



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**

**II SEMESTRE DE 2018**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**Bogotá, D.C, Enero 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 – Informe sobre mecanismos de Participación Ciudadana y Atención de PQRS por parte de la Superintendencia, la Oficina de Control Interno, presenta el mencionado informe, por el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2018, 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 diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, atendidas durante el período del 1 de julio y el 31 de diciembre de 2018.

### III. MARCO NORMATIVO

La evaluación es realizada por el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2018, dando cumplimiento a:

- Ley 1474 del 2011 Artículo 76.
- 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 y sugerencias durante el segundo semestre del año 2018.

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 el sistema 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 de los procesos, todo ello en beneficio de los usuarios y el mejoramiento de los diferentes procesos de Inspección, Vigilancia y Control que realiza la Superintendencia.

#### **A. ATENCIÓN AL USUARIO**

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

Durante el segundo semestre de 2018 el CAU fue atendido por un funcionario de planta Profesional Universitario, perteneciente a la Delegatura Asociativa y tres contratistas que ingresaron en el mes de enero 2018, de los cuales dos son profesionales y un tecnólogo, tal como se observa en el cuadro adjunto:

<b>Tipo de Vinculación</b>	<b>Nivel de Estudios</b>	<b>Fecha de Ingreso</b>
Planta	Profesional Universitario	
Contratista	Profesional	25/01/2018
Contratista	Profesional	22/01/2018
Contratista	Auxiliar	25/01/2018

**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.

## B. 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.

Las siguientes son las estadísticas entregadas por la Delegatura Asociativa, correspondiente a las transacciones realizadas, tipos de servicio y calificación por el Centro de Atención al Usuario – C.A.U., por el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2018:

### ➤ Usuarios atendidos en el periodo:

<b>FUNCIONARIO Y/O CONTRATISTA</b>	<b>NÚMERO DE ATENCIONES</b>	<b>%</b>
Profesional Universitario	1.366	41,10%
Contratista - Profesional	629	18,92%
Contratista - Profesional	1.136	34,18%
Contratista - Contratista	193	5,81%
<b>TOTAL ATENCIONES PERSONALIZADAS EN CAU</b>	<b>3.324</b>	<b>100,00%</b>

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

### ➤ Tipo de Servicio

En el periodo comprendido entre el el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2018, las siguientes fueron las consultas de información más frecuentes:

<b>TIPO DE CONSULTA</b>	<b>No. USUARIOS</b>	<b>%</b>
Contable	2	0,06%
Control de Legalidad	175	5,26%
Información General	46	1,38%
No Competencia	1	0,03%
Quejas	3.098	93,20%
Supersolidaria	2	0,06%
<b>TOTAL</b>	<b>3.324</b>	<b>100,00%</b>

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

De acuerdo con los resultados de las estadísticas del sistema, se observa que el mayor porcentaje de los usuarios que se acercan al CAU, es porque tienen alguna Inconformidad con los servicios prestados por nuestras vigiladas, dado que el sistema lo reporta como queja y representa el 93,20% del total los usuarios atendidos.

En cuanto a la mayoría de temas que consultan los usuarios del CAU, corresponden a Control de Legalidad que representa el 5,26% y consultas sobre solicitud de información general con el 1,38% del total de los atendidos durante el segundo semestre.

➤ **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, en la cual 0 es la mínima nota y 4 es la máxima nota.

Los servidores del CAU, fueron calificados por su atención personalizada de acuerdo con el sistema de la siguiente manera:

<b>CALIFICACION DEL PERSONAL CAU</b>		
<b>CALIFICACION</b>	<b>USUARIOS</b>	<b>%</b>
0	40	1,20%
1	3	0,09%
2	0	0,00%
3	58	1,74%
4	2.607	78,43%
N	616	18,53%
	<b>3.324</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Porcentajes obtenidos a partir de datos suministrados por Delegatura Asociativa  
N: No contestó la encuesta

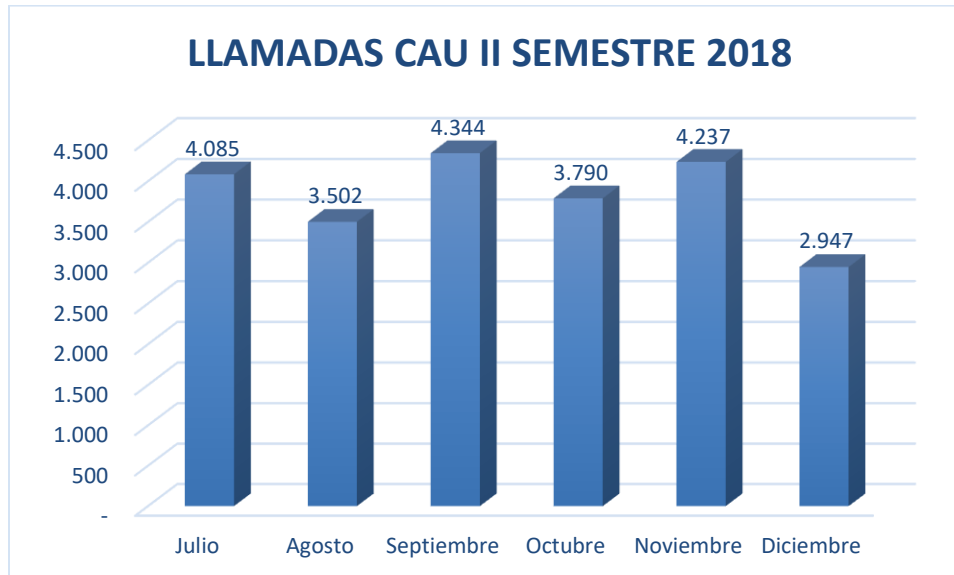
El CAU cuenta con la atención permanente de un profesional de planta que tiene una amplia experiencia en esta Superintendencia, que conoce los procesos y procedimientos, para dar una información oportuna y de calidad. Adicionalmente, se contrató para la atención personalizada a dos profesionales y un auxiliar administrativo que es el encargado de atender el teléfono, es por eso que el 78,43% de las personas atendidas califican el servicio como excelente.

Se observa que un 3,03% (corresponde a la suma de personas que calificaron de 0 a 3) de los usuarios no presentaron satisfacción total con el servicio brindado, lo cual debe ser evaluado para implementar las respectivas acciones de mejora, a fin de obtener una calificación de satisfacción de 4, en el 100% de los usuarios.

**C. PBX:**

Las siguientes son las estadísticas de las llamadas telefónicas recibidas por el Centro de Atención al Usuario por el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2018:

## TRANSACCIONES TELEFONICAS DURANTE EL PERIODO



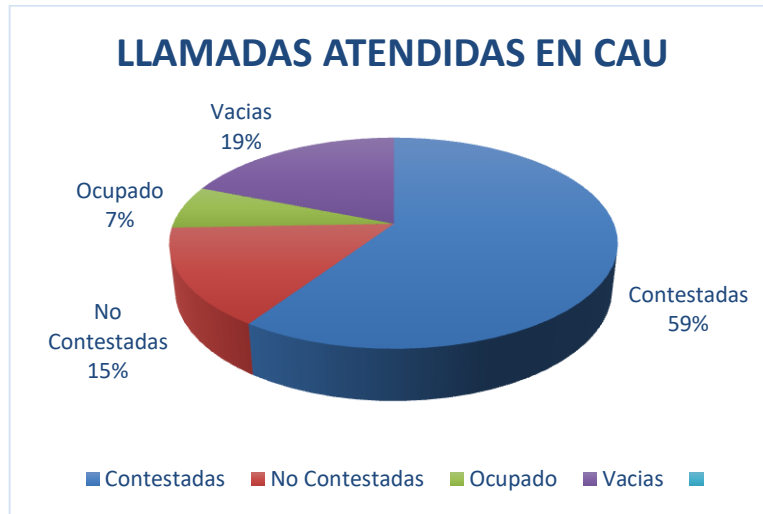
Grafica obtenida a partir de datos suministrados por Delegatura Asociativa

En la gráfica anterior se evidencia que de las 22.905 llamadas realizadas a la entidad en los meses de septiembre y noviembre se presentaron más inquietudes por parte de la ciudadanía mientras que en el mes de diciembre fueron recibidas menos llamadas.

LLAMADAS CAU PERIODO JULIO - DICIEMBRE 2019					
Mes	Llamada contestadas	Llamadas no contestadas	Ocupado	Vacías	Total Llamadas
Julio	2.662	315	278	830	4.085
Agosto	1.788	537	232	945	3.502
Septiembre	2.704	516	81	1043	4.344
Octubre	2.475	483	166	666	3.790
Noviembre	2.297	842	497	601	4.237
Diciembre	1.676	746	263	262	2.947
<b>TOTAL</b>	<b>13.602</b>	<b>3.439</b>	<b>1.517</b>	<b>4.347</b>	<b>22.905</b>
<b>%</b>	<b>59,38%</b>	<b>15,01%</b>	<b>6,62%</b>	<b>18,98%</b>	<b>100,00%</b>

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

Se observa según las cifras anteriores que el formato de registro de llamadas no se está llenando completamente en tanto que hay 4.347 llamadas que no fueron contestadas, pero no están debidamente clasificadas.



Grafica obtenida a partir de datos suministrados por Delegatura Asociativa

De acuerdo con lo anterior se hace necesario que la entidad evalúe la forma en que en la actualidad presta dicho servicio, 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 PQRS e información en general, toda vez que se observa que el 40,61% de las llamadas, es decir 9.303 llamadas no fueron atendidas del total de la muestra, generando inconformidad a los usuarios y un riesgo de incumplimiento de nuestras funciones frente a la atención al ciudadano, como entidad pública.

#### D. PAGINA WEB DE LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

En la página web de la Superintendencia en el icono PQRS 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 la siguiente información:

La imagen muestra una captura de pantalla de la página web de la Superintendencia de la Economía Solidaria. En la parte superior, se ve el navegador con la URL <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/tramites/tramite.do?formAction=btShow&t=50003&s=0#no-back-button>. El encabezado de la página incluye el logo de la entidad, el texto "Sede Electrónica" y un menú de navegación con opciones como "Inicio", "Catálogo de trámites", "Carpeta Privada", "Servicios" y "Sobre la sede".

El contenido principal muestra la sección "Catálogo de trámites" con un submenú que indica "Inicio > Catálogo de trámites > Ver trámite Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias". Debajo de esto, se encuentra el título "Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias" y un botón "Iniciar Trámite".

En la parte inferior, se detallan las instrucciones para formular consultas y peticiones escritas, indicando que las peticiones deben contener ciertos requisitos.



Fuente: Pagina web de la Superintendencia de la Economía Solidaria

The screenshot shows the 'Sede Electrónica' website interface. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Catálogo de trámites', 'Carpeta Privada', 'Servicios', and 'Sobre la sede'. Below this is a blue banner with the text 'Realizar tramitación'. The main content area is titled 'Peticiónes, quejas, reclamos y sugerencias' and includes a progress indicator with four steps: 1. Formulario, 2. Documentación, 3. Confirmación, and 4. Acuse de recibo. The 'Formulario inicial' is displayed, featuring various input fields: 'Tipo documento' (Document Identifier), 'Nombre/Razón soc.', 'D.F. Apellido', 'Género', 'Entidad', 'Profesión', 'Dirección', 'Observaciones', 'Provincia' (BOGOTÁ), 'Relación' (BOGOTÁ, D.C.), 'Correo Electrónico', 'Teléfono', and 'Representante'. A disclaimer at the bottom states: 'Todas las respuestas a sus requerimientos serán emitidas al correo registrado según lo dispuesto en el Artículo 94 de la Ley 1437 de 2011. Designación de la autoridad a quien se dirige: Entidad Solidaria sobre la cual desea hacer su comentario: Nombre Entidad Solidaria:'. A footer note reads: '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".' and includes a 'Aceptar' button.

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 PQRS 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.

## E. 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 activos aun en el sistema documental Orfeo al 31 de diciembre de 2018:

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
230	GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES DELEGATURA FINANCIERA	2

RADICADOS PENDIENTES POR DEPENDENCIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2017		
Dependencia	Dependencia	Numero radicados
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
<b>TOTAL RADICADOS PENDIENTES</b>		<b>6.779</b>

Fuente: Cantidades obtenidas a partir de datos suministrados por OAPS

Se evidencia que a la fecha del presente informe continúan presentándose radicados activos en dicho aplicativo, por consiguiente 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.

Por 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. (...)"

## F. 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 PQRS, estos servicios no contemplan la consulta de resoluciones o expedientes por motivos de seguridad, 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 con corte al 31 de diciembre de 2018.**

A continuación, relacionamos el número de PQRS que ingresaron a la Superintendencia a través de los diferentes medios de comunicación establecidos en la entidad por el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2018.

Tipo de PQRS	En termino	Vencidas	Total PQRS
Felicitaciones	-	2	2
Sugerencias	-	-	-
Manifestación	-	2	2
Otras peticiones (Visitas, Citas, Reuniones)	-	13	13
Denuncias	-	25	25
Peticiones incompletas	-	28	28
Información de Interés General	-	14	14
No es competencia de la entidad	-	136	136
Petición de documentos	-	138	138
Consulta	29	177	206
Información de interés Particular	18	588	606
Quejas	18	812	830
Reclamos	20	1.205	1.225
<b>Totales</b>	<b>85</b>	<b>3.140</b>	<b>3.225</b>

\*VENCIDAS: Se refiere a las que se resolvieron por fuera de término y no a las que están pendiente

Al respecto, entre los meses de julio a diciembre de 2018 del total de PQRS, los reclamos fueron de 1.225 los cuales corresponden al (37,98%), seguido de quejas con 830 y un porcentaje de (25,74%), 606 solicitudes de información particular y un porcentaje de (18,79%), 206 consultas con el (6,39%) y 138 peticiones de documentos con el (4,28%) como los ítems más representativos.

De lo anterior podemos observar que la entidad al 31 de diciembre de 2018 presentaba un total de 3.140 PQRS vencidas, es decir que el 97,36% del total de PQRS 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 los tiempos van desde los 11 días hasta los 130 días, por lo cual se sigue dando respuesta a las PQRS radicadas por fuera de los plazos, por lo tanto, nuevamente se recomienda revisar las estrategias establecidas en la Superintendencia, para que se gestionen las PQRS dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente y evitar así el vencimiento de términos.

Por lo anterior, es importante reiterar 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 por dependencias

A continuación, se procede a revisar el estado de todos los trámites radicados en la Supersolidaria, por dependencia, encontrando la siguiente información:

DEPENDENCIA	En Trámite	Presentado	Finalizadas	Total general
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera		25		25
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa	1	54	1	56
Despacho del Superintendente		5	2	7
Grupo de Archivo	2	4	1	7
Grupo de Asuntos Especiales - Delegatura Asociativa	62	372	125	559
Grupo de Asuntos Especiales - Delegatura Financiera	16		42	58
Grupo de Contribuciones y Cobranzas		4	83	87
Grupo de Control de la Legalidad y Registro - Delegatura Asociativa		17	53	70
Grupo de Correspondencia		2		2
Grupo de Facturación	1	191	849	1.041
Grupo de Planeación y Sistemas		4	12	16
Grupo de Sistemas	24	100	7	131
Grupo de Supervisión - Delegatura Asociativa	396	1.262	569	2.229
Grupo de Supervisión - Delegatura Financiera	196	386	1.900	2.491
Grupo de Talento Humano	7	133	151	291
Grupo Disciplinario		6		6
Grupo Financiero y Administrativo	7	88	514	609
Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano	832	320	2.874	4.026

DEPENDENCIA	En Trámite	Presentado	Finalizadas	Total general
Grupo Interno de Trabajo para la Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo	4	89	19	112
Grupo Jurídico - Delegatura Asociativa	432	987	448	1.871
Grupo Jurídico - Delegatura Financiera	421	287	814	1.535
Intendencia Asociativa	1	6		7
Intendencia Financiera		307	2	309
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	10	171	13	194
Oficina Asesora Despacho	1	1	64	66
Oficina Asesora Jurídica	443	79	579	1.101
Oficina de Control Interno		1	3	4
Secretaría Despacho	1		2	3
Secretaría Financiera		4	1	5
Secretaría General	4	39	2	45
Secretaría Oficina Asesora Jurídica		2		2
Secretaría Planeación y Sistemas		3		3
Comunicaciones			3	3
<b>Total</b>	<b>2.861</b>	<b>4.949</b>	<b>9.133</b>	<b>16.971</b>

Fuente: Cantidades obtenidas a partir de datos suministrados por OAPS

Sobre esta información se puede evidenciar que la mayor participación en PQRS se encuentra en el Grupo Interno de trabajo de servicio al ciudadano con un total de 4.026 solicitudes que equivale a un 23,72% del total de PQRS recibidas por la entidad, seguida por el Grupo de Supervisión de la Delegatura Financiera con el (14,68%), el Grupo de supervisión de la Delegatura Asociativa con el (13,13%), el Grupo Jurídico de la Delegatura Asociativa con el (11,02%) y el Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera con el (9,04%), 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 cuales son las PQRS 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. Del total de las PQRS recibidas durante el segundo semestre del 2018, a la fecha del presente informe están pendientes de tramite 7.810 PQRS radicadas y recepcionadas, cifra que sale de la suma de solicitudes en trámite y solicitudes presentadas a través de la plataforma Esigna, lo que constituye un riesgo reputacional y jurídico, para la Superintendencia, toda vez que puede ser objeto de sanciones por incumplimiento en los términos previstos en la Ley.
2. Cabe resaltar la labor de los funcionarios en cuanto a las PQRS finalizadas que son 9.133 con un (53,82%) del total, 7.810 en trámite con el (46,02%) y 28 paralizados

(se refiere a radicados electrónicos que tienen pendiente adjuntar documentos soporte) que representan el (0,28%).

3. 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 asociativa y subidos a la web en el link: informes trimestrales de Participación Social y de Atención al Ciudadano <http://www.supersolidaria.gov.co/es/nuestra-entidad/informes-de-gestion>.
4. 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 PQRS, buscar diferentes alternativas para tramitarlas dentro del marco de la legislación establecida para la atención oportuna de las PQRS.

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.”*

5. 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 alterno 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”.*

6. 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.
7. 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 PQRS e información en general. Toda vez que se

observa que 9.303 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.

8. 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