



República de Colombia  
Ministerio de Hacienda y Crédito Público

**Supersolidaria**  
Superintendencia de la Economía Solidaria



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

## **SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA**

**INFORME SEMESTRAL (LEY 1474 DE 2011 ART. 76)**

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS**

**II SEMESTRE DE 2019**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**Bogotá, D.C, enero de 2020**

## **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 2020, en su componente Informes de Ley, en su actividad – Informe sobre mecanismos de Participación Ciudadana y Atención de PQRSD 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 2019, 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 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRSD, presentadas y atendidas en la Superintendencia de la Economía Solidaria por el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2019.

### III. MARCO NORMATIVO

La evaluación es realizada por el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2019, dando cumplimiento a:

- Ley 1474 del 2011 Artículo 76.
- Decreto 2641 de 2012
- Decreto 2482 de 2012
- 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.
- Ley 1755 de 2015.

### 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, sugerencias y denuncias durante el segundo semestre del año 2019.

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 la base en Excel manejada por la Delegatura y 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 del proceso, todo ello en beneficio de los usuarios y el mejoramiento de los diferentes procesos de Inspección, Vigilancia y Control que se realizan en la Superintendencia de la Economía Solidaria.

### ATENCIÓN AL USUARIO

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

Durante el segundo semestre de 2019 el CAU fue atendido por tres funcionarios de planta, un (1) Profesional Universitario, un (1) profesional Especializado y un Técnico Administrativo (1), de los cuales dos (2) son pertenecientes a la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria y uno pertenece a la Delegatura para la supervisión de la actividad financiera del cooperativismo, tal como se observa en el cuadro adjunto:

TIPO DE VINCULACIÓN	Nivel de Estudios	Fecha de Inicio servicio CAU
Planta	Profesional Universitario	20/02/2019
Planta	Profesional Especializado	01/04/2019

TIPO DE VINCULACIÓN	Nivel de Estudios	Fecha de Inicio servicio CAU
Planta	Técnico administrativo	19/07/2019

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.

#### A. 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, para lo cual hay destinados cuatro (4) terminales de Servicios, enfocados a la atención presencial, que son: CAU 1, CAU2, CAU 3 y CAU 4, estas terminales se han rotado entre los funcionarios y contratistas que prestan atención al público.

Las siguientes son las estadísticas entregadas por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, correspondientes a las transacciones realizadas, tipos de servicio y la calificación otorgada por los usuarios en el Centro de Atención al Usuario – C.A.U., por el período comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2019:

##### ➤ Usuarios atendidos en el periodo:

TERMINAL	NÚMERO DE ATENCIONES	%
CAU1	387	17,22%
CAU2	1071	47,64%
CAU3	747	33,23%
CAU4	43	1,91%
<b>TOTAL ATENCIONES PERSONALIZADAS EN CAU</b>	<b>2.248</b>	<b>100,00%</b>

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

##### ➤ Tipo de Servicio

En el periodo comprendido entre el el 1 de julio y 31 de diciembre de 2019, las siguientes son las estadísticas por tipo de las consultas de información que se presentan en el C.A.U:

ITEM	TIPO DE CONSULTA	No. USUARIOS	%
1	Solicitud de Información - General	613	27,27%
2	Control de Legalidad	393	17,48%
3	Liquidaciones voluntarias	83	3,69%

4	Estado de trámites - Esigna	410	18,24%
5	Información intervenidas (Toma de Posesión)	35	1,56%
6	Información intervenidas - Supersociedades)	25	1,11%
7	SICES - Capturador	89	3,96%
8	Tasa de Contribuciones - Paz y Salvo	53	2,36%
9	PQRSD - Contra de las Vigiladas	328	14,59%
10	PQRSD - Contra del Servicio	6	0,27%
11	Entidades No Vigiladas por la Supersolidaria	166	7,38%
12	Entidades Supervisadas por la Delegatura Financiera	47	2,09%
<b>TOTAL</b>		<b>2.248</b>	<b>100,00%</b>

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

De acuerdo con los resultados anteriores, se observa que el mayor porcentaje de los usuarios que se acercan al CAU, corresponden a usuarios que realizan consultas por solicitud de información general y representan el 27,27% del total los usuarios atendidos.

En cuanto a la mayoría de los temas que consultan los usuarios del CAU durante el primer semestre de este año, corresponde a temas de Estado de tramites – Esigna que representan el 18,24% y de control de legalidad con el 17,48%.

➤ **Consolidado correspondiente 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, la cual se encuentra en una escala de 0 a 4, donde cero (0) corresponde a turnos por reinicio del sistema, uno (1) es la nota mínima, cuatro (4) es la nota máxima y la letra (N) corresponde a turnos anulados (nulos).

De acuerdo con lo anterior los servidores del CAU, fueron calificados por su atención personalizada durante el segundo semestre de 2019 de la siguiente manera:

No.	CALIFICACIÓN	No. DE TURNOS DIGITURNO	ATENCIONES	PORCENTAJE DE TURNOS DURANTE EL PERIODO
0	Sin Calificación	112		0,00%
1	Malo	1	1	0,06%
2	Regular	8	8	0,48%
3	Bueno	187	187	11,16%
4	Excelente	1479	1479	88,30%
N	Nulo	461		
<b>TOTAL</b>		<b>2248</b>	<b>1675</b>	<b>100,00%</b>

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

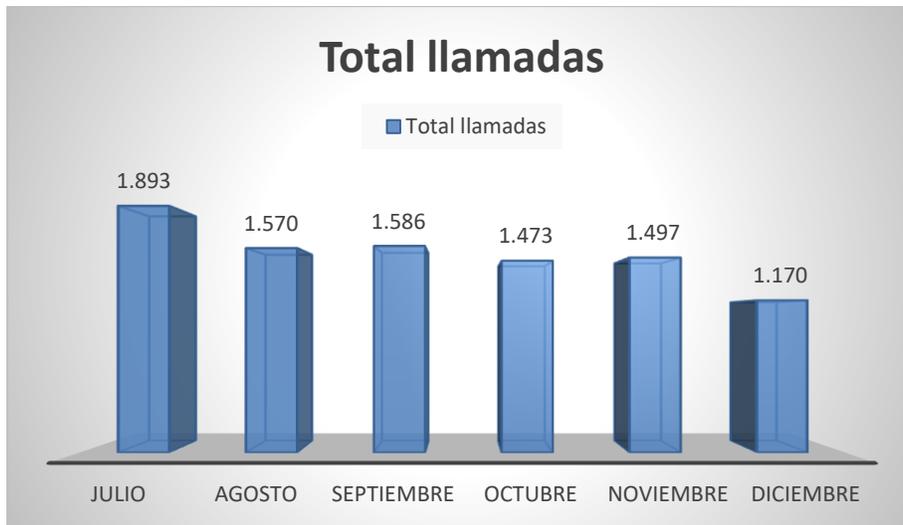
Como se mencionó anteriormente el C.A.U cuenta con la atención permanente de tres (3) profesionales de planta con experiencia y conocimiento de los procesos y procedimientos existentes y brindan la información al usuario de manera presencial, de igual forma se cuenta con tres (3) provisionales y diez (10) contratistas profesionales que pertenecen al Grupo de Atención al Ciudadano los cuales se rotan en la atención personalizada que se brinda en el CAU, la atención telefónica y la administración del correo electrónico de atención al ciudadano, sobre el total de las atenciones brindadas en el CAU el 88,30% de las personas atendidas califican el servicio como excelente.

Se observa que existe un 0,54% (personas que calificaron el servicio brindado con 1 o 2) de los usuarios que no presentaron entera satisfacción con el servicio, lo cual deberá ser evaluado para implementar las respectivas acciones de mejora, a fin de obtener una mayor y mejor calificación.

### **B. PBX:**

Las siguientes son las estadísticas de las llamadas telefónicas recibidas por el Centro de Atención al Usuario – CAU por el periodo comprendido entre el 1 de julio a 31 de diciembre de 2019:

### **LLAMADAS TELEFONICAS II SEMESTRE DE 2019**



Grafica obtenida a partir de datos suministrados por Delegatura Asociativa

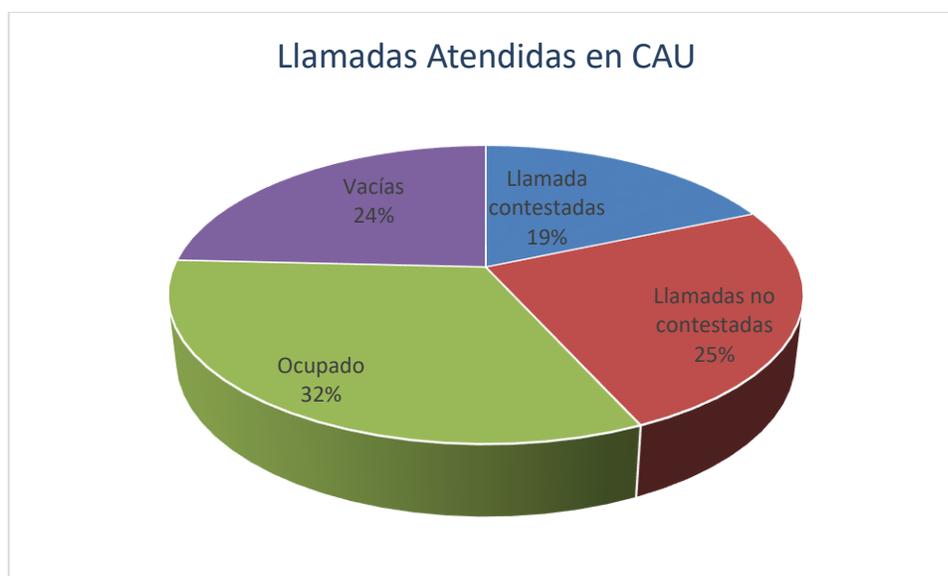
En la gráfica anterior se evidencia que, de las 9.189 llamadas realizadas a la entidad, se recibieron 1.893 y 1.586 en los meses de julio y septiembre de 2019, siendo los meses con mayores cifras frente a 1.473 llamadas recibidas en el mes de octubre y 1.170 llamadas en diciembre de 2019 como los meses de menor demanda.

LLAMADAS CAU PERIODO JULIO - DICIEMBRE 2019					
Mes	Llamada contestadas	Llamadas no contestadas	Ocupado	Vacías	Total llamadas
julio	500	252	707	434	1.893
agosto	327	292	667	284	1.570
septiembre	382	322	642	240	1.586
octubre	220	412	356	485	1.473
noviembre	133	553	369	442	1.497
diciembre	142	439	247	342	1.170
<b>TOTAL</b>	<b>1.704</b>	<b>2.270</b>	<b>2.988</b>	<b>2.227</b>	<b>9.189</b>
<b>%</b>	<b>18,54%</b>	<b>24,70%</b>	<b>32,52%</b>	<b>24,24%</b>	<b>100,00%</b>

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

**Observación:** La columna denominada “Vacías”, corresponde a llamadas de transferencia a otras áreas, en las cuales en tiempo de atención no gasta más de 45 segundos o no corresponden a llamadas de consulta.

De conformidad con la información presentada en el cuadro anterior se observa que en el II semestre de 2019 se atendieron 1.704 llamadas, es decir solo el 19 % del total mientras que el 32% corresponde a llamadas con tono ocupado y el 25% corresponde a llamadas no contestadas.



Gráfica obtenida a partir de datos suministrados por Delegatura Asociativa

De acuerdo con lo anterior, es necesario que la Superintendencia evalué la forma en que en la actualidad presta el servicio telefónico al ciudadano, 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 PQRSD e información en general, toda vez que se observa que el 57% de las llamadas, es decir 5.258 llamadas no fueron atendidas del total de la muestra, generando inconformidad a los usuarios y un riesgo de incumplimiento de las funciones de servicio al ciudadano que como entidad pública debe brindar

Adicionalmente, se observa que la entidad no posee un sistema de llamada en espera, en el cual se asigne un turno de espera al usuario y permita que el usuario reconozca que las extensiones en ese momento se encuentran ocupadas, toda vez que al llamar a la entidad las extensiones habilitadas al encontrarse ocupadas con llamadas en curso, dan tono de timbre, generando inconformidad en el usuario quien percibe que en la Superintendencia simplemente no atienden o no contestan las extensiones que se tienen asignadas para servicio al ciudadano.

### C. PAGINA WEB DE LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

El día 27 de enero se procedió a revisar en la página web de la Superintendencia en el icono PQRSD Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (<https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/tramites/tramite.do?formAction=btShow&t=50003&s=0#no-back-button>) y se observa lo siguiente:

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/tramites/tramite.do?formAction=btShow&t=50003&s=0#no-back-button>. The page header includes the date 'Miércoles, 17 de Julio de 2019 16:16:40', navigation links 'Regístrate | Acceder | Mapa', and a search bar. The main navigation menu contains 'Inicio', 'Catálogo de trámites', 'Carpeta Privada', 'Servicios', and 'Sobre la sede'. The page title is 'Sede Electrónica'. The main content area features a blue banner for 'Catálogo de trámites' and a breadcrumb trail: 'Inicio > Catálogo de trámites > Ver trámite Petición, quejas, reclamos y sugerencias'. Below this, the text 'Petición, quejas, reclamos y sugerencias' is displayed, along with 'Imprimir' and 'Descargar' icons. A blue button labeled 'Iniciar Trámite' is visible at the bottom of the content area. A cookie consent banner is at the very bottom of the page.

← → ↻ <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/tramites/browser.do?formAction=btSearch#no-back-button> ☆ ⓘ

Aplicaciones

### Resultados de la búsqueda

Mostrar 10 registros Búsqueda:

Nombre Trámite	Formas de presentación	¿Qué puedo hacer?
Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias		
Autorización de asociación de personas naturales en organismos de segundo grado de carácter económico		
Autorización de conversión de precooperativa a cooperativa		
Autorización de escisión de las organizaciones de economía solidaria vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria		
Autorización de fusión o de incorporación de entidades sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria		
Autorización de transformación de entidades sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria		
Autorización para constitución y ejercicio de la actividad financiera de cooperativas especializadas de ahorro y crédito y multiactivas o integrales con sección de ahorro y crédito		
Autorización para ejercer la actividad financiera para organizaciones de economía solidaria supervisadas por esta Superintendencia que pretenden transformarse, incorporarse, fusionarse o escindirse para ejercer la actividad financiera del cooperativismo		

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

Se observa que no hay un procedimiento previo establecido en iSolución para el manejo del correo electrónico o de las PQRSD electrónicas de la página web, por lo cual se recomienda evaluar la forma de atender, canalizar y responder de manera ágil y eficiente estas solicitudes, de tal manera que se alineen a las necesidades de los usuarios y de la Superintendencia de Economía Solidaria y se pueda hacer estadísticas de su uso.

- El botón de ventanilla única y activando el link *solicitud de trámites* no funciona y genera la pantalla que se muestra:



La Ventanilla Única es una herramienta que le permite realizar los servicios dispuestos en línea por la Superintendencia de la Economía Solidaria, los cuales incluyen Trámites, Pagos en Línea, Reporte en el Capturador, así como las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y demás Manifestaciones que requiera.

Los beneficios de acceder a los servicios por medio de la Ventanilla Única son: evitar desplazamientos, no requiere hacer filas, ahorrar tiempo y dinero, no requiere el uso del papel, impactando positivamente al medio ambiente. Al utilizar estos servicios la información que se reciba en la Superintendencia, será redireccionada a las dependencias encargadas de su gestión.

Así mismo puede hacer seguimiento de sus trámites y PQRSD por medio de la [Sede Electrónica](#) , y conocer los requisitos y pasos para su realización accediendo a la información dispuesta en el portal [NoMasFilas](#) , la cual incluye los servicios PSE. Es conveniente aclarar que los servicios PSE son los únicos que requieren pago, los demás servicios no tienen costo alguno.

Los siguientes formatos son los utilizados para efectuar los tramites acorde a lo establecido en la Circular Básica Jurídica:

- [Solicitud de tramites](#) Nota: Solamente se requiere cuando se presentan los tramites de forma presencial.
- [Hoja de vida Directivos](#)

Lo anterior da cumplimiento a la Estrategia de Gobierno en Línea y Política Cero Papel, en lo referente a los servicios de la Entidad.

## Página no encontrada



¡Lo sentimos! La página que busca no se ha encontrado en este servidor. Puede deberse a que la dirección se ha escrito incorrectamente o a que la página ha sido cancelada.

Revise la dirección URL e inténtelo de nuevo.

- En la página WEB <http://www.supersolidaria.gov.co/> la página de inicio, ubicado al pie de la página activamos el siguiente link de PQRS, resaltado con la flecha roja en la siguiente pantalla, no funciona y genera el mensaje registrado en la segunda pantalla de este numeral:



**SUPEROLIDARIA**  
NIT 830053043-5  
Correo institucional: [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co)  
Correo notificación judicial: [notificacionesjudiciales@supersolidaria.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@supersolidaria.gov.co)  
Cra. 7 No. 31 10 - Pisos 11,15 y 16. (ver dirección en un mapa).  
PBX: (57)(1)7 560 557  
Línea de denuncias: 7 457 411 Ext.: 10252, 10141 y 10258  
Línea Gratis: 018000-180-430  
Horario de Atención Lunes a Viernes 8:30 am 4:30 pm  
Bogotá, Colombia.

Políticas de Privacidad y Condiciones de Uso  
Política editorial  
Listado de Funcionarios  
ABC de la Supervisión  
Mapa del Sitio  
Sala de Prensa  
PQRS  
Contáctenos  
Niños  
Revista

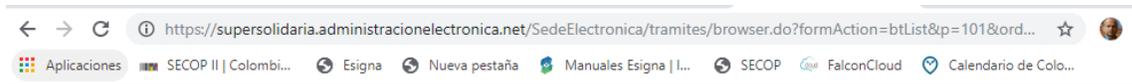




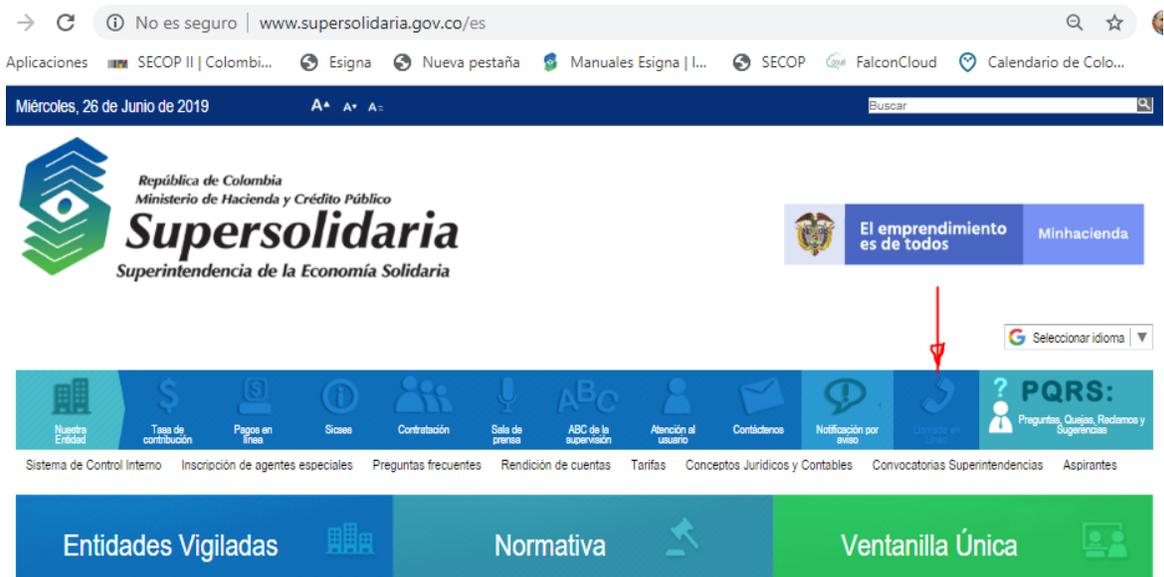
Código GP 008-1
Código SC 8773-1

Fecha última actualización  
25-06-2019

No funciona y genera el siguiente mensaje

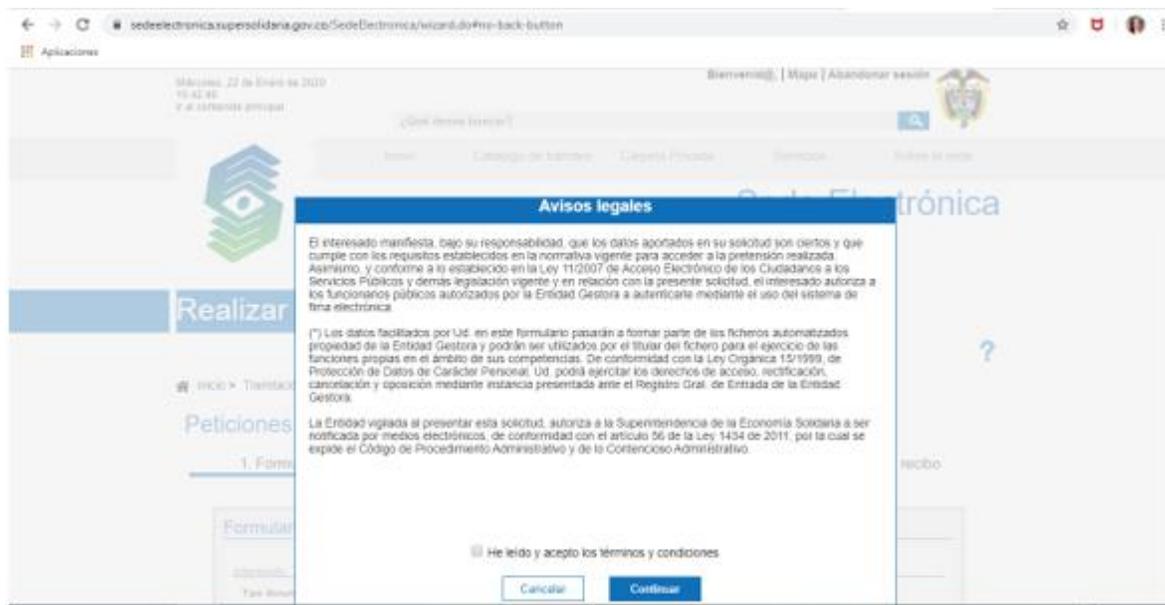


- En la página WEB <http://www.supersolidaria.gov.co/> la página de inicio, el botón llamada en línea, ubicado en la parte superior derecha lo activamos pero no realiza ninguna actividad, resaltado con la flecha roja en la siguiente pantalla, no funciona:



La Página WEB <http://www.supersolidaria.gov.co/>, no está manejando siempre el concepto de usabilidad de ubicación en la cual el usuario puede devolverse al inicio a de la página anterior, está relacionada con el concepto de trazabilidad generalmente ubicada en la parte superior de la pantalla.

Se observa que al ingresar a la página de la Supersolidaria en la ventana de PQRSD al iniciar el trámite y luego de dos controles de seguridad aparece en pantalla el aviso legal, en el siguiente link: <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/wizard.do#no-back-button>. Es importante mencionar que dicho aviso habla de la Ley 11 de 2007, Ley que se encuentra derogada por la Ley 39 de 2015; La Ley Orgánica 15 de 1999, aunque está vigente, existe la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 como normatividad más actualizada en los temas relacionados, por ende, se recomienda actualizar los avisos legales de la página web.



#### D. SISTEMA DOCUMENTAL ORFEO

De acuerdo con la información remitida por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, el siguiente es el resumen por dependencia con radicados hasta el día 9 de diciembre de 2014 los cuales se encuentran todavía activos al 31 de diciembre de 2019 en el sistema documental Orfeo, es importante mencionar que dicho sistema dejó de operar en la Superintendencia y fue remplazado por el Sistema documental eSigna desde el 10 de diciembre del año 2014:

RADICADOS PENDIENTES POR DEPENDENCIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2019		
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

<b>RADICADOS PENDIENTES POR DEPENDENCIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2019</b>		
<b>Dependencia</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Numero radicados</b>
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
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
<b>TOTAL RADICADOS PENDIENTES</b>		<b>6.779</b>

**Fuente:** Cantidades obtenidas a partir de datos suministrados por OAPS

De acuerdo con lo anterior se evidencia que a la fecha del presente informe no se han depurado estos radicados pendientes en dicho aplicativo, por lo cual una vez más 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.

Teniendo en cuenta 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. (...)”

#### **E. 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 PQRSD, no obstante, es importante informar que estos accesos no incluyen la consulta de resoluciones o expedientes que por motivos de seguridad no estén autorizados, 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 entregada por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas:**

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 y que son clasificados en el sistema documental eSigna como PQRSD al 31 de diciembre de 2019.

A continuación, relacionamos el número de trámites clasificados como PQRSD que ingresaron a la Superintendencia a través de los diferentes medios de comunicación establecidos y que fueron radicados en la entidad en el sistema documental eSigna por el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2019.

Con un número total de PQRSD radicados de 6.134 en el segundo semestre de 2019 como se explica en el siguiente cuadro:

<b>Tipo de PQRS</b>	<b>En termino</b>	<b>Vencidas</b>	<b>Total PQRS</b>
Felicitaciones	5	0	5
Sugerencias	3	0	3
Manifestación	3	0	3

Otras peticiones (Visitas, Citas, Reuniones)	2	104	106
Denuncias	21	0	21
Peticiones incompletas	1	128	129
Información de Interés General	6	62	68
No es competencia de la entidad	3	158	161
Petición de documentos	5	1087	1092
Consulta	60	314	374
Información de interés Particular	162	1448	1610
Quejas	162	1381	1543
Reclamos	37	982	1019
<b>Totales</b>	<b>470</b>	<b>5664</b>	<b>6.134</b>

Fuente: Cantidades obtenidas a partir de datos suministrados por OAPS

\***VENCIDAS:** Se refiere a las que se resolvieron por fuera de término

Al respecto, entre los meses de julio a diciembre de 2019 del total de PQRSD, las peticiones de información de interés particular fueron de 1.610 los cuales corresponden al (26%), seguido de quejas con 1.543 y un porcentaje de (25%), 1.092 peticiones de documentos con un porcentaje de (18%), 1.019 reclamos con un porcentaje de (17x%) y 374 consultas con un porcentaje de (6%) como los ítems más representativos.

De lo anterior podemos observar que de acuerdo con la información suministrada por el sistema de gestión documental eSigna, la entidad a 31 de diciembre de 2019 presentaba un total de 5.664 PQRSD vencidas, es decir que el 92% del total de PQRSD 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 están en el rango de tres (3) días hasta ciento cincuenta y un días (151), por lo cual se sigue dando respuesta a las PQRSD radicadas por fuera de los plazos, por lo tanto, nuevamente se recomienda revisar las estrategias establecidas en la Superintendencia, para que se gestionen las PQRSD dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente y evitar así el vencimiento de términos.

Se reitera una vez más 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 Tramites por dependencias

A continuación, se procede a revisar el estado de la totalidad de trámites que fueron radicados por el periodo julio a diciembre de 2019 en el sistema documental eSigna, los cuales se relacionan de acuerdo con la dependencia a la cual fueron asignados:

DEPENDENCIA	En Trámite	Presentado	Paralizado	Rechazado	Finalizadas	Total general
Defensa Judicial, Atención de Consultas y Tutelas	3	3			17	23
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera	2				11	13
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa	2	15			8	25
Despacho del Superintendente		4			23	27
Grupo Administrativo y de Contratos	1	18			25	44
Grupo de Análisis Financiero I	3	123			1.329	1.455
Grupo de Análisis Financiero II	17	174			1.204	1.395
Grupo de Análisis Financiero III	18	139			1.120	1.277
Grupo de Archivo					2	2
Grupo de Asuntos Especiales - Delegatura Asociativa	2	1			10	13
Grupo de Asuntos Especiales - Delegatura Financiera	38	9			18	65
Grupo de Asuntos Especiales de Organizaciones Supervisadas	104	85			363	552
Grupo de Comunicaciones		5				5
Grupo de Contribuciones y Cobranzas	27	19			110	156
Grupo de Control de la Legalidad y Registro - Delegatura Asociativa		1				1
Grupo de Correspondencia	1	27			6	34
Grupo de Facturación		8			1.817	1.825
Grupo de Inspección		26			4	30
Grupo de Inspección de Organizaciones Supervisadas	8	33			8	49
Grupo de Investigaciones Administrativas Sancionatorias de Organizaciones Supervisadas	255	49			22	326
Grupo de Planeación y Sistemas	25	20			142	187
Grupo de Riesgos		28			27	55
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y otras organizaciones	241	366			1.390	1.997
Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II para Fondos de Empleados	135	778				913
Grupo de Sistemas	8	8			3	19
Grupo de Supervisión - Delegatura Asociativa		1				1
Grupo de Supervisión - Delegatura Financiera					1	1
Grupo de Talento Humano	13	122			117	252
Grupo Disciplinario	1	34			61	96
Grupo Financiero		13			42	55
Grupo Financiero y Administrativo	1	17			18	36
Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano	1.332	730			1.927	3.989
Grupo Interno de Trabajo para la Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo		1			1	2
Grupo Jurídico - Delegatura Asociativa	3	1				4
Grupo Jurídico - Delegatura Financiera	308	160	1		1.284	1.753
Grupo Jurídico I para Cooperativas y otras organizaciones	120	374	9		540	1.043
Grupo Jurídico II para Fondos de Empleados	274	134	4		583	995
Intendencia Asociativa	1	1				2
Intendencia Financiera	14	8			18	40
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	24	166			63	253
Oficina Asesora Despacho		15	2		19	36

Oficina Asesora Jurídica	65	26		1	781	873
Oficina de Control Interno		12				12
Secretaría Asociativa		1			4	5
Secretaría Despacho					1	1
Secretaría Financiera					23	23
Secretaría General	1	43			9	53
Secretaría Planeación y Sistemas		5			2	7
Superintendencia de la Economía Solidaria (SES)					1	1
<b>Total general</b>	<b>3.047</b>	<b>3.803</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>13.154</b>	<b>20.021</b>

Fuente: Cantidades obtenidas a partir de datos suministrados por OAPS

Sobre esta información se puede evidenciar que la mayor participación en trámites se encuentra en el Grupo Interno de trabajo de servicio al ciudadano con un total de 3.989 solicitudes que equivale a un 19,92% del total de tramites recibidos por la entidad, seguida por el Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I para Cooperativas y otras organizaciones con (1.997) tramites y (9,97%), Grupo de facturación con (1.825) tramites y (9,12%) y por Grupo Jurídico - Delegatura Financiera con (1.753) tramites y el (8,76%), como las más representativas, por lo que se recomienda que las dependencias realicen estadísticas de las quejas recepcionadas, clasificándolas por temas, con el fin de establecer cuáles son las PQRSD 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 teniendo en cuenta las vacaciones programadas de cada trabajador y/o los periodos de vinculación y tipos de contrato de las personas que se encargan de la contestación de estas solicitudes en cada área de la entidad.

**- Resultado de la Información entregada por el Coordinador del Grupo Interno de trabajo de Servicio al Ciudadano en la Superintendencia de la Economía Solidaria:**

De acuerdo con filtro generado en el sistema documental eSigna, por el mismo periodo comprendido entre el 1 de julio a 31 de diciembre de 2019, el siguiente es el resumen de PQRSD que se encuentran radicados a dicho grupo:

Tipo de PQRS	En termino	Vencidas	Total PQRS
Felicitaciones	2		2
Sugerencias			0
Manifestación	1		1
Otras peticiones (Visitas, Citas, Reuniones)		96	96
Denuncias	13		13
Peticiones incompletas		23	23
Información de Interés General	1	20	21

No es competencia de la entidad		158	158
Petición de documentos		38	38
Consulta	46	145	191
Información de interés Particular	1	243	244
Quejas	22	831	853
Reclamos	5	779	784
<b>Totales</b>	<b>91</b>	<b>2333</b>	<b>2.424</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de OAPS y GIAC

De acuerdo con lo anterior se puede evidenciar que en la actualidad en el sistema documental eSigna, se está clasificando casi de manera general la información que se radica en la Superintendencia como PQRSD, lo que está distorsionando el resultado global de las PQRSD a cargo del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, presentándose las siguientes diferencias:

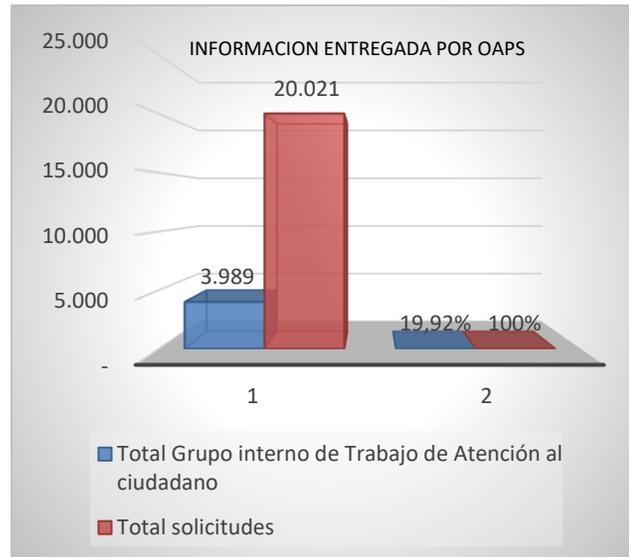
INFORMACIÓN REMITIDA POR:	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	GRUPO DE TRABAJO ATENCIÓN AL CIUDADANO	DIFERENCIA
Tipo de PQRS	Total PQRS	Total PQRS	
Felicitaciones	5	2	3
Sugerencias	3	0	3
Manifestación	3	1	2
Otras peticiones (Visitas, Citas, Reuniones)	106	96	10
Denuncias	21	13	8
Peticiones incompletas	129	23	106
Información de Interés General	68	21	47
No es competencia de la entidad	161	158	3
Petición de documentos	1092	38	1054
Consulta	374	191	183
Información de interés Particular	1610	244	1366
Quejas	1543	853	690
Reclamos	1019	784	235
<b>TOTAL</b>	<b>6.134</b>	<b>2.424</b>	<b>3.710</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de OAPS y GIAC

De igual forma observamos que al realizar una revisión al tiempo de respuesta consumido reflejado en el sistema documental eSigna, este toma para efecto de cálculo el tiempo consumido entre la fecha de radicación y la fecha de finalización o cierre en el sistema, lo cual genera una estadística no real de tiempo de respuesta al ciudadano.

De acuerdo con las anteriores observaciones recomendamos que de manera urgente se realicen los cambios que sean requeridos en el sistema documental esigna, de forma tal que se permita identificar claramente que corresponde a PQRSD, así como el tiempo real de respuesta al ciudadano, permitiendo de esta forma obtener un diagnóstico acertado de los tiempos de respuesta tanto de PQRSD como de cualquier documento que se tramita ante la Supersolidaria.

Adicionalmente de acuerdo con la información generada por esta Oficina observamos que se presenta diferencias entre el valor inicialmente entregado por la OAPS por el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2019 y la información obtenida en ese mismo periodo la cual fue generada del sistema documental eSigna, así:



De acuerdo con la anteriores gráficas comparativas, los porcentajes obtenidos por la información entregada por el área de planeación respecto a las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2019 corresponde al 19,92% con 3.989 solicitudes para el Grupo de trabajo de Atención al Ciudadano, cifra que difiere de los porcentajes obtenidos por información entregada por la Coordinación del grupo de Trabajo de atención al ciudadano con un total de 2.424 solicitudes que equivale a un 48,18% como se evidencio en el anterior cuadro.

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

1. Se observa que la entidad no posee un sistema de llamada en espera, en el cual se asigne un turno de espera al usuario y permita que el usuario sobreentienda que las extensiones en ese momento se encuentran ocupadas, toda vez que al llamar a la entidad las extensiones habilitadas al encontrarse ocupadas por tener llamadas en curso, dan tono de timbre generando inconformidad en el usuario quien percibe que en la Superintendencia simplemente no atienden o no contestan las extensiones que se tienen asignadas para servicio al ciudadano.
2. Se hace necesario que la entidad evalúe la forma en que en la actualidad presta el servicio telefónico en la entidad, 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 PQRSD e información en general. Toda vez que se observa que 5.258 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.
3. Se observa que no hay un procedimiento previo establecido en iSolución para el manejo del correo electrónico o de las PQRSD electrónicas de la página web, por lo cual se recomienda evaluar la forma de atender, canalizar y responder de manera ágil y eficiente estas solicitudes, de tal manera que se alineen a las necesidades de los usuarios y de la Superintendencia de Economía Solidaria y se pueda hacer estadísticas de su uso.
4. Se observa diferentes deficiencias en la página web, que pueden confundir al usuario generando malestar e inconformidad en la ciudadanía, además se recomienda verificar y actualizar la normatividad vigente del aviso legal de la página web.
5. Se evidencia que a la fecha del presente informe no se han depurado 6.779 radicados del sistema de Gestión Documental Orfeo, pendientes en dicho aplicativo, desde el 9 de diciembre de 2014, por lo cual una vez más 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.
6. Del total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Demandas - PQRSD recibidas en la Superintendencia a través de la plataforma eSigna durante el segundo semestre del 2019, a la fecha del presente informe se encuentran 3.047 PQRSD en estado de trámite, 16 solicitudes paralizadas y 1 detenida, lo que constituye un riesgo reputacional y jurídico para la Superintendencia, toda vez que

al no dar respuesta oportuna se ve afectada su reputación y puede ser objeto de sanciones por incumplimiento en los términos previstos en la Ley.

7. De acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, del total general de PQRSD (20.021), 13.154 corresponde a PQRSD finalizadas equivalentes al 66%, 3.047 se encuentran en trámite y representan el 15% y 3.803 están catalogadas como PQRSD presentadas con el 19%. Se evidencia un mejoramiento en las cifras y porcentajes de las PQRSD finalizadas pasando de 6.350 del I semestre de 2019 a 13.154 solicitudes finalizadas del segundo semestre de 2019.
8. Las cifras enunciadas en el presente informe son parte de la respuesta a la solicitud de información a la Oficina Asesora de Planeación y sistemas y a la Delegatura para la supervisión del ahorro y la forma asociativa, presenta diferencias numéricas frente al informe de PQRSD trimestrales presentado por el área de Servicio al Ciudadano que se encuentra ubicado en la página web de la entidad en el link: <http://www.supersolidaria.gov.co/es/atencion-al-usuario/informe-trimestral-pqrs>, el informe del cuarto semestre de 2019 no se ha publicado a la fecha de elaboración del presente informe, 23 de enero de 2020.
9. 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 PQRSD, buscar diferentes alternativas para tramitarlas dentro del marco de la legislación establecida para la atención oportuna de las PQRSD.

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.”*

10. Recomendamos que se evalúe al interior de la Superintendencia el procedimiento de evaluación de la respuesta que se dé por parte de las organizaciones vigiladas sobre los traslados realizados 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”.*

11. 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.

12. se puede evidenciar que en la actualidad en el sistema documental eSigna, se está clasificando casi de manera general la información que se radica en la Superintendencia como PQRSD, lo que está distorsionando el resultado global de las PQRSD a cargo del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano.
13. De igual forma observamos que al realizar una revisión al tiempo de respuesta consumido reflejado en el sistema documental eSigna, este toma para efecto de cálculo el tiempo consumido entre la fecha de radicación y la fecha de finalización o cierre en el sistema, lo cual genera una estadística no real de tiempo de respuesta al ciudadano.
14. De acuerdo con las anteriores observaciones recomendamos que de manera urgente se realicen los cambios que sean requeridos en el sistema documental esigna, de forma tal que se permita identificar claramente que corresponde a PQRSD, así como el tiempo real de respuesta al ciudadano, permitiendo de esta forma obtener un diagnóstico acertado de los tiempos de respuesta tanto de PQRSD como de cualquier documento que se tramita ante la Supersolidaria.
15. 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,

*(Original Firmado)*

**MABEL ASTRID NEIRA YEPES**  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Ana Larissa Niño Collantes