

SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

**INFORME SEMESTRAL (LEY 1474 DE 2011 ART. 76)
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y CONSULTAS
I SEMESTRE DE 2016**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá, D.C, Julio 28 de 2016

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

I. OBJETIVO GENERAL

II. ALCANCE

III. MARCO NORMATIVO

IV. INFORMACIÓN GENERAL

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las funciones de la Oficina de Control Interno, le corresponde a esta oficina vigilar que la atención que se preste al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

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 Consultas, atendidas durante el período del 1 de enero al 30 de junio de 2016.

III. MARCO NORMATIVO

La evaluación es realizada en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2016, 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 a la 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 consultas durante el primer semestre del año 2016.

Es importante resaltar que la información aquí expuesta corresponde a los datos suministrados por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y la Secretaria General 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 la 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

- 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 que la entidad debe evaluar la posibilidad de reubicar el Centro de Atención al Usuario – C.A.U., debido a que para brindar un mejor servicio al ciudadano este debe estar en un lugar más visible al cual tenga un fácil acceso a la comunidad en general (incluyendo las personas con discapacidad), por lo tanto se recomienda se estudie la posibilidad de reubicar dicho centro en un primer piso.

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

Durante el primer semestre de 2016 la Superintendencia contrato un Profesional con experiencia en la coordinación de puntos de atención al ciudadano y (2) dos tecnólogos para el apoyo del canal telefónico, completando así el grupo de Cuatro (4) servidores, el cual se encuentra conformado por un (1) funcionario profesional de planta perteneciente a la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria y tres (3) contratistas entre los cuales se incluye el coordinador.

- Resumen de acciones desarrolladas para mejorar la Atención al Usuario durante el primer semestre de 2016.

De acuerdo a lo informado por la Secretaria General de la Superintendencia las siguientes fueron las acciones:

1. La Superintendencia elaboró un documento relacionado con la implementación del CALL CENTER en la entidad, en él se especifica los objetivos, la justificación, se plantea la situación actual de la atención telefónica, se sugieren los componentes técnico y humanos y se propone el cronograma de capacitaciones para el personal destinado a la atención telefónica.
2. Se determinó y se dieron instrucciones por parte de la Coordinación relacionadas con el mayor grado de interacción que se debe generar por la vía del Correo Electrónico, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:
 - ✓ Para informar solamente estado de radicados.
 - ✓ Para remitir respuestas por este medio solo al interesado confirmado el correo electrónico que se registró al momento de elevar la petición.
 - ✓ Solamente se le dará a conocer el correo institucional a personas con residencia distinta a Bogotá.
3. De otro lado se unificaron criterios para el manejo del Sistema de Turnos existente en la Superintendencia “Digiturno” con el fin de precisar el número real de usuarios que son atendidos diariamente en el C.A.U. En este sentido se

impartieron instrucciones para entregar un solo turno al ciudadano independientemente del número de trámites, ni el tiempo de atención.

4. Se están realizando reuniones de retroalimentación del grupo de trabajo del C.A.U. los días viernes de 4 a 5 pm con el fin de aclarar dudas surgidas durante la semana y ajustar procedimientos de atención al usuario.
5. Se realizaron adelantos en la actualización de la herramienta de consulta virtual "PREGUNTAS FRECUENTES", lo anterior se efectuó basado en la experiencia diaria por parte de los funcionarios de este Centro de Atención. Esta propuesta se socializó en tres (3) reuniones realizadas del grupo primario del C.A.U.. Posteriormente se tiene programado pasar por las delegaturas y la oficina asesora jurídica para sus ajustes y luego incluirlo en la página WEB.
6. Durante el periodo la Superintendencia realizó visitas a las entidades públicas que manejan el servicio de Call Center para conocer el manejo del canal telefónico.
7. Se ha realizado el soporte técnico primario para descargar el sistema integrado de captura –SICSES-.y apoyar en la descongestión del grupo denominado "Mesa de Ayuda" en los periodos de presentación de estados financieros por parte de las entidades vigiladas.

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 Secretaria General, 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 enero y el 30 de junio de 2016:

➤ **Usuarios atendidos en el periodo:**

TRANSACCIONES REALIZADAS	
Funcionario	Total
COORDINADOR	1168
PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 11	1705
CONTRATISTA JAVIER ANDRES QUINTERO USME	1054
CONTRATISTA JUAN CARLOS CRUZ ROMERO	817
TECNICO ADMINISTRATIVO GRADO 15 DELEGATURA ASOCIATIVA	84
Total General	4828

Fuente: Secretaria General

➤ **Tipo de Servicio**

- Transacciones presenciales: 4.828
- Número de días efectivos: 120
- Promedio diario: 40,2

En el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2016, las siguientes fueron las consultas de información más frecuentes:

Tipo de Servicio	Cantidad	(%)
Denuncias y quejas contra entidades vigiladas	2.438	50,5%
Presentación de Documentación para Control de Legalidad	1.107	22,9%
Información General sobre el Sector Solidario	747	15,5%
Consulta de radicados	489	10,1%
Solicitud de Soporte técnico para transmisión financiera	47	1,0%
TOTAL	4.828	100,0%

Dicha clasificación se encuentra distribuida para cada funcionario del Centro de Atención al Usuario – C.A.U, así:

POR SERVICIOS		
Funcionario	Servicio	Total
COORDINADOR	Control de Legalidad	270
	Información General	145
	Consulta de radicados	110
	Quejas y denuncias	631
	Soporte técnico mesa de ayuda	12
TOTAL		1168
PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 11	Control de Legalidad	396
	Información General	270
	Consulta de radicados	154
	Quejas y denuncias	868
	Soporte técnico mesa de ayuda	17
TOTAL		1705
CONTRATISTA JAVIER ANDRES QUINTERO USME	Control de Legalidad	273
	Información General	161
	Consulta de radicados	101
	Quejas y denuncias	510
	Soporte técnico mesa de ayuda	9
TOTAL		1054
CONTRATISTA JUAN CARLOS CRUZ ROMERO	Control de Legalidad	153
	Información General	158
	Consulta de radicados	117
	Quejas y denuncias	382
	Soporte técnico mesa de ayuda	7
TOTAL		817
TECNICO ADMINISTRATIVO GRADO 15 DELEGATURA ASOCIATIVA	Control de Legalidad	15
	Información General	13
	Consulta de radicados	7
	Quejas y denuncias	47
	Soporte técnico mesa de ayuda	2
TOTAL		84

Fuente: Secretaría 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

CALIFICACION DE USUARIO POR SERVICIO PRESTADO			
Funcionario	Calificación	Total registros	Participación
COORDINADOR	CALIFICACION	TOTAL	PARTICIPACION
	0	5	0,43%
	1	0	0,00%
	2	2	0,17%
	3	33	2,83%
	4	1109	94,95%
N	19	1,63%	
TOTAL		1168	100,00%
Promedio		3,89	
TECNICO ADMINISTRATIVO GRADO 15 DELEGATURA FINANCIERA	CALIFICACION	TOTAL	PARTICIPACION
	0	1	1,19%
	1	0	0,00%
	2	0	0,00%
	3	0	0,00%
	4	82	97,62%
N	1	1,19%	
TOTAL		84	100,00%
Promedio		3,90	
PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 11	CALIFICACION	TOTAL	PARTICIPACION
	0	29	1,70%
	1	0	0,00%
	2	2	0,12%
	3	53	3,11%
	4	1594	93,49%
N	27	1,58%	
TOTAL		1705	100,00%
Promedio		3,84	
CONTRATISTA JAVIER QUINTERO USME	CALIFICACION	TOTAL	PARTICIPACION
	0	17	1,61%
	1	1	0,09%
	2	3	0,28%
	3	28	2,66%
	4	981	93,07%
N	24	2,28%	
TOTAL		1054	100,00%
Promedio		3,81	
CONTRATISTA JUAN CARLOS CRUZ ROMERO	CALIFICACION	TOTAL	PARTICIPACION
	0	4	0,49%
	1	0	0,00%
	2	0	0,00%
	3	44	5,39%
	4	748	91,55%
N	21	2,57%	
TOTAL		817	100,00%
Promedio		3,82	
Total general		4828	

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

Al respecto se evidencian diferencias representativas en los datos registrados y obtenidos por cada uno los funcionarios asignados al C.A.U., 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.

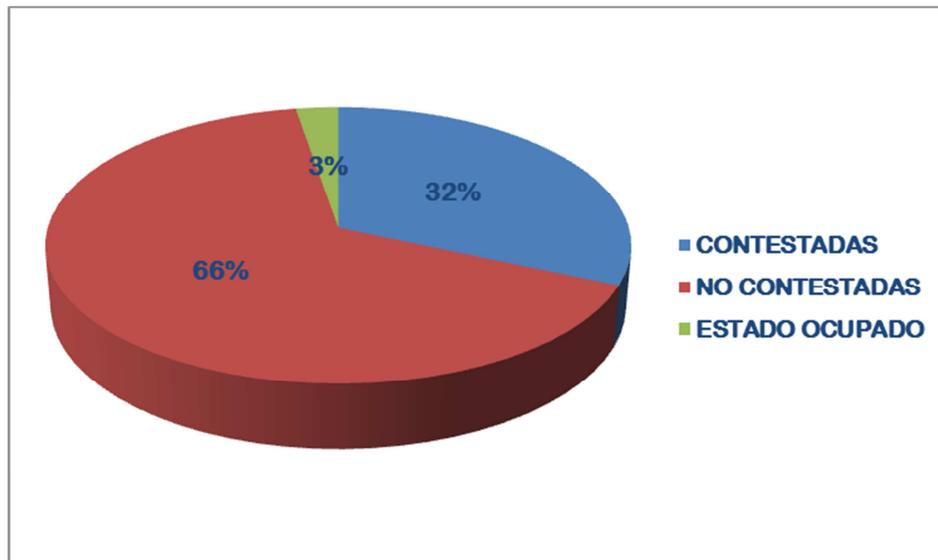
C. PBX:

Se debe evaluar actualmente el servicio del PBX a través del cual la ciudadanía se comunica con la Superintendencia, teniendo en cuenta que cuando los funcionarios del C.A.U. están atendiendo personas de forma presencial no existe un funcionario encargado de la atención telefónica de las extensiones que les han sido asignadas.

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 enero y el 30 de junio de 2016:

TRANSACCIONES TELEFONICA DURANTE EL PERIODO

Total llamadas telefónicas:	22.299	
Llamadas contestadas:	7.026	(31.6%)
Llamadas no contestadas:	14.613	(65.7%)
Llamadas en estado "ocupado":	590	(2.6%)



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

De acuerdo con lo anterior se hace necesario que la entidad evalúe la forma actualidad en que se 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.

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 Sugerecias se observa la siguiente información:

The screenshot shows the website interface for the Superintendencia de la Economía Solidaria. At the top, there is a navigation bar with links for 'Regístrate', 'Acceder', 'Mapa', and 'Web'. A search bar is present with the text '¿Qué desea buscar?'. Below the navigation bar, the website's logo and name 'Sede Electrónica SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA' are displayed. A blue banner reads 'Catálogo de trámites'. Below this, a breadcrumb trail shows 'Inicio > Catálogo de trámites'. The search results section, titled 'Resultados de la búsqueda', shows a search for 'Peticiónes, quejas, reclamos y sugerencias'. The results table has three columns: 'Nombre Trámite', 'Formas de presentación', and '¿Qué puedo hacer?'. The 'Formas de presentación' column for the search result shows four icons representing different presentation methods: a person, a telephone, an envelope, and a person at a computer. The '¿Qué puedo hacer?' column shows a question mark icon. At the bottom of the page, there are sections for 'Ayuda', 'Todos los perfiles', and 'Contacto'. The 'Contacto' section provides the address: 'SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA, Carrera 7 #31-10 - Piso 11, BOGOTÁ D.C. (CUNDINAMARCA) 489 50 09'.

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

Fuente: Pagina web de la Superintendencia de la Economía Solidaria

Al respecto, verificamos que ya se encuentran activas todas las formas de presentación que se relacionan a continuación:

- Presentación con cita previa activada
- Presentación por teléfono activada
- Presentación por email activada
- Presentación de forma presencial activada
- Presentación on-line activada

Aunque se muestra las diferentes formas de presentación y se encuentran activas, observamos que no se realiza una explicación sobre la forma cómo se pueden hacer uso de cada una de ellas. Por lo que se recomienda que se habilite dentro de estos link opciones en las que se les explique a los ciudadanos como pueden utilizar cada una de

las formar de presentación, de tal forma 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 funcionario con radicados activos aun en el sistema documental Orfeo al 30 de junio de 2016:

AÑO	Cantidad
2002	1
2004	1
2005	1
2012	237
2013	1243
2014	5911
Total	7394

RESUMEN DE FUNCIONARIOS CON RADICADOS PENDIENTES POR ARCHIVAR EN ORFEO		
FUNCIONARIO	DEPENDENCIA	CANTIDAD
ANDRES LEONARDO GONZALEZ HERNANDEZ	CONTRATISTAS CONTROL DE LEGALIDAD	165
ANGELA PARDO LONDOÑO	GRUPO DE SUPERVISIÓN - DELEGATURA ASOCIATIVA	296
BEATRIZ RANGEL MARTINEZ	GRUPO DE SUPERVISIÓN - DELEGATURA ASOCIATIVA	29
BLANCA ISABEL CARVAJAL PEREZ	QUEJAS Y PETICIONES, DELEGATURA ASOCIATIVA	2812
ENRIQUE BENEDETTI CHARRY	GRUPO JURÍDICO - DELEGATURA ASOCIATIVA	36
GLORIA VARGAS VARGAS	GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES - DELEGATURA ASOCIATIVA	456
GUILLERMO LEON HOYOS HIGUITA	DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y DE LA FORMA ASOCIATIVA	22
HERNAN ALBERTO PEREZ PATERNINA	GRUPO JURÍDICO - DELEGATURA ASOCIATIVA	20
JAIME GUILLERMO ESPINOSA ZOTA	GRUPO JURÍDICO - DELEGATURA ASOCIATIVA	138
LEIDY SOFIA RODRIGUEZ BALLESTEROS	GRUPO DE CONTRIBUCIONES Y COBRANZAS	842
LUIS ALBERTO PADILLA	GRUPO DE SUPERVISIÓN - DELEGATURA ASOCIATIVA	185
LUIS FERNANDO DUARTE BORDA	GRUPO DE SUPERVISIÓN - DELEGATURA ASOCIATIVA	1811
LUIS JAIME JIMENEZ MORANTES	GRUPO JURÍDICO - DELEGATURA ASOCIATIVA	72
MARTHA ISABEL SOTO CORREA	GRUPO DE CONTRIBUCIONES Y COBRANZAS	49
MONICA LILIANA RUIZ CARDENAS	OFICINA ASESORA JURÍDICA	22
MYRIAM AMPARO SOSSA	GRUPO DE SUPERVISIÓN - DELEGATURA FINANCIERA	25
NATALIA ZAPATA HINCAPIE	OFICINA ASESORA JURÍDICA	49
NURY LORENA MAHECHA MARROQUIN	CONTRATISTAS CONTROL DE LEGALIDAD	87
SANDRA LILIANA VELANDIA BLANCO	GRUPO JURÍDICO - DELEGATURA FINANCIERA	29
52 FUNCIONARIOS CON RADICADOS MENORES A 20		249
TOTAL		7394

Cantidades obtenidas a partir de datos de OAPS

Debido a que a la fecha del presente memorando aún continúan presentándose 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.

F. NUEVA PLATAFORMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – eSigna:

En la nueva 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 PORS, 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:

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 30 de Junio de 2016.

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 enero y el 30 de Junio de 2016.

PQRS por tipo			
TIPO	En termino	Vencidas	Total
Petición de documentos	10	314	324
Consulta	71	287	358
Solicitud de información	113	898	1011
Quejas y Reclamos	365	3170	3535
Felicitaciones	3	0	3
Sugerencias	1	0	1
Peticiones incompletas	0	6	6
No es competencia de la entidad	3	91	94
Otras peticiones (Visitas, Citas, Reuniones)	0	9	9
Total	566	4775	5341

Cantidades obtenidas a partir de datos de OAPS

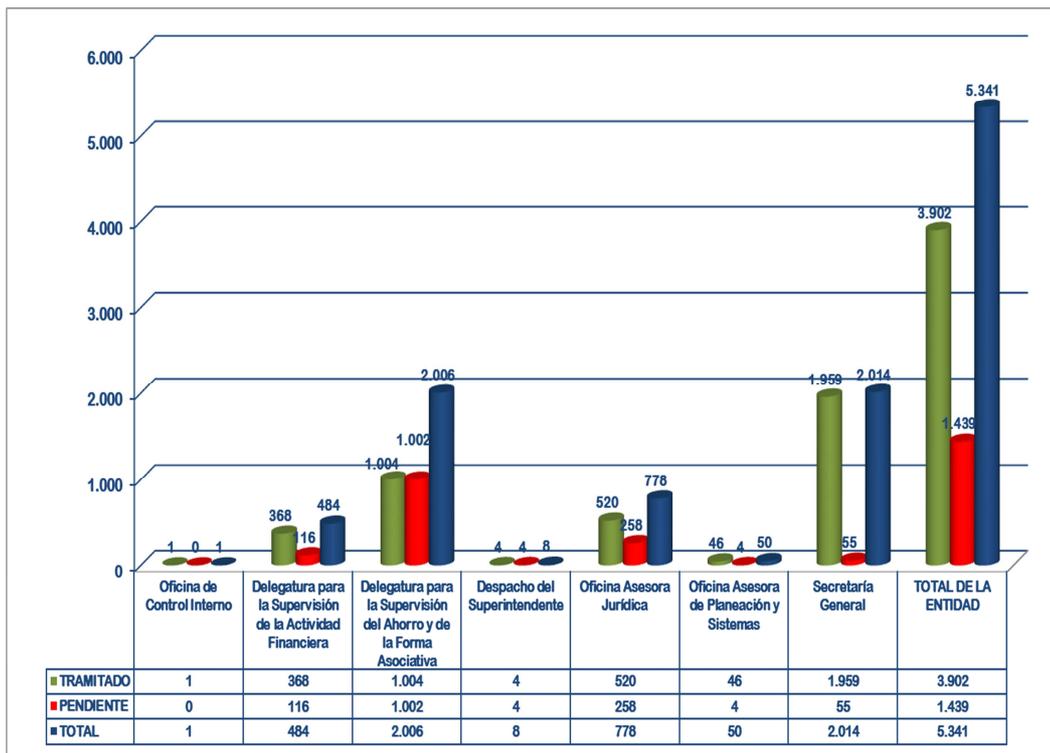
Al respecto, entre los meses de enero a junio de 2016 del total de PQRS, las quejas y reclamos fue de 3.535 que corresponde al 66.19%, seguido de solicitud de información (18.93%), consultas (6.70%) y petición de documentos (6.09%) como los ítems más representativos.

De lo anterior podemos observar que la entidad al 30 de junio de 2016 presentaba un total de 4.775 PQRS vencidas, es decir el 89,40% 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 3 días hasta los 124 días (aunque dicho tiempo es ostensiblemente menor que el del semestre anterior), se sigue dando respuesta a PQRS por fuera de los plazos, 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.

PQRS PRIMER SEMESTRE 2016			
DEPENDENCIA	TRAMITADO	PENDIENTE	TOTAL
Oficina de Control Interno	1	0	1
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera	368	116	484
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa	1.004	1.002	2.006
Despacho del Superintendente	4	4	8
Oficina Asesora Jurídica	520	258	778
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	46	4	50
Secretaría General	1.959	55	2.014
TOTAL DE LA ENTIDAD	3.902	1.439	5.341

Cantidades obtenidas a partir de datos de OAPS

Sobre esta información se puede evidenciar que la mayor participación en PQRS se encuentra en la Secretaría General con un total de 2.014 que equivale a un 37.71% del total de PQRs recibidas por la entidad, seguida por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria (37.56%), la Oficina Asesora Jurídica (14.57%) y la Delegatura para la supervisión de la actividad financiera en el Cooperativismo (9.06%), 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.



Cantidades obtenidas a partir de datos de OAPS

- Grupo de Participación Ciudadana:

Con el propósito de mejorar la atención al usuario en la Superintendencia de la Economía Solidaria, mediante resolución número 2016400004745 de 29 de junio de 2016, se creó el Grupo de Participación Social y Atención al Ciudadano.

Esta actividad involucró a todas las dependencias responsables de atender las peticiones que presenta la comunidad a la entidad.

Para tal efecto, la Resolución contempla:

- Sobre la atención de los derechos de petición que llegan a la entidad, por los distintos canales, se dio instrucciones a la Oficina asesora de Planeación y Sistemas, un ajuste a la parametrización de éstos, de tal forma que a partir de su implementación, ya se tendrá una clara identificación de los tipos de derecho de petición, así como los motivos, la entidad sobre la cual se presenta y la ciudad.

Con ello se pretende, tener uno insumos mucha más fidedignos que le servirán a la Superintendencia para el diseño del Plan Anual de Supervisión.

- Se estableció una secretaría común responsable de las comunicaciones y notificaciones de los procesos sancionatorios que adelanta la Superintendencia.

- Se diseñó un mecanismo participativo denominado, “Encuentros Supersolidarios” el cual pretende hacer presencia de la institución en todo el territorial nacional y conocer de los asociados directamente las presuntas irregularidades, así como las propuestas para mejorar las funciones de Vigilancia, Inspección y Control.
- De otra parte se diseñó y está próxima a su publicación de una cartilla que contiene todos los derechos y deberes de los asociados en el Sector solidario, la cual será virtual y a la misma se tendrá acceso sin ningún tipo de restricción. Con la creación del Grupo, esta administración va a fortalecer el acceso de los ciudadanos a la entidad y en cumplimiento del mandato constitucional, la promoción de la Participación Ciudadana.

La resolución mencionada, es producto del Plan Estratégico diseñado, así como el cumplimiento del Plan Operativo Anual, del cual mensualmente se ha hecho una reunión verificación de cumplimiento.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

1. Del total de las PQRS recibidas durante el I semestre del 2016, a la fecha del presente informe están pendientes de trámite 1.439 PQRS radicadas y recepcionadas, a través de la plataforma Esigna, lo que constituye un riesgo para la Superintendencia, toda vez que puede ser objeto de sanciones 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 deben buscar diferentes alternativas para tramitarlas 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 alternativo 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 Oficina de Control Interno

Elaboró: **JAVIER MAURICIO SEGURA RESTREPO**