



REPUBLICA DE COLOMBIA



SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

RESOLUCION 2017400001975 DE

26 de abril de 2017

Por la cual se suprime el Grupo Interno De Trabajo de Promoción de la Participación Social y Atención al Ciudadano y crea el grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano en la Superintendencia de la Economía Solidaria

EL SUPERINTENDENTE DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

En ejercicio de las facultades legales y en especial las conferidas en los numeral 3º, 8º, 12º del artículo 5º del Decreto 186 el 26 de enero de 2004, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en su artículo 2 señala como fines esenciales del Estado, servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Que la Ley 454 de 1998, mediante los artículos 33 y 34¹ creó la Superintendencia de la Economía Solidaria, como un organismo de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, encargado de la inspección, vigilancia y control de las organizaciones de la economía solidaria que no se encuentren sometidas a la supervisión especializada del Estado.

Que el inciso segundo del artículo 115 de la Ley 489 de 1998², establece que para atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas de organismo o entidad, su representante legal podrá crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo a los cuales se determinarán las tareas que deberán cumplir y las consiguientes responsabilidades y las demás normas necesarias para su funcionamiento.

Que el Decreto 186 de 2004 en su artículo 5 numeral 8 establece como función del Despacho del Superintendente, crear, organizar y conformar mediante resolución interna con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo para atender las necesidades del servicio y el cumplimiento oportuno, eficiente y eficaz de los objetivos, políticas y programas de la Superintendencia.

¹ Modificado por el artículo 98 de la Ley 795 de 2003

² Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.



Continuación de la Resolución por la cual se suprime el Grupo Interno De Trabajo de Promoción de la Participación Social y Atención al Ciudadano y crea el grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano en la Superintendencia de la Economía Solidaria

Que artículo 76³ de la Ley 1474 de 2011⁴ en desarrollo de los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, establece que en cada entidad deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Dispone además, que todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los posibles actos de corrupción de 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.

Que a su vez, el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 en concordancia con el artículo 270 constitucional, dispone que todas las entidades y organismos de la administración pública, tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Que las peticiones presentadas ante la Superintendencia de la Economía Solidaria deben ser atendidas conforme a las disposiciones aplicables para el efecto, es decir, la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014 y los procedimientos que la Entidad ha adoptado para tal fin.

Que el Conpes 3785 de 2013, consagra la Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano, bajo el modelo de gestión pública de buen gobierno. En desarrollo de ello, la Ley Estatutaria 1757 de 2015, dicta disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Así mismo, establece mecanismos para promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a la participación democrática, en los ámbitos de la vida política, administrativa, económica, social y cultural.

Que esta Superintendencia mediante la Resolución 2016400004745 de 29 de junio de 2016, creó el Grupo Interno de Trabajo de Promoción de la Participación Social y Atención al Ciudadano en la Superintendencia de la Economía Solidaria. Acto seguido por de Resolución 2016400004905 de 8 de julio de 2016, se establecieron los empleos que integran dicho grupo.

Que con posterioridad, por medio de la Resolución 2016420004935 de 14 de julio de 2016, se realizó una modificación a la Resolución 2016400004905 de 8 de julio de 2016. Así mismo, la Resolución 2016410005555 de 30 de agosto de 2016, redistribuyó algunos empleos de la planta global de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Que conforme a las necesidades del servicio, es necesario crear el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano con carácter permanente, el cual asumirá las funciones relacionadas con la atención de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como las relacionadas con participación ciudadana.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1º. Suprimir el Grupo Interno de Trabajo de Promoción de la Participación Social y Atención al Ciudadano, creado a través de la Resolución 2016400004745 de 29 de junio de 2016, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente proveído.

³ [Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.](#)

⁴ *Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.*



Continuación de la Resolución por la cual se suprime el Grupo Interno De Trabajo de Promoción de la Participación Social y Atención al Ciudadano y crea el grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano en la Superintendencia de la Economía Solidaria

ARTÍCULO 2º. Crear de manera permanente, el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, teniendo en cuenta la parte considerativa del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 3º. El Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano tendrá como funciones las siguientes:

En materia de atención al ciudadano:

1. Recibir, tramitar y/o dar respuestas en los términos de ley a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (en adelante PQRSD) y/o requerimientos especiales, que sean radicados a través de los medios que tiene dispuestos la Superintendencia para la recepción de las mismas.
2. Dar plena observancia a las disposiciones legales que reglamenten la atención y/o procedimiento que debe adelantarse con ocasión de las PQRSD.
3. Trasladar a quien corresponda dentro del término establecido en la ley, las PQRSD que no sean de competencia de la Superintendencia de la Economía Solidaria, enviando copia del oficio remisorio al peticionario.
4. Remitir al Despacho del Superintendente de la Economía Solidaria, copia de los requerimientos emanados de las entidades del poder legislativo, ejecutivo y judicial, así como de los órganos de control.
5. Recepcionar y dar respuesta de las peticiones verbales realizadas por los usuarios a través de los diferentes canales de comunicación implementados.
6. Diseñar e implementar estrategias para disminuir el flujo de PQRSD recibidas por esta Superintendencia.
7. Elaborar estadísticas e informes sobre las PQRSD y/o requerimientos especiales, recibidos y atendidos por la Entidad.
8. Proyectar y presentar los indicadores de calidad y los planes de mejoramiento relacionados con el Grupo.
9. Asistir y soportar las reuniones en las que se requieran temas relacionados con las funciones del grupo.
10. Garantizar el adecuado tratamiento de datos personales de todas las personas que presenten PQRSD ante esta Superintendencia.
11. Propender por la estandarización de formatos de respuesta utilizados con ocasión de las PQRSD.
12. Dar aplicabilidad integral a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, conforme a su competencia.
13. Las demás que se relacionen con las necesidades para la atención integral del ciudadano.

En materia de participación ciudadana:

1. Formular las políticas de servicio al ciudadano, para aprobación del Comité Directivo, coordinar y realizar seguimiento a sus actividades.
2. Dar cumplimiento a las actividades relacionadas con participación ciudadana aprobadas en los Planes Operativos Anuales, para cada vigencia.
3. Generar la información para la actualización del espacio de atención y participación ciudadana, en la página web.
4. Elaborar los índices de participación ciudadana.
5. Implementar los procesos y procedimientos en el sistema de gestión de calidad de la Superintendencia.
6. Definir e implementar la metodología de medición de satisfacción del ciudadano.
7. Fomentar en la Superintendencia el uso de herramientas de Chat y Foro Virtual.
8. Remitir al área competente la información que resulte de interés público, a efectos de su divulgación.
9. Socializar los resultados y logros de la participación y satisfacción de la ciudadana.
10. Aplicar las acciones de mejora que surjan de la atención a la ciudadanía.
11. Participar en Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano.

Continuación de la Resolución por la cual se suprime el Grupo Interno De Trabajo de Promoción de la Participación Social y Atención al Ciudadano y crea el grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano en la Superintendencia de la Economía Solidaria

12. Apoyar las audiencias de rendición de cuentas que realice la entidad y los eventos de carácter regional y nacional que convoque la Superintendencia.
13. Participar en los encuentros, ferias, foros y convenciones convocados o en los que participe la Superintendencia.
14. Velar por el cumplimiento de la normatividad aplicable.
15. Estructurar espacios de interacción académica y/o sectorial que permita divulgar las políticas del servicio al ciudadano de la Superintendencia.
16. Las demás que se relacionen con el fomento participación ciudadana en esta Superintendencia.

ARTÍCULO 4º. El Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, dependerá funcionalmente de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria.

PARÁGRAFO . El Intendente de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, tendrá a cargo la revisión final y firma de los oficios y/o actos administrativos que sean necesarios para la adecuada y oportuna atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o requerimientos especiales, que sean de competencia del grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano.

ARTÍCULO 5º. El Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano tendrá un coordinador, el cual tendrá derecho a recibir el reconocimiento monetario tal como lo establece el artículo 13 del Decreto 732 de 2006 y demás normas que lo modifiquen, complementen o aclaren. El pago de la prima de coordinación a que se refiere la presente resolución, deberá contar con el respectivo certificado de disponibilidad presupuestal, suscrito por el funcionario competente.

PARÁGRAFO 1º. El Coordinador será el responsable por el cabal cumplimiento de todas y cada una de las funciones aquí asignadas al grupo, en especial, las que permiten el seguimiento y cumplimiento en términos de ley.

PARÁGRAFO 2º. Al Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, se podrán asignar profesionales de apoyo a la gestión, de acuerdo con las necesidades que se requieran.

ARTÍCULO 6º. La Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera en el Cooperativismo atenderá de manera directa las PQRS que provengan de sus vigiladas, sin perjuicio del cumplimiento de los lineamientos expuestos en la presente resolución, además de la presentación de los informes que para efectos de estadísticas e indicadores deberá remitir de manera mensual al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano.

ARTÍCULO 7º. Modificar el artículo primero de la Resolución 2016410005555 de 30 de agosto de 2016, reubicando algunos empleos de la planta de la Superintendencia de la Economía Solidaria, de la siguiente manera:

EMPLEO	CÓDIGO / GRADO	FUNCIONARIO	DEPENDENCIA DEL CARGO	UBICACIÓN DEL EMPLEO
Profesional Universitario	2044-09	Pastor Parra Cristancho	Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera en el Cooperativismo	Grupo Jurídico
Profesional Universitario	2044-09	Jeimy Paola Cárdenas Martínez	Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Grupo de Servicio al Ciudadano
Profesional Universitario	2044-11	Guillermo Mario Tamayo Duque	Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Grupo de Servicio al Ciudadano
Profesional Universitario	2044-11	Luis Cenét Castañeda Reyes	Delegatura para la Supervisión del Ahorro y	Grupo de Servicio al



Continuación de la Resolución por la cual se suprime el Grupo Interno De Trabajo de Promoción de la Participación Social y Atención al Ciudadano y crea el grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano en la Superintendencia de la Economía Solidaria

			la Forma Asociativa Solidaria	Ciudadano
Profesional Especializado	2028-13	Claudia Cecilia Rodríguez Nolasco	Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Grupo de Servicio al Ciudadano
Profesional Universitario	2044-09	Derly Marcela Martínez Cárdenas	Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Grupo Jurídico
Profesional Especializado	2028-17	Natalia Zapata Hincapié	Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora Jurídica
Técnico Administrativo	3124-15	Martha Riveros Cubillos	Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	Grupo de Supervisión
Secretaría Ejecutiva	4210-18	Vacante	Secretaría General	Secretaría General

ARTÍCULO 8º. El grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano articulará sus acciones con las demás dependencias de la Superintendencia.

ARTÍCULO 9º. Derogar la Resoluciones 2016400004745 de 29 de junio de 2016, 2016400004905 de 08 de julio de 2016 y 2016420004935 de 14 de julio de la Superintendencia de la Economía Solidaria y todas aquellas cuyas disposiciones sean contrarias a lo aquí estipulado.

ARTÍCULO 10º: VIGENCIA.- La presente resolución es de obligatorio cumplimiento y rige a partir de su expedición.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los

F_RAD_S

HÉCTOR RAÚL RUIZ VELANDIA
Superintendente

Proyectó: Sandra Velandía

Mauricio Marín B.

Revisó: Victoria Amalia Jattin

Luz Jimena Duque Botero