



**INFORME SEMESTRAL (LEY 1474 ART. 76)  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS  
MABEL ASTRID NEIRA YEPES  
Jefe Oficina de Control Interno  
SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA  
PRIMER SEMESTRE DE 2015.**

**ASPECTOS GENERALES**

**FECHA**

Julio de 2015

**PERIODO DE INFORME**

Enero 01 junio 30 de 2015

**OBJETIVO**

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”*

**CONTROL DE LEGALIDAD**

La evaluación es realizada en el periodo comprendido del 1 de enero a 30 de junio de 2015, es 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.
- Ley 1712 del 6 de Marzo de 2014 y del Decreto No. 0103 del 20 de Enero de 2015, mediante los cuales el gobierno nacional fijo y reglamento la Ley de Transparencia y de Derecho del acceso a la Información, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.



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-F12614



Código SC 5773-1



## **ALCANCE**

Se revisa el proceso y procedimiento de las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas, atendidas durante el período del 1 de enero a 30 de junio del año 2015.

## **INFORMACIÓN GENERAL**

La oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del año 2011, presenta a la Representante Legal ( E ) 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 consultas durante el primer semestre del año 2015.

Es importante resaltar que la información aquí expuesta corresponde a los datos suministrados por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, Secretaria General y el funcionario responsable del Sistema de Gestión Documental eSigna.

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 la Representante Legal ( E ) 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.

## **ATENCIÓN AL USUARIO**

### **Ubicación:**

Con el fin de seguir las estrategias del gobierno nacional en cuanto a la atención y servicio que las entidades del estado deben brindar a la ciudadanía, consideramos se hace necesario evaluar la ubicación actual de las oficinas de atención al usuario, debido a que estas deben estar en un lugar más visible y de fácil acceso a la comunidad en general (primer piso y visibles) y de fácil acceso para personas con alguna discapacidad.

### **Servidores públicos que atienden en el CAU:**

Durante el primer semestre se ha visto que en los días de ausencia de algún funcionario del CAU, este se reemplaza con un funcionario de las misionales o en ocasiones no es suplido; por lo que consideramos se debe garantizar personal disponible para la atención de los usuarios en el CAU y que previamente a los funcionarios se les brinde una capacitación sobre los temas más recurrentes sobre los cuales consulta la ciudadanía y definir unos lineamientos claros con el fin de brindar un servicio con calidad y oportunidad a la ciudadanía; además el servidor público debe tomar consciencia sobre las implicaciones y la responsabilidad que recae en él al dar información sobre algún trámite a la ciudadanía.

En algunos casos el funcionario asignado no tiene los suficientes conocimientos que se necesitan para brindar una atención que satisfaga las necesidades del ciudadano, por lo tanto consideramos que se debe capacitar al personal que presta sus servicios de Atención al Ciudadano en el CAU e implementar un procedimiento para su capacitación permanente y fortaleces los lineamientos de atención al usuario previo a la prestación de este servicio.

### Informe Centro de Atención al Usuario

El servicio de atención al usuario es atendido en un horario comprendido de lunes a viernes (días hábiles) de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.

Las siguientes son las estadísticas entregadas por la Secretaria General, correspondiente a las transacciones realizadas, tipos de servicio y calificación por el Centro de Atención al Usuario – CAU, por el período comprendido entre el 1 de Enero y el 30 de Junio de 2015:

#### ➤ Usuarios atendidos en el periodo:

TRANSACCIONES REALIZADAS	
Funcionario	Total
TÉCNICO ADMINISTRATIVO GRADO 15 SECRETARÍA GENERAL	401
PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 11, DELEGATURA ASOCIATIVA	2240
TÉCNICO ADMINISTRATIVO GRADO 15 DELEGATURA FINANCIERA	1309
<b>Total general</b>	<b>3950</b>

Fuente: Secretaria General

#### ➤ Tipo de Servicio

SERVICIOS		
Funcionario	Servicio	Total
TÉCNICO ADMINISTRATIVO GRADO 15 SECRETARÍA GENERAL	Control de Legalidad	184
	Información General	145
	No Competencia	7
	Quejas	65
<b>Total</b>		<b>401</b>
PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 11, DELEGATURA ASOCIATIVA	Contables	2
	Control de Legalidad	526
	Información General	88
	No Competencia	1
	Quejas	1622
<b>Total</b>	Supersolidaria	1
		<b>2240</b>

SERVICIOS			
TÉCNICO ADMINISTRATIVO GRADO 15 DELEGATURA FINANCIERA	Contables		5
	Control de Legalidad		961
	Información General		83
	No Competencia		15
	Quejas		245
<b>Total</b>			<b>1309</b>
<b>Total general</b>			<b>3950</b>

Fuente: Secretaria General

➤ Consolidado correspondientes a usuarios atendidos, calificaciones y servicios:

**Calificación:** Los rangos de calificación van del 0 al 4, siendo 4 el más alto y 0 el más bajo

CALIFICACIÓN DE USUARIOS POR EL SERVICIO PRESTADO				
Funcionario	Calificación	Total	% participación por funcionario	% participación general
TÉCNICO ADMINISTRATIVO GRADO 15 SECRETARÍA GENERAL	0	70	17%	
	1	1	0%	
	2	1	0%	
	3	35	9%	
	4	291	73%	
	N	3	1%	
<b>Total</b>		<b>401</b>	<b>100%</b>	<b>10%</b>
PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 11 DELEGATURA ASOCIATIVA	0	24	1%	
	1	1	0%	
	2	1	0%	
	3	70	3%	
	4	1919	86%	
	N	225	10%	
<b>Total</b>		<b>2240</b>	<b>100%</b>	<b>57%</b>
TÉCNICO ADMINISTRATIVO GRADO 15 DELEGATURA FINANCIERA	0	1	0%	
	2	1	0%	
	3	13	1%	
	4	1289	98%	
	N	5	0%	
<b>Total</b>		<b>1309</b>	<b>100%</b>	<b>33%</b>
<b>Total general</b>		<b>3950</b>		<b>100%</b>

Nota: Porcentajes obtenidos a partir de datos proporcionados por Secretaria General

Al respecto se evidencian que se presentan diferencias representativas en los datos registrados y obtenidos por cada uno los funcionarios asignados al CAU, por lo que se recomienda a la administración verificar el porqué de dichas diferencias, estableciendo las causas de las mismas e implementando los mecanismos o procedimientos que se consideren necesarios para mejorar la atención al ciudadano.

### PBX:

Se debe evaluar actualmente el servicio del PBX a través del cual la ciudadanía se comunica con la Superintendencia, debido que cuando los funcionarios del CAU están atendiendo personas de forma presencial no hay un responsable de la atención telefónica, por lo tanto se hace necesario evaluar la forma en que actualmente se presta el servicio telefónico en el CAU, 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.

### PAGINA WEB DE LA SUPEINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

En la página web de la Superintendencia en el icono PQRS Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias se observa lo siguiente información:

Miércoles, 22 de Julio de 2015 13:55:53 Ir al contenido principal

¡Regístrate, es muy fácil!

Regístrate | Acceder | Mapa | Web

INICIO CATALOGO DE TRÁMITES > CARPETA PRIVADA > SERVICIOS > SOBRE LA SEDE >

## Sede Electrónica SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

### Catálogo de trámites

Inicio > Catálogo de trámites > Ciudadano

Ciudadano Ciudadano

Ciudadano y Empresa Alfabéticamente A->Z >

Entidades

Nombre Trámite	Formas de presentación	¿Qué puedo hacer?
Peticiónes, quejas, reclamos y sugerencias		

Fuente: Pagina web de la Superintendencia de la Economía Solidaria

Al respecto, verificamos que se encuentran inactivas las formas de presentación que se relacionan a continuación:

- Presentación con cita previa desactivada
- Presentación por teléfono desactivada
- Presentación por email desactivada

Por lo que se recomienda activar y revisar las diferentes modalidades de presentación de PQRS, de tal forma que se alineen a las necesidades de los usuarios y de la Superintendencia de Economía Solidaria.

**SISTEMA DOCUMENTAL ORFEO**

De acuerdo con la información remitida por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas mediante correo electrónico del 29 de julio de 2015, el siguiente es un resumen por funcionario con radicados activos aun en el sistema documental Orfeo:

a) Por carpeta del sistemas en ítem Entrada - "Entr".

USUA_NOMB	ENTR
ALIETH CONSTANZA GOMEZ DIAZ	608
INFERIORES A 41 RADICADOS	437
ROSALBA PARDO PARDO	222
LUIS CENEN CASTANEDA REYES	116
MAGDA YIBER RAMIREZ RODRIGUEZ	93
JULIO CESAR DUQUE CAMARGO	82
MARTHA PATRICIA RIVEROS CUBILLOS	81
MARELVI HORTENCIA BERNAL NEMPEQUE	56
FERNAN ENRIQUE PEREZ FORTICH	55
JAIME GUILLERMO ESPINOSA ZOTA	54
LUIS ALBERTO PADILLA	42
MYRIAM AMPARO SOSSA	42
SONIA MARGOTH CIFUENTES	42
OLGA LUCIA ORTEGA FONSECA	41
<b>TOTAL</b>	<b>1,971</b>

Otros (archivo)	
USUA_NOMB	ENTR
JEFE ARCHIVO CENTRAL	4,286
JAVIER M SEGURA RESTREPO	379,810
<b>TOTAL</b>	<b>384,096</b>

Cantidades obtenida a partir de datos de OAPS

b) Por carpetas del sistema en ítem Salida - "SAL"

USUA_NOMB	SAL
ANDRES LEONARDO GONZALEZ H	158
LUZ AIDA ROMERO PEREZ	135
INFERIORES A 50	127
MARIA ORFA PULIDO HERRERA	79
ROSALBA PARDO PARDO	76
ANGELA PARDO LONDOÑO	63
LUIS CENEN CASTANEDA REYES	51
<b>TOTAL</b>	<b>689</b>

Otros archivo	
USUA_NOMB	SAL
JAVIER M SEGURA RESTREPO	188,156
<b>TOTAL</b>	<b>188,156</b>

Cantidades obtenidas a partir de datos de OAPS

c) Por carpetas del sistema en ítem Devueltos - "DEV"

USUA_SESION	DEV
MARTHA PATRICIA RIVEROS C	108
LUIS ALBERTO PADILLA	101
GLORIA VARGAS VARGAS	78
INFERIORES A 18	78
JAIME GUILLERMO ESPINOSA Z	51
ROSALBA PARDO PARDO	25
ALVARO FERRER PELAEZ	25
HERNAN ALBERTO PEREZ PATERNINA	18
<b>TOTAL</b>	<b>484</b>

USUA_SESION	DEV
JAVIER M SEGURA RESTREPO	1,512
<b>TOTAL</b>	<b>1,512</b>

Cantidades obtenidas a partir de datos de OAPS

## d) Por carpetas personales

USUA_NOMB	PERSONALES
MARTHA PATRICIA RIVEROS C	55
MARCELA MARGARITA VIDAL M	63
NURY LORENA MAHECHA M	82
AYDEE TRUJILLO BAQUERO	164
ANGELA PARDO LONDOÑO	219
GLORIA VARGAS VARGAS	327
MONICA YASMIN NEIRA SALGADO	948
LUIS FERNANDO DUARTE BORDA	1,811
INFERIORES A 55	173
<b>TOTAL</b>	<b>3,842</b>

USUA_NOMB	PERSONALES
JAVIER M SEGURA RESTREPO	5,447
<b>TOTAL</b>	<b>5,447</b>

Cantidades obtenidas a partir de datos de OAPS

Debido a que a la fecha del presente memorando aún se presentan radicados activos en el sistema documental Orfeo, se recomienda 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.

#### **NUEVA PLATAFORMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – ESIGNA:**

En la nueva plataforma de Gestión documental, el personal de atención al Usuario no tiene la opción de consultar la trazabilidad y el funcionario responsable de una PQR debido a las seguridades del sistema actual, por lo que solo pueden informar que se encuentra en trámite, por lo tanto consideramos que se debe implementar un mecanismo en la plataforma o alternativo, que permita brindarle a la ciudadanía que se acerca al CAU una información más real sobre el estado actual de su trámite.

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).

**RESULTADOS DE LA EVALUACION:**

La información contenida en el presente informe corresponde a los diferentes informes suministrados por el funcionario encargado del sistema documental eSigna y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.

Para efectos comparativos relacionamos a continuación el número de PQRS que ingresaron a la Superintendencia a través de los sistemas de gestión documental de la entidad durante los últimos años y para el primer semestre del 2015.

ESTADO	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Primer semestre 2015 (*)
ARCHIVADO	2.366	5.820	4.912	6.910	8.731	8.617	8.837	10.079	9.330	2.251
PENDIENTE	36	76	49	33	27	34	9	42	1.368	4.608
<b>Total</b>	<b>2.402</b>	<b>5.896</b>	<b>4.961</b>	<b>6.943</b>	<b>8.758</b>	<b>8.651</b>	<b>8.846</b>	<b>10.121</b>	<b>10.698</b>	<b>6.859</b>

(\*) Radicados primer semestre en el sistema documental eSigna.

Tal como se observa en el cuadro anterior año tras año se ha venido presentando un incremento constante y permanente en las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes radicadas en la superintendencia, el cual proyectado para el año 2015 podría llegar a ser de 13.718 (incremento del 35.5% entre el año 2012 y el 2015).

De igual manera sobre los 4.608 radicados que figuran como "Pendiente" en el sistema, se recomienda validar si sobre los mismos se ha dado respuesta, pues el sistema no permite observar su trazabilidad, y es posible que se haya emitido una respuesta al mismo con un número de radicado diferente.

DISTRIBUCION DE PQRS PRIMER SEMESTRE AÑO 2015 (*)							
ESTADO	MES						Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
ARCHIVADO	441	439	743	339	189	100	<b>2251</b>
PENDIENTE	308	562	919	588	978	1253	<b>4608</b>
<b>Total</b>	<b>749</b>	<b>1001</b>	<b>1662</b>	<b>927</b>	<b>1167</b>	<b>1353</b>	<b>6.859</b>

(\*) Radicados registrados en el sistema documental eSigna.

a) PQRS por dependencia.

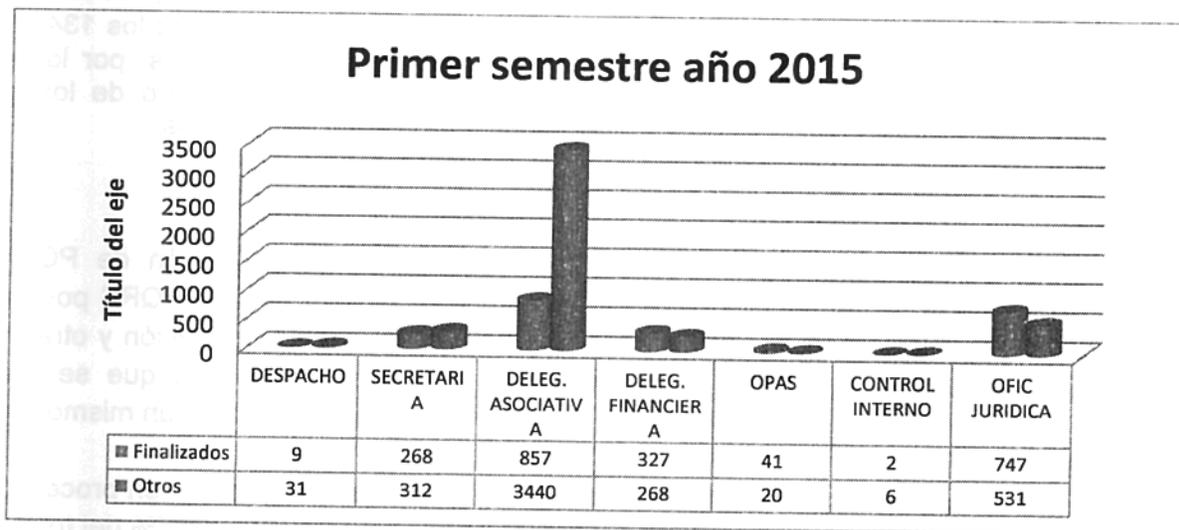
CLASIFICACION POR DEPENDENCIA PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2015				
AREA	DEPENDENCIA	SITUACION REPORTADA EN ESIGNA		
		Respuesta Finalizada	Otros	TOTAL
DESPACHO	Superintendencia de la Economía Solidaria (SES)	0	1	1
	Despacho del Superintendente	1	1	2
	Oficina Asesora Despacho	7	10	17
	Secretaría Despacho	1	15	16
	Grupo de Comunicaciones	0	4	4
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>9</b>	<b>31</b>	<b>40</b>
SECRETARIA GENERAL	Secretaría General	4	74	78
	Grupo de Talento Humano	9	6	15
	Grupo de Facturación	1	4	5
	Grupo Financiero y Administrativo	5	2	7
	Secretaría Financiera	223	190	413
	Grupo de Contribuciones y Cobranzas	26	19	45
	Grupo de Archivo	0	1	1
	Grupo de Correspondencia	0	1	1
	P.R. Grupo de Correspondencia	0	15	15
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>268</b>	<b>312</b>	<b>580</b>
DELEGATURA ASOCIATIVA	Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa	2	458	460
	Intendencia Asociativa	0	864	864
	Grupo de Supervisión - Delegatura Asociativa	71	387	458
	Grupo de Asuntos Especiales - Delegatura Asociativa	46	189	235
	Grupo de Control de la Legalidad y Registro - Delegatura Asociativa	709	1498	2207
	Grupo Jurídico - Delegatura Asociativa	29	44	73
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>857</b>	<b>3440</b>	<b>4297</b>
DELEGATURA FINANCIERA	Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera	0	4	4
	Intendencia Financiera	0	148	148
	Grupo de Supervisión - Delegatura Financiera	58	61	119
	Grupo de Asuntos Especiales - Delegatura Financiera	218	36	254
	Grupo Jurídico - Delegatura Financiera	51	19	70
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>327</b>	<b>268</b>	<b>595</b>
PLANEACIÓN Y SISTEMAS	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	0	16	16
	Grupo de Planeación y Sistemas	40	4	44
	Grupo de sistemas	1	0	1
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>41</b>	<b>20</b>	<b>61</b>

CONTROL INTERNO	Oficina de Control Interno	0	2	2
	Grupo Disciplinario	2	4	6
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>
OFICINA JURIDICA	Oficina Asesora Jurídica	728	506	1234
	Oficina de Resoluciones	19	25	44
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>747</b>	<b>531</b>	<b>1278</b>
<b>TOTAL</b>		<b>2251</b>	<b>4608</b>	<b>6859</b>

Fuente: Administrador plataforma eSigna.

<sup>1</sup>Otros: Aceptado, otro grupo, pendiente asignación, pendiente de aceptación, rechazado, respuesta en proceso.

A partir de la información consolidada en la tabla anterior, se obtiene el siguiente gráfico:



Se evidencia que la mayor participación en PQRs se encuentra en la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa (62,65%), seguida por la Oficina Asesora Jurídica (18,63%), Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera (8,67%) y la Secretaría General (8,46), por lo que se recomienda que se realice estadísticas de las quejas por temas, con el fin de la Superintendencia se pronuncie para eliminar las PQRs de mayor frecuencia o recurrentes. De igual manera se recomienda estudiar la posibilidad de reforzar temporalmente aquellas dependencias que presentan un alto volumen de requerimiento de los ciudadanos

b) PQRs por tipos

PQRs POR TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición de documentos	678	10%
Consulta	433	7%
Solicitud de información	1,046	16%
Otras peticiones (Visitas, Citas, Reuniones)	84	1%
Quejas y Reclamos	4,149	63%

No es competencia de la entidad	146	2%
Peticiones incompletas	9	0%
Felicitaciones	7	0%
<b>Total</b>	<b>6,552</b>	<b>100%</b>

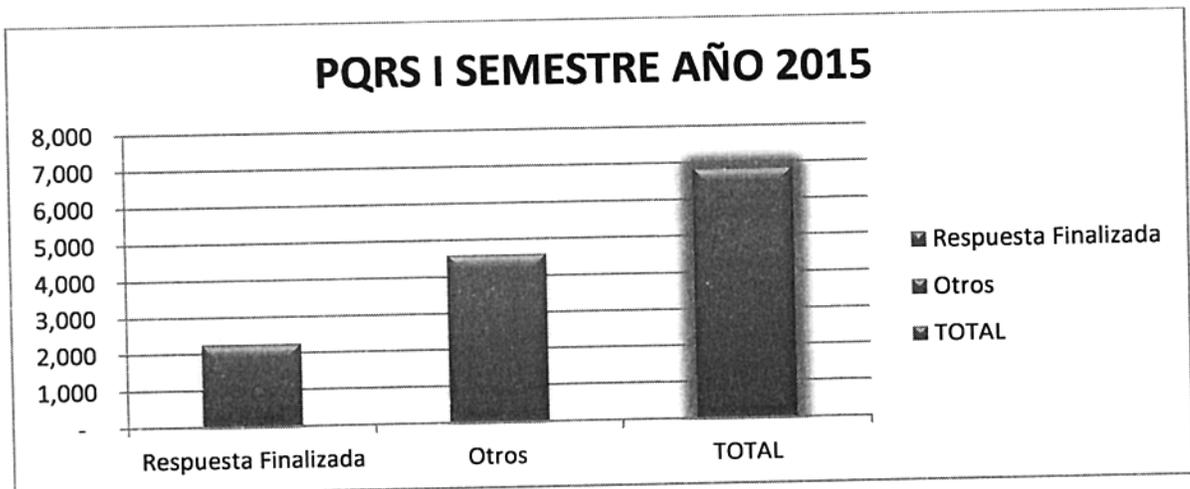
Fuente: Administrador plataforma eSigna.

Al respecto, entre los meses de enero a junio de 2015 el total de las quejas y reclamos fue de 4.149 que corresponde al 63%, sin embargo están no se encuentran clasificadas de acuerdo a los diferentes conceptos que se presentan en la entidad (tutelas, derechos de petición y demás) ni por temas (tasas de crédito, prepago, gobernabilidad, usura, etc.), por lo que se recomienda se estudie la posibilidad de obtener la información por temas.

Así mismo, en la información suministrada en el archivo "PQRS por tipos", en la columna "Tiempo consumido" se evidencia que los tiempos van desde los 16 días hasta los 134 días, lo que indica que se está dando respuesta a PQRS por fuera de los términos, por lo que se recomienda revisar las estrategias para que se gestionen las PQRS dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente y evitar así el vencimiento de términos.

De lo anterior se concluye lo siguiente:

- En lo corrido de enero a junio de 2015 de acuerdo a la relación de PQRS por dependencia se han recibido un 6.895, sin embargo el valor total de PQRS por tipos es de 6.552, presentándose una diferencia de 343 PQRS entre una relación y otra, por lo que se recomienda revisar la inconsistencia presentada debido a que se generan riesgos en los datos suministrados en los informes presentados sobre un mismo tema.
- En el primer semestre del año 2015, no se ha iniciado trámite o están en proceso 4.608 PQRS del total recibida, lo que equivale en términos porcentuales al 67% del total de las PQRS recibidas.



- Los tiempos de respuesta van desde los 16 días hasta 134 días, lo que indica que se está dando respuesta a quejas por fuera de los términos establecidos por la ley.

**Otras situaciones observadas:**

En la página web de la entidad en el icono “*Sistema de Captura de Información Financiera*” se encuentra en los medios de ayuda al ciudadano la línea 4895009 (Opción 1), sin embargo se evidenció que no hay atención en la opción indicada.

Por lo anterior se recomienda establecer los mecanismos o procesos que sean necesarios por parte de la Superintendencia para dar una oportuna atención telefónica a los usuarios.

**Observaciones de carácter legal:**

1. De conformidad con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas no se evidenciaba tramite de 1.971 PQRS las cuales fueron radicadas y recepcionadas y se encuentran como radicados activo en la plataforma Orfeo, teniendo en cuenta que los sistemas documentales Orfeo y eSigna presentan radicados diferentes, que no permiten realizar el seguimiento de los trámites o respuestas dadas sobre los radicados de Orfeo, esto constituye un riesgo para el representante legal de la Superintendencia, toda vez que puede ser objeto de sanciones de tipo disciplinario por incumplimiento en los términos previstos en la Ley.

2. 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 constituirán 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 y que recaen sobre la Superintendencia, por lo tanto las áreas responsables de dar respuesta a las PQRS y los derechos de petición deben buscar diferentes alternativas para tramitar las PQRS dentro del marco de la legislación;

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.

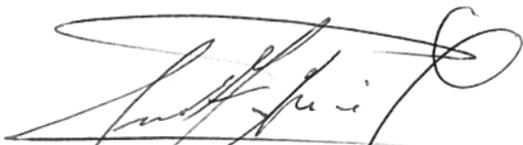
*“Dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten contra las entidades supervisadas, por parte de quienes acrediten un interés legítimo con el fin de establecer eventuales responsabilidades administrativas y ordenar las medidas que resulten pertinentes.”*

3. Consideramos que se debe evaluar al interior de la Superintendencia el procedimiento de trasladar la queja a la Junta de Vigilancia o buscar un mecanismo alterno que permita garantizar la protección y defensa de los ciudadanos que recurren a la Superintendencia; al respecto es oportuno señalar lo indicado en el numeral 2 del artículo 35 de la Ley 454 de 1998 - Objetivos y Finalidades, así:

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

4. Como consecuencia del incumplimiento del artículo 23 de la Constitución Política de Colombia que ampara como derecho fundamental el derecho de petición, puede ser instaurada una acción de tutela por el peticionario exigiendo la respuesta en los términos legales e investigaciones por los demás entes de control y vigilancia del estado colombiano.

Cordialmente,



Mabel Astrid Neira Yepes  
Jefe de Control Interno  
Superintendencia de la Economía Solidaria