

SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

**INFORME SEMESTRAL (LEY 1474 DE 2011 ART. 76)
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y CONSULTAS
I SEMESTRE DE 2018**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá, D.C, Julio de 2018

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 2018, en su componente Informes de Ley, en su actividad No. 18 – 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 2018, cumpliendo con su función de vigilar la adecuada atención que se preste al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes y rindiendo a la administración de la entidad el informe semestral correspondiente.

I. OBJETIVO GENERAL

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, el cual se norma lo siguiente:

“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”

II. ALCANCE

Se revisa el proceso y procedimiento de las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas, atendidas durante el período del 1 de enero al 30 de junio de 2018.

III. MARCO NORMATIVO

La evaluación es realizada por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2018, dando cumplimiento a:

- Ley 1474 del 2011 Artículo 76.

- Circular externa No. 001 de 2011 expedida por El Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

IV. INFORMACIÓN GENERAL

La oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del año 2011, presenta al Representante Legal de la Superintendencia de la Economía Solidaria y demás directivos el informe semestral de las actividades y procesos realizados por las diferentes dependencias con respecto a las peticiones, quejas, reclamos y consultas durante el primer semestre del año 2018.

Es importante resaltar que la información aquí expuesta corresponde a los datos suministrados por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa y que los mismos fueron arrojados por el sistema de información (eSigna) y Orfeo.

En el contenido del presente documento se relaciona información consolidada de las actividades realizadas por las diferentes dependencias.

Igualmente en este informe se establecen recomendaciones que el Representante Legal de la Superintendencia deberá observar con el fin de que se tomen las medidas necesarias que procuren el mejoramiento continuo de los procesos, todo ello en beneficio de los usuarios y el mejoramiento de los diferentes procesos de Inspección, Vigilancia y Control que realiza la Superintendencia.

A. ATENCIÓN AL USUARIO

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

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

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

Fuente: Datos suministrados por Delegatura Asociativa

- **Componente Operacional:** Canal de atención presencial, telefónica y mediante correo electrónico.

- **Componente Tecnológico:** Se cuenta con un sistema de asignación de turnos DIGITURNO, 2 plataformas de consulta (Orfeo y Esigna), además de intranet e internet.

B. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO - C.A.U.

El C.A.U. presta un servicio personal al usuario de lunes a viernes (días hábiles) de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.

Las siguientes son las estadísticas entregadas por la Delegatura Asociativa, correspondiente a las transacciones realizadas, tipos de servicio y calificación por el Centro de Atención al Usuario – C.A.U., por el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2018:

➤ Usuarios atendidos en el periodo:

FUNCIONARIO Y/O CONTRATISTA	NÚMERO DE ATENCIONES	%
Profesional Universitario	2.353	56,09%
Contratista - Profesional	695	16,57%
Contratista - Profesional	1.075	25,63%
Contratista - Contratista	72	1,72%
Usuario Desconocido*	66	1,55
TOTAL ATENCIONES PERSONALIZADAS EN CAU	4.261	100,00%

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

*El sistema reporta 66 atenciones de usuario desconocido, debido que no estaban asignados en el sistema los usuarios al inicio del año.

➤ Tipo de Servicio

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2018, las siguientes fueron las consultas de información más frecuentes:

TIPO DE CONSULTA	No. USUARIOS	%
Inconformidades con entidades solidarias	1.944	45,62%
Solicitud de información general	1.806	42,38%
Información referente a control de legalidad	503	11,80%
Información referente a Sarlaft	8	0,19%
TOTAL	4.261	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 Inconformidad con los servicios prestados por nuestras vigiladas, dado que el sistema lo reporta como queja y representa el 45.62% del total los usuarios atendidos.

Entre cuanto a la mayoría de temas que consultan los usuarios del CAU, corresponden a solicitud de información general y representa el 42,38% de las consultas. En cuanto a la información sobre temas de control de legalidad y SARLAFT que presenta un porcentaje del 11,99% del total de los atendidos durante el primer semestre.

➤ **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:

CALIFICACION DEL PERSONAL CAU		
CALIFICACION	USUARIOS	%
0	39	0,90%
1	12	0,30%
2	5	0,10%
3	78	1,80%
4	3.420	80,30%
N	707	16,60%
	4.261	100,00%

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

El CAU cuenta con la atención permanente de un profesional de planta que tiene una amplia experiencia en esta Superintendencia, que conoce los procesos y procedimientos, para dar una información oportuna y de calidad. Adicionalmente, se contrató para la atención personalizada a dos profesionales con excelente servicio de colaboración y conocimiento del sector para brindar a nuestros usuarios una atención de calidad y un auxiliar administrativo que es el encargado de atender el teléfono, es por eso que el 80% de las personas atendidas califican nuestro servicio como excelente.

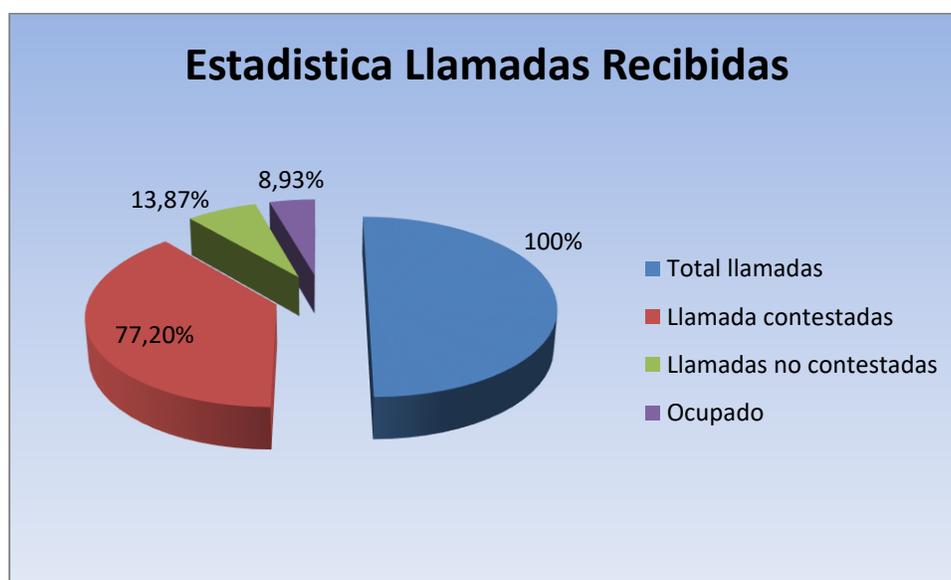
Se observa que un 3,10% de los usuarios no presentaron satisfacción total con el servicio brindado, lo cual debe ser evaluado para implementar las respectivas acciones de mejora, a fin de obtener una calificación de satisfacción de 4, en el 100% de los usuarios.

C. PBX:

Las siguientes son las estadísticas de las llamadas telefónicas recibidas por el Centro de Atención al Usuario por el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2018:

TRANSACCIONES TELEFONICA DURANTE EL PERIODO

LLAMADAS CAU PERIODO ENERO-JUNIO 2018				
Mes	Total Llamadas	Llamada contestadas	Llamadas no contestadas	Ocupado
Enero	4.152	3.035	434	683
Febrero	5.966	4.595	837	534
Marzo	3.713	2.750	621	342
Abril	4.714	3.662	748	304
Mayo	3.846	2.874	680	292
Junio	3.084	2.751	214	119
TOTAL	25.475	19.667	3.534	2.274
%	100%	77,20%	13,87%	8,93%



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. Toda vez que se observa que 3.534 llamadas no son atendidas, generando inconformidad a los usuarios y un riesgo de incumplimiento de nuestras funciones frente a la atención al ciudadano, como entidad pública.

D. PAGINA WEB DE LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

En la página web de la Superintendencia en el icono PQRS Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (<https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/tramites/tramite.do?formAction=btShow&t=50003&s=0#no-back-button>) se observa la siguiente información:



Catálogo de trámites

Inicio > Catálogo de trámites > Ver trámite Peticiónes, quejas, reclamos y sugerencias

Peticiónes, quejas, reclamos y sugerencias

Imprimir Descargar

Iniciar trámite

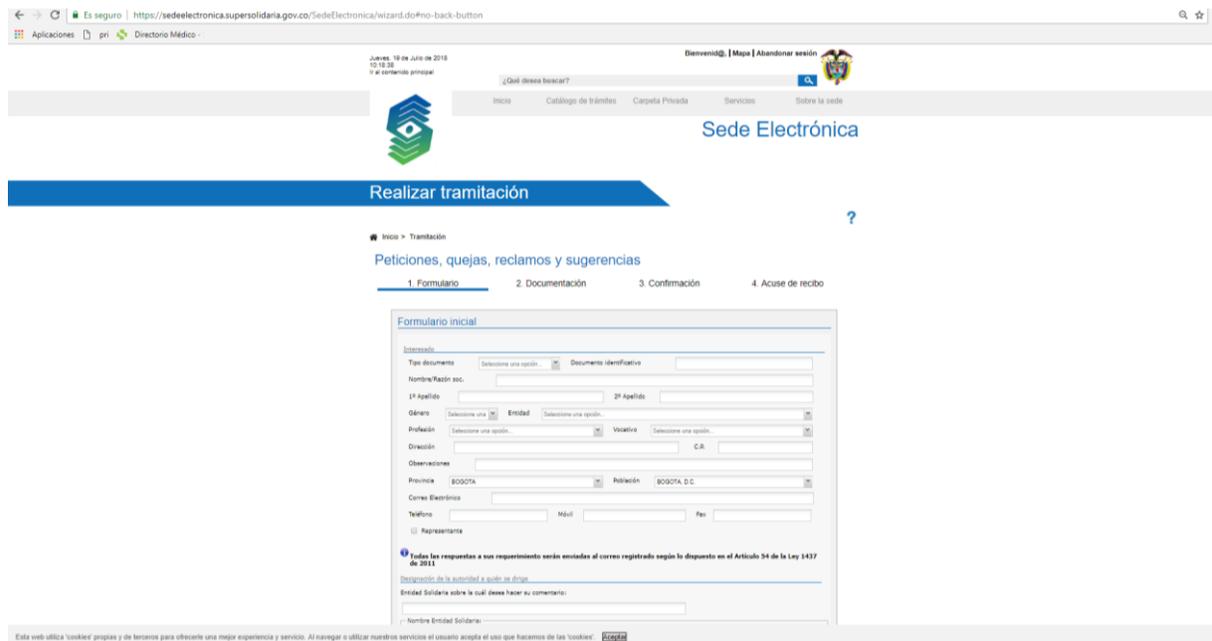
CÓMO FORMULAR CONSULTAS
La Superintendencia de la Economía Solidaria resolverá las consultas, escritas o verbales, relacionadas con las funciones a su cargo. La presentación de una consulta deberá estar precedida por parte del consultante de una revisión en la página web de la entidad www.supersolidaria.gov.co sobre conceptos aplicables a la materia a tratar.

En caso que la consulta respectiva se refiera a aspectos ya resueltos en el sitio mencionado, el Grupo de Servicio al Ciudadano, o la oficina o área que recibió la consulta, informará sobre tal consideración al consultante. En dichos casos la consulta se entenderá resuelta.

En caso de consultas cuyas respuestas no estén disponibles en la página web, el consultante podrá dirigirse a la Superintendencia de la Economía Solidaria para formularla teniendo en cuenta las mismas condiciones de la formulación de derechos de petición, así:

PETICIONES ESCRITAS
Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

Fuente: Pagina web de la Superintendencia de la Economía Solidaria



Realizar tramitación

Inicio > Tramitación

Peticiónes, quejas, reclamos y sugerencias

1. Formulario 2. Documentación 3. Confirmación 4. Acuse de recibo

Formulario inicial

Interesado

Tipo documento Documento identificativo

Nombre/Razón soc.

1º apellido 2º apellido

Género Entidad

Profesión Vocativo

Dirección C.A.

Observaciones

Presencia Relación

Correo Electrónico

Teléfono Móvil Fax

Representante

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

Resolución de la entidad a partir de:

Entidad Solidaria sobre la cual desea hacer su comentario:

Nombre Entidad Solidaria:

Esta web utiliza "cookies" propias y de terceros para ofrecerte una mejor experiencia y servicio. Al navegar o utilizar nuestros servicios el usuario acepta el uso que hacemos de las "cookies". [Aceptar](#)

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

Se reitera la recomendación de enunciar una explicación sobre la forma cómo se pueden hacer uso de cada una de las diferentes formas de presentación, dentro de estos link opciones en las que se les explique a los ciudadanos como pueden utilizar cada una de las formas 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 2018:

RADICADOS PENDIENTES POR DEPENDENCIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2017		
Dependencia	Dependencia	Numero radicados
110	OFICINA ASESORA JURÍDICA	52
121	GRUPO DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	21
170	GRUPO DE COMUNICACIONES	9
200	DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA	2
210	GRUPO DE SUPERVISIÓN DELEGATURA FINANCIERA	46
220	GRUPO JURÍDICO DELEGATURA FINANCIERA	29
230	GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES DELEGATURA FINANCIERA	2
300	DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y DE LA FORMA ASOCIATIVA	28
310	GRUPO DE SUPERVISIÓN DELEGATURA ASOCIATIVA	2.252
320	GRUPO JURÍDICO DELEGATURA ASOCIATIVA	210
330	GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES DELEGATURA ASOCIATIVA	17
340	INTENDENCIA ASOCIATIVA	2
360	ANTERIORES QUEJAS-PETICIONES DELEGATURA ASOCIATIVA	3
361	QUEJAS Y PETICIONES DELEGATURA ASOCIATIVA	2.810

RADICADOS PENDIENTES POR DEPENDENCIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2017		
Dependencia	Dependencia	Numero radicados
370	GRUPO DE CONTROL DE LEGALIDAD Y REGISTRO DELEGATURA ASOCIATIVA	16
371	CONTRATISTAS CONTROL DE LEGALIDAD	253
400	SECRETARÍA GENERAL	8
410	GRUPO DE TALENTO HUMANO	23
415	GRUPO DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION SOCIAL Y ATENCION AL CIUDADANO	49
420	GRUPO FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	9
421	CONTRATOS Y ALMACEN	32
430	GRUPO DE CONTRIBUCIONES Y COBRANZAS	893
440	GRUPO DE CORRESPONDENCIA	3
460	GRUPO DISCIPLINARIO	10
TOTAL RADICADOS PENDIENTES		6.779

Fuente: Cantidades obtenidas a partir de datos suministrados por OAPS

Se evidencia que a la fecha del presente informe continúan presentándose radicados activos en dicho aplicativo, por consiguiente se reitera la recomendación de realizar una evaluación y seguimiento a la depuración de estos documentos con el fin de que se implementen las medidas que sean necesarias para que se realice el trámite correspondiente por parte de los funcionarios de la Superintendencia.

Por lo anterior, es importante señalar lo establecido en la ley 1755 de 2015, “(...) artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. (...)”

F. 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 2018.**

A continuación relacionamos el número de PQRS que ingresaron a la Superintendencia a través de los diferentes medios de comunicación establecidos en la entidad por el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2018.

Tipo de PQRS	En termino	Vencidas	Total PQRS
Felicitaciones	-	1	1
Sugerencias	-	2	2
Manifestación	-	6	6
Otras peticiones (Visitas, Citas, Reuniones)	-	10	10
Denuncias	-	21	21
Peticiones incompletas	-	23	23
Información de Interés General	1	31	32
No es competencia de la entidad	-	118	118
Petición de documentos	-	179	179
Consulta	31	175	206
Información de interés Particular	30	369	399
Quejas	33	563	596
Reclamos	49	1.194	1.243
Totales	144	2.692	2.836

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

Al respecto, entre los meses de enero a junio de 2018 del total de PQRS, los reclamos fueron de 1.243 los cuales corresponden al (43.83%), seguido de quejas (21.02%), solicitud de información particular (14.07%), petición de documentos (6.31%) y consultas (7.26%) como los ítems más representativos.

De lo anterior podemos observar que la entidad al 30 de junio de 2018 presentaba un total de 2.692 PQRS vencidas, es decir que el 94.92% 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 123 días, por lo cual se sigue dando respuesta a las PQRS radicadas por fuera de los plazos, por lo tanto nuevamente se recomienda revisar las estrategias establecidas en la Superintendencia, para que se gestionen las PQRS dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente y evitar así el vencimiento de términos.

Por lo anterior, es importante reiterar lo establecido en la **ley 1755 de 2015, "(...) artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los**

términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. (...)”.

✓ **Información por dependencias**

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

DEPENDENCIA	En Trámite	Presentado	Total General
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera		1	1
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa	6	197	203
Despacho del Superintendente		2	2
Grupo de Asuntos Especiales - Delegatura Asociativa	137	101	238
Grupo de Asuntos Especiales - Delegatura Financiera	32	4	36
Grupo de Comunicaciones		6	6
Grupo de Contribuciones y Cobranzas	11	39	50
Grupo de Control de la Legalidad y Registro - Delegatura Asociativa		4	4
Grupo de Correspondencia	1	10	11
Grupo de Facturación	4	25	29
Grupo de Planeación y Sistemas	1	1	2
Grupo de Promoción para la Participación Social y Atención del Ciudadano		24	24
Grupo de Sistemas	1	13	14
Grupo de Supervisión - Delegatura Asociativa	738	1.906	2.644
Grupo de Supervisión - Delegatura Financiera	417	693	1.110
Grupo de Talento Humano	27	191	218
Grupo Disciplinario	3	16	19
Grupo Financiero y Administrativo	13	39	52
Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Especiales		1	1
Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano	1.125	309	1.434
Grupo Interno de Trabajo para la Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo	2	54	56
Grupo Jurídico - Delegatura Asociativa	673	1.609	2.282
Grupo Jurídico - Delegatura Financiera	814	149	963
Intendencia Asociativa		57	57
Intendencia Financiera		4	4
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	14	38	52
Oficina Asesora Despacho		8	8
Oficina Asesora Jurídica	494	124	618
Oficina de Control Interno		3	3
Oficina de Resoluciones		9	9
Secretaría Asociativa		19	19
Secretaría General	1	147	148
Secretaría Oficina Asesora Jurídica		1	1

DEPENDENCIA	En Trámite	Presentado	Total General
Secretaría Planeación y Sistemas		2	2
Total	4.514	5.806	10.320

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 Asociativa con un total de 2.644 que equivale a un 25.62% del total de PQRS recibidas por la entidad, seguida por el Grupo de Jurídico de la Delegatura Asociativa (22.11%), el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano (13.90%) y el Grupo Supervisión de la Delegatura Financiera (10.76%), 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.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

1. Del total de las PQRS recibidas durante el primer semestre del 2018, a la fecha del presente informe están pendientes de trámite 2.692 PQRS radicadas y recepcionadas, a través de la plataforma Esigna, lo que constituye un riesgo reputacional y jurídico, para la Superintendencia, toda vez que puede ser objeto de sanciones por incumplimiento en los términos previstos en la Ley.
2. Es importante tener en cuenta que de acuerdo con la regulación legal y el procedimiento establecido por la entidad, la falta de atención y respuesta de fondo, el incumplimiento de los términos y el desconocimiento de los derechos de las personas constituyen falta gravísima para el servidor público y dan lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria, por lo tanto consideramos pertinente que se implemente los mecanismos necesarios para el cabal cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley que recaen sobre la Superintendencia, por lo anterior se reitera que las áreas responsables deben dar respuesta a las PQRS, buscar diferentes alternativas para tramitarlas dentro del marco de la legislación establecida para la atención oportuna de las PQRS.

Al respecto es oportuno señalar lo indicado en el numeral 14 del artículo 36 de la Ley 454 de 1998 - Funciones de la Superintendencia de la Economía Solidaria:

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

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; toda vez que se estaría incumpliendo con lo indicado en el

numeral 2 del artículo 35 de la Ley 454 de 1998 - Objetivos y Finalidades, respecto a:

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

4. Como consecuencia de lo anterior, se puede presumir el incumplimiento del artículo 23 de la Constitución Política de Colombia que ampara como derecho fundamental el derecho de petición, se recuerda que pueden ser instauradas acciones de tutela por parte de los peticionarios exigiendo las respuestas en los términos legales e investigaciones por los demás entes de control y vigilancia del estado colombiano. Lo cual generaría costos adicionales, que podrían ser vistos como un detrimento patrimonial.
5. Se hace necesario que la entidad evalúe la forma en que en la actualidad presta dicho servicio, con el propósito de recepcionar, atender y canalizar de forma rápida, oportuna y adecuada las inquietudes y reclamos de los usuarios en temas relacionados con las PQRS e información en general. Toda vez que se observa que 3.534 llamadas no son atendidas, generando inconformidad a los usuarios y un riesgo de incumplimiento de nuestras funciones frente a la atención al ciudadano oportuna y de calidad, como entidad pública.
6. De igual forma se recomienda hacer una revisión general de las observaciones que se indicaron en cada uno de los puntos desarrollados en el presente informe, con el fin de que se implementen las acciones que sean requeridas para subsanar los hallazgos realizados.

Cordialmente,



MABEL ASTRID NEIRA YEPES
Jefe Oficina de Control Interno