO POR</b>  <b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>APROBADO POR</b>  <b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno
---	--	--

 <b>Supersolidaria</b>	<b>INFORME DEFINITIVO ACTIVIDAD DE AUDITORIA</b>	<b>Código:</b> FT-COIN-007 Marzo-2025 <b>Versión:</b> 02
--	--	---

CONSECUENCIAS.

Mala imagen reputacional de la SES, sanciones disciplinarias.

RECOMENDACIONES.

- Elaborar y publicar nuevo documento de "Estrategia de Servicio al Ciudadano" totalmente con adherencia al Decreto 1083 de 2015 y primordialmente, a la CIRCULAR EXTERNA DAFP No. 100-004-2026.


**4.4. CUARTO OBJETIVO PRIMARIO. Evaluar el cumplimiento de los controles definidos para la gestión de los riesgos valorados del proceso de atención de PQRSDF.**

El mapa de riesgos de gestión, relacionados con PQRSDF, tan solo identifica y valora un solo riesgo.

<b>RIESGO</b>	<b>Plan de Acción</b>	<b>Responsable (Cargo)</b>	<b>CONCEPTO OCI</b>
Posibilidad de afectación reputacional por insatisfacción de los grupos de valor y/o sanciones de entes de control a causa de incumplimiento de los términos de ley para la gestión de solicitudes.	Aplicar la herramienta de seguimiento a la gestión de PQRSDF a cada una de las áreas para identificar oportunidades de mejora que permitan optimizar los términos de respuesta.  Evidencia: Matriz de seguimiento de PQRSDF Periodicidad: Mensual	Coordinadora GIT de Relacionamento con la Ciudadanía	Inocuo, no ataca las debilidades del proceso de PQRSDF
	Reportar los escalonamientos semanales de las PQRSDF que los ciudadanos reportan no haber obtenido respuesta.  Evidencia: Matriz de escalonamiento Periodicidad: Mensual	Coordinadora GIT de Relacionamento con la Ciudadanía	Inocuo, no ataca las debilidades del proceso de PQRSDF; además el control dependen del ciudadano.

**Recomendaciones OCI.**

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno

 <b>Supersolidaria</b>	<b>INFORME DEFINITIVO ACTIVIDAD DE AUDITORIA</b>	<b>Código:</b> FT-COIN-007 Marzo-2025 <b>Versión:</b> 02
--	--	---

Implementar un mapa de riesgos para los grupos de trabajo interno, relacionados con la atención y respuesta de PQRSDF, tomando como referencia los siguientes riesgos y mismas recomendaciones planteadas en la presente auditoría.

Nro.	RIESGOS PROPUESTOS OCI
1	Incumplimiento de términos: Superar los plazos legales para responder expone a la entidad a acciones de tutela y posibles sanciones disciplinarias.
2	Respuesta no calificada: Emitir respuestas que no sean de fondo, claras, precisas, congruentes o que no resuelvan la solicitud de manera efectiva.
3	Negativa injustificada: Rechazar la recepción o radicación de una petición respetuosa, lo cual está prohibido por ley.
4	Vulneración al debido proceso: No notificar debidamente la decisión al peticionario según los estándares de la Ley 1437 de 2011.
5	Deficiencias en PROCESO RADICACIÓN EN CUANTO: el registro de fecha, hora o número de documentos recibidos, especialmente en medios electrónicos
6	Extravío de información: Pérdida de documentos o anexos durante el traslado interno entre dependencias.
7	Demora o no trasladar oportunamente la petición a la autoridad competente cuando la entidad receptora no lo es.
8	Estimar una petición como incompleta por requisitos no previstos en la ley o documentos que ya reposan en la entidad.
9	Respuestas ininteligibles: Uso de lenguaje técnico excesivo que impide la fácil comprensión por parte del ciudadano.
10	Inexistencia o fallas en las plataformas para el seguimiento y trazabilidad de las PQRSDF.
11	Servidores públicos sin el conocimiento necesario para tramitar peticiones de poblaciones especiales (ej. niños o personas en lenguas nativas).

## 5. PLAN DE MEJORAMIENTO

Se requiere *DEL PROCESO AUDITADO O UNIDAD AUDITADA*, la definición y suscripción del respectivo plan de mejoramiento. La etapa inicial de FORMULACION, será diligenciada por la oficina de control interno, quien, como valor agregado, tendrá en cuenta las recomendaciones planteadas y fundamentadas en el presente informe para la etapa de DEFINICION; sin embargo, las propias que proponga el auditado junto con las acá recomendadas, deben ser consensuadas, hasta su respectiva definición.

Por lo anterior, en los siguientes cinco (5) días, se les remitirá el formato referido se adjunta formato FT-COIN-008, con la formulación del plan de mejoramiento, para lo pertinente, otorgándose el termino de hasta 5 días hábiles para su trámite.

Atentamente,

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno



**JORGE HERNANDO PEDRAZA VARGAS**

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Jorge Pedraza, Jefe Oficina  
Andrés Suárez Masmela, Abogado Esp, auditor OCI

### HISTORIAL DE CAMBIOS

VERS IÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
0	Noviembre 2020	Primera versión del documento
1	Octubre 2023	Actualización Logos institucionales
2	Marzo 2025	Actualización del procedimiento de acuerdo a la actualización de la Guía de Auditoría Basada en Riesgos SES.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno	<b>Nombre:</b> Jorge Hernando Pedraza Vargas <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Control Interno