



MEMORANDO
20151300001883

PARA: DUNIA SOAD DE LA VEGA JALILIE - Superintendente (e)
DE: MABEL ASTRID NEIRA YEPES
ASUNTO: INFORME PQR II SEMESTRE 2014
FECHA: Bogotá D.C., 29/01/2015

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
SEGUNDO SEMESTRE DE 2014.

ASPECTOS GENERALES

FECHA
ENERO de 2015

PERIODO DE INFORME
JULIO 01 DE 2014 A DICIEMBRE 31 DE 2014

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 julio a 31 de diciembre de 2014, 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.

ALCANCE

Se revisa el proceso y procedimiento de las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas, atendidas durante el período del 1 de julio a 31 de diciembre del año 2014.

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 segundo semestre del año 2014.

Es importante resaltar que la información aquí expuesta corresponde a los datos suministrados por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y que los mismos fueron arrojados por el sistema de información (Orfeo e 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 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 segundo semestre se ha visto una alta rotación en las personas que deben atender a los usuarios en el CAU, se están rotando diariamente una persona entre los servidores de las áreas misionales (Delegatura Financiera y Delegatura Asociativa); si bien es cierto con esta medida se garantiza una persona disponible para la atención de los usuarios en el CAU, consideramos que previamente a los funcionarios se les debe brindar una capacitación sobre los temas más recurrentes a 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 evaluar la rotación de personal que actualmente existe en el CAU e implementar un procedimiento para su capacitación y lineamientos de atención al usuario previo a la prestación de este servicio.

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 PQRC e información en general.

Nueva Plataforma De Gestión Documental – Esigna:

En la nueva plataforma de Gestión documental, el personal del 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 alterno, 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 la verificación realizada sobre los diferentes informes solicitados y entregados por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.



Relacionamos a continuación gráficamente el número de PQRC que ingresaron a la Superintendencia a través de los diferentes medios de comunicación que tiene establecidos la entidad para tal fin durante los últimos años y específicamente para el periodo del segundo semestre del 2014.

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS POR ULTIMOS AÑOS									
ESTADO	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
ARCHIVADO	2.366	5.820	4.912	6.910	8.731	8.617	8.837	10.079	9.330
PENDIENTE	36	76	49	33	27	34	9	42	1.368
Total	2.402	5.896	4.961	6.943	8.758	8.651	8.846	10.121	10.698

DISTRIBUCION DE PQRS POR ESTADO AÑO 2014													
ESTADO	MES												
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	Total
ARCHIVADO	727	979	1.015	830	945	906	1.047	868	870	633	263	83	9.930
PENDIENTE	11	15	49	33	30	33	32	63	133	425	491	217	1.368
Total	738	994	1.064	863	975	939	1.079	931	1.003	1.058	754	300	10.698

PQRS AÑO 2014 POR DEPENDENCIA Y ESTADO				
AREA	DEPENDENCIA	ENTRADA		Total
		ARCHIVADO	PENDIENTE	
CONTROL INTERNO	130-OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	-	1
CONTROL INTERNO	460-GRUPO DISCIPLINARIO	1	6	7
CONTROL INTERNO	Total	2	6	8
DELEGATURA FINANCIERA	200-DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA	256	-	256
DELEGATURA FINANCIERA	210-GRUPO DE SUPERVISIÓN - DELEGATURA FINANCIERA	-	3	3
DELEGATURA FINANCIERA	220-GRUPO JURÍDICO - DELEGATURA FINANCIERA	-	37	37
DELEGATURA FINANCIERA	230-GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES - DELEGATURA FINANCIERA	-	2	2
DELEGATURA FINANCIERA	240-INTENDENCIA FINANCIERA	975	-	975
DELEGATURA FINANCIERA	250-SECRETARÍA FINANCIERA	1	6	7
DELEGATURA FINANCIERA	Total	1.232	48	1.280
DELEGATURAASOCIATIVA	300-DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y DE LA FORMA ASOCIATIVA	33	2	35
DELEGATURAASOCIATIVA	310-GRUPO DE SUPERVISIÓN - DELEGATURA ASOCIATIVA	-	46	46
DELEGATURAASOCIATIVA	320-GRUPO JURÍDICO - DELEGATURA ASOCIATIVA	-	12	12
DELEGATURAASOCIATIVA	330-GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES - DELEGATURA ASOCIATIVA	-	145	145
DELEGATURAASOCIATIVA	340-INTENDENCIA ASOCIATIVA	-	-	



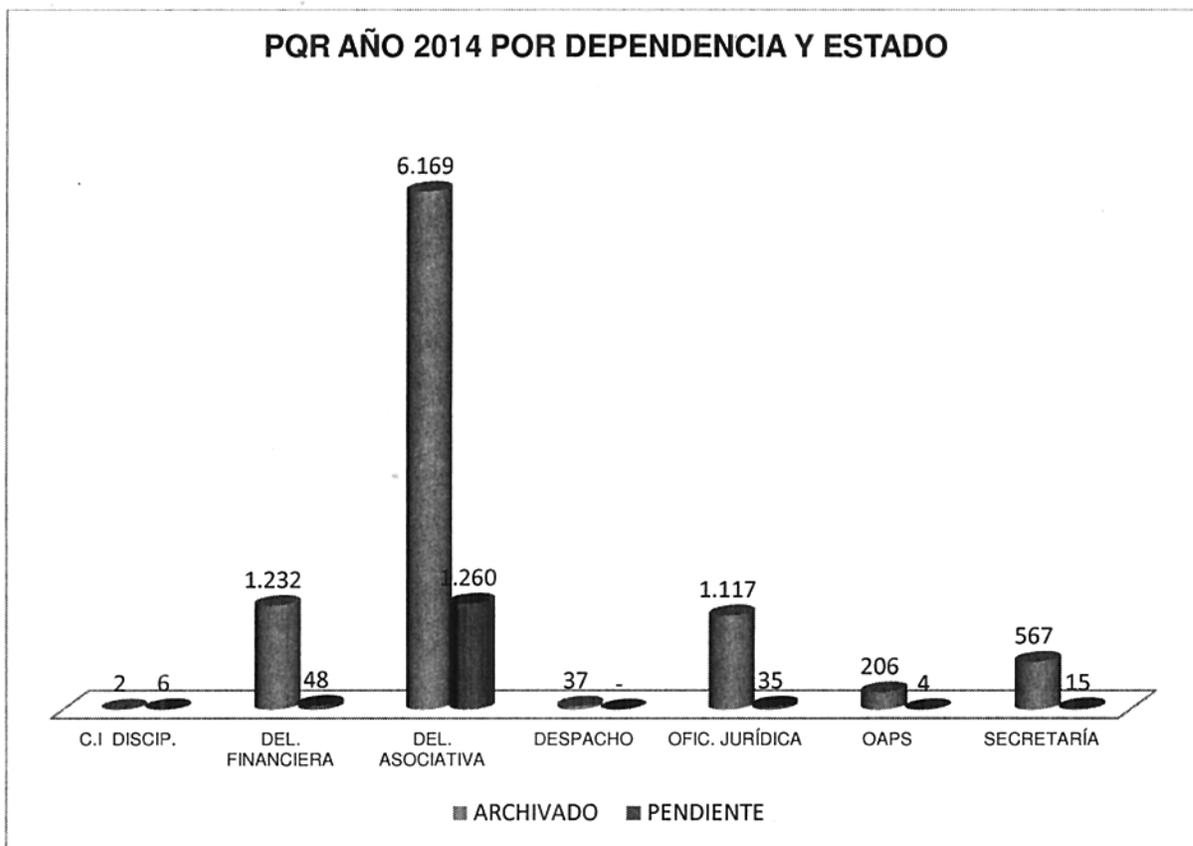
		5.966		5.966
DELEGATURAASOCIATIVA	350-SECRETARÍA ASOCIATIVA	-	3	3
DELEGATURAASOCIATIVA	370-GRUPO DE CONTROL DE LEGALIDAD Y REGISTRO - DELEGATURA ASOCIATIVA	170	516	686
DELEGATURAASOCIATIVA	371-CONTRATISTAS CONTROL DE LEGALIDAD	-	535	535
DELEGATURAASOCIATIVA	Total	6.169	1.259	7.428
DESPACHO	140-OFICINA ASESORA DESPACHO	14	-	14
DESPACHO	150-SECRETARIA DESPACHO	23	-	23
DESPACHO	Total	37	-	37
OFICINA JURÍDICA	110-OFICINA ASESORA JURÍDICA	1.110	35	1.145
OFICINA JURÍDICA	112-SECRETARIA OFICINA ASESORA JURÍDICA	7	-	7
OFICINA JURÍDICA	Total	1.117	35	1.152
PLANEACIÓN Y SISTEMAS	120-OFICINA ASESORA PLANEACIÓN Y SISTEMAS	93	-	93
PLANEACIÓN Y SISTEMAS	121-GRUPO DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	113	1	114
PLANEACIÓN Y SISTEMAS	123-SECRETARIA PLANEACIÓN Y SISTEMAS	-	3	3
PLANEACIÓN Y SISTEMAS	Total	206	4	210
SECRETARÍA GENERAL	400-SECRETARÍA GENERAL	299	-	299
SECRETARÍA GENERAL	410-GRUPO DE TALENTO HUMANO	-	1	1
SECRETARÍA GENERAL	420-GRUPO FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	-	8	8
SECRETARÍA GENERAL	421-CONTRATOS Y ALMACEN	-	1	1
SECRETARÍA GENERAL	430-GRUPO DE CONTRIBUCIONES Y COBRANZAS	237	2	239
SECRETARÍA GENERAL	450-OFICINA DE RESOLUCIONES	31	-	31
SECRETARÍA GENERAL	470-QUEJAS PAGINA WEB	-	4	4
SECRETARÍA GENERAL	Total	567	15	582
Total		9.330	1.368	10.698



Identificador : n14v iAcf 4Bw4 AC14 ILNG Htgb 0LE=
Copia en papel auténtica de documento electrónico.
La validez de este documento puede verificarse en: <http://supersolidaria.administracionelectronica.net/SedeElectronica>



Identificador: n14v iAcf 4Bw4 AC14 ILNG Htgb 0LE=
 Copia en papel autentica de documento electrónico.
 La validez de este documento puede verificarse en: <http://supersolidaria.administracionelectronica.net/SedeElectronica>



PQRS II SEMESTRE 2014 POR DEPENDENCIA Y ESTADO				
AREA	DEPENDENCIA	ENTRADA		Total
		ARCHIVADO	PENDIENTE	
CONTROL INTERNO	130-OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	-	1
CONTROL INTERNO	460-GRUPO DISCIPLINARIO	1	4	5
CONTROL INTERNO	Total	2	4	6
DELEGATURA FINANCIERA	200-DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA	176	-	176
DELEGATURA FINANCIERA	210-GRUPO DE SUPERVISIÓN - DELEGATURA FINANCIERA	-	3	3
DELEGATURA FINANCIERA	220-GRUPO JURÍDICO - DELEGATURA FINANCIERA	-	17	17
DELEGATURA FINANCIERA	230-GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES - DELEGATURA FINANCIERA	-	2	2
DELEGATURA FINANCIERA	240-INTENDENCIA FINANCIERA	405	-	405
DELEGATURA FINANCIERA	250-SECRETARÍA FINANCIERA	-	4	4
DELEGATURA FINANCIERA	Total	581	26	607
DELEGATURAASOCIATIVA	300-DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y DE LA FORMA ASOCIATIVA	32	2	34
	310-GRUPO DE SUPERVISIÓN - DELEGATURA ASOCIATIVA	-	-	28

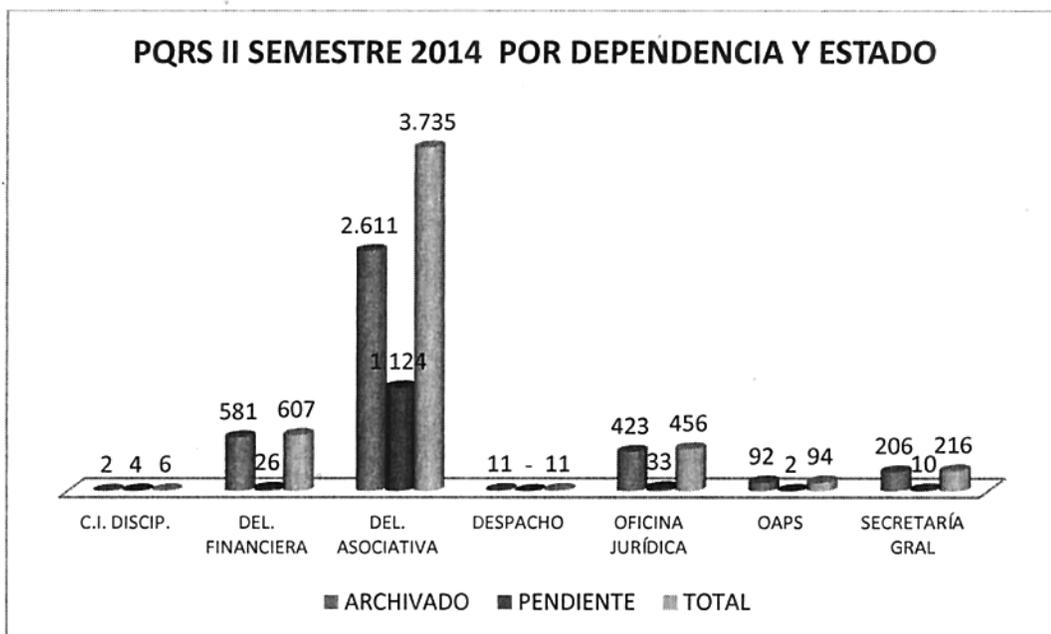
DELEGATURAASOCIATIVA			28	
DELEGATURAASOCIATIVA	320-GRUPO JURÍDICO - DELEGATURA ASOCIATIVA	-	11	11
DELEGATURAASOCIATIVA	330-GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES - DELEGATURA ASOCIATIVA	-	84	84
DELEGATURAASOCIATIVA	340-INTENDENCIA ASOCIATIVA	2.579	-	2.579
DELEGATURAASOCIATIVA	370-GRUPO DE CONTROL DE LEGALIDAD Y REGISTRO - DELEGATURA ASOCIATIVA	-	515	515
DELEGATURAASOCIATIVA	371-CONTRATISTAS CONTROL DE LEGALIDAD	-	484	484
DELEGATURAASOCIATIVA	Total	2.611	1.124	3.735
DESPACHO	140-OFICINA ASESORA DESPACHO	3	-	3
DESPACHO	150-SECRETARIA DESPACHO	8	-	8
DESPACHO	Total	11	-	11
OFICINA JURÍDICA	110-OFICINA ASESORA JURÍDICA	423	33	456
OFICINA JURÍDICA	Total	423	33	456
PLANEACIÓN Y SISTEMAS	120-OFICINA ASESORA PLANEACIÓN Y SISTEMAS	80	-	80
PLANEACIÓN Y SISTEMAS	121-GRUPO DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	12	1	13
PLANEACIÓN Y SISTEMAS	123-SECRETARIA PLANEACIÓN Y SISTEMAS	-	1	1
PLANEACIÓN Y SISTEMAS	Total	92	2	94
SECRETARÍA GENERAL	400-SECRETARÍA GENERAL	106	-	106
SECRETARÍA GENERAL	420-GRUPO FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	-	7	7
SECRETARÍA GENERAL	421-CONTRATOS Y ALMACEN	-	1	1
SECRETARÍA GENERAL	430-GRUPO DE CONTRIBUCIONES Y COBRANZAS	74	2	76
SECRETARÍA GENERAL	450-OFICINA DE RESOLUCIONES	26	-	26
SECRETARÍA GENERAL	Total	206	10	216
Total		3.926	1.199	5.125



Identificador : n14v iAcf 4Bw4 AC14 ILNG Htgb 0LE=
 Copia en papel autentica de documento electrónico.
 La validez de este documento puede verificarse en: <http://supersolidaria.administracionelectronica.net/SedeElectronica>



Identificador: n14v iAcf 4Bw4 AC14 ILNG Hlgb 0LE=
 Copia en papel autentica de documento electrónico.
 La validez de este documento puede verificarse en: <http://supersolidaria.administracionelectronica.net/SedeElectronica>

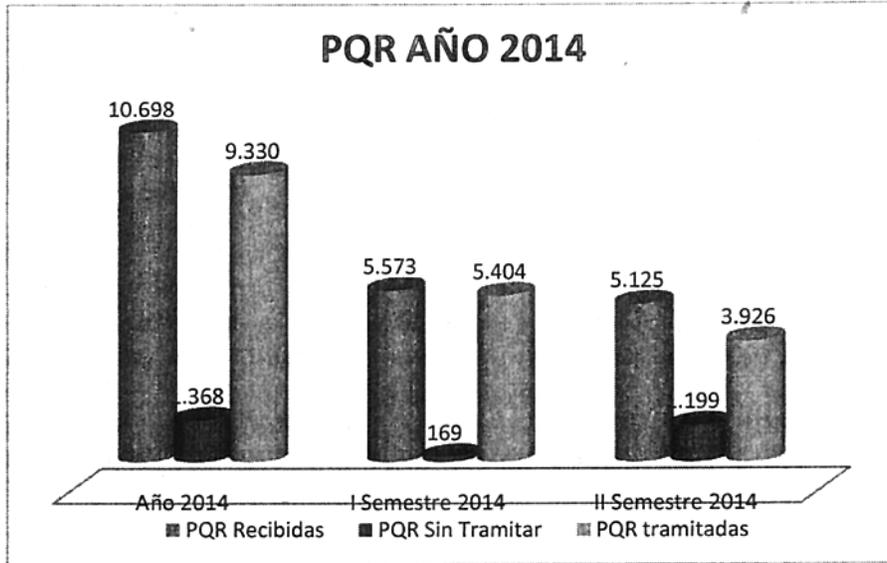


De lo anterior se concluye lo siguiente:

- En el año 2014 se recibieron un total de 10.698 PQR.
- A la fecha del informe (enero 23 de 2015) aún no se han tramitado 1.368 PQR del total de las PQR recibidas durante el año 2014, lo que equivale al 13% sin trámite.
- Para el II semestre del 2014 se recibieron un total de 5.125 PQR.
- A la fecha del informe (enero 23 de 2015) aún no se han tramitado 1.199 PQR del total de PQR recibidas durante el II semestre del 2014, lo que equivale al 23% sin trámite.



Identificador: n14v iAcf 4Bw4 AC14 ILNG Hlgb 0LE=
 Copia en papel autentica de documento electrónico.
 La validez de este documento puede verificarse en: <http://supersolidaria.administracionelectronica.net/SedeElectronica>



Nota 1: Radicados sin Tipificar: La información expuesta en el presente informe presenta un grado de error, debido a que existen en la base de datos, radicados de entrada que a la fecha de revisión no se han tipificado por lo que el sistema no los tiene en cuenta al bajar la información tipificada como PQR.

Nota 2: Información nueva plataforma Esigna: Desde el 10 diciembre del 2014 la Superintendencia registra la información en la nueva plataforma de gestión documental Esigna, durante este periodo se recibieron **510 radicados que corresponden a PQRC**, de los cuales 495 radicados se encuentran en proceso de respuesta y de aceptación del radicado, y tan solo 15 radicados presentan situación de Respuesta Finalizada, es decir, solo el 2,95% se han tramitado a la fecha del presente informe.



Observaciones:

1. Del total de las PQR recibidos durante el II semestre del 2014, a la fecha del presente informe no se evidencia tramite de 1.199 PQR radicados y recepcionados a través de la plataforma Orfeo y 495 PQR radicados recepcionados a través de la plataforma Esigna, lo que 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 PQR y los derechos de petición deben buscar diferentes alternativas para tramitar las PQR 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
Proyectó: MAGALY GALVIS ZULETA
Revisó:



Identificador: n14v iAcf 4Bw4 AC14 ILNG Htgb QLE=
Copia en papel auténtica de documento electrónico.
La validez de este documento puede verificarse en: <http://supersolidaria.administracionelectronica.net/SedeElectronica>