

 <b>Supersolidaria</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PQRSDF</b>	Código: PR-GEGI-005
		Nov-2024
		Revisión: 2

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales del Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicidades (PQRSDF) de la Superintendencia de la Economía Solidaria, de conformidad con lo establecido en la Constitución Política de Colombia, en la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y demás normas que las adicionen, modifiquen, sustituyan o deroguen, y en los precedentes jurisprudenciales de carácter vinculante, con el fin de respetar y garantizar el derecho fundamental de petición allegados por los diferentes canales oficiales de atención dispuestos por la entidad.

## 2. ALCANCE

Inicia desde la recepción de la solicitud radicada en el sistema de gestión documental, se realiza la proyección de la solicitud por parte de la unidad organizativa competente y firma de esta. Finaliza con la respuesta y notificación al interesado, así como la verificación de la entrega de la respuesta y el respectivo archivo de la solicitud.

## 3. TERMINOLOGÍA

- Derecho de petición:** Es la solicitud verbal o escrita que puede presentar toda persona natural o jurídica, pública o privada, de manera respetuosa por motivos de interés general o particular, donde podrá solicitar, por ejemplo: I) El reconocimiento de un derecho, II) Que se resuelva una situación jurídica, III) Que se preste un servicio, IV) Pedir información, V) Consultar, VI) Examinar y Requerir copias de documentos, VII) Formular consultas, VIII) Presentar quejas, denuncias y/o reclamos, o IX) interponer recursos. La petición implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, sin que sea necesario invocarlo.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:	Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General

- **Derecho de petición en la modalidad de Consulta:** Es la solicitud que persigue obtener la postura, opinión o criterio de interpretación de la entidad sobre una materia determinada, relacionada con las funciones de la Superintendencia de la Economía Solidaria o asuntos de su competencia. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria como respuesta a solicitudes realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas, no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.
- **Derecho de petición de documentos:** Es la solicitud a través de la cual se requieren copias de documentos que reposan en la entidad. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado, según lo establecido por la Superintendencia de la Economía Solidaria.
- **Derecho de petición de interés general:** Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo general o comunitario.
- **Derecho de petición de interés particular:** Es la solicitud en la cual el asunto objeto de petición afecta, interesa o guarda relación directa con el ciudadano y de acuerdo con su contenido, puede estar relacionada o corresponder a una queja, un reclamo.
- **Felicitación:** Es la manifestación positiva mediante la cual los ciudadanos manifiestan su gratitud y/o exponen su conformidad por los servicios que les presta la entidad.
- **Grupo de Interés:** Personas naturales (ciudadanía) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen un interés especial en la gestión, los resultados o son potenciales interesados de los servicios y trámites de la Entidad.
- **Grupo de valor:** Personas naturales (ciudadanía) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen una relación directa con Supersolidaria, mediante el uso de sus servicios y trámites o que participan, directa o indirectamente, para cumplir su misión.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:	Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General

	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PQRSDF</b>	Código: PR-GEGI-005
		Nov-2024
		Revisión: 2

- **Peticiones anónimas:**

Una petición anónima corresponde aquella en la cual el solicitante no expone sus datos de identificación. Cuando se presente ante la entidad una petición anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales.

Si la peticionaria o el peticionario dentro del contenido de la solicitud o en el formulario de registro de esta, indica alguna información de contacto, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.

En el caso que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia de la persona solicitante, será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

- **Peticiones incompletas:** Petición incompleta es toda aquella que carece de alguno de los requisitos mínimos establecidos en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, a saber:

*“Artículo 16. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:*

*1. La designación de la autoridad a la que se dirige.*

*2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.*

*3. El objeto de la petición.*

*4. Las razones en las que fundamenta su petición.*

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:	Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General

5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**Parágrafo 1°.** La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

**Parágrafo 2°.** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta”.

- **Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas:** Se consideran peticiones irrespetuosas todas aquellas que resulten descomedidas e injuriosas de manera ostensible e incuestionable y que superan el rango normal del comportamiento. Para que opere el rechazo de peticiones se debe tener en cuenta lo señalado por la Corte Constitucional en Sentencia C-951 de 2014, la cual indicó, “en estos las autoridades públicas pueden rechazar las peticiones irrespetuosas, situaciones que son excepcionales y de interpretación restrictiva, pues la administración no puede tachar toda solicitud de irreverente o descortés con el fin de sustraerse de la obligación de responder las peticiones”.
- Las peticiones oscuras, se presentan cuando no se comprende la finalidad u objeto de la petición, éstas se devolverán al interesado(a) para que la corrija o aclare.
- Las peticiones reiterativas, son aquellas solicitudes en las que el ciudadano presenta la misma petición, en estos casos la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, siempre que verse sobre el mismo asunto.

En este contexto se debe generar una nueva comunicación, en la cual se informe al interesado que la petición ingresó con anterioridad a la entidad, indicándole el o los números de petición asociados en el Sistema de Gestión Documental, fechas de ingreso y de finalización, y los radicados de la(s) respuesta(s). Es importante mencionar el artículo 19 de la ley 1437 de 2011 y las gestiones realizadas y en general se debe concluir, si es el caso, que, no se tiene respuesta diferente a la ya suministrada para la solicitud que se reitera. Es importante resaltar lo establecido en la Sentencia (T-414/95) “El derecho de petición no

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:	Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General

	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PQRSDF</b>	Código: PR-GEGI-005
		Nov-2024
		Revisión: 2

implica que, una vez la autoridad ha respondido al solicitante, deba repetir indefinidamente la misma respuesta frente a nuevas solicitudes cuando éstas son idénticas a la inicial inquietud, ya satisfecha”

- **Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones, de sus contratistas y/o en contra de las organizaciones vigiladas y de quienes las conforman.
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de inconformidad por parte de una persona, con ocasión de un servicio que se hubiere prestado o dejado de prestar por una entidad o servidor público.
- **Sugerencia:** Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Unidad Organizativa:** Se define como una parte estructural de una entidad pública, formada para realizar funciones específicas que contribuyen a los objetivos institucionales. Estas unidades están diseñadas para asegurar la eficacia, eficiencia y efectividad en la prestación de servicios a la ciudadanía.

#### 4. GENERALIDADES

Este proceso se encuentra regulado en el Título II Capítulo I de la Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, sustituido por el Artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”, adoptada en la Entidad mediante la Resolución 2024110007445 del 6 de noviembre de 2024 Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en la Superintendencia de la Economía Solidaria; A su vez, se complementa con el Acuerdo 060 de 2001 proferido por el Archivo General de la Nación -AGN- “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”, y en lo pertinente a la potestad disciplinaria se desarrolla conforme lo establecido en la Ley 1952 de 2019, que fue modificada parcialmente por la Ley 2094 de 2021.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:	Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General

 <b>Supersolidaria</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PQRSDF</b>	Código: PR-GEGI-005
		Nov-2024
		Revisión: 2

Para la Superintendencia de la Economía Solidaria es de vital importancia que los servidores públicos y contratistas que intervienen en el presente procedimiento conozcan la especial trascendencia que representa la atención de PQRSDF, con el objetivo de respetar y garantizar el derecho fundamental de petición y los demás derechos fundamentales que le son conexos, así como la materialización de la democracia participativa.

### 1) REGLAS APLICABLES AL TRÁMITE DE LAS PQRSDF:

- **Las PQRSDF deben ser respetuosas:** De acuerdo con el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, toda petición debe ser respetuosa, so pena de rechazo. Lo anterior significa que, cuando las PQRSDF no sean respetuosas, deben ser rechazadas.

La Corte Constitucional en sentencia C-951 de 2014, frente a las peticiones irrespetuosas señaló: “Las peticiones deben ser formuladas de manera respetuosa. Así lo exige el precepto constitucional, de modo que su ejercicio solo es válido y merece protección constitucional si el derecho de petición se formuló en esos términos”.

De otra parte, en la Sentencia T-353 de 2000, la Corte resaltó:

*(...) el debido respeto hacia la autoridad, como un elemento esencial del derecho de petición, como quiera que de lo contrario, “la obligación constitucional, que estaría a cargo del servidor o dependencia al cual se dirigió la petición, no nace a la vida jurídica. La falta de tal característica de la solicitud sustrae el caso de la regla general, que exige oportuna contestación, de fondo, sobre lo pedido. En esos términos, si una solicitud irrespetuosa no es contestada, no se viola el derecho de petición” (...) Por tanto, en esos eventos las autoridades públicas pueden rechazar las peticiones irrespetuosas, situaciones que son excepcionales y de interpretación restrictiva, pues la administración no puede tachar toda solicitud de irreverente o descortés con el fin de sustraerse de la obligación de responder las peticiones. En relación con el alcance del calificativo de irrespetuoso, la Corte ha señalado que: “La determinación acerca de cuándo un escrito es inadmisibles, por considerarse irrespetuoso, corresponde al discrecional, pero ponderado, objetivo, juicioso, imparcial y no arbitrario juicio del juez, pues las facultades omnímodas e ilimitadas de éste para rechazar escritos que pueden significar muchas veces la desestimación in límite del recurso afecta el derecho de defensa, el debido proceso y el acceso a la justicia.*

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:	Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General

*En tal virtud, estima la Sala que los escritos irrespetuosos son aquéllos que resultan descomedidos e injuriosos para con los mencionados sujetos, de manera ostensible e incuestionable y que superan el rango normal del comportamiento que se debe asumir en el curso de un proceso judicial, aún en los eventos de que quienes los suscriben aprecien situaciones eventualmente irregulares o injustas, generadas en desarrollo de la actividad judicial"*

- **Las PQRSDF podrán presentarse verbalmente o por escrito y por cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos del cual dispongan las entidades y organismos de la administración pública:**

La Superintendencia de la Economía Solidaria sólo atenderá las PQRSDF asignadas que hayan sido presentadas de manera escrita. Las peticiones verbales sólo serán atendidas por este Grupo previo a su recibo y constancia por el Centro de Atención al Ciudadano – CAU, o el que haga sus funciones.

- **Todas las PQRSDF que tramite la Superintendencia de la Economía Solidaria deben estar debidamente radicadas en el Sistema de Gestión Documental:**

Si la petición fue recibida por cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, ésta deberá contener los datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos por el medio a través del cual se hayan radicado los documentos. En la Superintendencia de la Economía Solidaria, las PQRSDF son recibidas y radicadas por el área de correspondencia de Secretaría General.

**Nota:** Toda petición que trámite la Superintendencia de la Economía Solidaria previamente radicadas en debida forma, ello con el fin de llevar el adecuado control y seguimiento de las mismas por parte de la entidad.

- **Las PQRSDF que trámite la Superintendencia de la Economía Solidaria deben contener los siguientes elementos:**

De conformidad con el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, toda PQRSDF deberá contener como mínimo:

1. Designación de la autoridad a quien se dirige.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:	Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General

 <b>Supersolidaria</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PQRSDF</b>	Código: PR-GEGI-005
		Nov-2024
		Revisión: 2

2. Identificación completa del solicitante o de su representante o apoderado si es el caso, con identificación de su documento de identidad y de la dirección de correspondencia, que puede ser el número de fax o la dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en que se fundamenta.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Los profesionales gestores de PQRSDF tienen la obligación de examinar integralmente la PQRSDF, y en ningún caso la estimarán incompletas por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

**Nota:** El área de correspondencia de la Superintendencia de la Economía Solidaria, en ningún caso podrá rechazar las PQRSDF o negarse a radicarlas por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta. En caso de que a una petición no se acompañen los documentos e informaciones requisitos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten, pero si insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

- **Consecuencias de la falta de atención a las PQRSDF y a los términos para resolver:**

De conformidad con el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver y, en general, el incumplimiento de las normas sobre derecho de petición constituye falta del servidor público y dan lugar a las sanciones disciplinarias correspondientes. En el caso de contratistas, dará lugar al inicio del procedimiento sancionatorio de carácter contractual establecido en el artículo 64 y ss. de la Ley 1474 de 2011.

## 2) REGLAS APLICABLES AL TRÁMITE DE LAS ACTUACIONES INICIADAS EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN:

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:	Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General

	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PQRSDF</b>	Código: PR-GEGI-005
		Nov-2024
		Revisión: 2

- **Las autoridades administrativas deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones:**

De conformidad con el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, las autoridades administrativas deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

En cumplimiento de dicha disposición legal, la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, actualiza y adopta el presente procedimiento, sin perjuicio de las reglamentaciones generales que para el efecto expida la Superintendencia.

- **Trámite de peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta.**

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten, ello de conformidad con el inciso 2° del artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 y sin perjuicio de la competencia de la Oficina Asesora Jurídica de esta Superintendencia en materia de consultas.

- **Atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable (Ej: salud, seguridad social, vida).**

La Superintendencia de la Economía Solidaria a través de la herramienta de control correspondiente, tipificará las PQRSDF, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, los derechos fundamentales conexos al derecho de petición o PQRSDF en general presentada, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente, lo anterior de conformidad con lo establecido en el inciso final del artículo 20 ibídem.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:	Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General

	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PQRSDF</b>	Código: PR-GEGI-005
		Nov-2024
		Revisión: 2

### 3) MODALIDADES DE PETICIÓN:

- **Las peticiones de información y de documentos que reposan en la entidad**, se resolverán dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de su radicación. Si en este término no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. En todo caso, se le informará al interesado el monto a pagar por las copias solicitadas conforme el acto administrativo que se encuentre vigente en la Superintendencia de la Economía Solidaria. Es importante aclarar que, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en la Ley 1437 de 2011, El gestor de la Superintendencia debe informar esta circunstancia al ciudadano 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.
- **Las peticiones generales y particulares que no tengan establecido un término especial** se resolverán dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de radicación en la entidad.
- **Las peticiones mediante las cuales se formulen consultas a la Superintendencia** se atenderán dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.
- **Las peticiones de información o de documentos formuladas por otras entidades públicas**, se resolverán dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de su radicación en la entidad. En los demás casos, la Superintendencia resolverá las solicitudes de otras entidades dentro de los anteriores plazos.
- **Las solicitudes de informes efectuadas por los congresistas**, en desarrollo de lo previsto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, se resolverán dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de radicación en la entidad.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:	Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General

- **Las solicitudes de documentos que efectúen las cámaras legislativas o las comisiones permanentes o especiales** en desarrollo del artículo 260 de la Ley 5 de 1992, se resolverán dentro de los 10 días hábiles siguientes a la radicación en la entidad.
- **Las peticiones presentadas por periodistas** se resolverán dentro de los 10 días hábiles siguientes a la radicación en la entidad.
- **Las peticiones incompletas**, se deberán atender dentro de los 10 días hábiles siguientes a la radicación en la entidad, para que la complete en el término máximo de un (1) mes de conformidad con lo estipulado en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 (Modificada por el Artículo 1° de la Ley 1755 de 2015).
- Vencidos los términos establecidos en este artículo sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la Superintendencia de la Economía Solidaria, decretará el desistimiento tácito y archivará el expediente sin perjuicio de que el interesado pueda volver a presentarla con el lleno de los requisitos legales.
- Las Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas, se deberán devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.
- Las peticiones anónimas: Todo ciudadano que sienta la necesidad de ocultar su identidad, puede presentar denuncias, quejas, u otra clase de escritos anónimos ante una autoridad, quien está obligada a activar su competencia, cuando se describen circunstancias que así lo ameriten, con cierto grado de credibilidad.

Sin embargo, cuando se presenta una petición en ejercicio del derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia se le debe dar respuesta en los términos que corresponda según el contenido de lo solicitado (Consulta, solicitud de copias, petición de interés particular, etc.).

- Las peticiones de competencia de otra autoridad, Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:	Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General

 <b>Supersolidaria</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PQRSDF</b>	Código: PR-GEGI-005
		Nov-2024
		Revisión: 2

escrito. Dentro del término señalado se debe remitir la petición a la entidad competente y se debe enviar copia del oficio remisorio al peticionario, en caso de no existir funcionario competente así se le informará.

- Las peticiones, consultas o reclamos presentados en razón a la protección de datos personales (Habeas Data), Conforme lo definido en el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008 se establece que se absolverán en el término de diez (10) días hábiles, sin embargo, dicha materia no es competencia de ésta Superintendencia, por lo que se presentan dos eventos: i) Cuando la petición esté relacionada con nuestros Grupos de Interés, al respecto, se deberá dar traslado de la petición, al órgano de control social de la organización solidaria respectiva y ii) Cuando la petición esté relacionada con una sociedad comercial y/o financiera, vigilada por otra Superintendencia; se deberá dar traslado de la petición a la Superintendencia que corresponda; En ambos eventos, se deberá dar traslado al competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción.
- Atención prioritaria de peticiones. La Superintendencia de la Economía Solidaria dará atención prioritaria (Inmediata) a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.
- Las PQRSDF deben ser respetuosas: De acuerdo con el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, toda petición debe ser respetuosa, so pena de rechazo. Lo anterior significa que, cuando las PQRSDF no sean respetuosas, deben ser rechazadas.

La Corte Constitucional en sentencia C-951 de 2014, frente a las peticiones irrespetuosas señaló: “Las peticiones deben ser formuladas de manera respetuosa. Así lo exige el precepto constitucional, de modo que su ejercicio solo es válido y merece protección constitucional si el derecho de petición se formuló en esos términos”.

- Consecuencias de la falta de atención a las PQRSDF y a los términos para resolver: De conformidad con el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver y, en general, el incumplimiento de las normas sobre derecho de petición constituye falta del servidor público y dan lugar a las sanciones disciplinarias correspondientes. En el caso de contratistas, dará lugar al inicio del procedimiento sancionatorio de carácter contractual establecido en el artículo 64 y ss. de la Ley 1474 de 2011.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:	Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General

- Peticiones reiterativas: Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Superintendencia de la Economía Solidaria podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane. Ello de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011.
- Traslado por competencia: Si la PQRSDF que recibe la Superintendencia de la Economía Solidaria no es de competencia de esta, deberá remitirla dentro de los 5 días siguientes a la entidad competente, informando de ello al interesado.
- Reglas aplicables a las decisiones de las actuaciones administrativas iniciadas mediante derecho de petición. Cuando más de 10 personas formulen peticiones de información, de interés general o de consultas análogas, la administración podrá dar una única respuesta que enviará a todos los peticionarios, la publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copia de esta a quienes solicitan. (Principio de economía, celeridad y eficiencia).

Respecto de las peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas, salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución. La decisión puede ser ficta o presunta, cuando se presente la figura del silencio administrativo.

- Silencio administrativo: El silencio administrativo consiste en que la ley considera que se ha producido una decisión ficta o presunta cuando frente a una petición, el interesado no ha sido notificado de una respuesta expresa dentro del plazo legalmente establecido para la configuración de dicho silencio, es decir, 3 meses.

Esta figura tiene por objetivo evitar que se dilate más la actuación y que el interesado pueda, en consecuencia, acudir a los recursos administrativos o directamente a la vía jurisdiccional. Por regla general, si el interesado no ha sido notificado se entenderá que la decisión es negativa. Silencio administrativo negativo.

No exime a las autoridades de responsabilidad disciplinaria por omisión de su deber de responder, ni del deber de dar

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:	Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General

 <b>Supersolidaria</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PQRSDF</b>	Código: PR-GEGI-005
		Nov-2024
		Revisión: 2

respuesta sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho de los recursos administrativos contra el acto presunto o que haya sido notificado auto admisorio de la demanda contra el acto ficto.

- **Recurso de insistencia:** es un instrumento otorgado por el legislador para proteger el derecho de petición frente a la respuesta negativa de la administración, para entregar documentos o información. Las características de este son:
  1. Debe existir una solicitud de información o expedición de copias de documentos ante una autoridad administrativa.
  2. Surge de la negación de entregar información, por motivos de reserva, pero también cubre cualquier motivo. (toda vez que la administración no está exenta de cometer errores en la entrega de información).
  3. Se interpone ante la misma entidad que negó la información solicitada.
  4. El peticionario tiene 10 días desde la notificación de la negación para interponer el recurso.
  5. Corresponde a la entidad remitir al juzgado el recurso de insistencia con el pronunciamiento que sustente la negación de la información ante el juez dentro de los siguientes 10 días hábiles a la recepción del mismo.

Las características que deben reunir las respuestas a las PQRSDF emitidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria:

- **Oportuna:** La Superintendencia de la Economía Solidaria se encuentra en la obligación de emitir respuesta dentro de los términos establecidos en la ley. Solo de manera excepcional y previa comunicación al peticionario, se podrá hacer uso de la prórroga para emitir respuesta, dependiendo de la complejidad del asunto y los soportes que deban recaudarse, lo anterior de conformidad con el párrafo único del artículo 14 de la ley 1437 de 2011.
- **De Fondo:** La respuesta de fondo es aquella que refleja que la Superintendencia de la Economía Solidaria, ha realizado un proceso analítico y detallado para la verificación de los hechos. Es la respuesta que enuncia el marco jurídico que regula el tema sobre el cual se está peticionando, y que hace un análisis y confrontación de la petición, sin importar si la misma es favorable o no a los intereses del peticionario.
- **Clara:** La respuesta debe ser comprendida o entendida fácilmente. Debe contener argumentos que sean de fácil comprensión o argumentos que se encuentren debidamente explicados en el documento. Los términos que se utilicen deben ser coherentes con la explicación que se dé frente a cada uno de ellos y utilizando un lenguaje claro y sencillo.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:	Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General

 <b>Supersolidaria</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PQRSDF</b>	Código: PR-GEGI-005
		Nov-2024
		Revisión: 2

- **Precisa:** La respuesta debe atender directamente lo pedido, sin reparar en información impertinente y sin incurrir en formulas evasivas o elusivas.
- **Congruente:** La respuesta debe abarcar la totalidad de los puntos que fueron objeto de petición, no se debe dejar ningún ítem sin respuesta. La respuesta que se emita debe ser conforme a lo solicitado, es decir coherente con lo que se pidió.

Existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.

- **Suficiente o Completa:** La respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitando, es decir, se ocupa de resolver todos los puntos que fueron requeridos, no necesariamente significa que la respuesta debe ser favorable a los intereses del peticionario.
- **Efectiva:** La respuesta es efectiva si soluciona el caso que se plantea, es decir si permite dar cierre a la PQRS.  
Nota: Los profesionales encargados de la gestión de PQRSDF antes de remitir una proyección de respuesta a la coordinación y/o a cualquier otra área que corresponda, deben asegurarse que el documento cumpla con la totalidad de estos requisitos.

## 5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El presente procedimiento se aplica a la Superintendencia de Economía Solidaria, en el marco de la atención de PQRSDF y es de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos y contratistas que hagan parte de esta entidad, así como para los agentes especiales, liquidadores, revisores fiscales y contralores designados por la Superintendencia de la Economía Solidaria en los procesos de intervención forzosa administrativa de las organizaciones sometidas a la vigilancia de la Superintendencia,

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:	Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General

 <b>Supersolidaria</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PQRSDF</b>	Código: PR-GEGI-005
		Nov-2024
		Revisión: 2

en lo que resulte de su cargo, conforme a los lineamientos emitidos en el presente procedimiento y anexos e instructivos que formen parte integral del mismo.

- La Superintendencia de la Economía Solidaria acoge lo establecido en la resolución número 2024110007445 del 6 de noviembre de 2024, por medio de la cual reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en la SES.
- Las PQRSDF, se deben tramitar dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente.
- Se deberá revisar y validar la información de cada solicitud antes de proyectar el oficio de respuesta, con el fin de determinar si corresponde a una PQRSDF, en caso de que no corresponda, se debe requerir reclasificación en el sistema de gestión documental.
- Cuando una PQRSDF llegue a al correo institucional de algún funcionario o contratista de la entidad, y se verifique que no se encuentra copiado el correo de [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co), se debe reenviar a correspondencia: [correspondenciainterna@supersolidaria.gov.co](mailto:correspondenciainterna@supersolidaria.gov.co) para que surta el debido proceso de radicación.
- Las solicitudes que se identifiquen como recursos de insistencia, deben ser remitidas a Correspondencia para la asignación inmediata a la Oficina Asesora Jurídica.
- Las solicitudes quejas que se identifiquen que interpongan las personas a través de las diferentes redes sociales oficiales de la entidad, se debe generar un comentario indicando los canales de atención para radicar su petición.
- Las PQRSDF, se deben atender de forma y fondo, pronunciándose en cada uno de los puntos solicitados, y realizando el procedimiento establecido según el caso.
- El grupo de gestión documental de la Secretaría General será el encargo de responder las solicitudes que sean identificadas como traslados por competencia a otras entidades.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:	Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General

 <b>Supersolidaria</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PQRSDF</b>	Código: PR-GEGI-005
		Nov-2024
		Revisión: 2

- En el caso de las PQRSDF de competencia de otra autoridad, se debe remitir la petición a la entidad competente con copia del oficio remisorio al peticionario, así mismo, se informará de inmediato al interesado, señalando el fundamento jurídico respecto a la falta de competencia.
- El gestor debe proyectar el oficio de respuesta a la PQRSDF, en el mismo ciclo de vida del radicado de entrada.
- Antes de archivar los oficios de respuesta, el gestor deberá verificar la notificación de envió (físico o electrónico) y recibido por parte del remitente; de lo contrario se debe efectuar el envió nuevamente.
- Para la publicación de oficios de respuesta a solicitudes de carácter anónimo, se debe solicitar al grupo de comunicaciones mediante correo electrónico [comunicaciones@supersolidaria.gov.co](mailto:comunicaciones@supersolidaria.gov.co) para consulta de los interesados en sitio web.
- La información de la gestión de las PQRSDF de la entidad se debe suministrar periódicamente al Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, para su consolidación; en cumplimiento de la obligación de ley de reportar ante la ciudadanía la gestión adelantada por la Superintendencia de la Economía Solidaria en cuanto a las PQRSDF recibidas y las demás actividades relacionadas de manera trimestral.
- Cada unidad organizativa debe validar si es de su competencia la respuesta a la solicitud asignada por correspondencia, previo a aceptarla por medio del sistema de gestión documental, en un término no mayor de tres (3) días (PR-GEDO-003), en caso de que la solicitud no sea de su competencia debe ser rechazadas, para que correspondencia realice el direccionamiento a la unidad organizativa correspondiente.

Nota: La única unidad organizativa encargada de asignar o reasignar solicitudes en la Superintendencia de la Economía Solidaria es Correspondencia.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:	Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General

 <b>Supersolidaria</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PQRSDF</b>	Código: PR-GEGI-005
		Nov-2024
		Revisión: 2

- En caso de haber aceptado un radicado de una PQRSDF que no sea de su competencia, se debe trasladar dentro de los 3 días siguientes a correspondencia para que realice la respectiva asignación.

Si pasado el plazo descrito no se efectuó la devolución del radicado a correspondencia, el coordinador del grupo o gestor asignado deberá solicitar la respuesta a la PQRSDF al área competente a través de memorando interno, la respuesta debe ser gestionada en el sistema de gestión documental y firmada por el funcionario competente; esta debe ser generada con un nuevo ciclo de vida y asociar el radicado de origen, sin que ello implique envío de respuesta al peticionario, toda vez que quien tenga asignado el ciclo de vida inicial es el encargado de realizar el oficio remisorio anexando la respuesta del área competente.

- En caso de que se trate de una solicitud de entrega de información sensible o de carácter reservado, esta debe gestionarse desde el área a la que llegó la solicitud. Además, se debe solicitar un concepto a la Oficina Asesora Jurídica para determinar si se puede entregar la información solicitada, previa revisión de la respuesta y realización de la prueba de daño antijurídico.
- Cuando una solicitud requiera insumos de varias unidades organizativas, quien tendrá la competencia de solicitar y consolidar la información y dar respuesta, dependerá del tipo de solicitante (organización solidaria, gremio, entes de control, entre otros).
- Cuando se presente improrrogables de manera reiterativa, se debe escalar con el intendente o delegado (según la competencia), para tomar las respectivas acciones de supervisión y se notificará al peticionario.
- El seguimiento y control a gestión de las PQRSDF se realizará por medio de una herramienta institucional y se generarán alertas periódicas para evitar el incumplimiento de los términos de Ley.
- En caso de recibir una solicitud en lenguas distintas al castellano, se debe consultar el instructivo IN-GEGI-001.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:	Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PQRSDF**

Código: PR-GEGI-005

Nov-2024

Revisión: 2

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
1	<p><b>Radical la PQRSDF</b></p> <p>Se recibe la solicitud por parte del peticionario por medio de los diferentes canales de atención.</p>	<p>Grupo de Gestión Documental - correspondencia</p> <p>Secretaria General</p>	<p>Verificar que el peticionario reciba la comunicación con el número de radicado den entrada y la fecha.</p>	<p>catálogo de tipificación de solicitudes, RUES o bases de datos</p>	<p>Radicalo de entrada de la PQRSDF en el sistema de gestión documental.</p>
2	<p><b>Asignar la PQRSDF a la unidad organizativa-UO</b></p> <p>Asignar por medio de la plataforma Esigna el radicado de entrada a la unidad organizativa competente de dar respuesta.</p>	<p>Grupo de Gestión Documental - correspondencia</p> <p>Secretaria General.</p>	<p>Verificar de tipificación de las solicitudes en las siguientes fuentes: catálogo de tipificación de solicitudes, RUES o bases de datos</p>	<p>Catálogo de tipificación de solicitudes de la SES</p>	<p>Registro de las acciones realizadas con cada radicado en esigna.</p>
3	<p><b>Recibir y Validar la solicitud para aceptar o rechazar la PQRSDF</b></p> <p>Al interior de cada unidad organizativa, se designa un responsable para revisar las solicitudes asignadas por correspondencia, validar si es</p>	<p>Grupos Internos de Trabajo encargados de la gestión de PQRS</p> <p>Profesional o técnico de apoyo a la Coordinación.</p>		<p>Base de Seguimiento y Control Estadístico de PQRSDF</p>	<p>Registro en la base de Seguimiento y Control Estadístico de PQRSDF</p>

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía</p> <p>Cargo:</p>	<p>Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros</p> <p>Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.</p>	<p>Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda</p> <p>Cargo: Secretario General</p>

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PQRSDF**

Código: PR-GEGI-005

Nov-2024

Revisión: 2

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	competencia del grupo interno de trabajo.				
4	<p><b>¿La PQRSDF es competencia de la UO?</b></p> <p>Revisar a fondo la información expuesta en radicado de entrada para aceptar o rechazar la solicitud</p> <p>Si: Continúe con la actividad 5 No: Rechazar la solicitud, devolviendo el radicado a correspondencia para que sea reasignado a la Unidad organizativa competente.</p>	<p>Grupos Internos de Trabajo encargados de la gestión de PQRS</p> <p>Profesional o técnico de apoyo a la Coordinación.</p> <p>Grupo de Gestión Documental - correspondencia</p>	<p>Coordinación de los Grupos Interno de Trabajo encargados de la gestión PQRS</p>	<p>Base de Seguimiento y Control Estadístico de PQRSDF</p>	<p>Registro en la base de Seguimiento y Control Estadístico de PQRSDF</p>
5	<p><b>Asignar al gestor</b></p> <p>Asignar el radicado de la PQRSDF recibido al gestor al interior de cada grupo interno de trabajo, para su respectiva revisión y gestión a la respuesta de acuerdo con las generalidades y políticas de operación.</p>	<p>Grupos Internos de Trabajo encargados de la gestión de PQRDF</p>	<p>Coordinación de los Grupos Interno de Trabajo encargados de la gestión PQRS</p>	<p>Base de Seguimiento y Control Estadístico de PQRSDF</p>	<p>Registro en la base de Seguimiento y Control Estadístico de PQRSDF</p>
	<b>¿Cumple criterios de procedibilidad?</b>		<p>Verificar que la solicitud contenga los requisitos tales</p>	<p>Base de Seguimiento y Control Estadístico de PQRSDF</p>	

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:</p>	<p>Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.</p>	<p>Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General</p>

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
6	<p>Analizar con integridad la petición, identificando que la solicitud este completa y cumpla con los requisitos necesarios (datos de contacto, anexos, claridad en la solicitud, etc.) para su respectivo trámite.</p> <p>Si: Continúe con la actividad N 7 No: Generar respuesta al peticionario indicando que no cumple requisitos de procedibilidad,</p>	Grupos Internos de Trabajo encargados de la gestión de PQRS	como: Identificación completa del solicitante identificación, dirección, teléfonos o correo electrónico, objeto de la petición, anexos entre otros.		Registro en la base de Seguimiento y Control Estadístico de PQRSDF
7	<p><b>Proyectar respuesta</b></p> <p>Proyectar la respuesta realizando el análisis requerido dependiendo el caso en específico y de la solicitud allegada, de conformidad con los diferentes tipos de Derechos de Petición se procede a su respuesta de fondo y de forma en los términos que establece la ley</p>	Gestores de los grupos Internos de Trabajo encargados de la gestión de PQRS	Revisar la tipificación del derecho de petición para priorizar los trámites de las PQRSDF, conforme con los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente, así como la relación de revisor y firmante.	<p>Radicados de PQRS recibidos en eSigna.</p> <p>Plantillas de respuesta dispuestas en Isolución.</p>	Oficio de respuesta Proyectado
8	<p><b>Revisar la respuesta</b></p> <p>Revisar el oficio de respuesta proyectado por el gestor a la</p>	Coordinación de los Grupos Interno de Trabajo encargados de la gestión PQRS Intendentes			Oficio de respuesta revisado

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:</p>	<p>Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.</p>	<p>Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General</p>

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	solicitud por parte del profesional competente en cada una de las unidades organizativas	Asesores de despacho.			
9	<p><b>¿La respuesta cumple con lo requerido?</b></p> <p>Al interior de cada unidad organizativa se revisa y valida que la respuesta sea clara, y cumpla con lo solicitado.</p> <p>Si: Continúe con la actividad N° 10 No: Continúe con la actividad N° 7</p>	Coordinación de los Grupos Internos de Trabajo encargados de la gestión PQRS	Revisar que la respuesta este acorde con lo solicitado tanto de fondo, forma y tiempos establecidos por la ley		Oficio de respuesta revisado
10	<p><b>Enviar la respuesta para firma</b></p> <p>El gestor encargado de la PQRSDF se encarga del flujo de aprobación al interior de cada unidad organizativa.</p>	Gestores de los grupos Internos de Trabajo encargados de la gestión de PQRS			Oficio de respuesta revisado
11	<p><b>Firma del competente</b></p> <p>Firmar el oficio de respuesta revisado dentro de los términos que le apliquen</p> <p><b>Nota:</b> Dependiendo el tipo de solicitud, la firma del oficio</p>	<p>Coordinador de grupos internos de trabajo.</p> <p>Intendentes.</p> <p>Jefes de dependencias</p>			Oficio de respuesta firmado

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:	Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	estará a cargo del Superintendente, delegados, Jefe de Área o Intendentes.				
12	<p><b>Enviar respuesta</b></p> <p>Se remite la respuesta aprobada y firmada conforme con el medio de envío especificado por el solicitante</p>	<p>Gestores de los grupos Internos de Trabajo encargados de la gestión de PQRS</p> <p>Grupos de Sistemas Esigna</p>	<p>Verificar los datos de notificación del solicitante, en caso de no contar con correo electrónico se enviará por correo certificado.</p> <p>En caso de no contar con correo ni dirección de domicilio, la respuesta se publica como solicitud anónima.</p>		<p>Acta de envío</p> <p>Constancia envío correo certificado y formato de control de atención PQRSDF</p> <p>Publicación de respuesta en página web.</p>
13	<p><b>¿La respuesta es anónima?</b></p> <p>Se verifica que la respuesta corresponda a una solicitud de carácter anónimo.</p> <p>Si: Continúe con la actividad N° 14. No: Continúe con la actividad N° 16</p>	<p>Gestores de los grupos Internos de Trabajo encargados de la gestión de PQRS</p> <p>Grupos de Comunicaciones</p>	<p>Enviar oficio de respuesta a publicar en página web.</p>		<p>Publicación de las respuestas anónimas en la página web.</p>
14	<p><b>Publicar respuesta en página web</b></p> <p>Para dar trámite a las respuestas de carácter anónimo, se debe enviar</p>	<p>Gestores de los grupos Internos de Trabajo encargados de la gestión de PQRS</p> <p>Grupos de Comunicaciones</p>	<p>Verificar que la respuesta este publicada en la página web oficial de la Superintendencia de la Economía Solidaria</p>		<p>Publicación de las respuestas anónimas en la página web.</p>

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:</p>	<p>Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.</p>	<p>Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General</p>

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	mediante correo electrónico al administrador de la página web para su publicación y consulta de los interesados				
15	<p><b>¿Se decreta el desistimiento tácito?</b></p> <p>En caso donde el peticionario no complete el contenido de la solicitud dentro del término establecido en la Ley (30 días) se decreta el desistimiento tácito mediante acto administrativo motivado, se procede con el trámite de notificación o en caso de ser solicitud anónima se publica en página web (Actividad 14) y se archiva la solicitud.</p> <p>Si: Expide acto administrativo decretando en desistimiento tácito, se notifica al peticionario y se archiva la solicitud No: Continue con la actividad N.º 16</p>	<p>Gestores de los grupos Internos de Trabajo encargados de la gestión de PQRS</p> <p>Grupos de Comunicaciones</p>	Verificar que se expida el acto administrativo de desistimiento tácito y se notifique al peticionario.	Plantilla Acto administrativo de desistimiento tácito.	Acto administrativo de desistimiento tácito
16	<p><b>Verificar el acta de entrega</b></p> <p>Una vez enviada la respuesta, el gestor debe verificar el envío</p>	Gestores de los grupos Internos de Trabajo encargados de la gestión de PQRS	Verificar los criterios de entrega efectiva: xxx en el acta de envío.	Acta de envío Esigna Box	

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:	Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	efectivo en el acta de envío que genera el sistema de gestión documental.  Si el envío se realizó por correo certificado, se debe validar el acuse de recibido.	Grupos de Sistemas Esigna		Constancia envío correo certificado y formato de control de atención PQRSDF  Registro en la base de seguimiento	Acta de envío Esigna Box y/o correo certificado.
17	<b>¿Cumple con los criterios de entrega efectiva?</b>  Verificado la debida notificación o acuse de recibido, el gestor responsable en cada grupo interno de trabajo comprueba que la solicitud cumpla con todos los requisitos del acta de entrega  Si: Continúe con la actividad N° 18 No: Continúe con la actividad N° 16	Gestores de los grupos Internos de Trabajo encargados de la gestión de PQRS  Grupos de Sistemas Esigna		Acta de envío Esigna Box  Constancia envío correo certificado y formato de control de atención PQRSDF  Registro en la base de seguimiento	Acta de envío Esigna Box y/o correo certificado.
18	<b>Finalizar y Archivar trámite en el sistema de gestión documental</b>  Una vez verificado la recepción de la respuesta enviada gestor deberá proceder con la Finalización y archivo del trámite el sistema de gestión documental Esigna	Gestores De los grupos internos de trabajo de atención y trámites de PQRSDF  Grupo de sistemas - Esigna	El gestor de cada grupo de trabajo revisa la finalización y Archiva el trámite en el sistema de gestión documental ACUSE	Radicados de la PQRSDF y archivados en Esigna.	Registro del cierre del ciclo de vida con cada radicado en Esigna.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:	Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General

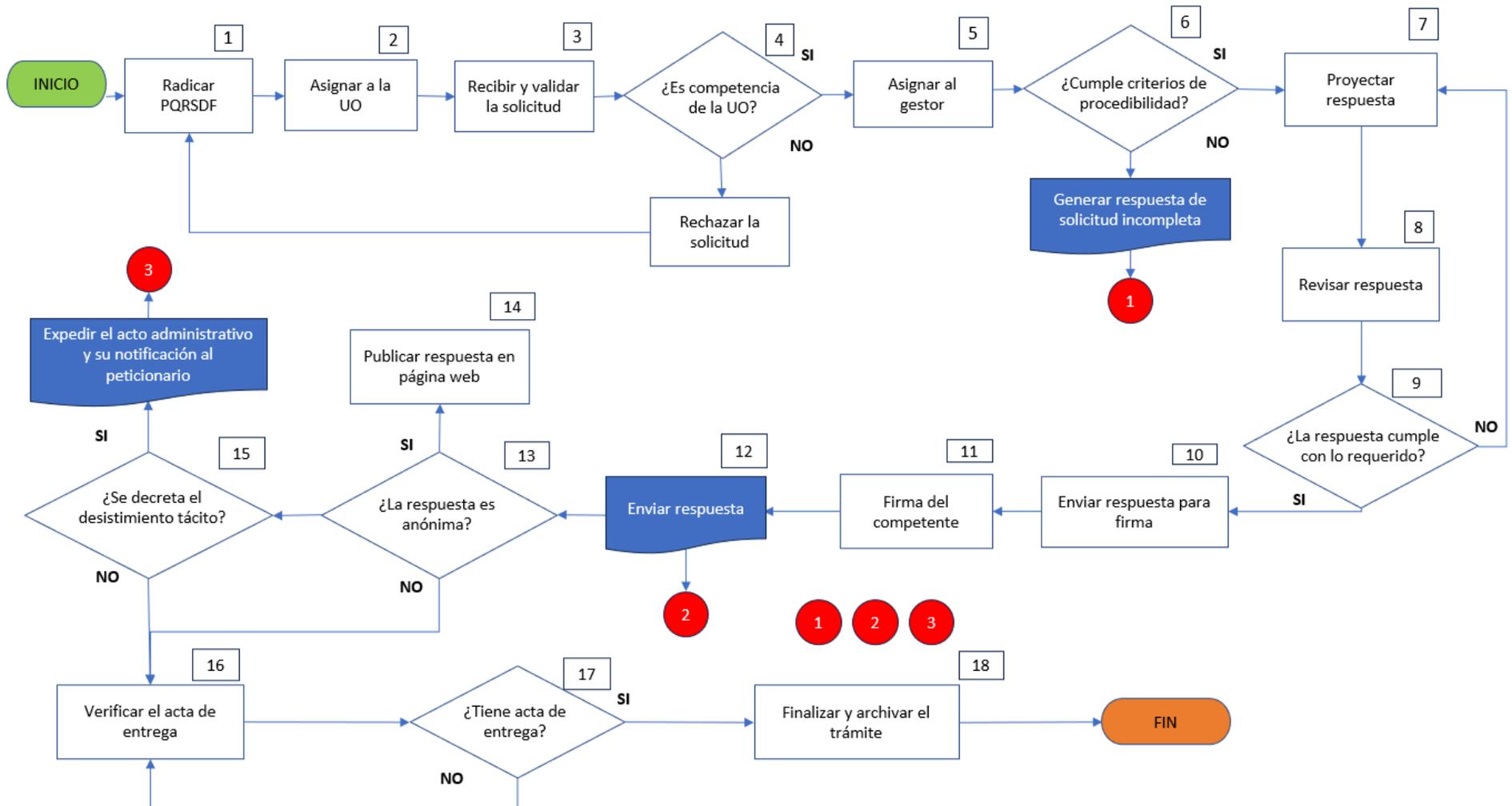
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PQRSDF</b>	Código: PR-GEGI-005
		Nov-2024
		Revisión: 2

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	Fin del procedimiento.				

## 7. FLUJOGRAMA

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:	Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General

**PR-GEGI-005**



Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía  
Cargo:

Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros  
Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda  
Cargo: Secretario General

 <b>Supersolidaria</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PQRSDF</b>	Código: PR-GEGI-005
		Nov-2024
		Revisión: 2

## 8. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	27/12/2023	Unificación de criterios de cara al procedimiento interno para la gestión de PQRSDF, el cual entra a reemplazar los siguientes procedimientos: PR-GEGI-005 Procedimiento atención PQRSDF - Delegatura Financiera Cod. Liberado PR-GEGI-006 Procedimiento Atención y Trámites de PQRS - Delegatura Asociativa
2	15/11/2024	Se actualizan el objeto, el alcance, las generalidades, las políticas de operación, las actividades y los puntos de control dentro del procedimiento, adicionalmente se incorpora el flujograma del procedimiento. Se actualiza conforme a la reglamentación del desistimiento tácito, publicación en página web de las solicitudes anónimas y la incorporación de los recursos de insistencia. Se actualiza la resolución 2024110007445 del 06 de noviembre de 2024 por medio de la cual reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en la Superintendencia de la Economía Solidaria.

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Nombre: Grupo Relacionamiento con la ciudadanía Cargo:	Nombre: Sonia Constanza Díaz Riveros Cargo: Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Nombre: Iván Mauricio Alemán Peñaranda Cargo: Secretario General