



## INFORME AL PROCESO DE GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA – DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA ASOCIATIVA Y SEGUIMIENTO HALLAZGOS 2014.

En cumplimiento de nuestras funciones y de acuerdo al Plan de Auditoría del año 2015, la Oficina de Control Interno realiza el informe correspondiente al proceso de Gestión de Interacción Ciudadana correspondiente a la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa y el seguimiento sobre los hallazgos de auditoría realizados en el año 2014.

### 1. OBJETIVO

Evaluar el proceso de gestión de interacción ciudadana con el fin de determinar si la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa cumple con la atención oportuna de quejas, reclamos y consultas de la ciudadanía.

### 2. ALCANCE

Evaluar el proceso de gestión de interacción ciudadana correspondiente al periodo comprendido entre los meses de enero a mayo de 2015.

### 3. DESARROLLO

#### Archivo en Excel consolidado “Control Quejas y derechos de petición”

Se relacionan a continuación las definiciones de los diferentes “estados” que se encuentran en el archivo recibido de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa, de acuerdo al manual de uso de eSigna.



Código GP 006-1

**Por unas entidades solidarias confiables**

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737  
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co  
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia  
V\_OAPS-F12814



Código SC 5773-1



**Estado:** estado actual en que se encuentra la tramitación. Esta columna estará disponible en las vistas de **Mis Solicitudes, Solicitudes y Todas las solicitudes**. Los estados de la tramitación podrán ser:

- o **Presentado:** estado en que se encuentran las solicitudes tras haber presentado toda la documentación requerida.
- o **Presentado CC/SR:** estado en que se encuentran las solicitudes, configuradas para la identificación por medio de certificado digital (Con Certificado) y sin que generen ninguna anotación en el Registro (Sin Registro), tras haber presentado toda la documentación requerida.
- o **Presentado SC/SR:** estado en que se encuentran las solicitudes, configuradas como anónimas (Sin Certificado) y sin que generen ninguna anotación en el Registro (Sin Registro), tras haber presentado toda la documentación requerida.
- o **En trámite:** estado en que se encuentran las solicitudes que se están gestionando en la entidad.
- o **En trámite incompleta:** estado en que se encuentran las solicitudes que han iniciado expediente pero que tienen documentación pendiente de aportar.
- o **Paralizado:** estado en que se encuentran las solicitudes con documentación incompleta.
- o **Paralizado CC/SR:** estado en que se encuentran las solicitudes con documentación incompleta configuradas para la identificación por medio de certificado digital (Con Certificado) y sin que generen ninguna anotación en el Registro (Sin Registro).
- o **Paralizado SC/SR:** estado en que se encuentran las solicitudes con documentación incompleta configuradas como anónimas (Sin Certificado) y sin que generen ninguna anotación en el Registro (Sin Registro).
- o **Rechazado:** estado en que se encuentran las solicitudes rechazadas por el personal de la entidad (p.ej. documentación que no se corresponde con la solicitud, etc...)
- o **Finalizado:** estado en que se encuentran las solicitudes donde la tramitación ha finalizado. Este estado podrá

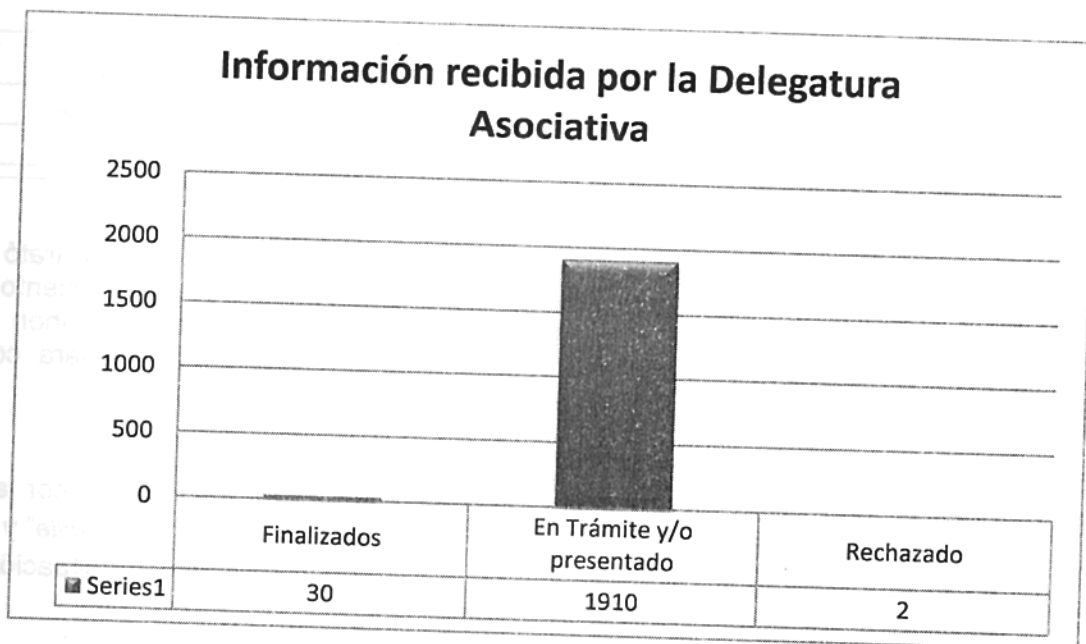
Fuente: Manual de uso      Oficina Virtual (OVAC)

De acuerdo a la información suministrada, en el periodo comprendido de enero a mayo de 2015 se recibieron 1942 radicados por diferentes conceptos entre los que se incluyen peticiones, quejas, solicitudes, demandas, respuestas a radicados, inconformidad con respuesta, solicitud de acompañamiento, carta de exoneración de contribuciones especiales, citas a reunión, aclaraciones radicados, entre otros, clasificados por estado así:

Estado	Cantidad	% Participación
Finalizados	30	2%
En Trámite	1375	71%
Presentado	535	28%
Rechazado	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1942</b>	<b>100%</b>

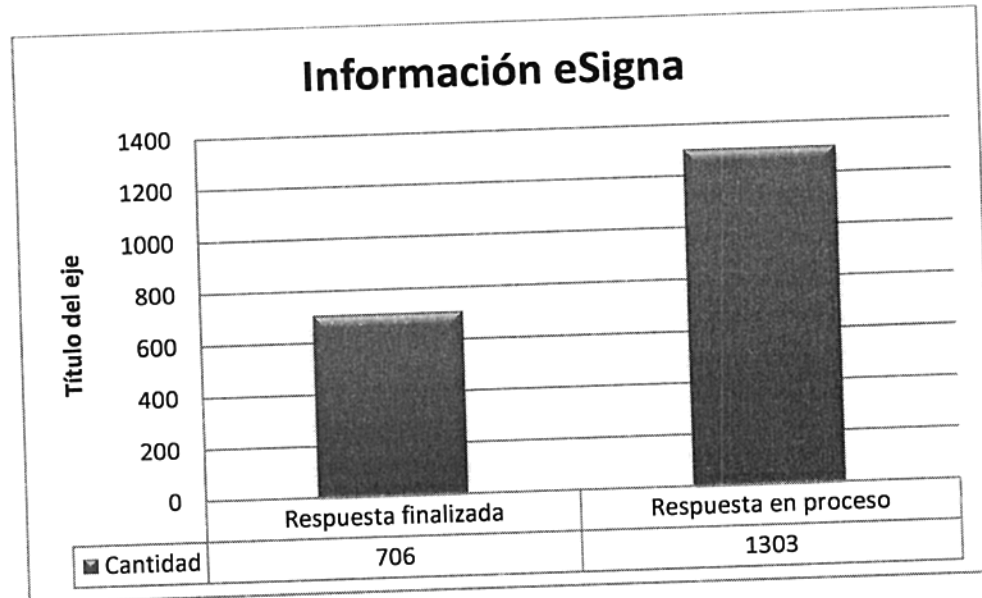
Datos obtenidos a partir de información de Delegatura Asociativa

Al respecto de acuerdo a lo informado por el funcionario encargado de administrar el sistema documental eSigna, los documentos en estado "presentado": "Indican que el documento (Ciclo-Radicado) se encuentra en posesión del coordinador o encargado de hacer el reparto a su grupo y/o lo tiene asignado un usuario del grupo correspondiente (gestor) pero sin ser aceptado o sin haberse generado aún un ciclo de vida, cuando se acepta y se genera el ciclo de vida cambia de estado **presentado** a estado en **trámite**"; teniendo en cuenta la observación, se evidencian un total de 1910 entre los estados "En trámite y presentado",.



Sin embargo en relación recibida por el funcionario responsable del área de gestión documental para el informe de seguimiento PQRS, correspondiente al "Grupo de Control de la legalidad y Registro - Delegatura Asociativa" se obtiene la siguiente información de enero a mayo de 2015, así:

Situación	Cantidad	% Participación
Respuesta finalizada	706	35%
Respuesta en proceso	1303	65%
<b>Total</b>	<b>2009</b>	<b>100%</b>



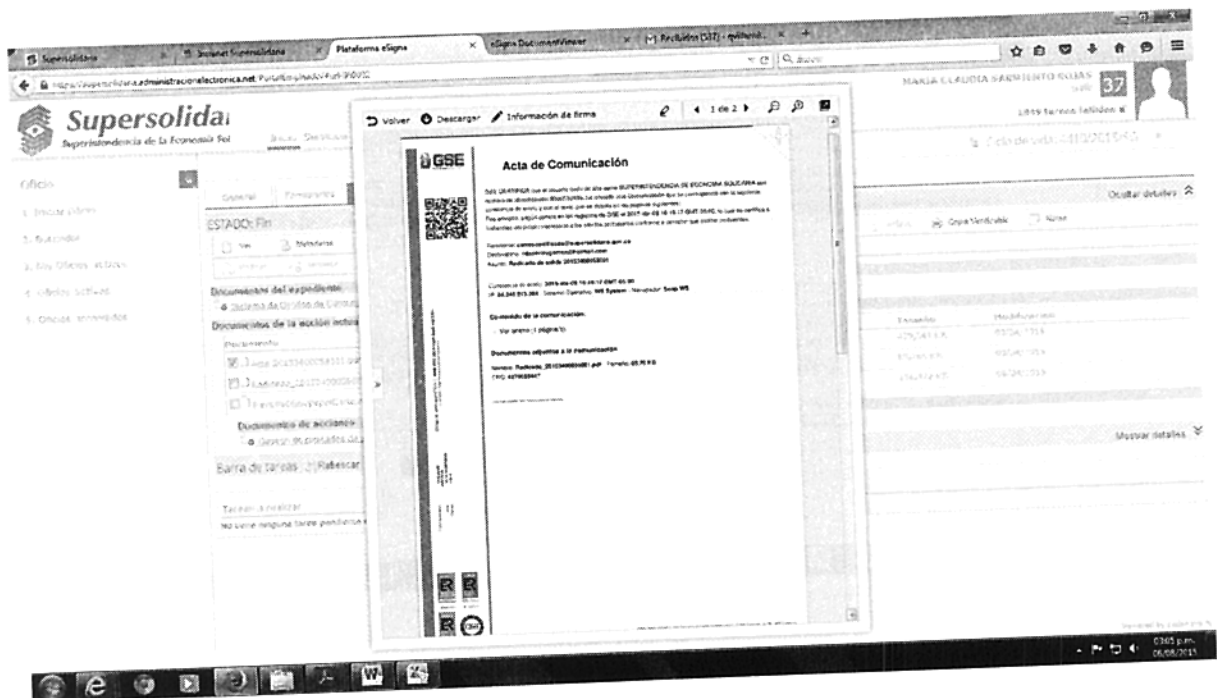
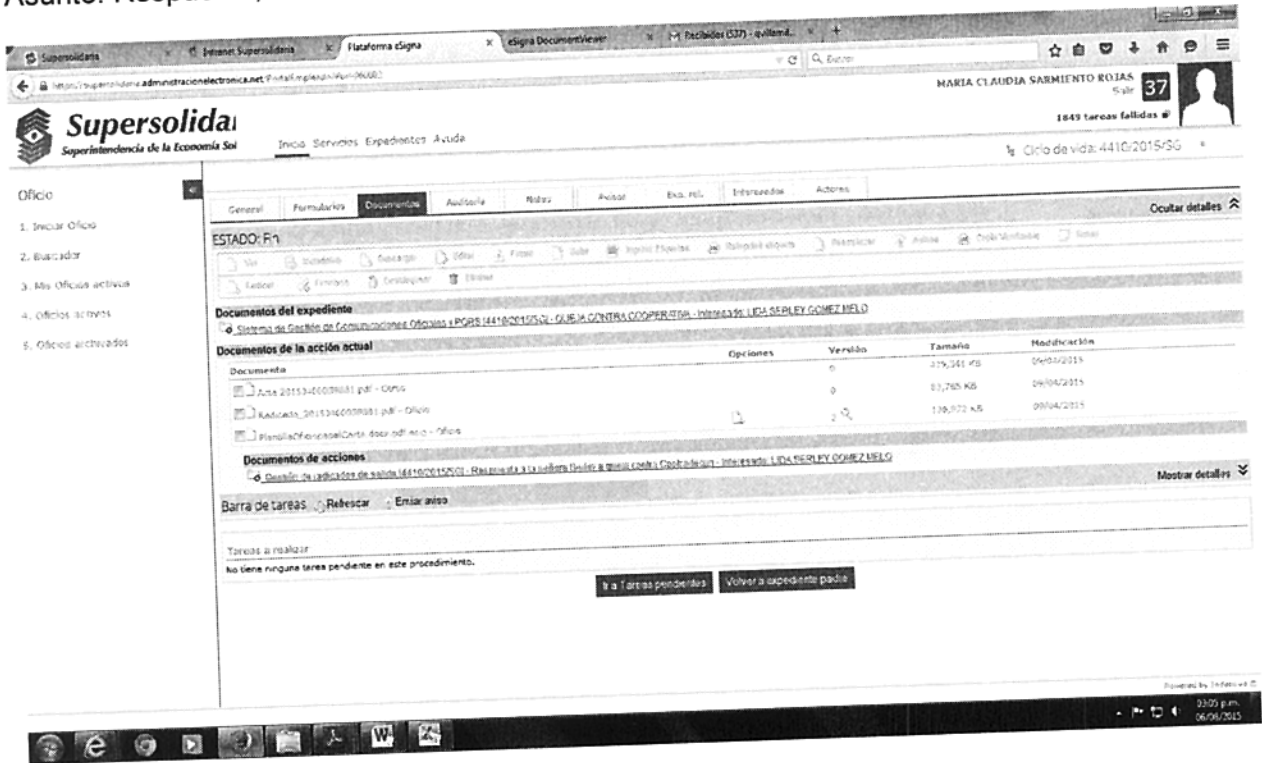
Al respecto, debido a las diferencias generadas el día 6 de agosto de 2015 se trató el tema por parte de la Oficina de Control Interno con los funcionarios María Claudia Sarmiento Profesional Especializado de la Delegatura para el Ahorro y la Forma Asociativa y Jhon Jairo Leiva administrador de la plataforma eSigna, realizándose pruebas aleatorias para comprobar el estado real de algunos radicados entre los que se encuentran los siguientes:

- Radicado 20154400000522, que se encuentra en la relación recibida por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa en estado "En trámite" y en el listado de PQRS recibido del administrador de la plataforma se encuentra situación "Respuesta en proceso", se obtiene los siguientes pantallazos:



- Radicado 20154400000832, que se encuentra en la relación recibida por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa en estado "En trámite" y en el listado de PQRS recibido del administrador de la plataforma se encuentra situación "Respuesta en proceso", se obtiene los siguientes pantallazos:

Asunto: Respuesta, en los documentos figura acta de envío, así:

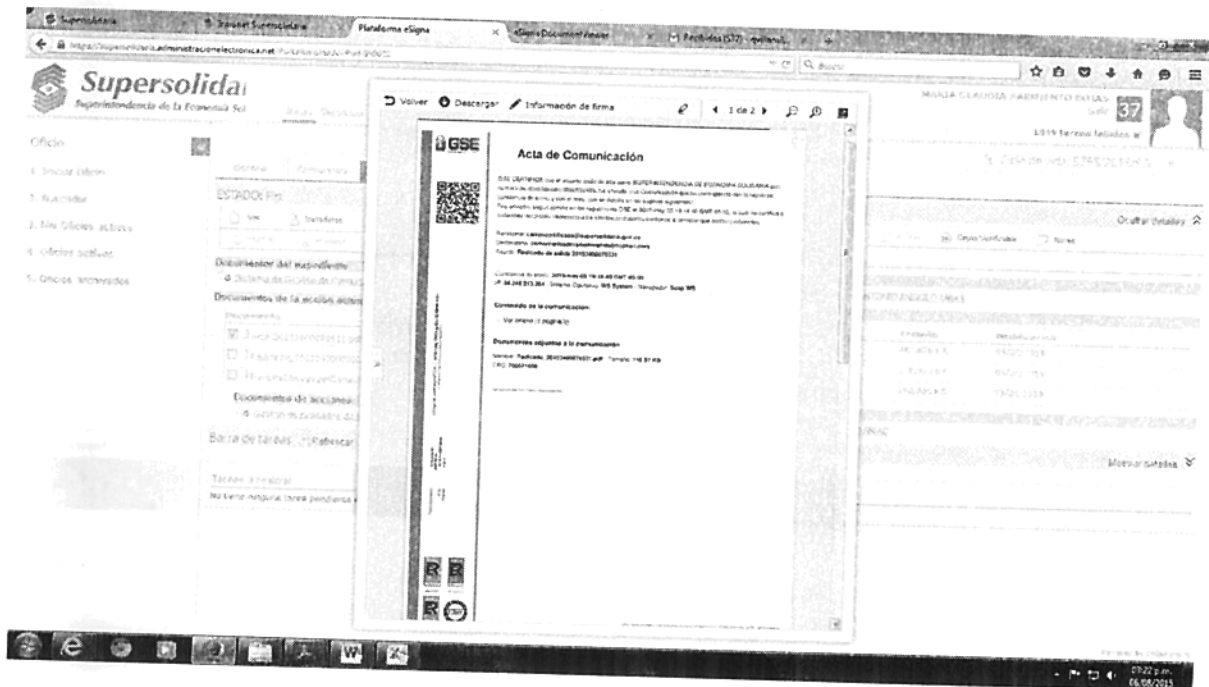
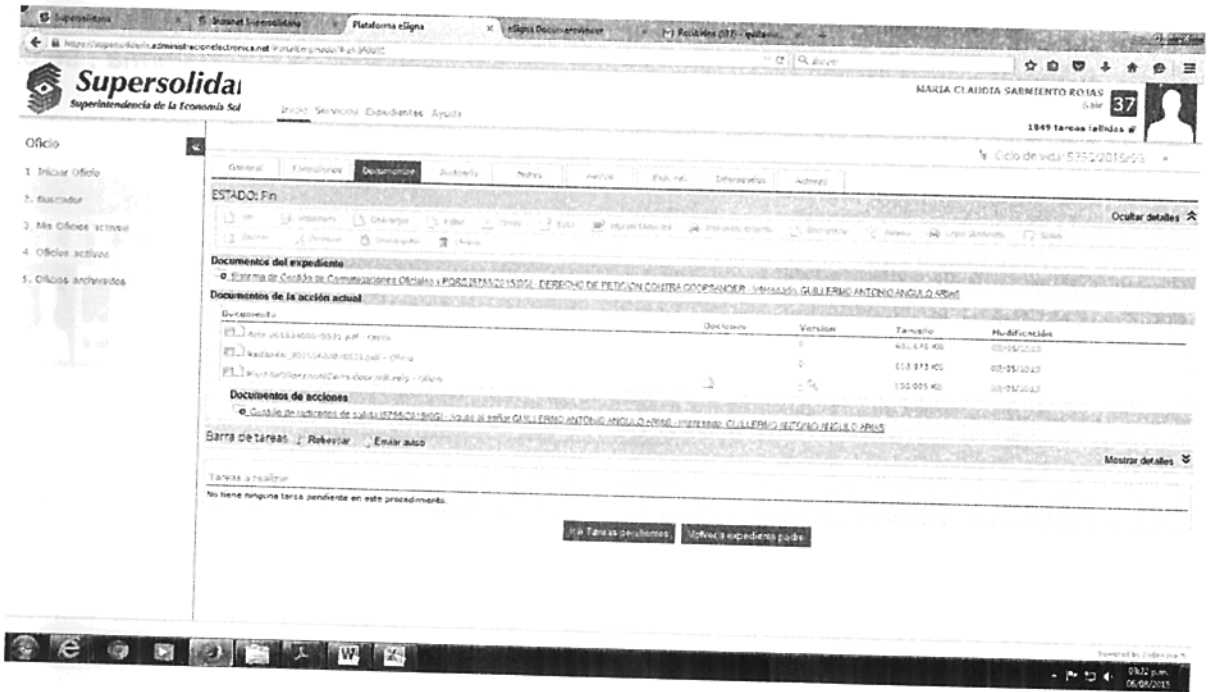








Asunto: Acuse al señor, en los documentos figura acta de envió, así:



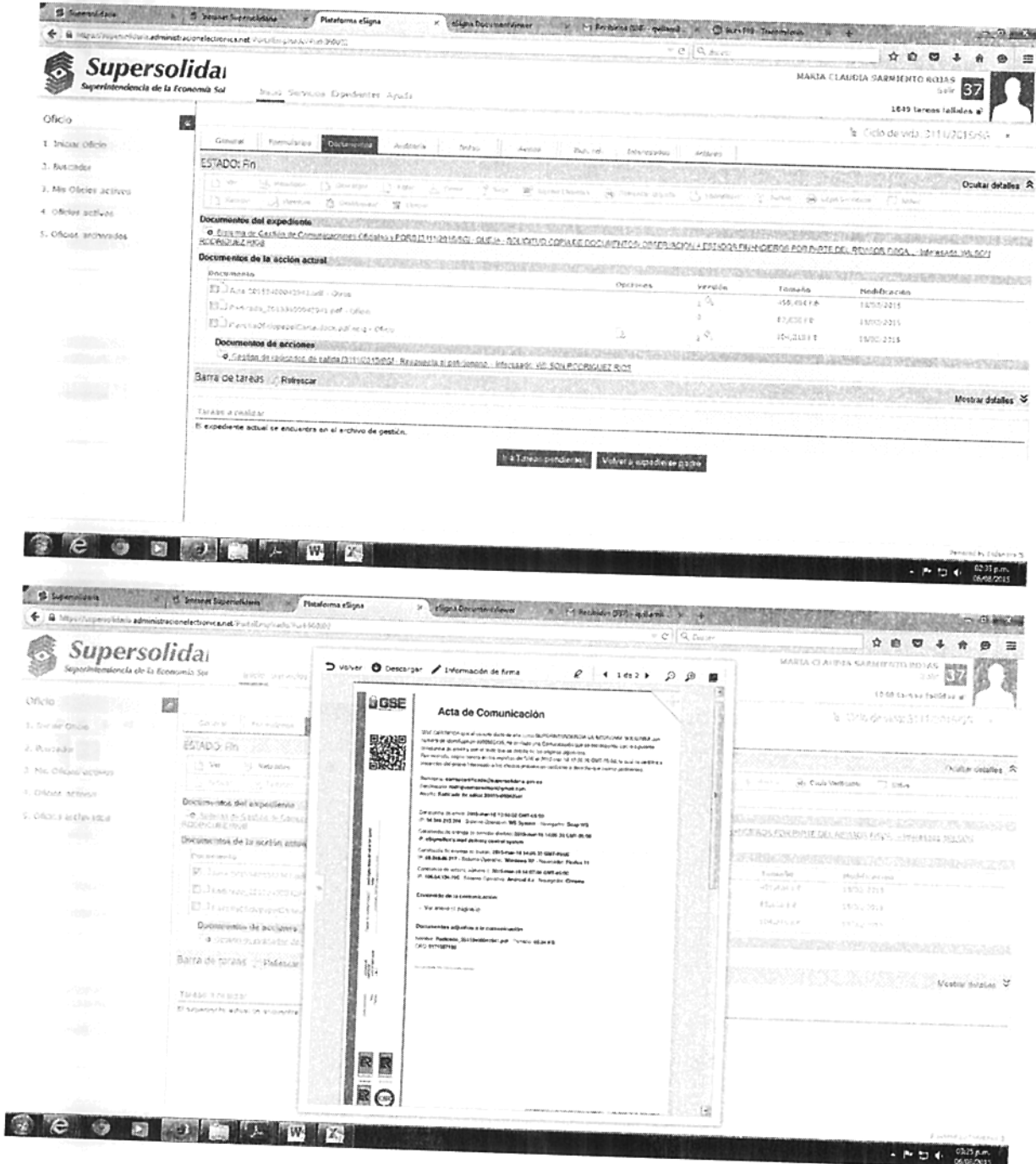
- Radicado 20154400145552, que se encuentra en la relación recibida por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa en estado "Presentado", no se encuentra en el listado de PQRS recibido del administrador de la plataforma", se obtiene el siguiente pantallazo:

The screenshot shows the Supersolidaria web application interface. The browser address bar displays the URL: <https://supersolidaria.administracionelectronica.net/PerfilEmpleado/Pant67>. The user is identified as MARIA CLAUDIA SARMIENTO ROJAS with a profile picture and the number 37. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'Oficina virtual', 'Mis solicitudes', and 'Situación solicitud'. The main content area displays 'Datos de la solicitud' for a request from 'Fajardo Corredor Ana Milena' with identification number 45673022. The request status is 'Finalizado' and was submitted on 23/05/2015. Below this, there is a table of 'Radificados asociados' with one entry.

Fecha	Nombre solicitante	Urgencia	Radificado
23/05/2015	Fajardo Corredor Ana Milena	1	20154400145552

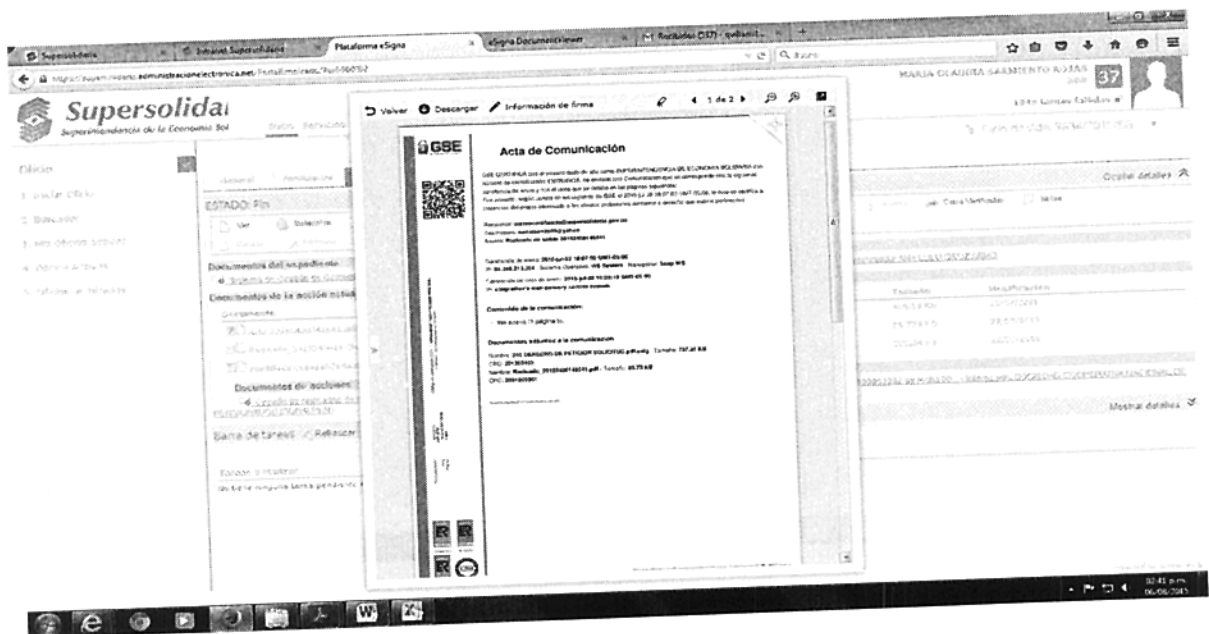
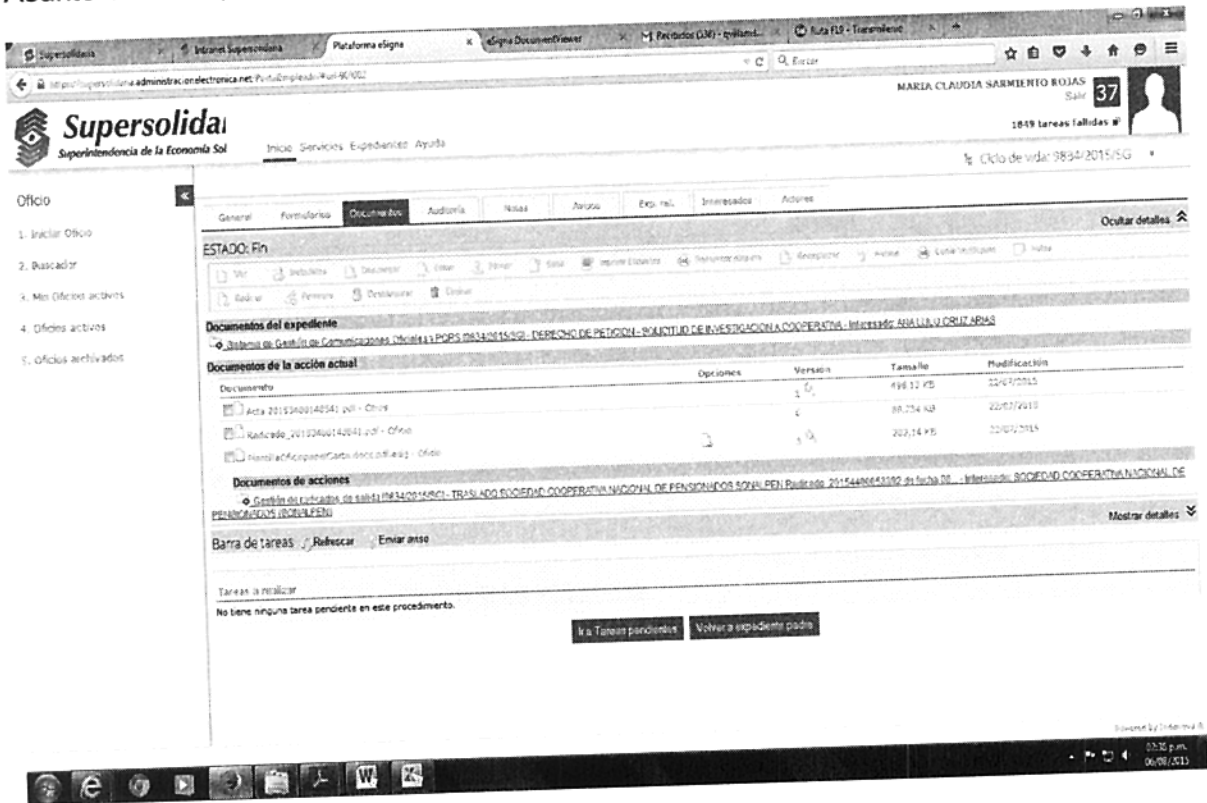
- Radicado 20154400022942, que se encuentra en la relación recibida por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa en estado "En trámite" y en el listado de PQRS recibido del administrador de la plataforma se encuentra situación "Respuesta finalizada", se obtiene los siguientes pantallazos:

Asunto Respuesta, en los documentos figura acta de envío, así:

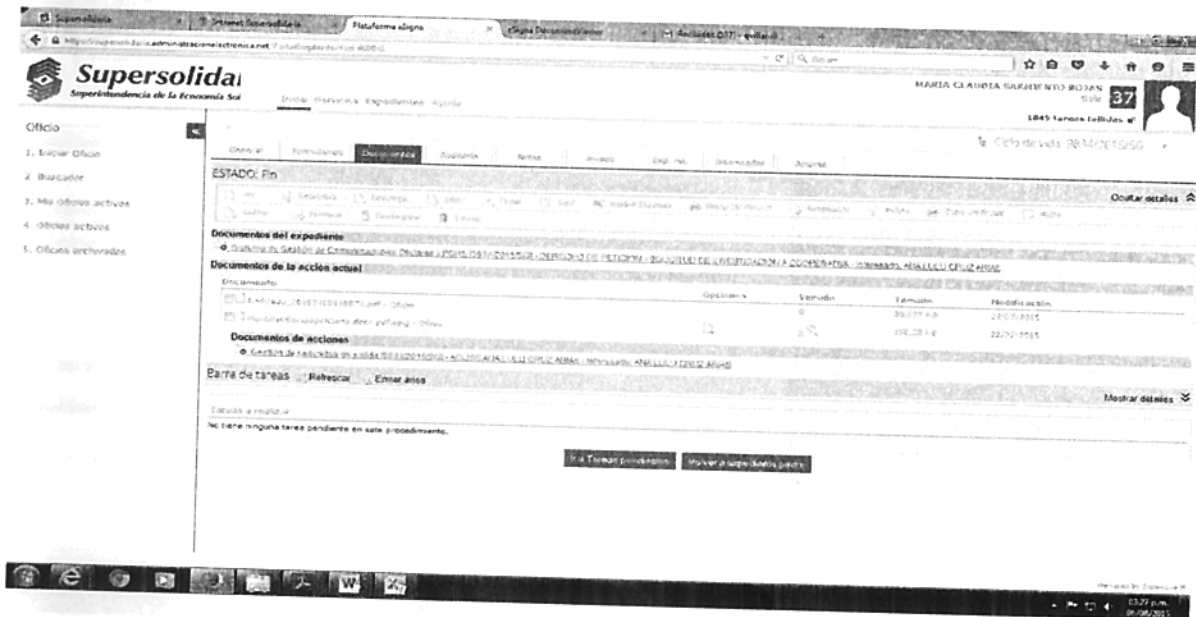


- Radicado 20154400053392, que se encuentra en la relación recibida por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa en estado "Presentado" y en el listado de PQRS recibido del administrador de la plataforma se encuentra situación "Respuesta en proceso", se obtiene los siguientes pantallazos:

Asunto Traslado, en los documentos figura acta de envío, así:

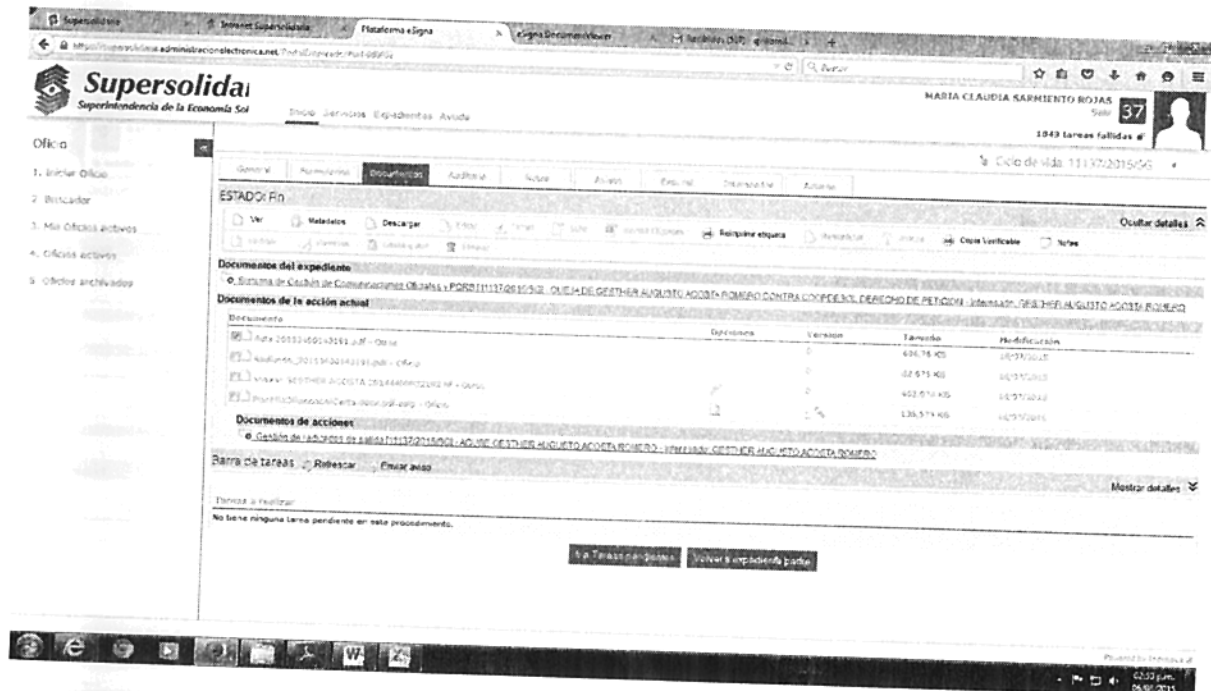


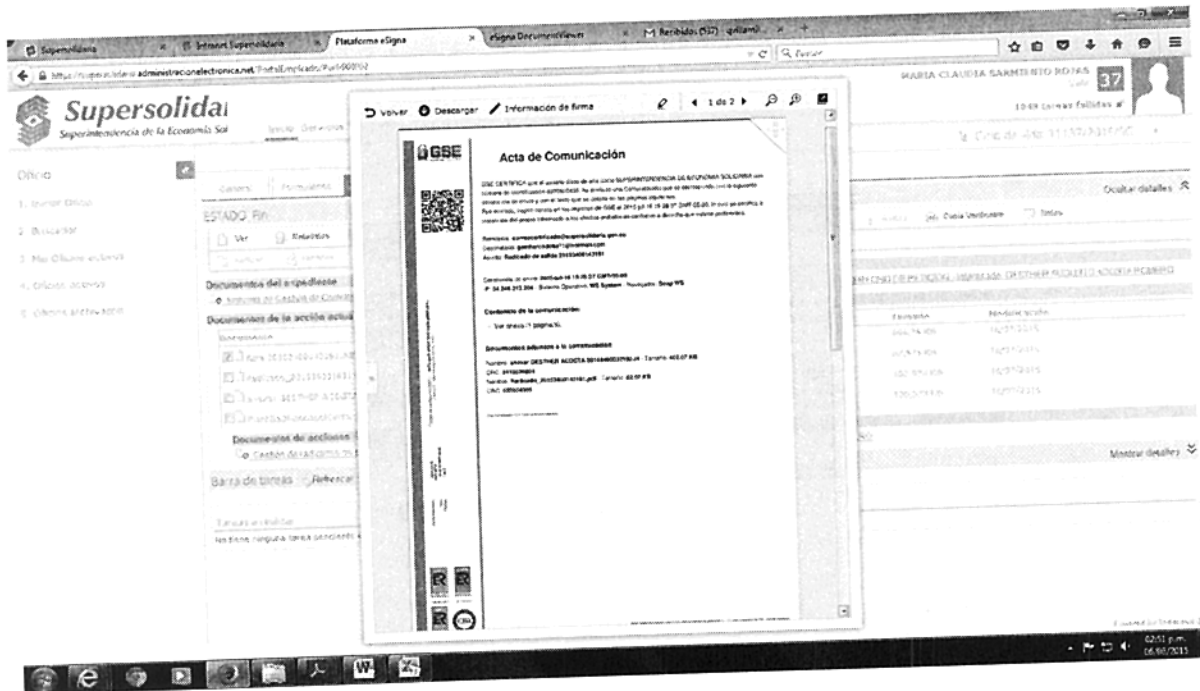
Asunto Acuse, no se encuentra acta de envío.



- Radicado 20154400093132, que se encuentra en la relación recibida por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa en estado "Presentado" y en el listado de PQRS recibido del administrador de la plataforma se encuentra situación "Respuesta en proceso", se obtiene los siguientes pantallazos:

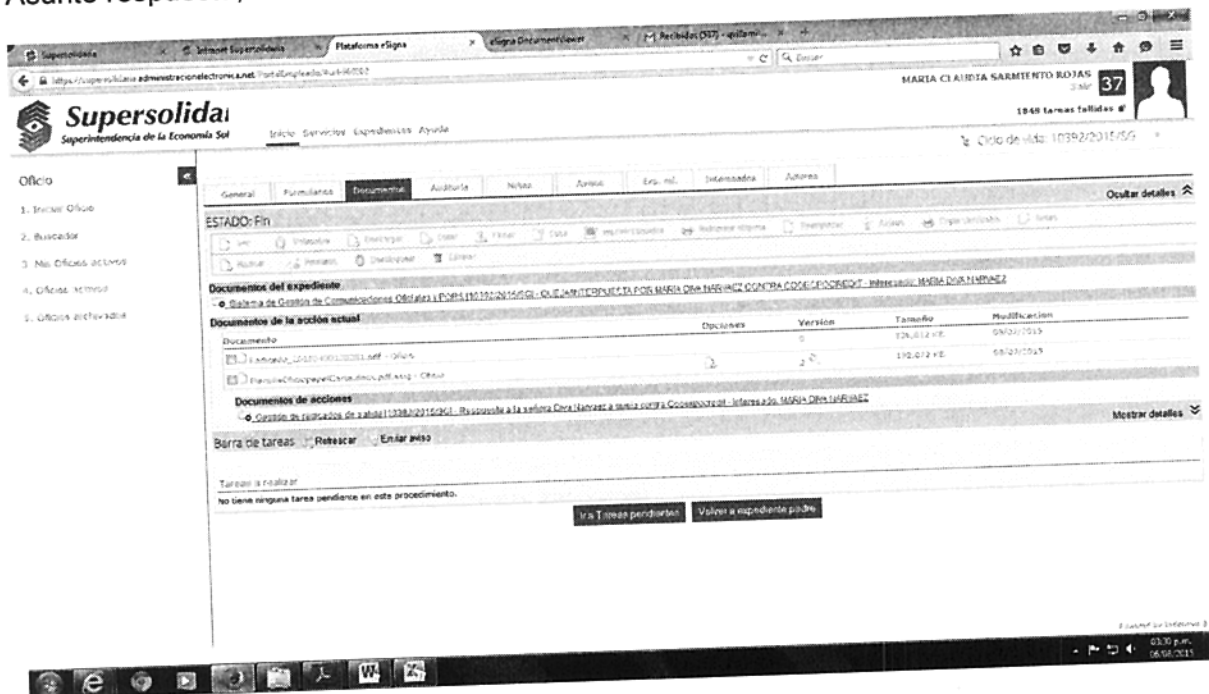
Asunto Oficio, se encuentra acta de envío.





- Radicado 20154400114852, que se encuentra en la relación recibida por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa en estado "Presentado" y en el listado de PQRS recibido del administrador de la plataforma se encuentra situación "Respuesta en proceso", se obtiene los siguientes pantallazos:

Asunto respuesta, no se encuentra acta de envío,



Asunto Traslado, se encuentra acta de envío.

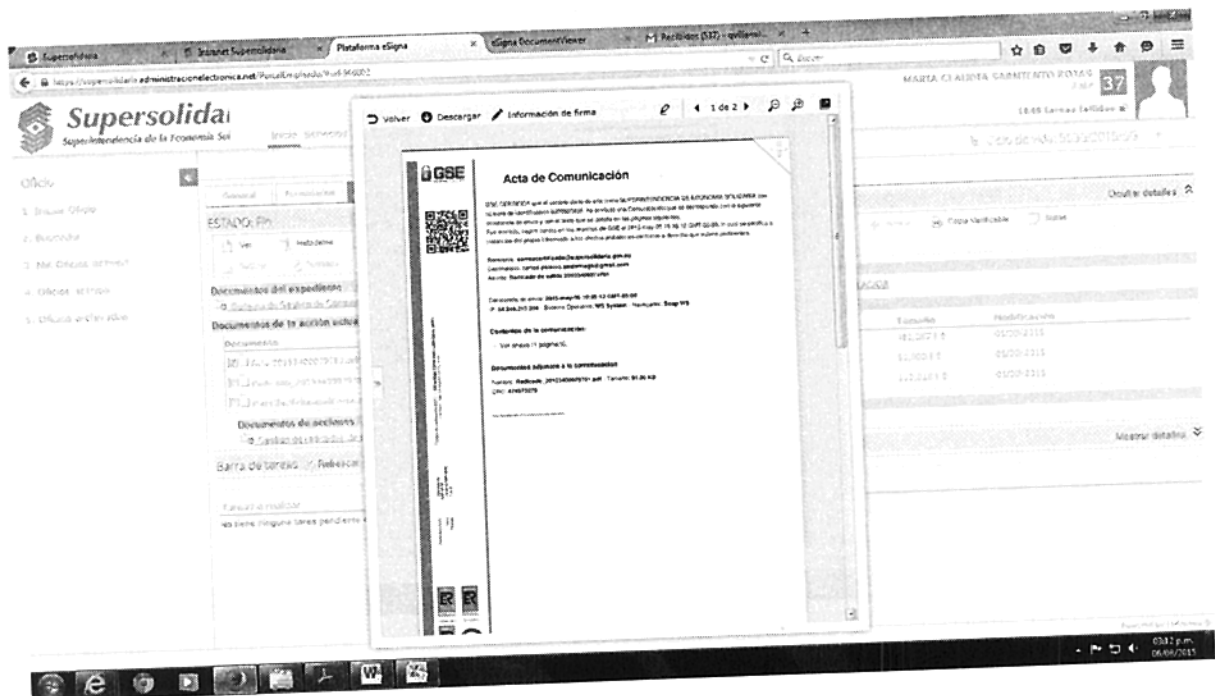
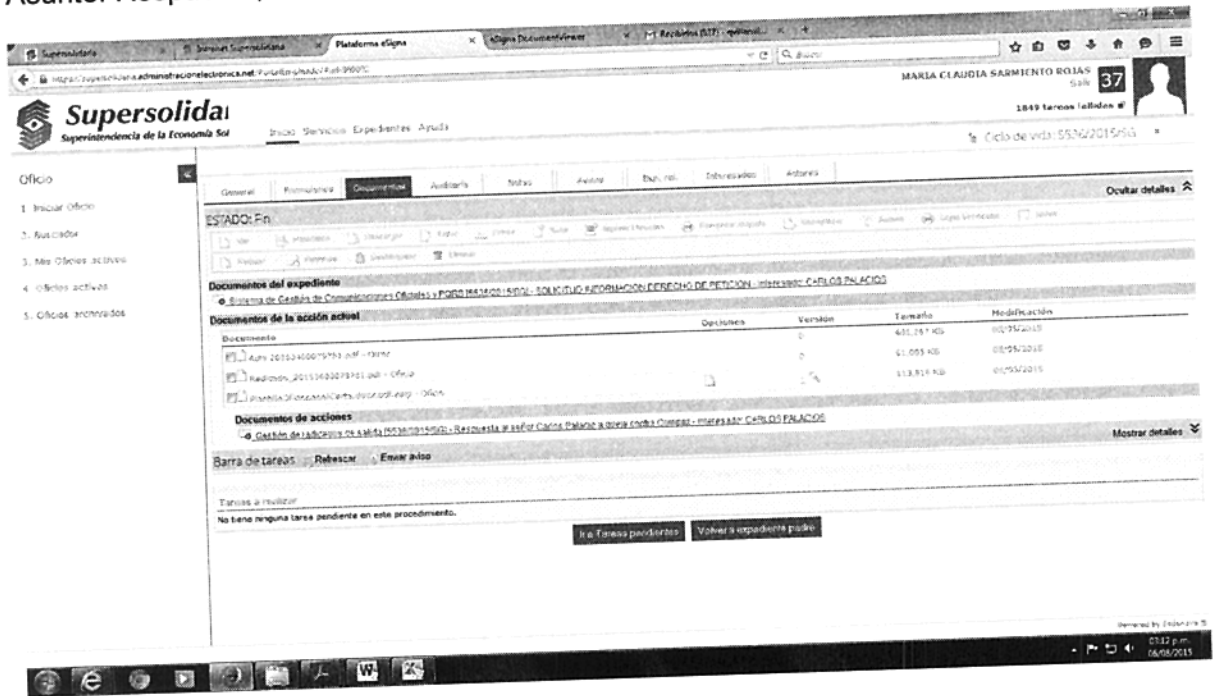
The screenshot shows the 'ESTADO Fin' page in the Supersolidaria system. The document title is 'Cuenta de cobro de la Comisión de Ombudsman POR 10312015 que fue interpuesta por el señor GUSTAVO GONZALEZ CONTRA COOPERATIVA PROMERCA S.A.S. (COPROCOOPMERCADO)'. The document is in 'Final' status. A table lists documents with columns for 'Documento', 'Operación', 'Verificación', 'Tamaño', and 'Fecha de envío'. The task bar shows 'No tiene ninguna tarea pendiente en este procedimiento.' and buttons for 'Tareas pendientes' and 'Volver pendiente para'.

Documento	Operación	Verificación	Tamaño	Fecha de envío
Acta 2015-00135275.pdf - Ombu			494.421 KB	20/07/2015
Acta 2015-00135275.pdf - Ombu			120.274 KB	09/07/2015
Acta 2015-00135275.pdf - Ombu			176.705 KB	09/07/2015

The screenshot shows the 'Acta de Comunicación' page. It features a QR code and the following text: 'Se le notifica por medio de este acto la decisión SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA SOLIDARIA por medio de la Resolución 0760/2015, de fecha 10 de Julio de 2015, que se encuentra en la página electrónica de Internet en el sitio web de esta entidad. Por medio de este acto se le notifica en el registro de GSE 10312015 que se le notifica a la persona interpuesta en la oficina de atención al ciudadano que podrá hacer reclamos.' Below this, it lists the 'Contenido de la comunicación' and 'Destinatario a quien se le comunicó'.

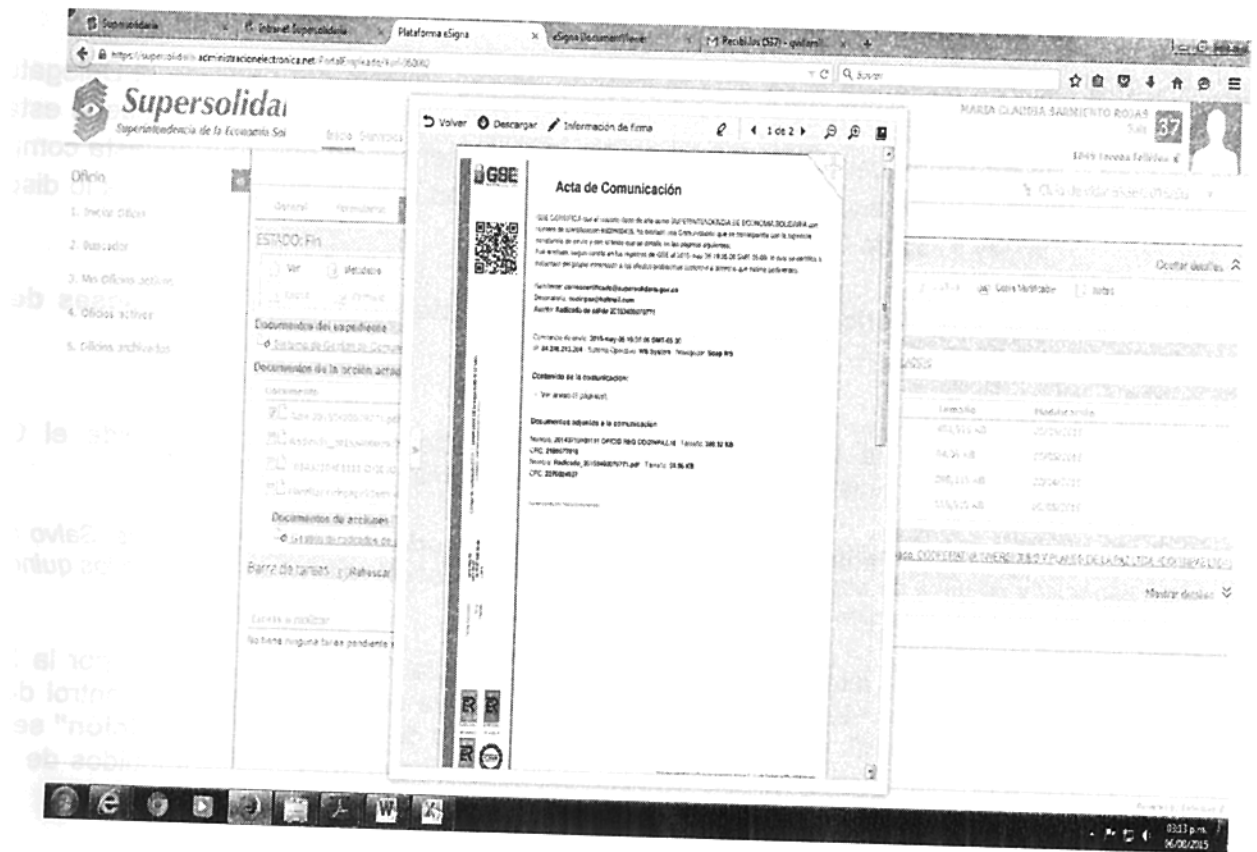
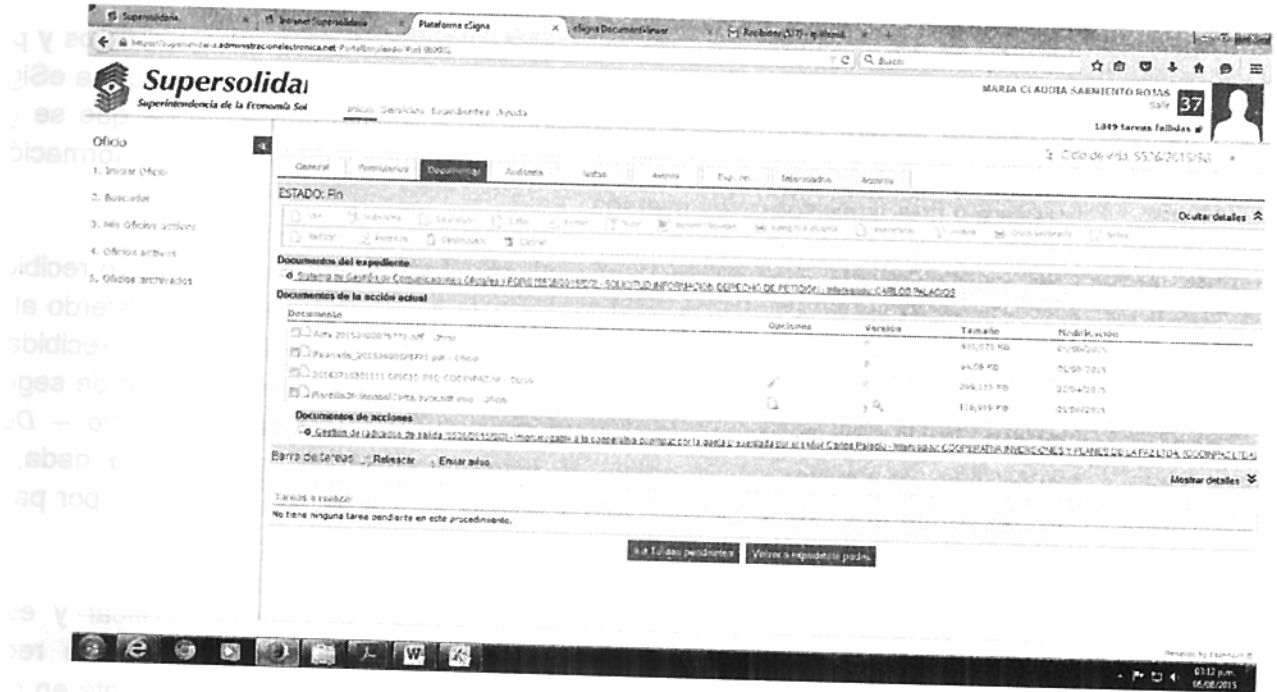
- Radicado 20154400024142, que se encuentra en la relación recibida por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa en estado "En trámite" y en el listado de PQRS recibido del administrador de la plataforma se encuentra situación "Respuesta en proceso", se obtienen los siguientes pantallazos:

Asunto: Respuesta, se encuentra acta de envío.





Asunto: Improrrogable, se encuentra acta de envió.



Una vez analizada la muestra anterior, observamos lo siguiente:

1. La información recibida por la Delegatura Asociativa se encuentra con filtros y presenta claras diferencias con el reporte recibido del Administrador de la Plataforma eSigna, por lo que se recomienda que se parametrize al aplicativo con el fin de que se generen reportes de acuerdo a las necesidades de los usuarios y se obtenga la información clara, precisa y fidedigna sobre los mismos.
2. Los radicados que figuran paralelamente como "En trámite" en el archivo recibido de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa, de acuerdo al manual de uso de eSigna y como "Respuesta en proceso" en la relación recibida por el funcionario responsable del área de gestión documental para el informe de seguimiento PQRS, correspondiente al "Grupo de Control de la legalidad y Registro – Delegatura Asociativa, presentan como anexo el acta de envío de la respuesta dada, la cual corresponde al traslado de la PQRS a la entidad y al acuse de recibido por parte de la Superintendencia al quejoso.

Por lo anterior se recomienda que en el estado se debe especificar y establecer claramente el trámite realizado (traslado a entidad vigilada, acuse de recibido al peticionario o respuesta a la solicitud), al igual que se indique claramente en que parte del proceso se encuentra el radicado (leído, revisión, para firma y demás).

3. No se evidencia si se está realizando un seguimiento por parte de la Delegatura sobre los traslados realizados a las entidades vigiladas, por lo cual no se puede establecer si la persona que radico la PQRS en la Superintendencia obtuvo respuesta completa y de fondo sobre su solicitud por parte de la entidad requerida, de acuerdo a lo dispuesto en la ley 1755 de 30 de junio de 2015.

### **1. Derechos de Petición radicados en la Superintendencia entre los meses de enero a mayo del 2015.**

El artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, por medio de la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indica:

**"ARTICULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción"

De acuerdo con la información en suministrada el día 19 de junio de 2015 por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa correspondiente a "Control de quejas y derechos de petición", se evidencia que por concepto de "Derechos de Petición" se recibieron un total 412 radicados entre los meses de enero a mayo del 2015, distribuidos de acuerdo al "estado" de la siguiente manera:

Estado	Cantidad	% Participación
En Trámite	320	78%
Finalizado	12	3%
Presentado	79	19%
Rechazado	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>412</b>	<b>100%</b>

Datos obtenidos a partir de información de Delegatura Asociativa



El siguiente es el detalle de los meses de enero a mayo de 2015 de los radicados que se encuentran en "trámite y/o presentados":

En Trámite y/o presentado	MES	CANTIDAD
	Enero	74
Febrero	108	
Marzo	97	
Abril	61	
Mayo	59	
<b>TOTAL</b>	<b>399</b>	

Teniendo en cuenta lo anterior y que la información recibida es del día 19 de junio, se puede evidenciar que sobre los radicados en trámite y/o presentados correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo y abril, no se dio cumplimiento del término establecido para resolver la petición (dentro de los quince días siguientes a la recepción), de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 del 30 de junio de 2015.

Con respecto a la falta de oportunidad para dar respuesta oportuna a los derechos de petición interpuestos contra la superintendencia, vale la pena mencionar que la Ley 1437 DE 2011 Por la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo, indica lo siguiente:

**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 gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

De otro lado, de conformidad con la Ley 734 de 2002, que expidió el Código Disciplinario Único, en el Numeral 8 del artículo 35 se indica dentro las Prohibiciones a todo servidor público lo siguiente:

**Numeral 8:** “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

Por lo anterior, esta oficina recomienda a la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa implementar los mecanismos de control necesarios con el fin de dar el trámite oportuno a los derechos de petición de acuerdo a los tiempos establecidos en la legislación y realizar los controles necesarios con el fin de que los contratistas que tienen a cabo esta función cumplan con los tiempos establecidos por la Ley y den cumplimiento a los procedimientos establecidos.

Respecto a los radicados que figuran en el estado de “finalizado”, para los radicados relacionados a continuación, realizamos algunas observaciones sobre los mismos:

Estado	Fecha solicitud	Radicado	Organización	Supervisor	Expediente	Expone
Finalizado	06/01/15	20154400001432	Grupo de Control de la Legalidad y Registro - Delegatura Asociativa		5001/2015/SG	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE INFORMACION
Finalizado	07/01/15	20154400002712	Grupo de Control de la Legalidad y Registro - Delegatura Asociativa		4230/2015/SG	DERECHO DE PETICION QUEJA CONTRA COOPERATIVAS
Finalizado	09/01/15	20154400004382	Grupo de Control de la Legalidad y Registro - Delegatura Asociativa		983/2015/SG	DERECHO DE PETICION QUEJA CONTRA COONAVENCO COOPNACER
Finalizado	13/01/15	20154400005072	Grupo de Control de la Legalidad y Registro - Delegatura Asociativa		1232/2015/SG	DERECHO DE PETICION QUEJA CONTRA COOPSUBA INTERPUESTA POR HERNANDO LEON MENDEZ
Finalizado	14/01/15	20154400006112	Grupo de Control de la Legalidad y Registro - Delegatura Asociativa		699/2015/SG	DERECHO DE PETICION CONTRA COOPERATIVA ASISTENCIA FAMILIAR
Finalizado	16/01/15	20154400007382	Grupo de Control de la Legalidad y Registro - Delegatura Asociativa		1067/2015/SG	TRASLADO POR COMPETENCIA DERECHO DEPETICION QUEJA CONTRA CASA NACIONAL DEL PROFESOR CANAPRO

Estado	Fecha solicitud	Radicado	Organización	Supervisor	Expediente	Expone
Finalizado	20/01/15	20154400009992	Grupo de Control de la Legalidad y Registro - Delegatura Asociativa		2034/2015/SG	DERECHO DE PETICION CONTRA COOPERATIVA COOPNACER
Finalizado	21/01/15	20154400011602	Grupo de Control de la Legalidad y Registro - Delegatura Asociativa		1213/2015/SG	DERECHO DE PETICION QUEJA CONTRA LA COOPERATIVA
Finalizado	23/01/15	20154400014342	Grupo de Control de la Legalidad y Registro - Delegatura Asociativa		1036/2015/SG	SOLICITUD DE INFORMACION DERECHO DE PETICION REFERENTE A RADICADO 20154400004382
Finalizado	11/02/15	20154400031342	Grupo de Control de la Legalidad y Registro - Delegatura Asociativa	RICARDO ALBERTO GOMEZ S	1731/2015/SG	DERECHO DE PETICION QUEJA CONTRA JOTA EMILIOS
Finalizado	13/02/15	20154400034072	Grupo de Control de la Legalidad y Registro - Delegatura Asociativa	ANGELA PARDO LONDOÑO	5677/2015/SG	DERECHO DE PETICION CONTRA FEMTELCO
Finalizado	26/02/15	20154400045192	Grupo de Control de la Legalidad y Registro - Delegatura Asociativa	ANGELA PARDO LONDOÑO	6233/2015/SG	QUEJA TRASLADO POR COMPETENCIA -DERECHO DE PETICION INTERPUESTO POR FLAVIO GUILLERMO OBANDO MORENO CONTRA CREDIPROGRESO

Tal y como se evidencia en nueve (9) de los radicados que figuran en estado "Finalizado", no se registra el nombre del Supervisor encargado y en uno de ellos figura Ricardo Alberto Gómez, quien de acuerdo a lo informado por la Profesional Especializada María Claudia Sarmiento no formaba parte de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa para el mes de febrero de 2015, encontrándose en esa fecha asignado a la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera.

Por lo cual se recomienda revisar la asignación que se realiza de los supervisores y la correcta distribución a los funcionarios de la Delegatura.

#### 4. SEGUIMIENTO

De conformidad con el Seguimiento realizado por parte de esta Oficina sobre el Informe al Proceso de Gestión de Interacción Ciudadana para la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa realizado en los meses de Junio y Julio de 2014, y de acuerdo a lo anterior las siguientes observaciones continúan vigentes para el presente año.

1. Esta oficina recomienda implementar los mecanismos necesarios con el fin de dar el trámite oportuno a las PQR de acuerdo a los tiempos establecidos en la legislación.
2. Efectuar los controles necesarios para dar cumplimiento a los procedimientos establecidos."

## 5. CONCLUSIONES

Debido a que la información no es consistente y no refleja adecuadamente el proceso en el que se encuentran los radicados no es posible en la actualidad tener certeza sobre el cumplimiento que se está dando en la atención de quejas, reclamos y consultas a la ciudadanía.

Por lo anterior, se recomienda que la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa establezca un plan de acción sobre este proceso, en el cual se incluyan diversos mecanismos y acciones que permitan dar respuesta a las PQRS vencidas, dando así respuestas a aquellas sobre las cuales no se ha realizado ninguna acción, agilizando las que se encuentran en trámite de respuesta y efectuando un seguimiento oportuno a las mismas por medio de informes que permitan evidenciar su estado y respuesta real.

De igual forma la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa debe garantizar que se dé respuesta oportuna dentro de los términos establecidos a las PQRS que día a día ingresan al sistema de Gestión Documental de la Entidad, evitando así nuevamente que se presente un atraso y acumulación de PQR por parte de la Delegatura.

Para garantizar el éxito del plan de acción establecido es necesario que también se realice una adecuada parametrización al sistema documental eSigna con el fin de que se convierta en una herramienta efectiva en el manejo de información de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Cordialmente,



MABEL ASTRID NEIRA YEPES  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: QUENIA JANNETH VILLAMIL GUTIERREZ  
Revisó: