



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales del Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias -en adelante PQRSD- de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, de conformidad con lo establecido en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014 y demás normas que las adicionen, modifiquen, sustituyan o deroguen, y en los precedentes jurisprudenciales de carácter vinculante, con el fin respetar y garantizar el derecho fundamental de petición y los demás derechos conexos.

Así mismo, tiene como objetivo establecer los lineamientos generales para el suministro de insumos necesarios para la contestación de acciones de tutela, así como de requerimientos judiciales dentro de procesos ordinarios y contenciosos administrativos, solicitados por la Oficina Asesora Jurídica de la entidad.

2. ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a la **Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria**, en el marco de la atención y trámite de PQRSD y de suministro de insumos para la contestación de acciones de tutela y de requerimientos judiciales dentro de procesos ordinarios y contenciosos administrativos, solicitados por la Oficina Asesora Jurídica de la entidad, por lo que debe entenderse que este procedimiento no es exclusivo para el Grupo de PQRSD.

Parágrafo 1. El Grupo Atención y Trámite de PQRSD de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria no tramita traslados por competencia a otras entidades públicas o privadas, lo cual corresponde al Grupo de Gestión Documental y Administrativa de la Secretaría General de la Superintendencia de Economía Solidaria, a excepción de los traslados de peticiones con contenido mixto, es decir, que contengan aspectos que sean de competencia de la Superintendencia y de otras entidades públicas o privadas, de acuerdo con el presente procedimiento.

Parágrafo 2. El Grupo de PQRSD no tramita peticiones que versen o estén relacionadas con empresas solidarias en toma de posesión o liquidadas de manera forzosa administrativa, cuyo trámite corresponde directamente al Grupo Interno de Trabajo

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

 Supersolidaria	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA ASOCIATIVA SOLIDARIA	Código: PR-GEGI-006
		Mayo 2025
		Revisión: 07

de Asuntos Especiales adscrito al Despacho de la Superintendencia de Economía Solidaria, de conformidad con la Resolución No. 2025100002455 del 24 de abril de 2025.

Parágrafo 3. El Grupo de PQRSD no tramita peticiones que versen o estén relacionadas con empresas solidarias en proceso de disolución y liquidación voluntaria bien sea en sede administrativa o judicial, cuyo trámite corresponde directamente a los Grupos Jurídicos de las intendencias, de conformidad con la Resolución No. 2025100001615 del 17 de marzo de 2025.

Nota transitoria: A partir de la entrada en vigencia de este procedimiento y hasta tanto no sea modificado este aspecto, las respuestas a que versen o estén relacionadas con empresas solidarias en proceso de disolución y liquidación voluntaria bien sea en sede administrativa o judicial, se desarrollará directamente por el Despacho de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, con el apoyo del equipo que se conforme para tal fin.

Parágrafo 4. Las PQRSD que hagan referencia a las funciones¹ misionales que corresponden a los demás Grupos Internos de Trabajo de la Delegatura deberán ser tramitadas y resueltas directamente por los mismos. **Por ejemplo:** PQRSD que versen sobre el análisis de la información financiera de las empresas solidarias supervisadas, determinación de los riesgos a los que están expuestas las empresas supervisadas, acciones de supervisión, controles de legalidad, resolución de recursos, etc.

Parágrafo 5. Se enfatiza que de acuerdo con el inciso 2 del artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades **implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.** Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, **por lo anterior, se precisa que el Grupo de PQRSD no es el único responsable de la respuesta a peticiones.**

¹ Las funciones de los Grupos Internos de Trabajo de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria son las establecidas en la Resolución 2023410005445 del 12 de julio de 2023 (o las que la modifiquen o deroguen) y las demás que se deriven de las normas aplicables que determinan la competencia de cada Grupo Interno de Trabajo o dependencia de la delegatura.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

 Supersolidaria	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA ASOCIATIVA SOLIDARIA	Código: PR-GEGI-006
		Mayo 2025
		Revisión: 07

3. DEFINICIONES

Punto de control (PC): Punto dentro de la operación o etapa del proceso que requiere un control eficaz para eliminar o minimizar hasta niveles aceptables una desviación en la ejecución de las actividades o un riesgo. Entiéndase control eficaz como revisión, verificación, validación y demás acciones para mantener una operación bajo condiciones controladas y garantizar que se cumplan los requisitos establecidos, antes de ser entregado el servicio o producto interno o externo.

Derecho de petición: Es el derecho que tiene toda persona, por motivos de interés general o particular, a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos (físico, correo electrónico o vía fax, entre otros) siempre que sea posible verificar la fecha de recibo de las mismas y la identidad del peticionario, salvo en los casos de peticiones anónimas.

Las peticiones podrán ser adelantadas sin necesidad de apoderado y podrán ser promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad (sede electrónica) o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.

Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción que realiza una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o al actuar de la Superintendencia de la Economía Solidaria o de sus agentes, en el desarrollo de sus funciones u obligaciones contractuales.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita por parte de una persona con ocasión a la insatisfacción o inconformidad frente a la prestación de un servicio a cargo de la Superintendencia de la Economía Solidaria o de sus entidades supervisadas.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o una institución para el mejoramiento de los servicios de la Superintendencia de Economía Solidaria.

Denuncia: Es una declaración que se realiza ante una autoridad competente que por la naturaleza del hecho puede constituir un delito o una conducta sancionable.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

Empresa solidaria vigilada por la Delegatura Asociativa: A título enunciativo, son empresas solidarias vigiladas por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, todas aquellas que no ejercen actividad financiera y que no están sometidas a la vigilancia especializada del Estado y que se pueden clasificar de la siguiente manera:

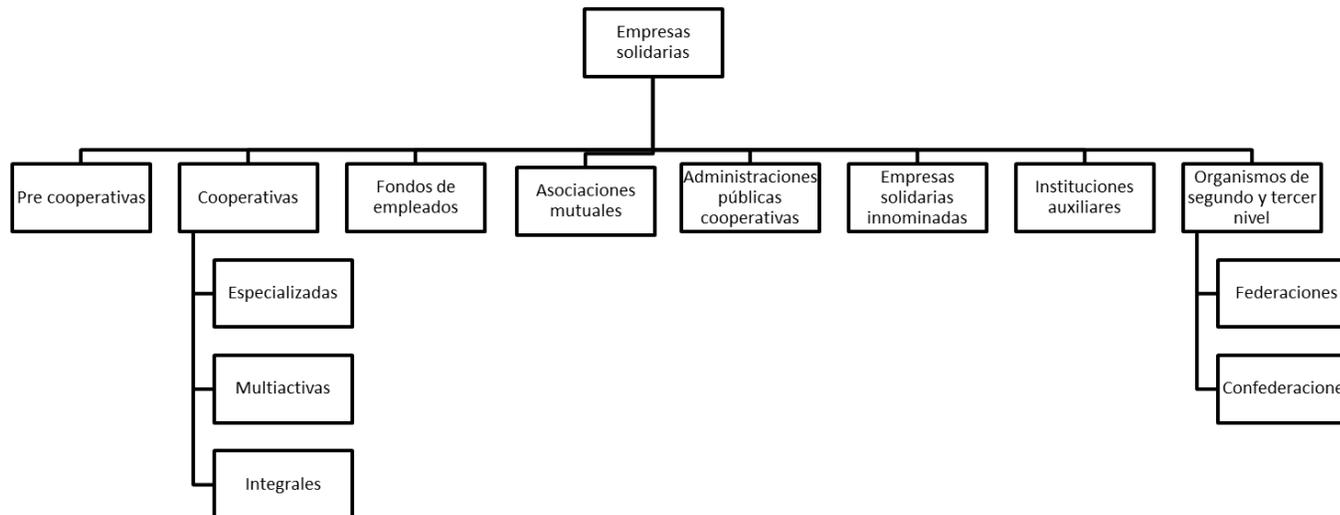


Figura 1. Empresas solidarias.
Fuente. Circular Básica Jurídica de 2020.

Inspección: Consiste en la facultad de la Superintendencia de Economía Solidaria de solicitar, revisar, analizar o verificar información o documentos en poder de las empresas sujetas a supervisión, incluso en sus sedes. De esa facultad se deriva la prerrogativa de realizar visitas de inspección sin necesidad de que medie una orden judicial previa, revisar documentos, hacer seguimiento a peticiones de interés general o particular, entre otras prerrogativas, atendiendo a los criterios que sean

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

 Supersolidaria	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA ASOCIATIVA SOLIDARIA	Código: PR-GEGI-006
		Mayo 2025
		Revisión: 07

relevantes y dentro del marco normativo vigente.

Vigilancia: Consiste en el ejercicio de las atribuciones de la Superintendencia de Economía Solidaria para velar porque las empresas vigiladas se ajusten al marco normativo vigente, así como a sus estatutos. En particular, alude al seguimiento y evaluación de las actividades desarrolladas por la empresa vigilada. Conlleva la revisión y el análisis de la información contable, financiera, jurídica y de cualquier otra naturaleza, reportada o enviada por las empresas supervisadas, en perspectiva de la preservación de la naturaleza jurídica.

Control: Es el grado más alto de supervisión y consiste en las atribuciones de la Superintendencia de Economía Solidaria para imponer sanciones y ordenar correctivos tendientes a subsanar las deficiencias o irregularidades de orden contable, financiero, económico, técnico, administrativo o jurídico de las empresas supervisadas, detectadas en los procesos de inspección y vigilancia.

En ese sentido, podrá ordenar la remoción de directivos, administradores, adoptar medidas de toma de posesión para administrar o liquidar la empresa solidaria, ordenar la realización de reformas estatutarias, la constitución de reservas y provisiones, y la evaluación de los riesgos, entre otras medidas.

Expediente digital: Los documentos y diligencias relacionados con una misma petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia (PQRSD) se organizarán en un solo expediente digital, al cual se acumularán, con el fin de evitar decisiones contradictorias, de oficio o a petición parte del interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma autoridad.

En los casos de peticionarios recurrentes, se deberán acumular todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias y demás documentos y diligencias relacionados con el mismo en un solo expediente digital.

4. GENERALIDADES

- a) El presente procedimiento es de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos y contratistas que formen parte de esta Delegatura, así como para los agentes especiales, liquidadores, revisores fiscales y contralores

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

designados por la Superintendencia de la Economía Solidaria en los procesos de intervención forzosa administrativa de las empresas solidarias sometidas a la vigilancia de esta Delegatura, en lo que resulte de su cargo y en lo que sea aplicable, conforme a los lineamientos emitidos en el presente procedimiento y anexos e instructivos que formen parte integral del mismo.

- b)** 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 subsiguientes de la Ley 1474 de 2011.
- c)** Cuando una PQRSD se reciba en el 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, se debe reenviar a correspondencia: correspondenciainterna@supersolidaria.gov.co para que surta el debido proceso de radicación.
- d)** El Grupo de Gestión Documental y Administrativa de la Secretaría General será el encargado de responder las solicitudes que sean identificadas como traslados por competencia a otras entidades públicas o privadas, así como la reasignación interna de radicados cuando se haya efectuado el reparto al grupo una PQRSD que no sea de su competencia.

Los gestores del Grupo de Atención y Trámite de PQRSD deben validar si cada PQRSD asignada es de competencia del grupo. En caso de que una PQRSD no sea de competencia del grupo y corresponda a una competencia de otra entidad pública o de otra área de la Superintendencia, deberá efectuar la devolución del radicado, por conducto de la coordinación, para que ésta adopte las determinaciones a que haya lugar, de acuerdo con el inciso anterior. El gestor deberá realizar la devolución máximo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al reparto que le fue realizado, cuando se trate de peticiones cuyo término de respuesta sea superior a cinco (5) días hábiles, en el caso de las peticiones cuyo término de respuesta sea igual o inferior a cinco (5) días hábiles, la devolución se deberá realizar máximo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al reparto que le fue realizado.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

- e) Para la publicación de oficios de respuesta a solicitudes de carácter anónimo, la misma se debe solicitar al Grupo de Comunicaciones, adscrito al Despacho de la Superintendencia, mediante correo electrónico comunicaciones@supersolidaria.gov.co con copia al correo de la coordinación del grupo, para consulta de los interesados en sitio web.
- f) La atención y trámite de las PQRSD se lleva a cabo única y exclusivamente a través del Sistema de Gestión Documental adoptado por la Superintendencia de Economía Solidaria, que permite llevar el adecuado registro de los radicados de entrada y de salida de cada uno de los trámites del Grupo y el control de la autenticidad de las firmas y de los documentos.
- g) El seguimiento y control a la gestión de las PQRSD se realizará por medio de la matriz de seguimiento y control que arroja los tableros de control para el monitoreo de la gestión del grupo. Esta matriz deberá diligenciarse por cada gestor, conforme a sus obligaciones contractuales o funciones, según corresponda, así como por parte del(la) coordinador(a) en lo pertinente. Esta matriz reemplaza el FPDA.
- h) La Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, contará con un archivo digital unificado, a través en cual se dispondrán los expedientes digitales correspondientes a cada uno de los radicados que tramite el Grupo de PQRSD, de conformidad con las Tablas de Retención Documental de la entidad.
- El archivo digital se alojará en el almacenamiento en la nube del correo electrónico delegaturaasociativa@supersolidaria.gov.co y deberá diligenciarse por cada gestor, conforme a sus obligaciones contractuales o funciones, según corresponda, así como por parte del(la) coordinador(a) en lo pertinente.
- i) La Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria coordinará sus actuaciones con las demás dependencias y grupos de la entidad, especialmente la Delegatura, a fin de implementar acciones de mejora continua que permitan que la totalidad de las peticiones recibidas contengan los requisitos mínimos establecidos en la Ley.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

 Supersolidaria	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA ASOCIATIVA SOLIDARIA	Código: PR-GEGI-006
		Mayo 2025
		Revisión: 07

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- a) Medio de presentación de las PQRSD.** Las PQRSD 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 pública².

El Grupo de Atención de PQRSD de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria sólo atenderá las PQRSD asignadas que hayan sido presentadas de manera escrita y previamente radicadas en el Sistema de Gestión Documental por parte del Grupo Gestión Documental y Administrativa.

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.

- b) Atención Personal al Público:** De acuerdo con lo establecido en el numeral 2 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 se establece que las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, el deber de garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio. La atención al público que brinde la Delegatura Asociativa se rige por lo establecido en la Resolución No. 2024100006805 del 27 de septiembre de 2024.

- c) Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas³.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá 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.

² **ARTÍCULO 15.Ley 1437 de 2011. Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

³ Artículo 19 de la Ley 1437 de 2011.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad 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.

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 sólo 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 Constitucional resaltó:

"(...) Elemento esencial del derecho de petición radica en que la persona que a él acude formule sus solicitudes con el debido respeto hacia la autoridad. 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 los eventos de peticiones irrespetuosas, la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, puede 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.

d) 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 Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria podrá dar una única respuesta que publicará en la página web de la Supersolidaria 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

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

Superintendencia en materia de consultas.

e) Peticiones incompletas y desistimiento tácito⁴. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que 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 señalados, 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.

f) Atención prioritaria de peticiones. En el caso de 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 Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, a través de la herramienta de **SEGUIMIENTO Y CONTROL ESTADÍSTICO PQRSD**, que forma parte integral del presente procedimiento, tipificará las PQRSD, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, los derechos fundamentales conexos al derecho de petición o PQRSD en general presentada, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011.

⁴ Artículo 17 de la Ley 1437 de 2011.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

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.

- g) Peticiones con contenido mixto de competencias.** Cuando la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria reciba peticiones de contenido mixto que, para este caso, se entiende como peticiones que contengan solicitudes de competencia de esta entidad, así como de otras entidades públicas o privadas, deberá de manera inmediata, trasladar por competencia a la entidad pública o privada correspondiente, la petición para que resuelva el aparte correspondiente a su competencia y responder de fondo lo que corresponda a la competencia de la Superintendencia de la Economía Solidaria.
- h) Solicitud de insumos para trámite de PQRSD cuando aplique.** El grupo de gestión y trámite de PQRSD podrá solicitar insumos a los demás grupos internos de trabajo de la Delegatura Asociativa o de la Superintendencia, cuando ello resulte estrictamente necesario para emitir respuesta de fondo y de acuerdo con las funciones específicas de cada grupo. Las solicitudes de insumo se realizarán vía correo electrónico, con el respectivo seguimiento por parte de la coordinación del grupo de gestión y trámite de PQRSD. Lo anterior sin perjuicio de las PQRSD que deba responder directamente cada grupo, de acuerdo con las funciones establecidas en la Resolución 2023410005445 del 12 de julio de 2023 o la que la reemplace.
- i) Comunicación o notificación de las respuestas a las PQRSD.** Las comunicaciones que resuelvan peticiones deberán notificarse al peticionario por cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos (físico, correo electrónico, entre otros).

Salvo que la respuesta que se emita revista las características de un acto administrativo definitivo, se deberá solicitar la autorización del peticionario para ser notificado electrónicamente o en su defecto se deberá surtir el

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

trámite de notificación establecido en el **procedimiento de publicidad de los actos administrativos PR-GEDO-018**.

Para garantizar que la comunicación o notificación, según el caso, sea efectiva, el gestor deberá realizar seguimiento a las mismas, de tal manera que, si se evidencia que la misma fue fallida, el gestor deberá agotar el procedimiento señalado en el PR-GEDO-018.

- j) Recursos contra las respuestas a las PQRSD.** Contra los actos proferidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria mediante los cuales se niegue la consulta o información de determinados documentos o copia o fotocopia de los mismos aduciendo su carácter reservado, sólo procede la insistencia, en los términos señalados en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011. En el evento que el grupo de PQRSD recepcione una solicitud de insistencia, deben ser remitidas a Correspondencia para la asignación inmediata a la Oficina Asesora Jurídica.

Siempre que a través de una respuesta a una PQRSD se cree, modifique o extinga una situación jurídica o resulte imposible continuar con la actuación, se entenderá que se está ante un acto administrativo definitivo y por tanto, será procedente el recurso de reposición y apelación, todo lo anterior se rige bajo lo establecido en la Ley 1437 de 2011.

- k) Términos para resolver las distintas modalidades de petición:** De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver las diferentes modalidades de peticiones son los siguientes:

Ley 1437 de 2011	Término
Peticiones generales	15 días hábiles
Peticiones de documentos y de información	10 días hábiles
Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta	30 días hábiles

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

Término para trasladar por competencia	5 días hábiles
Término para devolver la petición al interesado para que corrija o aclare la PQRSD	10 días hábiles
Término para requerir al peticionario que complete la PQRSD	10 días hábiles
Término para dar respuesta a peticiones presentadas por otras autoridades administrativas	10 días hábiles

I) Silencio administrativo. El silencio administrativo es una figura jurídica que da origen a la producción de 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.

Silencio administrativo negativo: Por regla general, si el interesado no ha sido notificado se entenderá que la decisión es negativa.

El silencio administrativo negativo no exime a las autoridades de responsabilidad disciplinaria por omisión de su deber de responder, ni del deber de dar 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.

Silencio administrativo positivo: En el caso de peticiones de información y documentos también se puede configurar un silencio administrativo positivo, de acuerdo con lo señalado en el inciso 2º del artículo 14 la Ley 1437 de 2011 que dispone:

"(...) 1.Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

 Supersolidaria	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA ASOCIATIVA SOLIDARIA	Código: PR-GEGI-006
		Mayo 2025
		Revisión: 07

siguientes a su recepción.

Si en ese lapso 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 administración 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(...)”.

m) Uso del lenguaje claro. El lenguaje claro es una práctica comunicativa oral o escrita orientada a la relación entre el Estado y la ciudadanía que se caracteriza por ser sencilla, directa, clara y concreta, sin tecnicismos innecesarios, de manera que el objeto del intercambio comunicativo sea comprensible, útil y eficiente, garantizando la transparencia de la información. Una comunicación está en lenguaje claro cuando su contenido y estructura permite que los destinatarios puedan encontrar fácilmente lo que necesitan, entender la información de manera rápida y usarla para tomar decisiones y satisfacer sus necesidades.

En caso de ser imprescindible el uso de un lenguaje técnico y especializado, deberán realizar la contextualización de la información de tal manera que le permita al ciudadano entender el alcance de la información que se está entregando.

n) PQRSD relacionadas con protección al consumidor. Los asociados y asociadas de las empresas solidarias supervisadas, pueden a su vez, ostentar la calidad de consumidores de los bienes, productos o servicios que presta la empresa vigilada.

Por tal razón, el Grupo de PQRSD podría recibir quejas relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, señalados en la Ley 1480 de 2011 “*Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones*”.

En estos casos, el Grupo de PQRSD debe remitir dichas peticiones, quejas o denuncias a la Delegatura para la Protección del Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio. Ejemplos de temáticas relacionadas

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

con protección de los derechos de los consumidores:

- ✓ **Publicidad engañosa:** Aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión.
- ✓ **Reclamación de garantías sobre los bienes, productos o servicios.**
- ✓ **Productos no requeridos:** Cuando el consumidor no haya aceptado expresamente el ofrecimiento de un producto, queda prohibido establecer o renovar dicho ofrecimiento, si este le genera un costo al consumidor. Si con el ofrecimiento se incluye el envío del producto, el consumidor no estará obligado ni a la conservación, ni a gestionar, ni a pagar la devolución de lo recibido.
- ✓ **Prohibición de ventas atadas.** Sin perjuicio de las demás normas sobre la materia, no se podrá condicionar la adquisición de un producto a la adquisición de otros. Tampoco se podrá condicionar el recibo de un incentivo o premio a la aceptación de un término contractual.
- ✓ **Cláusulas abusivas:** son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza.
Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores. En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho.

Para la remisión por competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio cada gestor deberá analizar cada caso en particular y determinar si la queja de que se trate está referida a derechos de protección al consumidor en los términos señalados en la citada ley y bajo ese soporte legal y sustento fáctico realizar el correspondiente traslado por competencia.

- o) PQRSD relacionadas con la protección del derecho al habeas data:** Teniendo en cuenta que las empresas solidarias vigiladas manejan datos personales de sus asociados y además, prestan servicios de crédito, les resulta aplicable la Ley 1581 de 2012 "*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*" y la ley 1266 de 2008 "*Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y*

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”.

Por tal razón, el Grupo de PQRSD podría recibir quejas relacionadas con la protección del derecho de hábeas data.

En estos casos, el Grupo de PQRSD debe remitir dichas peticiones, quejas o denuncias a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, veamos:

"ARTÍCULO 17. Función de vigilancia. *La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá la función de vigilancia de los operadores, las fuentes y los usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales que se regula en la presente ley.*

En los casos en que la fuente, usuario u operador de información sea una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, esta ejercerá la vigilancia e impondrá las sanciones correspondientes, de conformidad con las facultades que le son propias, según lo establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y las demás normas pertinentes y las establecidas en la presente ley.

Para el ejercicio de la función de vigilancia a que se refiere el presente artículo, la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera de Colombia, según el caso, tendrán en adición a las propias las siguientes facultades:

- 1. Impartir instrucciones y órdenes sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones de la presente ley relacionadas con la administración de la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar procedimientos para su cabal aplicación.*
- 2. Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley, de las normas que la reglamenten y de las instrucciones impartidas por la respectiva Superintendencia.*
- 3. Velar porque los operadores y fuentes cuenten con un sistema de seguridad y con las demás condiciones técnicas suficientes para garantizar la seguridad y actualización de los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado conforme lo previsto en la presente ley.*

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD Nombre: Jhaniel Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniel Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

4. Ordenar a cargo del operador, la fuente o usuario la realización de auditorías externas de sistemas para verificar el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley.

5. Ordenar de oficio o a petición de parte **la corrección, actualización o retiro de datos personales** cuando ello sea procedente, conforme con lo establecido en la presente ley. Cuando sea a petición de parte, **se deberá acreditar ante la Superintendencia que se surtió el trámite de un reclamo por los mismos hechos ante el operador o la fuente, y que el mismo no fue atendido o fue atendido desfavorablemente.**

6. Iniciar de oficio o a petición de parte **investigaciones administrativas contra los operadores, fuentes y usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países**, con el fin de establecer si existe responsabilidad administrativa derivada del incumplimiento de las disposiciones de la presente ley o de las órdenes o instrucciones impartidas por el organismo de vigilancia respectivo, y si es del caso imponer sanciones u ordenar las medidas que resulten pertinentes”.

Ejemplos de temáticas relacionadas con protección del derecho de hábeas data:

- ✓ **Datos sensibles.** Para los propósitos de la presente ley, se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- ✓ **Dato personal.** Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos impersonales no se sujetan al régimen de protección de datos. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados.
- ✓ **Dato público.** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas.
- ✓ **Dato semiprivado.** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general,

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRS Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA ASOCIATIVA SOLIDARIA

Código:
PR-GEGI-006

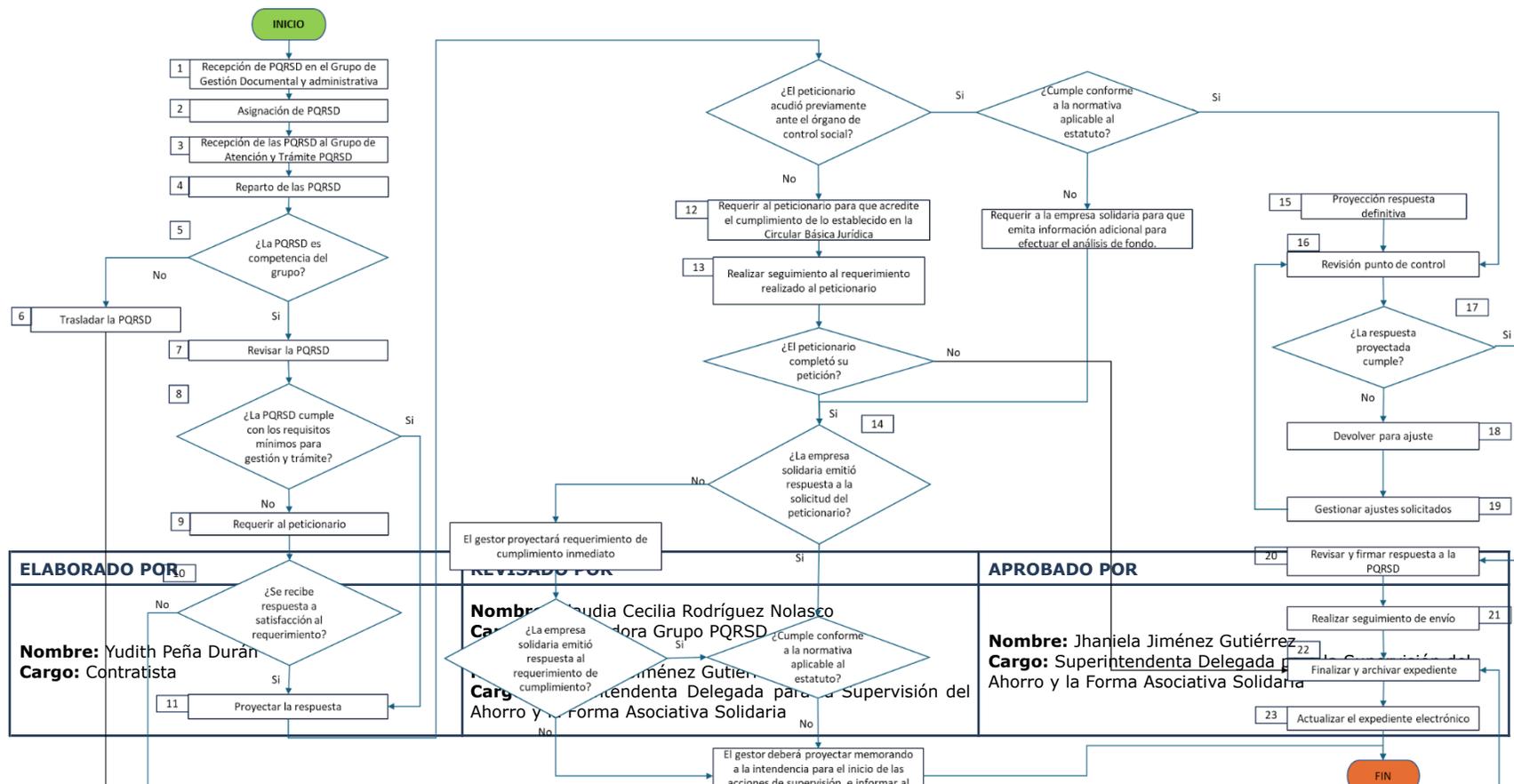
Mayo 2025

Revisión: 07

como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.

- ✓ **Dato privado.** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- ✓ **Información financiera, crediticia, comercial y de servicios.** Se entenderá por información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen.

Para la remisión por competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio cada gestor deberá analizar cada caso en particular y determinar si la queja de que se trate está referida a la protección del derecho de hábeas data, en los términos señalados en la citada ley y bajo ese soporte legal y sustento fáctico realizar el correspondiente traslado por competencia.





**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRSD

La descripción del procedimiento se aplica a toda la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, cuando el trámite y respuesta de una PQRSD, corresponda a un grupo distinto del de PQRSD, se deberá entender el grupo que corresponda.

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
1	Radicación de la PQRSD Radicar la PQRSD a través del sistema de gestión documental.	Grupo de Gestión Documental y Administrativa de Secretaría General	N/A	Documento contentivo del número del radicado	Radicado de la PQRSD en el sistema de gestión documental.
2	Asignar PQRSD al grupo de atención y trámite de PQRSD.	Grupo de Gestión Documental y	El/la gestor/a designado de gestión documental debe	Radicados de PQRSD recibidos en	. Radicados de PQRSD asignados por la

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	Realizar la asignación de los radicados de PQRSD relacionados con las empresas solidarias vigiladas que no ejercen actividad financiera y que sean de competencia del Grupo de Atención y Trámite de PQRSD.	Administrativa de Secretaría General	clasificar las PQRSD recibidas y realizar su tipificación de acuerdo con el tipo de solicitud, determinando el tiempo oportuno de respuesta en la plataforma de gestión documental.	la plataforma de gestión documental.	plataforma de gestión documental.
3	<p>Aceptar los radicados de las PQRSD</p> <p>Aceptar los radicados de las PQRSD a través del sistema de gestión documental.</p> <p>Las PQRSD 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; por lo tanto, el Grupo de Atención de PQRSD de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria sólo atenderá las PQRSD asignadas que hayan sido presentadas de manera escrita y previamente radicadas en el Sistema de Gestión Documental por parte del Grupo Gestión Documental y Administrativa.</p>	Profesional de apoyo de la Coordinación del Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRSD	El/la profesional de apoyo debe garantizar el registro de PQRSD recibidas en la base de seguimiento y control estadístico de PQRSD	Trámites recibidos de PQRSD	Registro en la base de Seguimiento y Control Estadístico de PQRSD
4	<p>Realizar el reparto de las PQRSD</p> <p>Realizar el reparto a los Gestores del grupo encargados de atender las</p>	Profesional de apoyo de la Coordinación del Grupo Interno de	El/la profesional de apoyo debe garantizar el registro del reparto de las PQRSD recibidas en la base de seguimiento y control	Trámites recibidos de PQRSD	Registro del reparto en la base de Seguimiento y Control Estadístico de PQRSD.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista</p>	<p>Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD</p> <p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>	<p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	<p>PQRSD, para tramitar su respuesta dentro de los términos de ley establecidos y los tiempos internos de control.</p> <p>En dicho reparto, el profesional de apoyo realizará una revisión preliminar de los radicados con el fin de filtrar todos aquellos que no sean de competencia del grupo, para su correspondiente traslado al área competente.</p>	Trabajo de Atención y Trámite de PQRSD	estadístico de PQRSD y realizar el reparto a los gestores de manera equitativa.		PQRSD asignada en el Sistema de gestión documental.
5	<p>¿La PQRSD es competencia del grupo?</p> <p>No: Ir a la actividad 6 (Trasladar la PQRSD)</p> <p>Si: Ir a la actividad 7 (Revisar la PQRSD)</p>	Gestores/as del Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS	N/A	N/A	N/A
6	<p>Trasladar la PQRSD</p> <p>Cuando la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria reciba PQRSD que no sean competencia del grupo de gestión y trámite de PQRSD, deben ser remitidas al Grupo Documental y Administrativa para su correcta asignación.</p>	Gestores/as del Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS	Los/las gestores/as deben garantizar que la PQRSD que no sea de competencia del grupo, se remita al Grupo de Gestión Documental y Administrativa, en un término no mayor a tres (3) días hábiles, para que dicha área realice el direccionamiento a la unidad organizativa correspondiente o el traslado a la entidad pública o privada competente, previa validación	Trámites recibidos de PQRSD	<p>Registro del traslado por competencia en la base de Seguimiento y Control Estadístico de PQRSD.</p> <p>PQRSD trasladada por el Sistema de gestión documental.</p>

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista</p>	<p>Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD</p> <p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>	<p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
			por parte del/la profesional que ejerce el rol de punto de control.		
7	<p>Revisar la PQRSD</p> <p>Revisar la PQRSD y los respectivos soportes, con el fin de garantizar que estén acordes con la normatividad vigente para su gestión y trámite.</p>	<p>Gestores/as del Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS</p>	<p>El/la gestor/a debe validar que las PQRSD que tramite la Delegatura contengan los siguientes elementos, de conformidad con el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, toda PQRSD deberá contener como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Designación de la autoridad a quien se dirige. • 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. • El objeto de la petición. • Las razones en que se fundamenta. • La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. 	<p>Normatividad vigente. Trámite de PQRSD y documentos soportes</p>	<p>Registro de la gestión en la base de Seguimiento y Control Estadístico de PQRSD.</p>

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista</p>	<p>Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD</p> <p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>	<p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEPI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
			<ul style="list-style-type: none"> La firma del peticionario cuando fuere el caso. <p>Cuando el peticionario actúe a través de apoderado, éste deberá acreditar la representación mediante el poder debidamente otorgado, el cual deberá contener nota de presentación personal en Notaría.</p> <p>Artículo 5 del Decreto Ley 19 de 2012: Economía en las actuaciones administrativas. Las normas de procedimiento administrativo deben ser utilizadas para agilizar las decisiones; los procedimientos se deben adelantar en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos; las autoridades administrativas y los particulares que cumplen funciones administrativas no deben exigir más documentos y copias que los estrictamente necesarios, ni autenticaciones ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene en forma expresa, o tratándose</p>		

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
			de poderes especiales. (...)"		
8	<p>¿La PQRSD cumple con los requisitos mínimos para gestión y trámite?</p> <p>No: Ir a la actividad 9 (Requerir al peticionario)</p> <p>Si: Ir a la actividad 11 (Proyectar respuesta)</p>	Gestores/as del Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS	N/A	N/A	N/A
9	<p>Requerir al peticionario</p> <p>Una vez se haya realizado la revisión integral de la PQRSD y ésta esté incompleta, se debe remitir requerimiento al peticionario para que complete los requisitos y/o documentos.</p>	Gestores/as del Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS	<p>El/la gestor/a debe validar y garantizar que en ningún caso se estime la petición 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.</p> <p>En estos casos, los/las gestores/as deberán requerir a los peticionarios dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.</p> <p>El/la gestor/a debe verificar que las peticiones cuyo contenido no</p>	<p>Normatividad vigente.</p> <p>Trámite de PQRSD y documentos soportes</p>	Oficio de requerimiento radicado en el sistema de gestión documental

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Yudith Peña Durán</p> <p>Cargo: Contratista</p>	<p>Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco</p> <p>Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD</p> <p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez</p> <p>Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>	<p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez</p> <p>Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
			sea claro; es decir, no sea comprensible cuál es su objeto, deben ser devueltas al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. El interesado contará con el término de un (01) mes para efectuar la aclaración. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.		
10	<p>¿Se recibe respuesta a satisfacción al requerimiento?</p> <p>Si: Ir a la actividad 11 (Proyectar la respuesta)</p> <p>No: Se deberá decretar el desistimiento tácito y finalizar y archivar el expediente, de acuerdo con la actividad 20.</p>	Gestores/as del Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS	N/A	N/A	N/A
11	<p>Proyectar la respuesta</p> <p>Proyectar la respuesta realizando el análisis requerido dependiendo de cada caso:</p> <p>1. Quejas en contra de órganos de administración y control social:</p>	Gestores/as Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS.	<p>El/la gestor/a debe priorizar los trámites de PQRS, conforme con los tiempos de respuesta establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>Los/as profesionales de gestión de PQRS antes de remitir una</p>	<p>Normatividad vigente.</p> <p>Trámite de PQRS y documentos soportes</p>	Registro de la gestión en la base de Seguimiento y Control Estadístico de PQRS.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Yudith Peña Durán</p> <p>Cargo: Contratista</p>	<p>Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco</p> <p>Cargo: Coordinadora Grupo PQRS</p> <p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez</p> <p>Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>	<p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez</p> <p>Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	<p>Las quejas que correspondan a las actuaciones de los miembros de los órganos de administración y control de las empresas de la economía solidaria, deberán resolverse directamente por la Delegatura Asociativa.</p> <p>2. Quejas en contra de las empresas solidarias:</p> <p>Las quejas contra una empresa solidaria, deberán surtirse inicialmente ante el órgano de control social.</p> <p>¿El peticionario acudió previamente ante el órgano de control social?</p> <p>Si: El gestor debe proyectar respuesta de fondo, analizando la respuesta que previamente otorgó la empresa solidaria.</p> <p>Continuar en la actividad 16 (Revisión punto de control)</p> <p>Nota: En los casos en que la organización solidaria haya emitido respuesta al peticionario, pero dicha respuesta no sea suficiente para emitir una respuesta de fondo al por parte de la Superintendencia o que permita establecer si la misma es adecuada,</p>		<p>proyección de respuesta a la coordinación del grupo y/o a cualquier otra área que corresponda, deben verificar que cumpla con los requisitos establecidos en la ley, que sea clara, congruente, de fondo, completa y precisa y que relacione y enumere en debida forma todos los documentos anexos.</p> <p>E/la gestor/a debe verificar que las quejas que, habiendo sido presentadas ante los órganos de control social (juntas de vigilancia, comités de control social, juntas de control social) no hayan tenido respuesta por parte de dichos órganos o la respuesta respectiva no hubiere sido apropiada.</p>		

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista</p>	<p>Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD</p> <p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>	<p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	<p>suficiente y si cumple los requisitos de ley, el(la) gestor(a) deberá requerir a los órganos de control de la organización solidaria, para que rinda las explicaciones, informes, aclaraciones o entregue la documentación e información adicional que se necesite para efectuar el análisis de fondo y con ello, poder por parte del gestor proyectar la respuesta definitiva.</p> <p>Se deberá requerir a los órganos de control social de la organización solidaria para en el término perentorio otorgado de acuerdo a cada caso, rinda las explicaciones, aclaraciones, informes o entregue la información o documentos que sean requeridos.</p> <p>No: Ir a la actividad 12</p>				
12	<p>Requerir al peticionario para que acredite el cumplimiento de lo establecido en la Circular Básica Jurídica.</p> <p>El(a) gestor(a) deberá requerir al peticionario dentro del término máximo de cinco (5) días hábiles, para que se sirva acreditar documentalmente la inatención de la queja por parte del órgano de control social respectivo (juntas de vigilancia, comités de control</p>	<p>Gestores/as Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRSD.</p>	<p>El/la gestor/a debe verificar y garantizar que el requerimiento al peticionario se realice dentro del término establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011.</p>	<p>Normatividad vigente. Trámite de PQRSD y documentos soportes</p>	<p>Oficio de requerimiento radicado en el sistema de gestión documental</p>

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista</p>	<p>Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD</p> <p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>	<p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	social, juntas de control social), sin dicha acreditación no se podrá continuar el trámite ante la Superintendencia de Economía Solidaria. El peticionario contará con el término de un (1) mes para completar su petición.				
13	Realizar seguimiento al requerimiento realizado al peticionario. El(la) gestor(a) deberá realizar seguimiento al requerimiento al peticionario para verificar que éste haya completado su petición. ¿El peticionario completó su petición? Sí: Ir a la actividad 14. No: Se decretará el desistimiento tácito y se finalizará y archivará el expediente, conforme a la actividad no. 22.	Gestores/as Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS.	El/la gestor/a debe realizar seguimiento para que el peticionario complete su petición	Normatividad vigente. Trámite de PQRS y documentos soportes. Respuesta de la empresa solidaria	Registro de la gestión en la base de Seguimiento y Control Estadístico de PQRS.
14	¿La empresa solidaria emitió respuesta a la solicitud del peticionario?	Gestores/as Grupo Interno de Trabajo de Atención			

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRS Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	<p>Si: La Superintendencia evaluará la respuesta dada a la queja por parte de la organización y de hallarla conforme a la normatividad aplicable y al estatuto, así se lo hará saber al peticionario.</p> <p>En caso de que la respuesta no se encuentre ajustada a lo señalado, solicitará a través de la intendencia respectiva, el inicio de las acciones de supervisión a que haya lugar, lo cual se deberá informar al peticionario mediante una respuesta definitiva, dando aplicación a la actividad no. 15.</p> <p>No: En caso de que la organización solidaria no haya emitido respuesta, el gestor(a) proyectará requerimiento de cumplimiento inmediato, solicitando al órgano de control social emitir respuesta al peticionario.</p> <p>En caso de que no se reciba respuesta dentro del término perentorio otorgado, se solicitará a través de la intendencia respectiva iniciar las acciones de supervisión a que haya lugar, lo cual se deberá informar al peticionario mediante una respuesta definitiva, dando aplicación a la actividad no. 15.</p> <p>Nota: En ambos casos, el grupo de PQRSD informará mediante memorando,</p>	<p>y Trámite de PQRSD.</p>			

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista</p>	<p>Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD</p> <p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>	<p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	<p>con todos los anexos pertinentes del caso, a la intendencia respectiva lo correspondiente, para el inicio de las acciones de supervisión de que trata este procedimiento.</p> <p>El memorando debe ser proyectado por el gestor para revisión del punto de control y posterior firma de la coordinación.</p>				
15	<p>Proyección respuesta definitiva.</p> <p>Una vez evaluada la respuesta dada a la queja por parte de la organización y hallándola conforme a la normatividad aplicable y al estatuto, así se lo hará saber al peticionario, mediante respuesta definitiva y de fondo.</p> <p>De igual forma se procederá en los casos que la respuesta evaluada no sea conforme o no se haya recibido respuesta y se haya requerido el inicio de acciones de supervisión.</p>	<p>Gestores/as Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRSD.</p>	<p>El/la Gestor/a debe verificar y garantizar que la respuesta proyectada a la PQRSD cumpla con los requisitos establecidos en el presente procedimiento, mediante un análisis y lectura crítica y consciente de la misma.</p>	<p>Normatividad vigente. Trámite de PQRSD y documentos soportes</p>	<p>Registro de la gestión en la base de Seguimiento y Control Estadístico de PQRSD.</p>
16	<p>Revisión punto de control</p> <p>El punto de control debe revisar que la respuesta proyectada cumpla con los requisitos establecidos en la ley, que sea clara, congruente, de fondo, completa y precisa y que relacione y enumere en debida forma todos los documentos</p>	<p>Profesional revisor (punto de control)</p>	<p>El profesional revisor debe erificar y garantizar que las respuestas a las PQRSD cumplan con los siguientes requisitos:</p> <p>✓ OPORTUNIDAD: La Delegatura para la Supervisión del Ahorro y</p>	<p>Normatividad vigente. Trámite de PQRSD y documentos soportes</p>	<p>Registro de la gestión en la base de Seguimiento y Control Estadístico de PQRSD.</p>

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista</p>	<p>Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD</p> <p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>	<p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	anexos.		<p>la Forma Asociativa Solidaria se encuentra en la obligación de emitir respuesta dentro de los términos establecidos en la ley. 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.</p> <p>✓ DE FONDO: Una respuesta de fondo es aquella que refleja que la entidad 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 cuestionando, y que hace un análisis y confrontación</p>		

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista</p>	<p>Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRS</p> <p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>	<p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
			<p>de la petición, sin importar si la misma es favorable o no a los intereses del peticionario.</p> <p>✓ CLARA: La respuesta debe ser inteligible, es decir, que puede 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.</p> <p>✓ PRECISA: La respuesta debe atender directamente lo pedido, sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas: ¿Cuál es la respuesta es evasiva?: Es la respuesta que se da con rodeos y en la que nunca</p>		

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista</p>	<p>Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD</p> <p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>	<p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
			<p>se atiende el objeto de lo pedido. ¿Cuál es la respuesta elusiva? Es la respuesta que se da indicando que la entidad no es competente, que no tiene alcance, que no tiene conocimiento de los hechos, por una falta de análisis riguroso del caso, a pesar de sí estar obligada a responder.</p> <p>✓ CONGRUENTE: La respuesta debe abarcar la totalidad de los puntos que fueron objeto de petición, no se debe dejar ningún ítem sin respuesta.</p> <p>La respuesta que se emita debe ser conforme a lo solicitado, es decir coherente con lo que se pidió.</p> <p>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</p>		

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista</p>	<p>Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRS</p> <p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>	<p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
			<p>petición propuesta.</p> <p>✓ SUFICIENTE O COMPLETA: La respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, 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.</p> <p>✓ EFFECTIVA: La respuesta es efectiva si soluciona el caso que se plantea, es decir si permite dar cierre a la PQRSD.</p>		
17	<p>¿La respuesta proyectada cumple?</p> <p>No: Ir a la actividad 18 (Devolver al/la gestor/a para ajustes)</p> <p>Si: Ir a la actividad 20</p>	Profesional revisor (punto de control)	N/A	N/A	N/A
18	Devolver para ajustes	Profesional revisor (punto de control)	N/A	N/A	Oficio devuelto por el sistema de gestión documental.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista</p>	<p>Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD</p> <p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>	<p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	Devolver la respuesta a la PQRSD al/la gestor/a para ajustes.				
19	<p>Gestionar ajustes solicitados</p> <p>Validar y gestionar los ajustes a la respuesta a la PQRSD solicitados por el profesional revisor (Punto de control) y remitir nuevamente la respuesta al profesional revisor.</p> <p>Continuar en la actividad 16 (Revisión punto de control)</p>	Gestores/as del Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRSD	N/A	Oficio devuelto por el sistema de gestión documental, con ajustes.	Oficio de respuesta ajustado y radicado en el sistema de gestión documental
20	<p>Revisar y firmar respuesta a la PQRSD</p> <p>El/la coordinador/a debe revisar, suscribir y enviar la respuesta a la PQRSD, junto con sus anexos.</p>	Coordinación del Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRSD	La Coordinación del Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRSD debe verificar que la respuesta proyectada cumpla con los requisitos establecidos en la ley, que sea clara, congruente, de fondo, completa y precisa y que relacione y enumere en debida forma todos los documentos anexos.	Oficio de respuesta revisado por profesional revisor	Oficio de respuesta de la PQRSD radicado y enviado por el sistema de gestión documental
21	<p>Realizar seguimiento de envío</p> <p>Realizar seguimiento oportuno al envío de la respuesta a la PQRSD por el medio respectivo, con el fin de garantizar la entrega exitosa al peticionario.</p>	Gestores/as Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRSD	El/la Gestor/a debe validar que los trámites, procesos y procedimientos que se inicien por personas naturales y que informen por parte del peticionario la dirección electrónica, con la sola radicación se entenderá que se ha dado autorización para	PR-GEDO-018 Procedimiento publicidad de actos administrativos	Registro de la gestión de envío en la base de Seguimiento y Control Estadístico de PQRSD.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista</p>	<p>Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD</p> <p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>	<p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
			recibir la respuesta por medio de correo electrónico. En el caso de las personas jurídicas de derecho privado, inscritas en el registro mercantil o en el registro de entidades sin ánimo de lucro que lleva la Cámara de Comercio, las respuestas serán comunicadas en la dirección electrónica que se informe en la petición o en la dirección electrónica que reposa en el certificado de existencia y representación legal, cuando no se haya informado un correo electrónico. Si se registran varias direcciones, la notificación deberá surtirse en todas de ellas.		
22	Finalizar y archivar expediente Finalizar y archivar el expediente en el sistema de gestión documental	Gestores/as Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS	N/A	Sistema de gestión Documental eSigna	Expedientes finalizados y archivados en el sistema de gestión documental
23	Actualizar el expediente electrónico Actualizar la carpeta compartida Drive con toda la documentación relacionada con el procedimiento de la gestión y trámite de PQRDS	Gestores/as Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS	La coordinación del grupo debe verificar de manera permanente que se ha cargado toda la documentación relacionada con el procedimiento en el Drive dispuesto por la Delegatura para tal efecto. Este expediente debe	Tabla de Retención Documental - TRD	Expediente electrónico actualizado

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

 Supersolidaria	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA ASOCIATIVA SOLIDARIA	Código: PR-GEGI-006
		Mayo 2025
		Revisión: 07

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
			estructurarse desde el inicio del procedimiento.		

6.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES DE INSUMO PARA

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRS Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

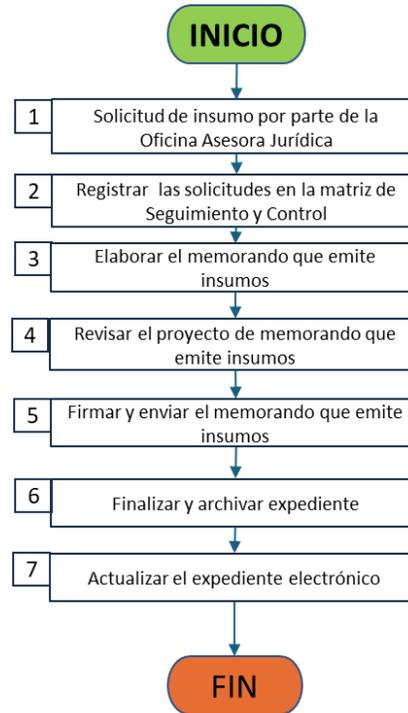
Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

CONTESTACIONES DE ACCIONES DE TUTELA Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES.

La Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria implementará los siguientes pasos para el trámite de las solicitudes de insumo para contestaciones de acciones de tutela y requerimientos judiciales:



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
1	<p>Solicitar insumos</p> <p>La Oficina Asesora Jurídica solicita el insumo vía correo electrónico institucional o memorando cuando la disponibilidad de tiempo así lo permita.</p>	Oficina Asesora Jurídica	El/la profesional designado de la Oficina Asesora Jurídica debe verificar que la solicitud sea dirigida al Delegado(a) para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria con copia al coordinador(a) del grupo responsable de la emisión del insumo que previamente identifique la OAJ, así como al profesional que llevará el seguimiento y control a las solicitudes de insumo.	Tutelas y requerimiento judiciales	Memorando radicado por el sistema de gestión documental o solicitud por correo electrónico
2	<p>Registrar las solicitudes de insumos</p> <p>El profesional que llevará el seguimiento y control a las solicitudes de insumo, registrará la solicitud realizada en el archivo correspondiente y diligenciará los datos allí requeridos, desde el inicio de la solicitud de insumo hasta su finalización.</p>	Profesional de apoyo de seguimiento y control de la Delegatura.	El /la profesional de apoyo de seguimiento y control de la Delegatura debe garantizar el diligenciamiento oportuno y completo de la matriz de solicitud de insumos	Memorando radicado por el sistema de gestión documental o solicitud por correo electrónico	Matriz de seguimiento y control diligenciada
3	<p>Elaboración del memorando que emite insumos</p> <p>Los insumos requeridos para la contestación de acciones de tutela por la Oficina Asesora Jurídica que sean relacionados con empresas solidarias intervenidas supervisadas por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, serán emitidos a través de correo electrónico,</p>	Coordinación del grupo interno de trabajo correspondiente con el apoyo del/la profesional designado/a	<p>Cuando la Oficina Asesora Jurídica haya remitido la solicitud de insumo con copia a la coordinación correspondiente, éste iniciará su trámite sin mayor demora, de manera que no será necesario que se le realice la asignación por parte del(a) Delegado(a).</p> <p>Solo en casos excepcionales en</p>	Memorando proyectado con sus anexos en el sistema de gestión documental.	N/A

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista</p>	<p>Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD</p> <p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>	<p>Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</p>



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	adjuntando los correspondientes anexos a que haya lugar.		los cuales no se tenga claridad sobre el grupo competente o sea un trámite muy complejo, se requerirán directrices de la delegada o delegado. La Coordinación del grupo respectivo debe verificar y garantizar el cumplimiento del plazo definido por la Oficina Asesora Jurídica para el envío de los insumos		
4	Revisar el proyecto de memorando que emite insumos La primera revisión del memorando que emite insumos la realizará la coordinación del grupo interno de trabajo que le corresponda el asunto de que se trate la acción de tutela o requerimiento judicial de procesos ordinarios.	Coordinación del grupo interno de trabajo. Delegado/a	La segunda revisión del memorando que emite insumos la realizará el/la Delegado/a.	Memorando proyectado por el sistema de gestión documental	Memorando revisado por el sistema de gestión documental
5	Firmar y enviar el memorando que emite insumos El memorando que emite insumos se firmará por la coordinación del grupo interno de trabajo que le corresponda el asunto de que se trate la acción de tutela o requerimiento judicial de procesos ordinarios.	Coordinación del grupo interno de trabajo.	N/A	Memorando revisado por el sistema de gestión documental	Memorando suscrito por el sistema de gestión documental
6	Finalizar y archivar expediente	Coordinación del	N/A		

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	Finalizar y archivar el expediente en el sistema de gestión documental	grupo interno de trabajo.		Sistema de gestión Documental eSigna	Expedientes finalizados y archivados en el sistema de gestión documental
7	Actualizar el expediente electrónico Actualizar la carpeta compartida Drive con toda la documentación relacionada con el trámite	Profesional de apoyo de seguimiento y control de la Delegatura	La coordinación del grupo debe verificar de manera permanente que se ha cargado toda la documentación relacionada con el procedimiento en el Drive dispuesto por la Delegatura para tal efecto. Este expediente debe estructurarse desde el inicio del procedimiento.	Tabla de Retención Documental - TRD	Expediente electrónico actualizado

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

 Supersolidaria	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA ASOCIATIVA SOLIDARIA	Código: PR-GEGI-006
		Mayo 2025
		Revisión: 07

11. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
0	Nov-20	Primera versión del documento.
1	May-21	<p>Se cambia el procedimiento de atención escrita, de conformidad con lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica No. 18 de 2020.</p> <p>Se incluyeron nuevas definiciones para complementar los conceptos que se utilizan, así como la unificación de las actividades integradas, mediante las cuales se describe la atención que se presta a los diferentes grupos de interés, desde los diferentes canales que dispone la Superintendencia.</p>
2	Sep-22	<p>En razón a lo dispuesto por la Resolución 2022410003855 (30-06-2022), se suprime el Grupo Interno de Trabajo denominado Servicio al Ciudadano y 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, por lo cual se independizaron del procedimiento todas las actividades correspondientes a la atención del CAU – Centro de Atención al Usuario: Atención Presencial, Telefónica, Virtual y Correo Electrónico.</p> <p>Se describió el procedimiento actual de las PQRS desde su radicación, asignación y trámite al interior del Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS.</p> <p>Se describió el análisis que se lleva a cabo, para las respuestas recibidas de las empresas solidarias, frente a los requerimientos presentados por la Superintendencia de la Economía Solidaria.</p>

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRS Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria



**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA
SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA
ASOCIATIVA SOLIDARIA**

Código:
PR-GEGI-006

Mayo 2025

Revisión: 07

		Se detalló el proceso que se lleva ante los posibles errores que se presentan por medio del Sistema de Gestión Documental eSigna, al momento de realizar el envío de los oficios a los peticionarios y organizaciones vigiladas.
3	Dic-2023	Unificación de criterios de cara al procedimiento interno para la gestión de PQRSD, el cual entra a reemplazar los siguientes procedimientos: PR-GEGI-005 Procedimiento atención PQRSD - Delegatura Financiera Cod. Liberado PR-GEGI-006 Procedimiento Atención y Trámites de PQRS - Delegatura Asociativa
4	Nov - 2024	Se separa nuevamente el procedimiento de las dos delegaturas, teniendo en cuenta el Memorando 20242000010213 del 9 de mayo de 2024, quedando nuevamente vigente el PR-GEGI-006-Procedimiento atención y trámites de PQRS - Delegatura Asociativa, lo anterior previa concertación con la Delegatura Financiera. Se actualiza de manera integral el PR-GEGI-006-Procedimiento atención y trámites de PQRS - Delegatura Asociativa.
5	Ene - 2025	Se actualiza el procedimiento en las etapas desde la 11 hasta la 14, armonizándolo a la Circular Básica Jurídica.
6	Marzo - 2025	Se actualizó el procedimiento, de conformidad con el memorando 20251100005133 relacionado con la postura jurídica emitida por la Oficina Asesora Jurídica con respecto a la solicitud de presentación personal ante notario de poderes especiales. Así mismo, se incluyó descripción de la actividad No. 3 del procedimiento para el trámite de las solicitudes de insumo para contestaciones de acciones de tutela y requerimientos judiciales.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

 Supersolidaria	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS – DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA ASOCIATIVA SOLIDARIA	Código: PR-GEGI-006
		Mayo 2025
		Revisión: 07

7	Mayo - 2025	Se actualizó el procedimiento en su capítulo de alcance, de acuerdo con los cambios introducidos por las Resoluciones No. 2025100001615 del 17 de marzo de 2025 y No. 2025100002455 del 24 de abril de 2025.
---	-------------	--

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yudith Peña Durán Cargo: Contratista	Nombre: Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco Cargo: Coordinadora Grupo PQRSD Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Nombre: Jhaniela Jiménez Gutiérrez Cargo: Superintendente Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria