

SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

**INFORME SEMESTRAL (LEY 1474 DE 2011 ART. 76)
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y CONSULTAS
II SEMESTRE DE 2017**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá, D.C, Enero 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. 15 – 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 julio y el 31 de diciembre 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 julio al 31 de diciembre de 2017.

III. MARCO NORMATIVO

La evaluación es realizada para el periodo en mención, 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 segundo 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 Solidaria y que los mismos fueron arrojados por los sistemas 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 en especial 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 2017 el CAU fue atendido por un funcionario de planta Profesional Universitario grado 11, perteneciente a la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma 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:

No.	NOMBRE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	OBSERVACIONES
1	CONTRATISTA TECNÓLOGO 1	1/07/2017	10/12/2017	Estuvo apoyando labores en la Delegatura Asociativa por un periodo de dos meses (03 de octubre al 30 de noviembre de 2017)
2	CONTRATISTA TECNÓLOGO 2	1/07/2017	27/12/2017	
3	CONTRATISTA PROFESIONAL	1/07/2017	25/12/2017	
4	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	1/07/2017	31/12/2017	

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 Delegatura Asociativa, correspondiente a las transacciones realizadas, tipos de servicio y calificación por el Centro de Atención al Usuario – C.A.U., en el periodo comprendido entre el 1 de junio y el 31 de diciembre de 2017:

➤ Usuarios atendidos en el periodo:

NOMBRE	USUARIOS	DIGITURNOS
CONTRATISTA TECNÓLOGO 1	CAU 3	517
CONTRATISTA TECNÓLOGO 2	CAU 2	923
PROFESIONAL UNIVERSITARIO		979
CONTRATISTA PROFESIONAL	COORDINADOR	1070
TOTAL ATENCION		3489

Fuente: Información suministrada por Delegatura Asociativa

➤ Tipo de Servicio

En el periodo comprendido entre el 1 de junio y el 31 de diciembre de 2017, las siguientes fueron las consultas de información más frecuentes:

SERVICIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
No identificado	709	17%
Control de Legalidad	848	21%
Quejas	1142	28%
Constancias de Vigilancia	136	3%
Solicitud de Información	1168	29%
Tasa de Contribuciones	69	2%
Total general	4072	100%

Fuente: Información suministrada por Delegatura Asociativa

De acuerdo con la información por el tipo de consulta resultan seis (6) grandes grupos durante el segundo semestre del año 2017, resultando que de las personas que se acercan al CAU, el 29% de ellas hacen solicitud de información general sobre diferentes temas como son creación, transformación y disolución y liquidación de entidades solidarias, entre otras consultas.

Otro segmento de los visitantes manifiesta inconformidades en contra de las vigiladas y esta representa el 28% de las personas atendidas. En un 21% los usuarios atendidos consultan temas sobre controles de legalidad de constitución de las organizaciones solidarias, de reforma, nombramientos entre otros.

De los usuarios atendidos el 17% de las consultas, los colaboradores del CAU no identificaron el tipo de consulta, tan sólo el 6% de los atendidos solicitaron información sobre tasa de contribución y el 3% solicitaron constancias de vigilancia.

➤ **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:

NOMBRE	CALIFICACION						TOTAL
	0	1	2	3	4	N	
CONTRATISTA TECNÓLOGO 1	0	0	0	7	492	18	517
CONTRATISTA TECNÓLOGO 2	6	0	0	7	899	11	923
CONTRATISTA PROFESIONAL	1	1	0	13	1035	20	1070
PROFESIONAL UNIVERSITARIO	11	2	1	20	919	26	979
TOTAL ATENCION	18	4	3	50	3349	75	3489

Fuente: Información suministrada por Delegatura Asociativa

Al respecto se evidencia que aun cuando a nivel general se observa una buena calificación en los funcionarios asignados al C.A.U, algunas de ellas presentan un amplio margen de diferencia, 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 evaluó el servicio del PBX en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2017, a través del cual la ciudadanía se comunica con la Superintendencia, teniendo en cuenta que a partir del 8 de Septiembre de 2017 existe una contratista encargada de la atención telefónica.

Las siguientes son las estadísticas de las llamadas telefónicas recibidas por el Centro de Atención al Usuario por el periodo comprendido según la información suministrada por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa:

TRANSACCIONES TELEFONICA DURANTE EL PERIODO

MESES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
CONTESTADA	116	213	197	95	52	43	716	61%
NO CONTESTADA	179	93	75	110	0	2	459	39%
TOTAL	295	306	272	205	52	45	1175	100%

Fuente: Información suministrada por Delegatura Asociativa

De acuerdo con lo anterior se hace necesario que la Delegatura Asociativa en cabeza de la coordinación del Grupo de Servicio al Ciudadano revise la información suministrada, ya que para la Oficina de Control Interno esta no es comparable con la facilitada en el informe correspondiente al primer semestre de 2017, presentándose una diferencia en el número de llamadas que ingresan a la entidad de aproximadamente 20.000 llamadas de menos.

Adicionalmente 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:



Realizar tramitación



Inicio > Tramitación

Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

1. Formulario

2. Documentación

3. Confirmación

4. Acuse de recibo

Formulario inicial

Información

Tipo documento: Documento identificativo:

Nombre/Razón soc.:

1º Apellido: 2º Apellido:

Género: Entidad:

Profesión: Vozativa:

Dirección: C.P.:

Observaciones:

Provincia: Población:

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.

Designación de la autoridad a quién se dirige

Entidad Solidaria sobre la cuál desea hacer su comentario:

Nombre Entidad Solidaria:

NOMBRE ENTIDAD (*)

NIT

Objeto de la petición

(*)

Responda en los que fundamenta su petición

(*)

Guardar

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, se presenta un resumen por área con radicados activos aun en el sistema documental Orfeo al 31 de diciembre de 2017 a continuación.

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	2252
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	2810
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		6779

Fuente: Cantidades obtenidas a partir de datos suministrados por OAPS

Debido a que a la fecha del presente informe 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 realicen los trámites de finalización correspondientes por parte de los funcionarios de la Superintendencia.

Adicionalmente se solicita que se realice una verificación de la información suministrada de los radicados pendientes en el Sistema Orfeo ya que se presenta una diferencia de aproximadamente 5.000 radicados, frente a la información dada para el Informe Semestral (Ley 1474 de 2011 Art. 76) Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Consultas del I Semestre de 2017

F. PLATAFORMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – eSigna:

En la 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 31 de diciembre 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 julio y el 31 de diciembre de 2017.

PQRS por tipo			
TIPO	EN TERMINO	VENCIDAS*	TOTAL
Petición de documentos	3	146	149
Denuncias	12	0	12
Información de interés Particular	24	658	682
Reclamos	50	1809	1859
Consulta	29	206	235
Manifestación	4	0	4
Información de Interes General	0	110	110
Otras peticiones (Visitas, Citas, Reuniones)	0	4	4
Quejas	3	468	471
No es competencia de la entidad	0	55	55
Peticiones incompletas	0	20	20
Felicitaciones	3	0	3
Total	128	3476	3604

*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 y diciembre de 2017 del total de PQRS, los reclamos fueron de 1.859 los cuales corresponden al 51.58%, seguido de solicitud de información particular (18.92%), quejas (13.07%), consultas (6.52%) y petición de documentos (4.13%) como los ítems más representativos.

De lo anterior podemos observar que la entidad al 31 de diciembre de 2017 presentaba un total de 3.476 PQRS vencidas, es decir el 96.45% 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	0	1	1
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa	0	4	4
Despacho del Superintendente	4	1	5
Grupo de Archivo	0	1	1
Grupo de Asuntos Especiales - Delegatura Asociativa	97	286	383
Grupo de Asuntos Especiales - Delegatura Financiera	39	146	185
Grupo de Comunicaciones	0	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	0	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	0	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	0	15	15
Grupo Jurídico - Delegatura Asociativa	716	758	1474
Grupo Jurídico - Delegatura Financiera	719	209	928
Intendencia Asociativa	0	1	1
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	0	2	2
Oficina Asesora Despacho	1	9	10
Oficina Asesora Jurídica	494	182	676
Oficina de Resoluciones	1	0	1
Proceso Administrativo	0	1	1
Secretaría Asociativa	0	27	27
Secretaría General	34	25	59
Secretaría Oficina Asesora Jurídica	0	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 973 que equivale a un 16.81% del total de PQRS recibidas por la entidad, seguida por el Grupo de Supervisión de la Delegatura Asociativa (16.67%), el Grupo Jurídico de la Delegatura Asociativa (14.%), el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano (8.74%) y el Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera (8.54%), 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 acciones adelantadas por el Grupo de Atención al Ciudadano, indicadas en el informe suministrado por la Coordinación del grupo podemos encontrar:

1. Se sostuvieron reuniones para analizar las problemáticas que se presentan, como las organizaciones solidarias que presentan mayor número de quejas o de las que los usuarios recurren más a solicitar información.
2. Otra acción fue la capacitación del personal del CAU en el Foro de Servicio al Ciudadano, el cual fue organizado por la Alcaldía Mayor de Bogotá.
3. Se realizó la contratación de servicios personales de una persona para la atención exclusiva de la línea de atención al Usuario de la Superintendencia

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

1. Del total de las PQRS recibidas durante el II semestre del 2017, a la fecha del presente informe están pendientes de trámite 3.476 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.
5. Se recomienda que la entidad elabore, apruebe y adopte el Manual de Atención al Usuario en la mayor brevedad posible, con el fin de que se convierta en una herramienta para mejorar la prestación del Servicio al Usuario en la Superintendencia

Cordialmente,



MABEL ASTRID NEIRA YEPES
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: **JAVIER MAURICIO SEGURA RESTREPO**