



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



MEMORANDO 20161300001053

PARA: MARIANA GUTIERREZ DUEÑAS - Superintendente
DE: JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO
ASUNTO: Informe PQRS II Semestre 2015
FECHA: Bogotá D.C., 29/01/2016

**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 2015.**

ASPECTOS GENERALES

FECHA

29 de enero de 2016

PERIODO DE INFORME

01 julio a 31 de diciembre de 2015

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 al 31 de diciembre de 2015, 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 2015.

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 2015.

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 (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 realizó la contratación de un Profesional con experiencia en la coordinación de puntos de atención al ciudadano y de dos tecnólogos para el apoyo del canal telefónico, completando así un grupo de 5 servidores dos funcionarios de plata pertenecientes a las Delegaturas y 3 contratistas incluyendo el coordinador.

Resumen de acciones desarrolladas por el C.A.U durante el segundo semestre de 2015.

- Contratación de profesional con experiencia en la coordinación de puntos de atención al ciudadano.
- Elaboración del Diagnóstico del C.A.U. y propuesta de mejoramiento a corto, mediano y largo plazo.
- Contratación de dos tecnólogos para el apoyo del canal telefónico.
- Se concedieron permisos de 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.
- Se han desarrollado capacitaciones en temas como el manejo de Plataformas de información, manual de atención al usuario y sistema integrado de gestión.
- Elaboración del Manual de Atención al Usuario de acuerdo a los requerimientos del Art. 34 de la Ley 1450 de 2011.

Fuente: Secretaria General

Informe Centro de Atención al Usuario

El servicio de atención al usuario es atendido en un horario comprendido de lunes a viernes (días hábiles) de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. 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 – CAU, por el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2015:

- Usuarios atendidos en el periodo:

TRANSACCIONES REALIZADAS	
Funcionario	Total
TECNICO ADMINISTRATIVO GRADO 15 SECRETARIA GENERAL	170
PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 11	1761
TECNICO ADMINISTRATIVO GRADO 15 DELEGATURA FINANCIERA	782
COORDINADOR	814
Total General	3527

Fuente: Secretaria General

- Tipo de Servicio

POR SERVICIOS		
Funcionario	Servicio	Total
TECNICO ADINISTRATIVO GRADO 15 SECRETARIA GENERAL	Control de L legalidad	69
	Información General	33
	No competencia	2
	Quejas	66
TOTAL		170
PROFESIONAL UNIVERSITARIA GRADO 11	Control de L legalidad	154
	Información General	39
	No competencia	1
	Quejas	1567
TOTAL		1761
TECNICO ADINISTRATIVO GRADO 15 DELEGATURA FINANCIERA	Control de L legalidad	500
	Información General	73
	No competencia	7
	Quejas	202
TOTAL		782
PROFESIONAL CONTRATISTA	Control de L legalidad	46
	Información General	56
	No competencia	2
	Quejas	712
TOTAL		3.527

Fuente: Secretaria 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

Nota: Porcentajes obtenidos a partir de datos proporcionados por Secretaria General

CALIFICACION DE USUARIO POR SERVICIO PRESTADO			
Funcionario	Calificación	Total registros	Participación
	CALIFICACION	TOTAL	PARTICIPACION
COORDINADOR	0	10	1,20%
	1	0	0,00%
	2	1	0,10%
	3	64	7,90%
	4	719	88,30%
	N	20	2,50%
TOTAL		814	100,00%
Promedio		3,77	
TECNICO ADMINISTRATIVO GRADO 15 SECRETARIA GENERAL	CALIFICACION	TOTAL	PARTICIPACION
	0	31	18,20%
	1	2	1,20%
	2	0	0,00%
	3	9	5,30%
	4	128	75,30%
TOTAL		170	100,00%
Promedio		3,18	
PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 11	CALIFICACION	TOTAL	PARTICIPACION
	0	12	0,70%
	1	0	0,00%
	2	1	0,10%
	3	32	1,80%
	4	1643	93,30%
N	73	4,10%	
TOTAL		1761	100,00%
Promedio		3,79	
TECNICO ADMINISTRATIVO GRADO 15 DELEGATURA FINANCIERA	CALIFICACION	TOTAL	PARTICIPACION
	0	7	0,90%
	1	0	0,00%
	2	0	0,00%
	3	3	0,40%
	4	768	98,20%
N	4	0,50%	
TOTAL		782	100,00%
Promedio		3,94	
Total general		3527	

Al respecto se evidencian que se presentan diferencias representativas en los datos registrados y obtenidos por cada uno los funcionarios asignados al CAU, 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.

QUE FALTA POR IMPLEMENTAR

- Contratación bajo la modalidad de prestación de servicios de 2 tecnólogos para el apoyo presencial y telefónico para cubrir los traslados de los dos funcionarios que se resignan a sus delegaturas.
- La SEDE ELECTRONICA constituye un canal de interacción ciudadana que debe fortalecerse, ya que brindando pedagogía a los usuarios, se disminuirán ostensiblemente las llamadas telefónicas.
- Actualizar las publicaciones como la “guía práctica de entidades solidarias” o desarrollar folletos de sensibilización y educación solidaria.
- Reactivar el CHAT como canal de interacción ciudadana, se debe considerar para la implementación de este servicio debe ser técnico por lo tanto debería ser atendido por las delegaturas.
- Concluir la elaboración del Manual de atención al usuario.
- Crear los grupos –C-A-U- y Archivo y Correspondencia Dentro de la estructura organizacional de la entidad.
- A largo plazo debe contemplarse la necesidad de trasladar el C.A.U. a un primer piso para que a las personas en condición de discapacidad se les facilite el acceso a las instalaciones y especialmente en el sentido de la evacuación en caso de siniestro.

Fuente: Secretaria General

DEBILIDADES QUE PERSISTEN EN E C.A.U.

- La interacción telefónica presenta índices negativos del 58% en las llamadas **NO CONTESTADAS** a pesar de los esfuerzos del equipo de trabajo por superar este tema, pasando de un 72% en el mes de octubre/15 a los registros actuales.
- Fallas en la Plataforma Esigna para consultar la trazabilidad de las peticiones.
- Algunos funcionarios no se aplican los Protocolos establecidos en la atención al ciudadano.

Fuente: Secretaria General

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 PQRS e información en general.

PAGINA WEB DE LA SUPEINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

En la página web de la Superintendencia en el icono PQRS Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias se observa lo siguiente información:

The screenshot shows the website interface. At the top, there is a navigation bar with links: 'Regístrate', 'Acceder', 'Mapa', and 'Web'. Below this is a search bar with the text 'escriba el trámite a buscar...'. The main header features the logo of the Superintendencia de la Economía Solidaria and the text 'Sede Electrónica SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA'. The 'Catálogo de trámites' section is active, showing a breadcrumb trail: 'Inicio > Catálogo de trámites > Ciudadano'. On the left, there is a sidebar with categories: 'Ciudadano', 'Ciudadano y Empresa', and 'Entidades'. The main content area is titled 'Ciudadano' and includes a search bar 'Buscar dentro de la sección...'. Below this is a table with the following structure:

Nombre Trámite	Formas de presentación	¿Qué puedo hacer?
Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias		

Fuente: Pagina web de la Superintendencia de la Economía Solidaria

Al respecto, verificamos que se encuentran inactivas las formas de presentación que se relacionan a continuación:

- Presentación con cita previa desactivada
- Presentación por teléfono desactivada
- Presentación por email desactivada

Por lo que se recomienda activar y revisar las diferentes modalidades de presentación de PQRS, de tal forma que se alineen a las necesidades de los usuarios y de la Superintendencia de Economía Solidaria.

Identificador : mh81 Nxxe 4sr6 XOX/ qpAj iit/ ko4= (Válido indefinidamente)
Copia en papel autentica de documento electrónico.
La validez de este documento puede verificarse en: https://supersolidaria.administracionelectronica.net/SedeElectronica

SISTEMA DOCUMENTAL ORFEO

De acuerdo con la información remitida por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas mediante correo electrónico del 29 de enero de 2016, el siguiente es un resumen por funcionario con radicados activos aun en el sistema documental Orfeo:

AÑO	Cantidad
2002	1
2004	1
2005	1
2012	237
2013	1.243
2014	5.913
TOTAL	7.396

RESUMEN	CANTIDAD
BLANCA ISABEL CARVAJAL PEREZ	2.812
LUIS FERNANDO DUARTE BORDA	1.811
LEIDY SOFIA RODRIGUEZ BALLESTEROS	842
GLORIA VARGAS VARGAS	456
ANGELA PARDO LONDOÑO	296
LUIS ALBERTO PADILLA	185
ANDRES LEONARDO GONZALEZ HERNANDEZ	165
JAIME GUILLERMO ESPINOSA ZOTA	138
NURY LORENA MAHECHA MARROQUIN	87
LUIS JAIME JIMENEZ MORANTES	72
62 FUNCIONARIOS CON RADICADOS MENORES A 50	532
TOTAL	7.396

Cantidades obtenidas a partir de datos de 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.

Nueva Plataforma De Gestión Documental – Esigna:

En la nueva plataforma de Gestión documental, al personal de atención al Usuario se le concedieron permisos de 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).

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 PQRS 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 2015.

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS POR AÑO										
ESTADO	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
TRAMITADAS	2.366	5.820	4.912	6.910	8.731	8.617	8.837	10.079	9.330	10.719
PENDIENTE	36	76	49	33	27	34	9	42	1.368	1.603
Total	2.402	5.896	4.961	6.943	8.758	8.651	8.846	10.121	10.698	12.322

DISTRIBUCION DE PQRS POR ESTADO AÑO 2015													
ESTADO	MES												Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
TRAMITADAS	441	439	743	339	189	100	1.095	901	943	909	624	385	10.719
PENDIENTE	308	562	919	588	978	1.253	141	72	108	157	135	289	1.603
Total	749	1.001	1.662	927	1.167	1.353	1.236	973	1.051	1.066	759	674	12.322

De lo anterior podemos observar que:

- Para el año 2015 se presentó un aumento del 15.18% con respecto al año inmediatamente anterior y conservando su progresión de aumento que se ha venido presentando año a año

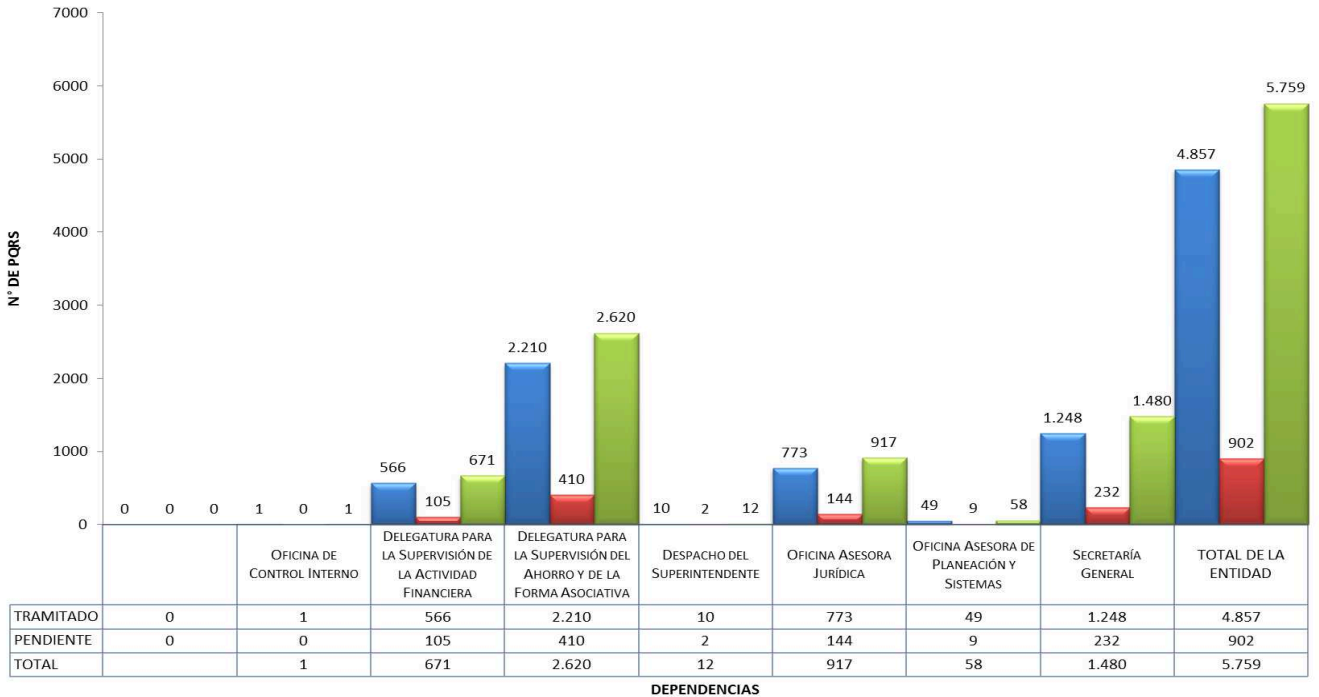
- En el año 2015 se recibieron un total de 12.322 PQRS.
- A la fecha del informe (enero 27 de 2016) aún no se han tramitado 1.603 PQRS del total recibidas durante el año 2015, lo que equivale al 13% pendiente de trámite.

PQRS CONSOLIDADO AÑO 2015			
DEPENDENCIA	ENTRADA		Total
	TRAMITADO	PENDIENTE	
Oficina de Control Interno	1	0	1
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera	1.250	154	1.404
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa	4.876	1.141	6.017
Despacho del Superintendente	23	11	34
Oficina Asesora Jurídica	1.707	211	1.918
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	107	4	111
Secretaría General	2.755	82	2.837
TOTAL DE LA ENTIDAD	10.719	1.603	12.322

PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2015			
DEPENDENCIA	ENTRADA		TOTAL
	TRAMITADO	PENDIENTE	
Oficina de Control Interno	1	0	1
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera	566	105	671
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa	2.210	410	2.620
Despacho del Superintendente	10	2	12
Oficina Asesora Jurídica	773	144	917
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	49	9	58
Secretaría General	1.248	232	1.480
TOTAL DE LA ENTIDAD	4.857	902	5.759

- Para el II semestre del 2015 se recibieron un total de 5.759 PQRS.
- A la fecha del informe (enero 27 de 2016) aún no se han tramitado 902 PQRS del total recibidas durante el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2015, lo que equivale a un 15.66%.
- De igual manera sobre los 902 radicados que figuran como “Pendiente” en el sistema, se recomienda validar si sobre los mismos se ha dado respuesta, pues el sistema no permite observar su trazabilidad, y es posible que se haya emitido una respuesta al mismo con un numero de radicado diferente.

PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2015



Sobre esta información se puede evidenciar que la mayor participación en PQRS se encuentra en la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa con un total de 2,620 que equivale a un 45,49% del total de recibidas por la entidad, seguida por la Secretaría General (25,70%), Oficina Asesora Jurídica (15,92%) y la Delegatura para la supervisión de la actividad financiera (11,65%), por lo que se recomienda que se realice estadísticas de las quejas por temas, con el fin de la Superintendencia se pronuncie para eliminar las PQRS de mayor frecuencia o recurrentes. De igual manera se recomienda estudiar la posibilidad de reforzar temporalmente aquellas dependencias que presentan un alto volumen de requerimiento de los ciudadanos

PQRS POR TIPO AÑO 2015	
Tipo de PQRS	Número
Petición de documentos	1.168
Consultas	862
Solicitud de información	2.018
Quejas y Reclamos	7.966
No es competencia de la entidad	183
Peticiones incompletas	13
Felicitaciones	9
Otras peticiones (Visitas, Citas, Reuniones)	103
Total de PQRS	12.322
Tutelas Recibidas	768
Total de PQRS incluyendo Tutelas	13.090

PQRS POR TIPO SEGUNDO SEMESTRE 2015	
Tipo de PQRS	Número
Petición de documentos	491
Consultas	414
Solicitud de información	978
Quejas y Reclamos	3.823
No es competencia de la entidad	28
Peticiones incompletas	4
Felicitaciones	2
Otras peticiones (Visitas, Citas, Reuniones)	19
Total de PQRS	5.759
Tutelas Recibidas	361
Total de PQRS incluyendo Tutelas	6.120

Al respecto, entre los meses de julio a diciembre de 2015 del total de PQRS, las quejas y reclamos fue de 3.823 que corresponde al 66.38%, seguido de solicitud de información (16,98%), petición de documentos (8,53%) y consultas (7,19%). Así mismo se evidencia que la tutelas recibidas equivalen a un 5,90% del total ya incluidas las mismas. A continuación se detalla el comportamiento de las tutelas durante el segundo semestre:

Tutelas recibidas segundo semestre 2015	
Mes	Número
Julio	81
Agosto	36
Septiembre	70
Octubre	55
Noviembre	58
Diciembre	61
Total	361

Tutelas recibidas Año 2015	
Mes	Número
Enero	24
Febrero	66
Marzo	100
Abril	80
Mayo	71
Junio	66
Julio	81
Agosto	36
Septiembre	70
Octubre	55
Noviembre	58
Diciembre	61
Total	768

Así mismo, en la información suministrada en el archivo “PQRS por tipos”, en la columna “Tiempo consumido” se evidencia que los tiempos van desde los 16 días hasta los 260 días, lo que indica que se está dando respuesta a PQRS por fuera de los términos, por lo que se recomienda revisar las estrategias para que se gestionen las PQRS dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente y evitar así el vencimiento de términos.

Observaciones:

1. Del total de las PQRS recibidas durante el II semestre del 2015, a la fecha del presente informe están pendientes de tramite 902 PQRS radicadas y recepcionadas, 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 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.

Identificador : nH81 Nxxe 4sr6 XOX/ qpAj iij/ t ko4= (Válido indefinidamente)
Copia en papel autentica de documento electrónico.
La validez de este documento puede verificarse en: <https://supersolidaria.administracionelectronica.net/SedeElectronica>

“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 de Control Interno

Proyectó: MABEL ASTRID NEIRA YEPES
Revisó: