

SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá, D.C, Enero de 2017

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 la adecuada 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 julio al 31 de diciembre de 2016.

III. MARCO NORMATIVO

La evaluación es realizada por el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre 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 segundo 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 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 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 segundo 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.

- 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 julio y el 22 de diciembre de 2016:

➤ **Usuarios atendidos en el periodo:**

TRANSACCIONES REALIZADAS	
Funcionario	Total
COORDINADOR JORGE EDUARDO CARVAJAL	1209
PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 11 GUILLERMO MARIO TAMAYO	853
CONTRATISTA JAVIER ANDRES QUINTERO USME	1056
CONTRATISTA JUAN CARLOS CRUZ ROMERO	1027
Total General	4145

Fuente: Datos suministrados por Secretaría General

➤ **Tipo de Servicio**

En el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 22 de diciembre de 2016, las siguientes fueron las consultas de información más frecuentes:

TRANSACCIONES REALIZADAS		
Servicio	Total	Porcentaje
Control de legalidad	898	22%
Quejas y denuncias contra las entidades vigiladas	1853	45%
Información General	598	14%
Consulta de radicados	632	15%
Soporte Mesa de Ayuda	128	3%
Solicitud Constancia de Vigilancia	36	1%
Total General	4145	100%

Fuente: Porcentajes obtenidos a partir de datos suministrados por 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 JORGE EDUARDO CARVAJAL	CALIFICACION	TOTAL	PARTICIPACION
	0	6	0,50%
	1	1	0,08%
	2	3	0,25%
	3	25	2,07%
	4	1158	95,78%
	N	16	1,32%
TOTAL		1209	100,00%
Promedio		3,90	
PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 11 GUILLERMO MARIO TAMAYO	CALIFICACION	TOTAL	PARTICIPACION
	0	8	0,94%
	1	0	0,00%
	2	0	0,00%
	3	25	2,93%
	4	800	93,79%
	N	20	2,34%
TOTAL		853	100,00%
Promedio		3,84	
CONTRATISTA JAVIER QUINTERO USME	CALIFICACION	TOTAL	PARTICIPACION
	0	2	0,19%
	1	6	0,57%
	2	2	0,19%
	3	11	1,04%
	4	961	91,00%
	N	74	7,01%
TOTAL		1056	100,00%
Promedio		3,68	
CONTRATISTA JUAN CARLOS CRUZ ROMERO	CALIFICACION	TOTAL	PARTICIPACION
	0	6	0,58%
	1	0	0,00%
	2	0	0,00%
	3	14	1,36%
	4	981	95,52%
	N	26	2,53%
TOTAL		1027	100,00%
Promedio		3,86	
Total general			4145

Fuente: Porcentajes obtenidos a partir de datos suministrados por Secretaría 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.

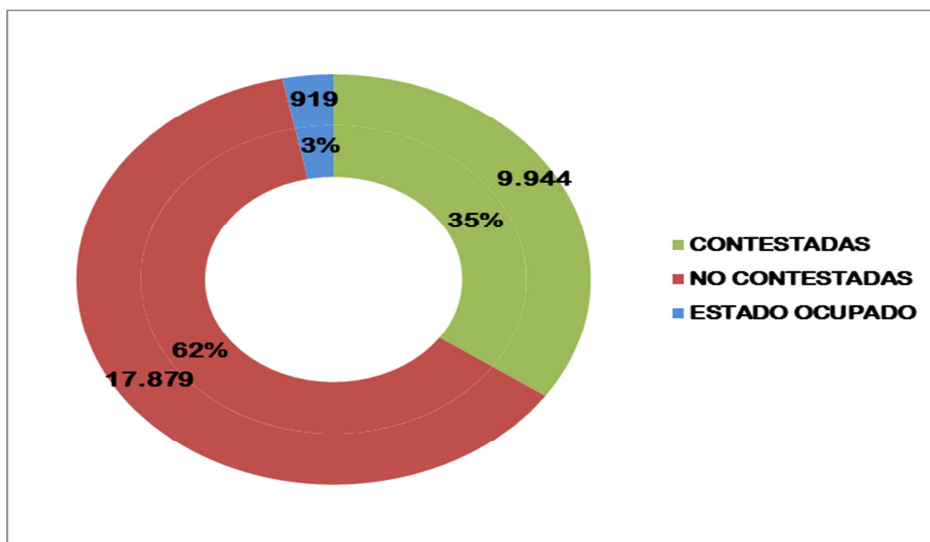
C. PBX:

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 julio y el 22 de diciembre de 2016:

TRANSACCIONES TELEFONICA DURANTE EL PERIODO

CONTESTADAS	9.944	35%
NO CONTESTADAS	17.879	62%
ESTADO OCUPADO	919	3%
TOTAL LLAMADAS TELEFONICAS:	28.742	100%



Nota: Porcentajes obtenidos a partir de datos suministrados por Secretaría General

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, 15 de Enero de 2017 14:07:05 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. Formularios 2. Documentación 3. Confirmación 4. Actas de recibos

Formulario inicial

Interesado

Tipo documento [Seleccione una opción] Documento identificativo []

Nombre/razón soc. []

1º Apellido [] 2º Apellido []

Género [Seleccione] Entidad [Seleccione una opción]

Profesión [Seleccione una opción] Vocablo [Seleccione una opción]

Dirección [] C.P. []

Observaciones []

Provincia [BOGOTÁ] Población [BOGOTÁ, D.C.]

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 cual desea hacer su comentario:

Nombre Entidad Solidaria: []

NOMBRE ENTIDAD []

NI []

Objeto de la petición

[]

Razones en las que fundamenta su petición

[]

Cancelar Continuar

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 31 de diciembre de 2016:

CONSOLIDADO DE RADICADOS PENDIENTES POR ARCHIVAR EN CADA DEPENDENCIA A CORTE 31 DE DIC DE 2016		
Cod Dependencia orfeo	Dependencia	# radicados sin archivar
110	OFICINA ASESORA JURÍDICA	101
111	GRUPO PROCESOS ADMINISTRATIVOS	1
121	GRUPO DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	23
122	GRUPO DE SISTEMAS	1
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	31
310	GRUPO DE SUPERVISIÓN - DELEGATURA ASOCIATIVA	2.289
320	GRUPO JURÍDICO - DELEGATURA ASOCIATIVA	281
330	GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES - DELEGATURA ASOCIATIVA	484
340	INTENDENCIA ASOCIATIVA	5
360	ANTERIORES QUEJAS-PETICIONES - DEL. ASOC.	3
361	QUEJAS Y PETICIONES, DELEGATURA ASOCIATIVA	3.192
370	GRUPO DE CONTROL DE LEGALIDAD Y REGISTRO - DELEGATURA ASOCIATIVA	16
371	CONTRATISTAS CONTROL DE LEGALIDAD	253
400	SECRETARÍA GENERAL	46
410	GRUPO DE TALENTO HUMANO	23
420	GRUPO FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	9
421	CONTRATOS Y ALMACEN	32
430	GRUPO DE CONTRIBUCIONES Y COBRANZAS	893
431	COBRO COACTIVO	6
440	GRUPO DE CORRESPONDENCIA	3
460	GRUPO DISCIPLINARIO	10
TOTAL RADICADOS SIN ARCHIVAR		7.790
TOTAL RADICADOS ORFEO		616.169

Fuente: Cantidades obtenidas a partir de datos suministrados por 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:

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 31 de diciembre 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 julio y el 31 de diciembre de 2016.

PQRS por tipo			
TIPO	EN TERMINO	VENCIDAS*	TOTAL
Petición de documentos	0	406	406
Denuncias	1	93	94
Información de interés Particular	0	584	584
Reclamos	83	2739	2822
Consulta	6	233	239
Manifestación	16	0	16
Solicitud de información	0	345	345
Otras peticiones (Visitas, Citas, Reuniones)	0	12	12
Quejas y Reclamos	5	1659	1664
No es competencia de la entidad	0	28	28
Peticiones incompletas	0	2	2
Sugerencias	1	0	1
Felicitaciones	2	0	2
Total	114	6101	6215

*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 julio a diciembre de 2016 del total de PQRS, los reclamos fueron de 2.822 los cuales corresponden al 45.41%, seguido de quejas y reclamos (26.77%), solicitud de información particular (9.40%), solicitud de información (5.55%), petición de documentos (6.53%) y consultas (3.85%) como los ítems más representativos.

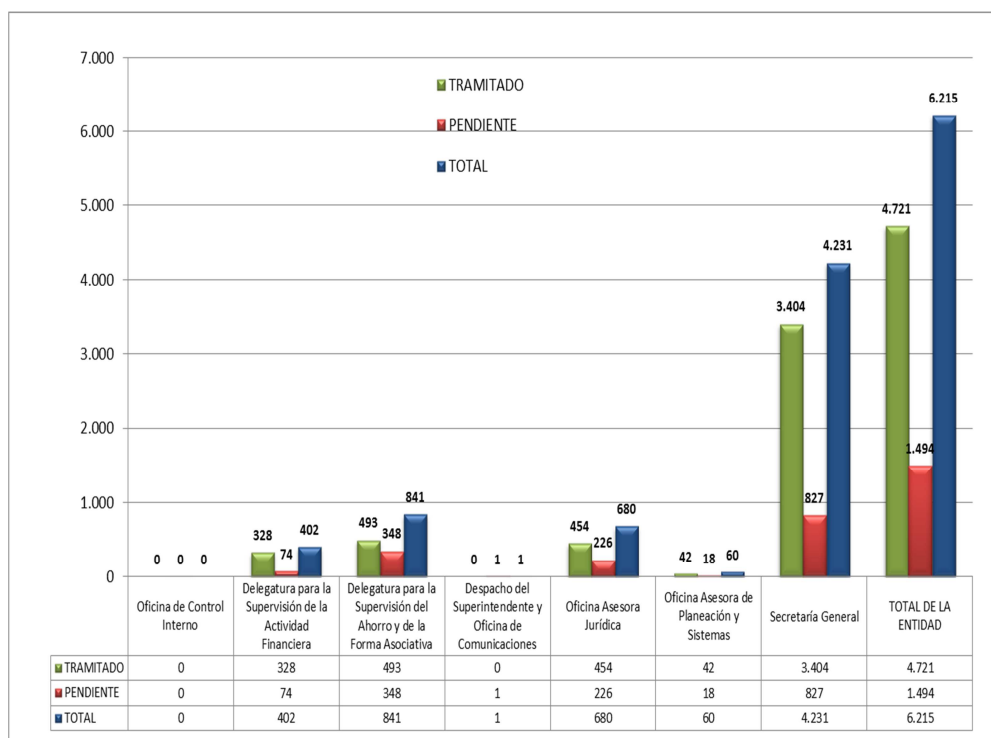
De lo anterior podemos observar que la entidad al 31 de diciembre de 2016 presentaba un total de 6.101 PQRS vencidas, es decir el 98.17% del total de PQRS recibidas no se gestionaron en los términos establecidos por la ley 1755 de 2015 según el tipo de peticiones presentadas por los usuarios. Así mismo, en la información suministrada, en la columna "Tiempo consumido" se evidencia que los tiempos van desde los 12 días hasta los 135 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.

PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2016			
DEPENDENCIA	TRAMITADO	PENDIENTE	TOTAL
Oficina de Control Interno	0	0	0
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera	328	74	402
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa	493	348	841
Despacho del Superintendente y Oficina de Comunicaciones	0	1	1
Oficina Asesora Jurídica	454	226	680
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	42	18	60
Secretaría General	3.404	827	4.231
TOTAL DE LA ENTIDAD	4.721	1.494	6.215

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 la Secretaría General con un total de 4.231 que equivale a un 68.08% del total de PQRS recibidas por la entidad, seguida por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria (13.53%), la Oficina Asesora Jurídica (10.94%) y la Delegatura para la supervisión de la actividad financiera en el Cooperativismo (6.47%), 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.



Fuente: Cantidades obtenidas a partir de datos suministrados por OAPS

- Grupo de Participación Social y Atención al Ciudadano:

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, y de acuerdo a lo establecido en la Resolución, a la fecha del presente informe el Grupo de Participación Social y de Atención al Ciudadano, ha desarrollado entre otras las siguientes acciones:

- Para 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, solicitándose un ajuste a la parametrización de éstos, de tal forma que a partir de su implementación, se tenga 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 unos insumos mucho más fidedignos, que le servirán a la Superintendencia para el diseño del Plan Anual de Supervisión.

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

- Se diseñó un mecanismo participativo denominado, “Encuentros Supersolidarios” con el cual se 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 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, la administración busca fortalecer el acceso de los ciudadanos a la entidad y dar cumplimiento al mandato constitucional de la promoción de la Participación Ciudadana.

La resolución mencionada, es producto del Plan Estratégico diseñado, así como del cumplimiento del Plan Operativo Anual, al cual mensualmente se le efectúa seguimiento para verificar su cumplimiento.

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 trámite 1.494 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 alterno que permita garantizar la protección y defensa de los ciudadanos que recurren a la Superintendencia; al respecto es oportuno señalar lo indicado en el numeral 2 del artículo 35 de la Ley 454 de 1998 - Objetivos y Finalidades, así:

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

4. Como consecuencia del incumplimiento del artículo 23 de la Constitución Política de Colombia que ampara como derecho fundamental el derecho de petición, 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**