

SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

RESOLUCIÓN 202410003985 DE

22 de mayo de 2024

Por la cual se modifica la Resolución No. 2022410003855 de 30 de junio de 2022 y se dictan otras disposiciones.

LA SUPERINTENDENTA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

En ejercicio de las facultades legales y en especial las conferidas en el numeral 3° y 8° del artículo 5° del Decreto 186 del 26 de enero de 2004, y

CONSIDERANDO:

Que mediante la Resolución No. 2022410003855 de 30 de junio de 2022 se creó el Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS adscrito a la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, el cual fue creado con el objetivo de *“Dar trámite y respuesta dentro de los términos de ley a las peticiones, quejas y reclamos interpuestos por los asociados de las organizaciones solidarias que se encuentran bajo la inspección, vigilancia y control de la Delegatura, así como de la ciudadanía en general”*.

Que el Grupo se ubica en la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria y concentra su misionalidad en dar respuesta efectiva y oportuna a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD que tengan relación con las organizaciones que vigila la citada Delegatura, sin embargo, las funciones actuales comprenden competencias que deben ser desarrolladas por el Grupo de Relación Estado-Ciudadanía, ya que se refieren a interacciones con todas las dependencias de la Superintendencia, por lo que es necesario especializar el quehacer del grupo, focalizando su actuar a la población objetivo de la Delegatura.

Adicionalmente, ha habido desarrollos de las políticas relacionadas con la atención a la ciudadanía, que incorporan elementos tales como sugerencias y denuncias, las cuales deben ser tenidas en cuenta en las funciones y competencias del Grupo, por lo que su alcance y denominación también deben ser actualizados.

Que mediante la Resolución No. 2023410005445 del 12 de julio de 2023 se compilan los antecedentes, regulación, constitución, ubicación, modificaciones y funciones de los Grupos Internos de Trabajo de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Que en la mencionada Resolución compilatoria se mantienen las funciones asignadas a dicho grupo mediante la 2022410003855 de 30 de junio de 2022.

Que la Superintendente, de conformidad con el numeral 8 del artículo 5° del Decreto 186 de 2004 puede: *“Crear, organizar y conformar mediante resolución interna con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo para atender las necesidades del servicio y el cumplimiento oportuno, eficiente y eficaz de los objetivos, políticas y programas de la Superintendencia”*.

Que, en mérito de lo expuesto,

Por la cual se modifica la Resolución No. 2022410003855 de 30 de junio de 2022 y se dictan otras disposiciones.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Denominación. La denominación del Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS adscrito a la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria quedará así: **Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.**

ARTÍCULO 2°.- Propósito. El propósito del **Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD** consiste en dar trámite y respuesta dentro de los términos de ley a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas ante la Superintendencia de la Economía Solidaria, que tengan relación con las organizaciones solidarias que se encuentran bajo la inspección, vigilancia y control de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria.

ARTÍCULO 3°.- Funciones. Las funciones del **Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD** son:

1. Recibir, tramitar y/o dar respuesta en los términos de ley, a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias (en adelante PQRSD) y/o requerimientos especiales, que sean radicados a través de los medios dispuestos por la Superintendencia de la Economía Solidaria para la recepción de las mismas, que sean de competencia de la Delegatura.
2. Trasladar a las diferentes dependencias de la Superintendencia, que corresponda, dentro del término establecido en el procedimiento interno, las PQRSD que no sean de competencia de la Delegatura, cuando le hubieran sido asignadas en el reparto.
3. Poner en conocimiento del Delegado(a) para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria los hechos de los que tenga conocimiento en el marco del trámite de las PQRSD, que puedan constituir eventuales responsabilidades por parte de las organizaciones solidarias y/o de sus órganos de administración y control social, con el fin que se adopten las medidas que sean procedentes.
4. Diseñar e implementar estrategias para disminuir el flujo de PQRSD recibidas por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, en conjunto con los demás grupos del área.
5. Elaborar estadísticas e informes sobre las PQRSD y/o requerimientos especiales, recibidos y atendidos por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria.
6. Asistir a las reuniones en las que se requieran temas relacionados con las funciones del grupo.
7. Garantizar el adecuado tratamiento de datos personales de todas las personas que presenten PQRSD ante la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria.
8. Propender por la estandarización de formatos de respuesta utilizados con ocasión de las PQRSD en coordinación con el Grupo de Relación Estado- Ciudadanía.
9. Dar aplicabilidad integral a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, conforme a su competencia.

Por la cual se modifica la Resolución No. 2022410003855 de 30 de junio de 2022 y se dictan otras disposiciones.

10. Las demás que se relacionen con las necesidades para la atención integral del ciudadano.

ARTÍCULO 4°. Vigencia. La presente resolución rige a partir del día siguiente al de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los
22 de mayo de 2024

MARIA JOSÉ NAVARRO MUÑOZ
Superintendente

Proyectó: Jhaniela Jiménez Gutiérrez – Asesora Jurídica Despacho
Revisó: Elizabeth Rodríguez Taylor – Asesora Externa Despacho
Beatriz Leonela Lizcano Castro – Jefa Oficina Asesora Jurídica