



República de Colombia
Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Supersolidaria
Superintendencia de la Economía Solidaria



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

INFORME SEMESTRAL (LEY 1474 DE 2011 ART. 76)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y CONSULTAS

I SEMESTRE DE 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá, D.C, Julio de 2019

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

I. OBJETIVO GENERAL

II. ALCANCE

III. MARCO NORMATIVO

IV. INFORMACIÓN GENERAL

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 9° de la Ley 87 de 1993 le corresponde a la Oficina de Control Interno, asesorar a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos, en desarrollo de tales funciones, el artículo 17 del Decreto 648 de 2017, identifica la evaluación y seguimiento, como uno de los principales tópicos que enmarcan el rol de las Oficinas de Control Interno.

De igual forma teniendo en cuenta que el artículo 6° del Decreto 648 de 2017, establece que le corresponde a la Oficina de Control Interno en cada entidad “Medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles adoptados por la entidad, así como asesorar y apoyar a los directivos en el desarrollo y mejoramiento del Sistema Institucional de Control Interno a través del cumplimiento de los roles establecidos”, mediante la formulación de recomendaciones y observaciones para lograr el cumplimiento de las funciones y objetivos misionales, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Programa Anual de Auditoría para la vigencia del año 2019, en su componente Informes de Ley, en su actividad No. 43 – Informe sobre mecanismos de Participación Ciudadana y Atención de PQRSD por parte de la Superintendencia, la Oficina de Control Interno, presenta el mencionado informe, por el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019, cumpliendo con su función de vigilar la adecuada atención que se preste al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes y rindiendo a la administración de la entidad el informe semestral correspondiente.

I. OBJETIVO GENERAL

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, el cual se norma lo siguiente:

“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”

II. ALCANCE

Se revisa el proceso y procedimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRSD, presentadas y atendidas en la Superintendencia de la Economía Solidaria por el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019.

III. MARCO NORMATIVO

La evaluación es realizada por el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019, dando cumplimiento a:

- Ley 1474 del 2011 Artículo 76.
- Decreto 2641 de 2012
- Decreto 2482 de 2012
- Circular externa No. 001 de 2011 expedida por El Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

IV. INFORMACIÓN GENERAL

La oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del año 2011, presenta al Representante Legal de la Superintendencia de la Economía Solidaria y demás directivos el informe semestral de las actividades y procesos realizados por las diferentes dependencias con respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias durante el primer semestre del año 2019.

Es importante resaltar que la información aquí expuesta corresponde a los datos suministrados por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa y que los mismos fueron arrojados por los sistemas de información eSigna y Orfeo.

En el contenido del presente documento se relaciona información consolidada de las actividades realizadas por las diferentes dependencias.

Igualmente, en este informe se establecen recomendaciones que el Representante Legal de la Superintendencia deberá observar con el fin de que se tomen las medidas necesarias que procuren el mejoramiento continuo del proceso, todo ello en beneficio de los usuarios y el mejoramiento de los diferentes procesos de Inspección, Vigilancia y Control que se realizan en la Superintendencia de la Economía Solidaria.

ATENCIÓN AL USUARIO

- **Servidores públicos que atienden en el Centro de Atención al Usuario – C.A.U.:**

Durante el primer semestre de 2019 el CAU fue atendido por tres funcionarios de planta, dos (2) Profesionales Universitarios y un (1) profesional Especializado, pertenecientes a la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria y cinco (5) contratistas Profesionales Universitarios que ingresaron en los meses de marzo y abril de 2019, tal como se observa en el cuadro adjunto:

TIPO DE VINCULACIÓN	Nivel de Estudios	Fecha de Inicio servicio CAU
Provisional	Profesional Universitario 1	08/01/2019
Provisional	Profesional Universitario 2	11/03/2019

TIPO DE VINCULACIÓN	Nivel de Estudios	Fecha de Inicio servicio CAU
Provisional	Profesional Especializado	07/03/2019
Contratista	Profesional Universitario 3	29/03/2019
Contratista	Profesional Universitario 4	21/03/2019
Contratista	Profesional Universitario 5	08/04/2019
Contratista	Profesional Universitario 6	27/03/2019
Contratista	Profesional Universitario 7	21/03/2019

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

- **Componente Operacional:** Canal de atención presencial, telefónica y mediante correo electrónico.
- **Componente Tecnológico:** Se cuenta con un sistema de asignación de turnos DIGITURNO, 2 plataformas de consulta (Orfeo y Esigna), además de intranet e internet.

A. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO - C.A.U.

El C.A.U. presta un servicio personal al usuario de lunes a viernes (días hábiles) de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua, para lo cual hay destinados cuatro (4) terminales de Servicios, enfocados a la atención presencial, que son: CAU 1, CAU2, CAU 3 y CAU 4, estas terminales se han rotado entre los funcionarios y contratistas que prestan atención al público.

Las siguientes son las estadísticas entregadas por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, correspondientes a las transacciones realizadas, tipos de servicio y la calificación otorgada por los usuarios en el Centro de Atención al Usuario – C.A.U., por el período comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2019:

➤ Usuarios atendidos en el periodo:

TERMINAL	NÚMERO DE ATENCIONES	%
CAU1	641	23,97%
CAU2	661	24,72%
CAU3	485	18,14%
CAU4	887	33,17%
TOTAL ATENCIONES PERSONALIZADAS EN CAU	2.674	100,00%

Fuente: Porcentajes obtenidos a partir de datos suministrados por Delegatura Asociativa

➤ Tipo de Servicio

En el periodo comprendido entre el el 1 de enero y 30 de junio de 2019, las siguientes son las estadísticas por tipo de las consultas de información que se presentan en el C.A.U:

ITEM	TIPO DE CONSULTA	No. USUARIOS	%
1	Solicitud de Información - General	933	34,89%
2	Control de Legalidad	649	24,27%
3	Liquidaciones voluntarias	78	2,92%
4	Estado de trámites - Esigna	438	16,38%
5	Información intervenidas (Toma de Posesión)	29	1,08%
6	Información intervenidas - Supersociedades)	26	0,97%
7	SICSES - Capturador	20	0,75%
8	Tasa de Contribuciones - Paz y Salvo	14	0,52%
9	PQRSDD - Contra de las Vigiladas	389	14,55%
10	PQRSDD - Contra del Servicio	9	0,34%
11	Entidades No Vigiladas por la Supersolidaria	58	2,17%
12	Entidades Supervisadas por la Delegatura Financiera	31	1,16%
TOTAL		2.674	100,00%

Fuente: Porcentajes obtenidos a partir de datos suministrados por Delegatura Asociativa

De acuerdo con los resultados anteriores, se observa que el mayor porcentaje de los usuarios que se acercan al CAU, corresponden a usuarios que realizan consultas por solicitud de información general y representan el 34,89% del total los usuarios atendidos.

En cuanto a la mayoría de los temas que consultan los usuarios del CAU durante el primer semestre de este año, corresponde a temas de Control de Legalidad que representan el 24,27% y de estado de trámites con el 16,38%.

➤ **Consolidado correspondiente a usuarios atendidos, calificaciones y servicios:**

Calificación:

El sistema de Digiturno que posee la Entidad, tiene la opción que el usuario del servicio de atención personalizada en el CAU, califique la atención brindada por el servidor que le brindó la información, la cual se encuentra en una escala de 0 a 4, donde cero (0) corresponde a turnos por reinicio del sistema, uno (1) es la nota mínima, cuatro (4) es la nota máxima y la letra (N) corresponde a turnos anulados (nulos).

De acuerdo con lo anterior los servidores del CAU, fueron calificados por su atención personalizada durante el primer semestre de 2019 de la siguiente manera:

No.	CALIFICACIÓN	No. DE TURNOS DIGITURNO	ATENCIONES	PORCENTAJE DE TURNOS DURANTE EL PERIODO
0	Sin Calificación	171		
1	Malo	6	6	0,22%
2	Regular	15	15	0,56%

No.	CALIFICACIÓN	No. DE TURNOS DIGITURNO	ATENCIONES	PORCENTAJE DE TURNOS DURANTE EL PERIODO
3	Bueno	273	273	10,21%
4	Excelente	2380	2380	89,01%
N	Sin calificación	57		
TOTAL		2902	2674	100,00%

Fuente: Porcentajes obtenidos a partir de datos suministrados por Delegatura Asociativa
N: Nulo

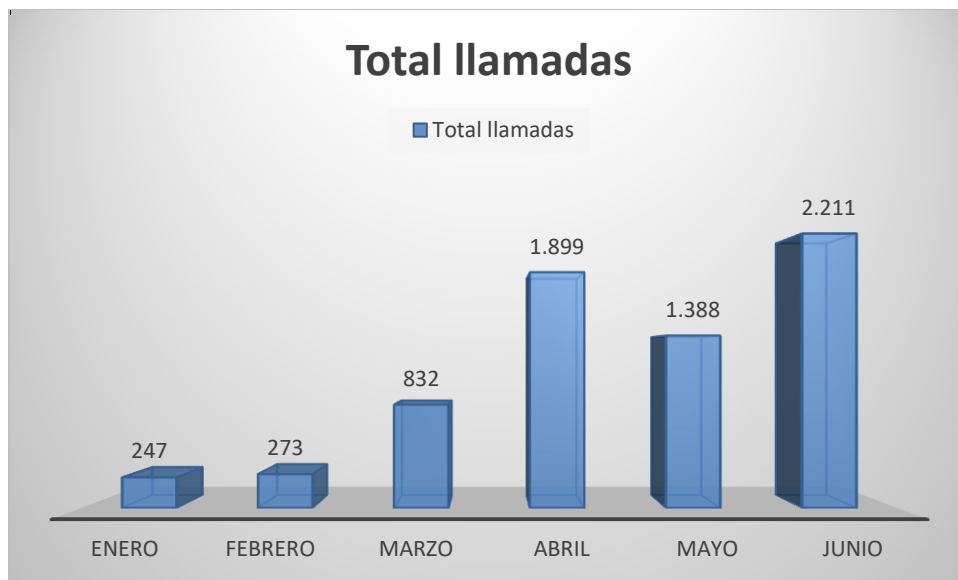
Como se mencionó anteriormente el C.A.U cuenta con la atención permanente de tres (3) profesionales de planta con experiencia y conocimiento de los procesos y procedimientos existentes y brindan la información al usuario de manera presencial, de igual forma se cuenta con cinco (5) contratistas profesionales que rotan entre la atención personalizada y la atención telefónica, sobre el total de las atenciones brindadas el 89,01% de las personas atendidas califican el servicio como excelente.

Se observa que existe un 0,79% (personas que calificaron el servicio brindado con 1 o 2) de los usuarios que no presentaron entera satisfacción con el servicio, lo cual deberá ser evaluado para implementar las respectivas acciones de mejora, a fin de obtener una mayor y mejor calificación.

B. PBX:

Las siguientes son las estadísticas de las llamadas telefónicas recibidas por el Centro de Atención al Usuario – CAU por el periodo comprendido entre el 1 de enero a 30 de junio de 2019:

LLAMADAS TELEFONICAS I SEMESTRE DE 2019



Grafica obtenida a partir de datos suministrados por Delegatura Asociativa

En la gráfica anterior se evidencia que, de las 6.850 llamadas realizadas a la entidad, se recibieron 247 y 273 en los meses de enero y febrero de 2019, frente a 2.211 llamadas recibidas en el mes de junio de 2019.

LLAMADAS CAU PERIODO ENERO - JUNIO 2019					
Mes	Llamada contestadas	Llamadas no contestadas	Ocupado	Vacías	Total llamadas
enero	29	50	139	29	247
febrero	35	61	155	22	273
marzo	98	282	364	88	832
abril	333	679	553	334	1.899
mayo	386	280	341	381	1.388
junio	470	443	861	437	2.211
TOTAL	1.351	1.795	2.413	1.291	6.850
%	19,72%	26,20%	35,23%	18,85%	100,00%

Fuente: Porcentajes obtenidos a partir de datos suministrados por Delegatura Asociativa

Observación: La columna denominada “Vacías”, corresponde a llamadas de transferencia a otras áreas, en las cuales en tiempo de atención no gasta más de 45 segundos o no corresponden a llamadas de consulta.

De conformidad con la información presentada en el cuadro anterior se observa que en el I semestre de 2019 se atendieron 1.351 llamadas, es decir solo el 19,72 % del total mientras que el 35,23% corresponde a llamadas con tono ocupado y el 26,20% corresponde a llamadas no contestadas.



Gráfica obtenida a partir de datos suministrados por Delegatura Asociativa

De acuerdo con lo anterior, es necesario que la Superintendencia evalué la forma en que en la actualidad presta el servicio telefónico al ciudadano, con el propósito de recepcionar, atender y canalizar de forma rápida, oportuna y adecuada las inquietudes y reclamos de los usuarios en temas relacionados con las PQRSDD e información en general, toda vez que se observa que el 61,43% de las llamadas, es decir 4.208 llamadas no fueron atendidas del total de la muestra, generando inconformidad a los usuarios y un riesgo de incumplimiento de las funciones de servicio al ciudadano que como entidad pública debe brindar

Adicionalmente, se observa que la entidad no posee un sistema de llamada en espera, en el cual se asigne un turno de espera al usuario y permita que el usuario reconozca que las extensiones en ese momento se encuentran ocupadas, toda vez que al llamar a la entidad las extensiones habilitadas al encontrarse ocupadas con llamadas en curso, dan tono de timbre, generando inconformidad en el usuario quien percibe que en la Superintendencia simplemente no atienden o no contestan las extensiones que se tienen asignadas para servicio al ciudadano.

C. PAGINA WEB DE LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

En la página web de la Superintendencia en el icono PQRSDD Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (<https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/tramites/tramite.do?formAction=btShow&t=50003&s=0#no-back-button>) se observa lo siguiente:

The screenshot shows a web browser displaying the website 'Sede Electrónica'. The address bar shows the URL: <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/tramites/tramite.do?formAction=btShow&t=50003&s=0#no-back-button>. The page header includes the date 'Miércoles, 17 de Julio de 2019 16:18:40', navigation links 'Regístrate | Acceder | Mapa', a search bar with the text '¿Qué desea buscar?', and a menu with 'Inicio', 'Catálogo de trámites', 'Carpeta Privada', 'Servicios', and 'Sobre la sede'. The main content area features the 'Sede Electrónica' logo and a blue banner for 'Catálogo de trámites'. Below this, a breadcrumb trail reads 'Inicio > Catálogo de trámites > Ver trámite Petición, quejas, reclamos y sugerencias'. The title of the section is 'Petición, quejas, reclamos y sugerencias'. There are buttons for 'Imprimir' and 'Descargar', and a prominent blue button labeled 'Iniciar Trámite'. At the bottom, a cookie consent banner is visible with the text: 'Esta web utiliza 'cookies' propias y de terceros para ofrecerle una mejor experiencia y servicio. Al navegar o utilizar nuestros servicios el usuario acepta el uso que hacemos de las 'cookies'. [Aceptar](#)'.

← → ↻ <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/tramites/browser.do?formAction=btSearch#no-back-button> ☆ ⓘ ⋮

Aplicaciones

Resultados de la búsqueda

Mostrar 10 registros Búsqueda:

Nombre Trámite	Formas de presentación	¿Qué puedo hacer?
Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias		
Autorización de asociación de personas naturales en organismos de segundo grado de carácter económico		
Autorización de conversión de precooperativa a cooperativa		
Autorización de escisión de las organizaciones de economía solidaria vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria		
Autorización de fusión o de incorporación de entidades sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria		
Autorización de transformación de entidades sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria		
Autorización para constitución y ejercicio de la actividad financiera de cooperativas especializadas de ahorro y crédito y multiactivas o integrales con sección de ahorro y crédito		
Autorización para ejercer la actividad financiera para organizaciones de economía solidaria supervisadas por esta Superintendencia que pretendan transformarse, incorporarse, fusionarse o escindirse para ejercer la actividad financiera del cooperativismo		

Esta web utiliza 'cookies' propias y de terceros para ofrecerte una mejor experiencia y servicio. Al navegar o utilizar nuestros servicios el usuario acepta el uso que hacemos de las 'cookies'. [Aceptar](#)

Fuente: Pagina web de la Superintendencia de la Economía Solidaria

Se observa que no hay un procedimiento previo establecido en iSolución para el manejo del correo electrónico o de las PQRSD electrónicas de la página web, por lo cual se recomienda evaluar la forma de atender, canalizar y responder de manera ágil y eficiente estas solicitudes, de tal manera que se alineen a las necesidades de los usuarios y de la Superintendencia de Economía Solidaria y se pueda hacer estadísticas de su uso.

- El botón de ventanilla única y activando el link *solicitud de trámites* no funciona y genera la pantalla que se muestra:



La Ventanilla Única es una herramienta que le permite realizar los servicios dispuestos en línea por la Superintendencia de la Economía Solidaria, los cuales incluyen Trámites, Pagos en Línea, Reporte en el Capturador, así como las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y demás Manifestaciones que requiera.

Los beneficios de acceder a los servicios por medio de la Ventanilla Única son: evitar desplazamientos, no requiere hacer filas, ahorrar tiempo y dinero, no requiere el uso del papel, impactando positivamente al medio ambiente. Al utilizar estos servicios la información que se reciba en la Superintendencia, será redireccionada a las dependencias encargadas de su gestión.

Así mismo puede hacer seguimiento de sus trámites y PQRSD por medio de la [Sede Electrónica](#) , y conocer los requisitos y pasos para su realización accediendo a la información dispuesta en el portal [NoMasFilas](#) , la cual incluye los servicios PSE. Es conveniente aclarar que los servicios PSE son los únicos que requieren pago, los demás servicios no tienen costo alguno.

Los siguientes formatos son los utilizados para efectuar los tramites acorde a lo establecido en la Circular Básica Jurídica:

- [Solicitud de tramites](#) Nota: Solamente se requiere cuando se presentan los tramites de forma presencial.
- [Hoja de vida Directivos](#)

Lo anterior da cumplimiento a la Estrategia de Gobierno en Línea y Política Cero Papel, en lo referente a los servicios de la Entidad.

Seleccionar idioma

Sistema de Control Interno | Inscripción de agentes especiales | Preguntas frecuentes | Rendición de cuentas | Tarifas | Conceptos Jurídicos y Contables | Convocatorias Superintendencias | Aspirantes

Entidades Vigiladas  **Normativa**  **Ventanilla Única** 

Página no encontrada



¡Lo sentimos! La página que busca no se ha encontrado en este servidor. Puede deberse a que la dirección se ha escrito incorrectamente o a que la página ha sido cancelada.

Revise la dirección URL e inténtelo de nuevo.

- El botón de ventanilla única y activando el link *sede electrónica* no funciona y genera la pantalla que se muestra al final, seguir las tres pantallas que se muestran a continuación:

→ ↻ ⓘ No es seguro | www.supersolidaria.gov.co/es/content/ventanilla

Aplicaciones  SECOPII | Colombi...  Esigna  Nueva pestaña  Manuales Esigna | ...  SECOPI  FalconCloud  Calend

Ventanilla Única

Superintendencia de la Economía Solidaria

TRÁMITES | PAGOS | CAPTURADOR | P.Q.R.S.D

La Ventanilla Única es una herramienta que le permite realizar los servicios dispuestos en línea por la Superintendencia de la Economía Solidaria, los cuales incluyen Trámites, Pagos en Línea, Reporte en el Capturador, así como las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y demás Manifestaciones que requiera.

Los beneficios de acceder a los servicios por medio de la Ventanilla Única son: evitar desplazamientos, no requiere hacer filas, ahorrar tiempo y dinero, no requiere el uso del papel, impactando positivamente al medio ambiente. Al utilizar estos servicios la información que se reciba en la Superintendencia, será redireccionada a las dependencias encargadas de su gestión.

Así mismo puede hacer seguimiento de sus trámites y PQRS por medio de la [Sede Electrónica](#) y conocer los requisitos y pasos para su realización accediendo a la información dispuesta en el portal [NoMasFilas](#), la cual incluye los servicios PSE. Es conveniente aclarar que los servicios PSE son los únicos que requieren pago, los demás servicios no tienen costo alguno.

Los siguientes formatos son los utilizados para efectuar los trámites acorde a lo establecido en la Circular Básica Jurídica:

- [Solicitud de trámites](#) Nota: Solamente se requiere cuando se presentan los trámites de forma presencial.
- [Hoja de vida Directivos](#)

Lo anterior da cumplimiento a la Estrategia de Gobierno en Línea y Política Cero Papel, en lo referente a los servicios de la Entidad.

Aparece la siguiente pantalla a la que activamos *Presione aquí*



¿Qué puedo hacer?

En nuestra plataforma puedes realizar una gran variedad de trámites, desde la presentación de radicado a la descarga de información de interés.

Para más información acceda a la Sede.

Consulte el estado de su trámite o solicitud

Ingrese el código

[Consultar](#)



Ciudadano

Desde aquí el ciudadano podrá realizar múltiples gestiones como PQRS, presentación de informes, solicitar constancias de vigilancia, etc.



Empresa

Si es usted administrador o gerente de una empresa, aquí podrá realizar peticiones, quejas, reclamos, solicitar información, etc.

Más información de interés

Publicaciones [+ info](#)
Calendario [+ info](#)



No funciona y genera el siguiente mensaje

Martes, 25 de Junio de 2019
10:50:13
[Ir al contenido principal](#)

[Regístrate](#) | [Acceder](#) | [Mapa](#)

¿Qué desea buscar?



[Inicio](#) [Catálogo de trámites](#) [Carpeta Privada](#) [Servicios](#) [Sobre la sede](#)

Sede Electrónica



Se ha producido un error en el proceso. Disculpe las molestias.



¿Qué puedo hacer?

En nuestra plataforma puedes realizar una gran variedad de trámites, desde la



Ciudadano

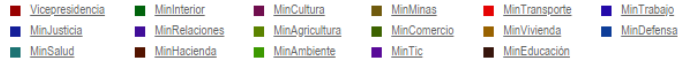
Desde aquí el ciudadano podrá realizar múltiples gestiones como PQRS, presentación



Empresa

Si es usted administrador o gerente de una empresa, aquí podrá realizar peticiones

- En la página WEB <http://www.supersolidaria.gov.co/> la página de inicio, ubicado al pie de la página activamos el siguiente link de PQRSD, resaltado con la flecha roja en la siguiente pantalla, no funciona y genera el mensaje registrado en la segunda pantalla de este numeral:



Servicios al ciudadano

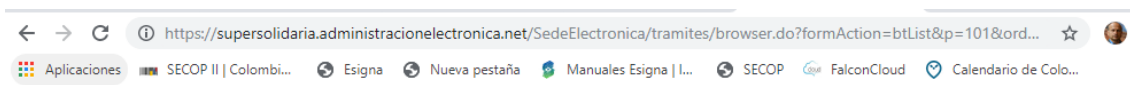
[Contactenos](#)
[Centro de contacto al ciudadano](#)
[Portal del estado colombiano](#)
[Línea de crisis](#)

SUPERSOLIDARIA
NIT 830053043-5
Correo institucional: atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co
Correo notificación judicial: notificacionesjudiciales@supersolidaria.gov.co
Cra. 7 No. 31 10 - Pisos 11,15 y 16. (ver dirección en un mapa).
PBX: (57)(1)7 560 557
Línea de denuncias: 7 457 411 Ext.: 10252, 10141 y 10258
Línea Gratis: 018000-180-430
Horario de Atención Lunes a Viernes 8:30 am 4:30 pm
Bogotá, Colombia.

Políticas de Privacidad y Condiciones de Uso
Política editorial
Listado de Funcionarios
ABC de la Supervisión
Mapa del Sitio
Sala de Prensa
PQRS
Contáctenos
Niños
Revista

Fecha última actualización
25-06-2019

No funciona y genera el siguiente mensaje



No se puede acceder a este sitio web

No se ha podido encontrar la dirección IP del servidor de **supersolidaria.administracionelectronica.net**.

[Prueba a ejecutar Diagnósticos de red de Windows.](#)

DNS_PROBE_FINISHED_NXDOMAIN

[Volver a cargar](#)

- En la página WEB <http://www.supersolidaria.gov.co/> la página de inicio, el botón *llamada en línea*, ubicado en la parte superior derecha lo activamos pero no realiza ninguna actividad, resaltado con la flecha roja en la siguiente pantalla, no funciona:

La Página WEB <http://www.supersolidaria.gov.co/> no está manejando siempre el concepto de usabilidad de ubicación en la cual el usuario puede devolverse al inicio a de la página anterior, está relacionada con el concepto de trazabilidad generalmente ubicada en la parte superior de la pantalla.

D. SISTEMA DOCUMENTAL ORFEO

De acuerdo con la información remitida por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, el siguiente es el resumen por dependencia con radicados que se encuentran todavía activos al 3 de junio de 2019 en el sistema documental Orfeo:

RADICADOS PENDIENTES POR DEPENDENCIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2017		
Dependencia	Dependencia	Numero radicados
110	OFICINA ASESORA JURÍDICA	52
121	GRUPO DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	21
170	GRUPO DE COMUNICACIONES	9
200	DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA	2
210	GRUPO DE SUPERVISIÓN DELEGATURA FINANCIERA	46
220	GRUPO JURÍDICO DELEGATURA FINANCIERA	29

RADICADOS PENDIENTES POR DEPENDENCIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2017		
Dependencia	Dependencia	Numero radicados
230	GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES DELEGATURA FINANCIERA	2
300	DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y DE LA FORMA ASOCIATIVA	28
310	GRUPO DE SUPERVISIÓN DELEGATURA ASOCIATIVA	2.252
320	GRUPO JURÍDICO DELEGATURA ASOCIATIVA	210
330	GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES DELEGATURA ASOCIATIVA	17
340	INTENDENCIA ASOCIATIVA	2
360	ANTERIORES QUEJAS-PETICIONES DELEGATURA ASOCIATIVA	3
361	QUEJAS Y PETICIONES DELEGATURA ASOCIATIVA	2.810
370	GRUPO DE CONTROL DE LEGALIDAD Y REGISTRO DELEGATURA ASOCIATIVA	16
371	CONTRATISTAS CONTROL DE LEGALIDAD	253
400	SECRETARÍA GENERAL	8
410	GRUPO DE TALENTO HUMANO	23
415	GRUPO DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION SOCIAL Y ATENCION AL CIUDADANO	49
420	GRUPO FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	9
421	CONTRATOS Y ALMACEN	32
430	GRUPO DE CONTRIBUCIONES Y COBRANZAS	893
440	GRUPO DE CORRESPONDENCIA	3
460	GRUPO DISCIPLINARIO	10
TOTAL RADICADOS PENDIENTES		6.779

Fuente: Cantidades obtenidas a partir de datos suministrados por OAPS

De acuerdo con lo anterior se evidencia que a la fecha del presente informe continúan presentándose radicados activos en dicho aplicativo, por lo cual una vez más se reitera la recomendación de realizar una evaluación y seguimiento a la depuración de estos documentos, con el fin de que se implementen las medidas que sean necesarias para que se realice el trámite correspondiente por parte de los funcionarios de la Superintendencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante señalar lo establecido en la ley 1755 de 2015, “(...) artículo 31. *Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. (...)*”

E. PLATAFORMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – eSigna:

En la plataforma de Gestión documental, al personal de atención al Usuario se le concedieron permisos en la plataforma de información eSigna para consultar la trazabilidad completa de las PQRSD, no obstante es importante informar que estos accesos no incluyen la consulta de resoluciones o expedientes que por motivos de seguridad no estén autorizados, aunque existen Fallas en la Plataforma para consultar la trazabilidad de las peticiones.

Al respecto es pertinente señalar lo indicado por la Ley 1450 de en su artículo 234, así:

“Artículo 234°. SERVICIO AL CIUDADANO. *Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio”.* (Subrayado fuera del texto).

- Resultado de la Evaluación:

Es importante recalcar que la información contenida en el presente informe corresponde a la verificación realizada sobre los diferentes informes solicitados y entregados por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y que son clasificados en el sistema documental eSigna como PQRSD al 30 de junio de 2019.

A continuación, relacionamos el número de trámites clasificados como PQRSD que ingresaron a la Superintendencia a través de los diferentes medios de comunicación establecidos y que fueron radicados en la entidad en el sistema documental eSigna por el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019.

Tipo de PQRSD	En termino	Vencidas	Total PQRSD
Felicitaciones			0
Sugerencias			0
Manifestación		5	5
Otras peticiones (Visitas, Citas, Reuniones)	8	14	22
Denuncias		11	11
Peticiones incompletas	4	123	127
Información de Interés General	5	181	186
No es competencia de la entidad	2	127	129
Petición de documentos	10	320	330

Tipo de PQRSD	En termino	Vencidas	Total PQRSD
Consulta	104	379	483
Información de interés Particular	154	624	778
Quejas	246	1.184	1.430
Reclamos	67	1.178	1.245
Totales	600	4.146	4.746

Fuente: Cantidades obtenidas a partir de datos suministrados por OAPS

***VENCIDAS:** Se refiere a las que se resolvieron por fuera de término

Al respecto, entre los meses de enero a junio de 2019 del total de PQRSD, las quejas fueron de 1.430 los cuales corresponden al (30%), seguido de reclamos con 1.245 y un porcentaje de (26%), 778 solicitudes de información de interés particular y un porcentaje de (16%), 483 consultas con el (10%) y 330 peticiones de documentos con el (7%) como los ítems más representativos.

De lo anterior podemos observar que la entidad a 30 de junio de 2019 presentaba un total de 4.146 PQRSD vencidas, es decir que el 87% del total de PQRSD recibidas no se gestionaron en los términos establecidos por la ley 1755 de 2015, según el tipo de peticiones presentadas por los usuarios. Así mismo, en la información suministrada, en la columna “Tiempo consumido” se evidencia que están en el rango de tres (3) días hasta ciento veinte dos (122) días, por lo cual se sigue dando respuesta a las PQRSD radicadas por fuera de los plazos, por lo tanto, nuevamente se recomienda revisar las estrategias establecidas en la Superintendencia, para que se gestionen las PQRSD dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente y evitar así el vencimiento de términos.

Se reitera una vez más lo establecido en la **ley 1755 de 2015, “(...) artículo 31. Falta disciplinaria.** *La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. (...)*”.

✓ Información Tramites por dependencias

A continuación, se procede a revisar el estado de la totalidad de trámites que se encuentran radicados en el sistema documental eSigna, los cuales se relacionan de acuerdo con la dependencia a la cual fueron asignados:

DEPENDENCIA	En Trámite	Presentado	Finalizadas	Total general
Defensa Judicial, Atención de Consultas y Tutelas		1		1
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera	1	21	6	28
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa	7	29	33	69
Despacho del Superintendente		12	13	25
Grupo Administrativo y de Contratos		7	4	11
Grupo de Análisis Financiero I	71	415	268	754
Grupo de Análisis Financiero II	72	506	111	689
Grupo de Análisis Financiero III	123	521	204	848

DEPENDENCIA	En Trámite	Presentado	Finalizadas	Total general
Grupo de Asuntos Especiales - Delegatura Asociativa	41	36	131	208
Grupo de Asuntos Especiales - Delegatura Financiera	44	6	21	71
Grupo de Contribuciones y Cobranzas	6	23	223	252
Grupo de Control de la Legalidad y Registro - Delegatura Asociativa	8	80	7	95
Grupo de Correspondencia	1	8	1	10
Grupo de Facturación	1	32	828	861
Grupo de Inspección		8		8
Grupo de Inspección de Organizaciones Supervisadas		4	4	8
Grupo de Investigaciones Administrativas Sancionatorias de Organizaciones Supervisadas	9	13	1	23
Grupo de Planeación y Sistemas	13	25	31	69
Grupo de Promoción para la Participación Social y Atención del Ciudadano		1		1
Grupo de Riesgos		7		7
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y otras organizaciones	77	936	80	1.093
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados	112	1.436	11	1.559
Grupo de Sistemas	10	7	63	80
Grupo de Supervisión - Delegatura Asociativa	288	402	390	1.080
Grupo de Supervisión - Delegatura Financiera	85	367	786	1.238
Grupo de Talento Humano	3	133	154	290
Grupo Disciplinario	1	14	16	31
Grupo Financiero		6	6	12
Grupo Financiero y Administrativo	7	40	144	191
Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano	1.723	1.014	793	3.530
Grupo Interno de Trabajo para la Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo		28		28
Grupo Jurídico - Delegatura Asociativa	122	18	131	271
Grupo Jurídico - Delegatura Financiera	852	385	719	1.956
Grupo Jurídico I para Cooperativas y otras organizaciones	88	2.017	200	2.305
Grupo Jurídico II para Fondos de Empleados	223	754	54	1.031
Intendencia Asociativa		2	1	3
Intendencia Financiera	4	24	21	49
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	11	65	68	144
Oficina Asesora Despacho		4	23	27
Oficina Asesora Jurídica	164	109	666	939
Oficina de Control Interno		2	7	9
Secretaría Oficina Asesora jurídica			4	4
Secretaría Asociativa		10		10
Secretaría Despacho			3	3
Secretaría Financiera	1	1	82	84

DEPENDENCIA	En Trámite	Presentado	Finalizadas	Total general
Secretaría General		26	1	27
Secretaría Planeación y Sistemas		20	41	61
Total general	4.168	9.575	6.350	20.093

Fuente: Cantidades obtenidas a partir de datos suministrados por OAPS

Sobre esta información se puede evidenciar que la mayor participación en trámites se encuentra en el Grupo Interno de trabajo de servicio al ciudadano con un total de 3.530 solicitudes que equivale a un 17,57% del total de tramites recibidos por la entidad, seguida por el Grupo Jurídico I para Cooperativas y otras organizaciones con el (11,47%), el Grupo Jurídico - Delegatura Financiera con el (9,73%) y el Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados con el (7,76%), como las más representativas, por lo que se recomienda que las dependencias realicen estadísticas de las quejas recepcionadas clasificándolas por temas, con el fin de establecer cuáles son las PQRSD de mayor frecuencia o recurrentes y establecer los mecanismos que considere pertinentes para poder pronunciarse oportunamente.

De igual manera se recomienda estudiar la posibilidad de implementar planes contingentes y/o reforzar temporalmente aquellas dependencias que presentan un alto volumen de requerimiento de los ciudadanos teniendo en cuenta las vacaciones programadas de cada trabajador y/o los periodos de vinculación y tipos de contrato de las personas que se encargan de la contestación de estas solicitudes en cada área de la entidad.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

1. Se observa que la entidad no posee un sistema de llamada en espera, en el cual se asigne un turno de espera al usuario y permita que el usuario sobreentienda que las extensiones en ese momento se encuentran ocupadas, toda vez que al llamar a la entidad las extensiones habilitadas al encontrarse ocupadas por tener llamadas en curso, dan tono de timbre generando inconformidad en el usuario quien percibe que en la Superintendencia simplemente no atienden o no contestan las extensiones que se tienen asignadas para servicio al ciudadano.
2. Se observa que no hay un procedimiento previo establecido en iSolución para el manejo del correo electrónico o de las PQRSD electrónicas de la página web, por lo cual se recomienda evaluar la forma de atender, canalizar y responder de manera ágil y eficiente estas solicitudes, de tal manera que se alineen a las necesidades de los usuarios y de la Superintendencia de Economía Solidaria y se pueda hacer estadísticas de su uso.
3. Se observa diferentes deficiencias en la página web, que pueden confundir al usuario generando malestar e inconformidad en la ciudadanía.
4. Del total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Demandas - PQRSD recibidas en la Superintendencia a través de la plataforma eSigna durante el primer semestre del 2019, a la fecha del presente informe se encuentran 13.743 PQRSD en estado de trámite y de solicitudes presentadas, lo que constituye un alto riesgo reputacional y jurídico para la Superintendencia, toda vez que al no dar respuesta oportuna se ve afectada su reputación y puede ser objeto de sanciones por incumplimiento en los términos previstos en la Ley.

5. De acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, del total general de PQRSDD (20.093), 6.350 corresponde a PQRSDD finalizadas equivalentes al 31,60%, 4.168 se encuentran en trámite y representan el 20,74% y 9.575 están catalogadas como PQRSDD presentadas con el 47,65%.
6. Las cifras enunciadas en el presente informe son parte de la respuesta a la solicitud de información a la Oficina Asesora de Planeación y sistemas y a la Delegatura para la supervisión del ahorro y la forma asociativa y presentan diferencias numéricas frente a los informes de gestión trimestrales presentados por el área de Servicio al Ciudadano—que se encuentran ubicados en la página web de la entidad en el link: informes trimestrales de Participación Social y de Atención al Ciudadano <http://www.supersolidaria.gov.co/es/nuestra-entidad/informes-de-gestion>.
7. Es importante tener en cuenta que de acuerdo con la regulación legal y el procedimiento establecido por la entidad, la falta de atención y respuesta de fondo, el incumplimiento de los términos y el desconocimiento de los derechos de las personas constituyen falta gravísima para el servidor público y dan lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria, por lo tanto consideramos pertinente que se implemente los mecanismos necesarios para el cabal cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley que recaen sobre la Superintendencia, por lo anterior se reitera que las áreas responsables deben dar respuesta a las PQRSDD, buscar diferentes alternativas para tramitarlas dentro del marco de la legislación establecida para la atención oportuna de las PQRSDD.

Al respecto es oportuno señalar lo indicado en el numeral 14 del artículo 36 de la Ley 454 de 1998 - Funciones de la Superintendencia de la Economía Solidaria:

“Dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten contra las entidades supervisadas, por parte de quienes acrediten un interés legítimo con el fin de establecer eventuales responsabilidades administrativas y ordenar las medidas que resulten pertinentes.”

8. Recomendamos que se evalúe al interior de la Superintendencia el procedimiento de evaluación de la respuesta que se dé por parte de las organizaciones vigiladas sobre los traslados realizados o se busque un mecanismo alternativo que permita garantizar la protección y defensa de los ciudadanos que recurren a la Superintendencia; toda vez que se estaría incumpliendo con lo indicado en el numeral 2 del artículo 35 de la Ley 454 de 1998 - Objetivos y Finalidades, respecto a:

“Proteger los intereses de los asociados de las organizaciones de Economía Solidaria, de los terceros y de la comunidad en general”.

9. Como consecuencia de lo anterior, se puede presumir el incumplimiento del artículo 23 de la Constitución Política de Colombia que ampara como derecho fundamental el derecho de petición, se recuerda que pueden ser instauradas acciones de tutela por parte de los peticionarios exigiendo las respuestas en los términos legales e investigaciones por los demás entes de control y vigilancia del estado colombiano. Lo cual generaría costos adicionales, que podrían ser vistos como un detrimento patrimonial.
10. Se hace necesario que la entidad evalúe la forma en que en la actualidad presta el servicio telefónico en la entidad, con el propósito de recepcionar, atender y canalizar

de forma rápida, oportuna y adecuada las inquietudes y reclamos de los usuarios en temas relacionados con las PQRSDD e información en general. Toda vez que se observa que 4.208 llamadas no son atendidas, generando inconformidad a los usuarios y un riesgo de incumplimiento de nuestras funciones frente a la atención al ciudadano oportuna y de calidad, como entidad pública.

11. De igual forma se recomienda hacer una revisión general de las observaciones que se indicaron en cada uno de los puntos desarrollados en el presente informe, con el fin de que se implementen las acciones que sean requeridas para subsanar los hallazgos realizados.

Cordialmente,

(Original firmado)

MABEL ASTRID NEIRA YEPES
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Ana Larissa Niño Collantes