



República de Colombia
Ministerio de Hacienda y Crédito Público
Supersolidaria
Superintendencia de la Economía Solidaria



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

INFORME SEMESTRAL (LEY 1474 DE 2011 ART. 76)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y CONSULTAS

I SEMESTRE DE 2017

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá, D.C, Julio de 2017

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 2017, en su componente Informes de Ley, en su actividad No. 14 – 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 enero y el 30 de Junio de 2017, 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 Consultas, atendidas durante el período del 1 de enero al 30 de junio de 2017.

III. MARCO NORMATIVO

La evaluación es realizada por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2017, 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 consultas durante el primer semestre del año 2017.

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

- 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 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 2017 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 marzo de 2017, de los cuales una es profesional en Derecho y dos son tecnólogos, tal como se observa en el cuadro adjunto:

NOMBRE	TIPO DE VINCULACION	NIVEL DE ESTUDIOS	PROFESIÓN	FECHA DE INGRESO
GUILLERMO MARIO TAMAYO	Provisional	Profesional Universitario Grado 11	Contador Publico	
LISSETH PAOLA SALAS OROZCO	Contratista	Profesional	Abogada	15/03/2017
LIBARDO ANTONIO SEBASTIAN TRUJILLO VALCARCEL	Contratista	Técnico	Técnico Administrativo	10/03/2017
DIANA VERONICA POSSO ARBOLEDA	Contratista	Técnico	Técnico Administrativo	09/03/2017

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 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 2017:

➤ Usuarios atendidos en el periodo:

Servidor	Digiturnos atendidos	Participación
GUILLERMO MARIO TAMAYO	2374	48,72%
LISSETH PAOLA SALAS OROZCO	857	17,59%
LIBARDO ANTONIO SEBASTIAN TRUJILLO VALCARCEL	863	17,71%
DIANA VERONICA POSSO ARBOLEDA	779	15,99%
TOTAL ATENCION	4873	100,00%

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

➤ **Tipo de Servicio**

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2017, las siguientes fueron las consultas de información más frecuentes:

Tipo de Servicio	Total	Porcentaje
No identificado	165	2,90%
Contables	4	0,07%
Control de Legalidad	319	5,61%
Fábrica de Reportes	28	0,49%
Gestión	600	10,56%
Información General	509	8,96%
No Competencia	4	0,07%
Quejas	4054	71,34%
Total general	5683	100,00%

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 dificultad con los servicios prestados por nuestra vigiladas, dado que el sistema lo reporta como queja y representa el 71,34% del total los usuarios atendidos.

Entre cuanto a la mayoría de temas que consultan los usuarios del CAU, corresponden generalmente sobre el funcionamiento o gestión de las organizaciones solidarias y representa el 10,56% de las consultas. En cuanto a la información sobre temas de carácter general de las entidades vigiladas se presenta un porcentaje del 8,96% del total de los atendidos durante el primer semestre.

Referente a los controles de legalidad que realiza esta Superintendencia a las vigiladas, sean de constitución asamblea, reforma de estatutos, nombramientos y otros, solo consultan el 5,61% de los usuarios atendidos por nuestros funcionarios.

En casi un tres por ciento (2,90%), se encuentran las consultas atendidas por nuestros funcionarios correspondientes a temas varios o no identificados dentro de nuestro sistema.

➤ **Consolidado correspondientes 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 1 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:

CALIFICACIÓN	GUILLERMO MARIO TAMAYO	LISSETH PAOLA SALAS OROZCO	LIBARDO ANTONIO SEBASTIAN TRUJILLO VALCARCEL	DIANA VERONICA POSSO ARBOLEDA	TOTAL ATENCION	PARTICIPACIÓN
0	17	0	4	5	26	0,53%
1	1	5	0	0	6	0,12%
2	2	6	1	3	12	0,25%
3	32	97	13	42	184	3,78%
4	2291	741	820	707	4559	93,56%
N	31	8	25	22	86	1,76%
TOTAL	2374	857	863	779	4873	100,00%

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

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.

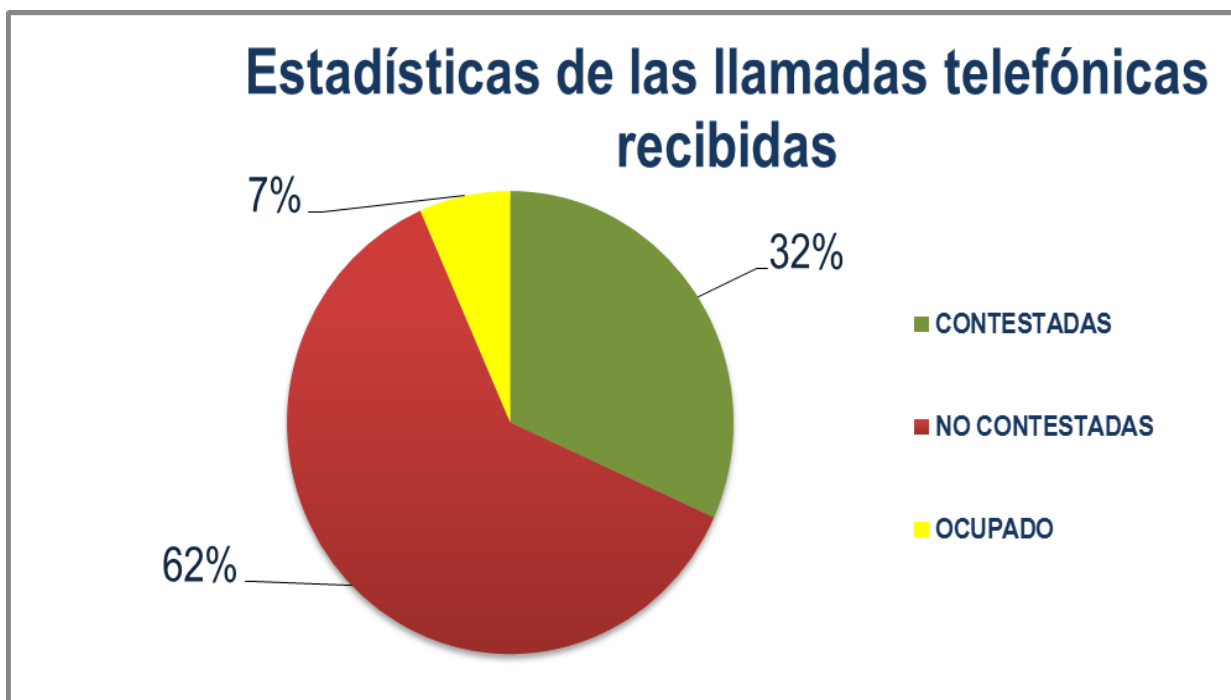
C. PBX:

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 2017:

TRANSACCIONES TELEFONICA DURANTE EL PERIODO

MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJES
CONTESTADAS	624	333	1911	1710	714	1516	6808	32%
NO CONTESTADAS	1743	4007	3674	1874	780	1156	13234	62%
OCUPADO	88	41	461	331	129	366	1416	7%
TOTAL	2455	4381	6046	3915	1623	3038	21458	100%



Fuente: Porcentajes obtenidos 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.

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 se observa la siguiente información:

Miércoles, 18 de Enero de 2017 12:07:08 Ir al contenido principal

Bienvenido. | Mapa | Abandonar sesión

¿Qué desea buscar?

Inicio | Catálogo de trámites | Carpeta Privada | Servicios | Sobre la sede

Sede Electrónica

Realizar tramitación

Inicio > Tramitación

Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

1. Formulario | 2. Documentación | 3. Confirmación | 4. Actas de recibo

Formulario Inicial

Interesado

Tipo documento Documento identificativo

Nombre/Razón soc.

1º Apellido 2º Apellido

Género Entidad

Profesión Vocativo

Dirección C.P.

Observaciones

Provino Población

Correo Electrónico

Teléfono Móvil Fax

Representar

Todas las respuestas a sus requerimiento serán enviadas al correo registrado según lo dispuesto en el Artículo 54 de la Ley 1437 de 2011

Designación de la autoridad a quién se dirige

Entidad Solidaria sobre la cuál desea hacer su comentario:

Nombre Entidad Solidaria:

NOMBRE ENTIDAD

NI

Objeto de la petición

Razones en las que fundamenta su petición

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 2017:

CONSOLIDADO DE RADICADOS PENDIENTES POR ARCHIVAR EN CADA DEPENDENCIA A CORTE 30 DE JUNIO DE 2017		
Cod Dependencia orfeo	Dependencia	# radicados sin archivar
110	OFICINA ASESORA JURÍDICA	19
121	GRUPO DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	7
170	GRUPO DE COMUNICACIONES	4
210	GRUPO DE SUPERVISIÓN DELEGATURA FINANCIERA	46
300	DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y DE LA FORMA ASOCIATIVA	2
310	GRUPO DE SUPERVISIÓN DELEGATURA ASOCIATIVA	321
320	GRUPO JURÍDICO DELEGATURA ASOCIATIVA	128
330	GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES DELEGATURA ASOCIATIVA	458
340	INTENDENCIA ASOCIATIVA	2
360	ANTERIORES QUEJAS-PETICIONES DELEGATURA ASOCIATIVA	3
370	GRUPO DE CONTROL DE LEGALIDAD Y REGISTRO DELEGATURA ASOCIATIVA	6
371	CONTRATISTAS CONTROL DE LEGALIDAD	5
410	GRUPO DE TALENTO HUMANO	22
421	CONTRATOS Y ALMACEN	19
430	GRUPO DE CONTRIBUCIONES Y COBRANZAS	1
440	GRUPO DE CORRESPONDENCIA	2
460	GRUPO DISCIPLINARIO	10
TOTAL RADICADOS SIN ARCHIVAR		1055

Fuente: Cantidades obtenidas a partir de datos suministrados por OAPS

Aunque con respecto al informe del semestre anterior se presenta una disminución sustantiva de los radicados pendientes en el sistema documental Orfeo aún a la fecha del presente informe continúan presentándose radicados activos en dicho aplicativo, por consiguiente se sigue recomendando 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 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 30 de junio de 2017.**

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 2017.

PQRS por tipo			
TIPO	EN TERMINO	VENCIDAS*	TOTAL
Petición de documentos	6	355	361
Denuncias	23	0	23
Información de interés Particular	44	870	914
Reclamos	150	1764	1914
Consulta	46	196	242
Manifestación	6	0	6
Información de Interes General	6	25	31
Otras peticiones (Visitas, Citas, Reuniones)	0	3	3
Quejas	16	606	622
No es competencia de la entidad	0	80	80
Peticiones incompletas	0	35	35
Sugerencias	1	0	1
Felicitaciones	10	0	10
Total	308	3934	4242

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

Fuente: Cantidades obtenidas a partir de datos suministrados por OAPS

Al respecto, entre los meses de enero a junio de 2017 del total de PQRS, los reclamos fueron de 1.914 los cuales corresponden al 45.12%, seguido de solicitud

de información particular (21.55%), quejas (14.66%), petición de documentos (8.51%) y consultas (5.70%) como los ítems más representativos.

De lo anterior podemos observar que la entidad al 30 de junio de 2017 presentaba un total de 3.934 PQRS vencidas, es decir el 92.74% 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 12 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.

Dependencia	En Trámite	Presentado	Total general
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera		1	1
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa		4	4
Despacho del Superintendente	4	1	5
Grupo de Archivo		1	1
Grupo de Asuntos Especiales - Delegatura Asociativa	97	286	383
Grupo de Asuntos Especiales - Delegatura Financiera	39	146	185
Grupo de Comunicaciones		1	1
Grupo de Contribuciones y Cobranzas	37	26	63
Grupo de Facturación	4	1	5
Grupo de Planeación y Sistemas	3	2	5
Grupo de Promoción para la Participación Social y Atención del Ciudadano	21		21
Grupo de Sistemas	11	2	13
Grupo de Supervisión - Delegatura Asociativa	151	1663	1814
Grupo de Supervisión - Delegatura Financiera	859	1081	1940
Grupo de Talento Humano	27	88	115
Grupo Disciplinario	2	9	11
Grupo Financiero y Administrativo	11	27	38
Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Especiales	43		43
Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano	659	563	1222
Grupo Interno de Trabajo para la Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo		15	15
Grupo Jurídico - Delegatura Asociativa	716	758	1474
Grupo Jurídico - Delegatura Financiera	719	209	928
Intendencia Asociativa		1	1
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas		2	2
Oficina Asesora Despacho	1	9	10
Oficina Asesora Jurídica	494	182	676
Oficina de Resoluciones	1		1
Proceso Administrativo		1	1
Secretaría Asociativa		27	27
Secretaría General	34	25	59
Secretaría Oficina Asesora Jurídica		3	3
Total general	3933	5134	9067

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 de Supervisión de la Delegatura Financiera con un total de 1.940 que equivale a un 21.40% del total de PQRS recibidas por la entidad, seguida por el Grupo de Supervisión de la Delegatura Asociativa (20.01%), el Grupo Jurídico de la Delegatura Asociativa (16.26%), el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano (13.48%) y el Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera (10.23%), 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.

- **Grupo de Atención al Ciudadano:**

Con el propósito de mejorar la atención al usuario en la Superintendencia de la Economía Solidaria, mediante la Resolución 2017400001975 del 26 de abril de 2017, se creó el Grupo de Servicio al Ciudadano y se suprimió el Grupo Interno de trabajo de Promoción de la Participación Social y Atención al Ciudadano creado mediante resolución número 2016400004745 de 29 de junio de 2016, dicho grupo se creó con carácter permanente y asume las funciones relacionadas con la atención de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como las relacionadas con participación ciudadana, dicho grupo junto con el Centro de Atención al Usuario – CAU, a partir de su creación se encuentra a cargo de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria.

Dentro de las funciones que tiene el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, se encuentran las siguientes:

- En materia de atención al ciudadano:
 1. Recibir, tramitar y/o dar respuestas en los términos de ley a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (en adelante PQRSD) y/o requerimientos especiales, que sean radicados a través de los medios que tiene dispuestos la Superintendencia para la recepción de las mismas.
 2. Dar plena observancia a las disposiciones legales que reglamenten la atención y/o procedimiento que debe adelantarse con ocasión de las PQRSD.
 3. Trasladar a quien corresponda dentro del término establecido en la ley, las PQRSD que no sean de competencia de la Superintendencia de la Economía Solidaria, enviando copia del oficio remisorio al peticionario.
 4. Remitir al Despacho del Superintendente de la Economía Solidaria, copia de los requerimientos emanados de las entidades del poder legislativo, ejecutivo y judicial, así como de los órganos de control.
 5. Recepcionar y dar respuesta de las peticiones verbales realizadas por los usuarios a través de los diferentes canales de comunicación implementados.

6. Diseñar e implementar estrategias para disminuir el flujo de PQRSD recibidas por esta Superintendencia.
- En materia de participación ciudadana:
 1. Formular las políticas de servicio al ciudadano, para aprobación del Comité Directivo, coordinar y realizar seguimiento a sus actividades.
 2. Dar cumplimiento a las actividades relacionadas con participación ciudadana aprobadas en los Planes Operativos Anuales, para cada vigencia.
 3. Generar la información para la actualización del espacio de atención y participación ciudadana, en la página web.
 4. Elaborar los índices de participación ciudadana.
 5. Implementar los procesos y procedimientos en el sistema de gestión de calidad de la Superintendencia.
 6. Definir e implementar la metodología de medición de satisfacción del ciudadano.
 7. Fomentar en la Superintendencia el uso de herramientas de Chat y Foro Virtual.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

1. Del total de las PQRS recibidas durante el II semestre del 2016, a la fecha del presente informe están pendientes de tramite 3.944 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 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 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. Recomendamos que se evalúe al interior de la Superintendencia el procedimiento de trasladar la queja a la Junta de Vigilancia o se busque 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, 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.

Cordialmente,



MABEL ASTRID NEIRA YEPES
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: **JAVIER MAURICIO SEGURA RESTREPO**