

SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

**INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA AL PROCESO DE GESTIÓN INTERACCIÓN
CIUDADANA**

**DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA ASOCIATIVA
SOLIDARIA**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTA, D.C. julio de 2019

Metodología:

1. Objetivo general
2. Objetivos Específicos
3. Alcance
4. Selección de muestra de Auditoria
5. Desarrollo de la Auditoria:
 - 5.1. Procedimiento de quejas y peticiones:
 - 5.2. Revisión de la muestra seleccionada
6. Análisis Global de la Información suministrada
 - 6.1. Radicados Presentados
 - 6.2. Radicados Finalizados
 - 6.3. Radicados en tramite
 - 6.4. Seguimiento de las PQRS
 - 6.5. Tiempos de Respuesta
 - 6.6. Tipificación de las PQRS
 - 6.7. Matriz de puntos de Control
 - 6.8. Cumplimiento de la Ley 1757 de 2015 - sobre Control Social de lo público
7. Conclusiones y Recomendaciones

1. Objetivo general:

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 2019, en su componente Auditoría a Procesos acorde con priorización, en su actividad No. 3 – Gestión de Interacción Ciudadana - Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria - (Grupo de Atención al Ciudadano), la Oficina de Control Interno, presenta el informe definitivo que contiene la auditoria al proceso de trámite desarrollado por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitud de Información interpuestas por la ciudadanía y radicadas en el Sistema de Gestión Documental de la Superintendencia eSigna, con corte a junio 30 de 2019.

2. Objetivos específicos

- ✓ Verificar que las actividades para el trámite de quejas y peticiones que se realizan dentro del proceso de Gestión de Interacción Ciudadana de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, cumplen con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.
- ✓ Evaluar el trámite de las quejas y peticiones, realizadas por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Diagnosticar las debilidades presentes en el desarrollo del proceso de atención a las peticiones, quejas, reclamos y solicitud de información de la Superintendencia de la Economía Solidaria, asignadas al Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano.

3. Alcance

Revisión del trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS, que hacen parte del Proceso de Interacción Ciudadana de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, establecido en el Sistema de Gestión de Calidad, mediante la verificación de una muestra aleatoria de cuarenta y cuatro (44) radicados de una población total de ocho mil ochocientos dos (8.802) radicados tomados del archivo en Excel suministrado por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas con corte a junio 30 de 2019. El presente informe se rinde con base en la información de las PQRS tramitadas por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, el cual incluye las PQRS recibidas por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa.

4. Selección de la muestra de auditoría

De una población total de ocho mil ochocientos dos (8.802) radicados, se realizó la selección de los cuarenta y cuatro (44) radicados, tomando como base el cuadro en Excel suministrado por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, el cual contiene las peticiones, quejas y reclamos radicados entre el 1 de julio de 2018 y 30 de junio de 2019:

No.	a) Fecha de radicado de entrada	b) Número del radicado de entrada	c) Asunto
1	06-07-2018	20184400201792	Proceso: Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano Procedimiento: Peticiones Radicado: 20184400201792 del 6 de julio de 2018 Motivo: Acuse recibo Su Oficio No.: E-2018-209096 del 3 de julio de 2018
2	11-07-2018	20184400206242	TRASLADO COONALRECAUDO
3	03-09-2018	20184400258272	TRASLADO COOPUNION
4	03-09-2018	20184400258112	ACUSE ASOCIADOS ASOSANTUARIO
5	31-08-2018	20184400257202	CIERRE DE QUEJA OLGA LIZARAZO
6	30-08-2018	20184400256362	CIERRE DE QUEJA COOMEVA
7	03-10-2018	20184400287002	Procedimiento: Peticiones Motivo: Solicitud reporte información Jurídica y Financiera
8	09-08-2018	20184400236692	ACUSE ROBERTO CAUSIL
9	16-10-2018	20184400297642	Respuesta Esperanza Amaya Sobre solicitud de información de inscripción de oficial de cumplimiento y suplente
10	04-12-2018	20184400341682	TRASLADO COOPSENA, RAD. 20184400341682
11	04-12-2018	20184400341682	ACUSE RAFAEL GUERRERO, RAD. 20184400341682
12	06-12-2018	20184400344442	Traslado al FONDO DE EMPLEADOS PARA LA COOPERACION Y EL SERVICIO
13	24-09-2018	20184400278702	ACUSE LIQUIDADOR PEDRO JOSÉ PÉREZ LORA, RAD. 20184400278702
14	30-07-2018	20184400227662	Proceso: Gestión de Interacción Ciudadana Radicado: 20184400227662 del 30 de Julio del 2018 Motivo: Recepción de documentos. 20184400227662 del 30 de Julio del 2018
15	22-08-2018	20184400248912	Acuse, comisión investigación contra coopmincom
16	06-12-2018	20184400344532	Acuse a GREGORIO VIDAL CUERO
17	26-11-2018	20184400336402	Traslado a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.
18	14-02-2019	20194400037962	Traslado por competencia
19	05-09-2018	20184400260772	Proceso: Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano Procedimiento: Peticiones Radicado: 20184400260772 del 5 de septiembre de 2018 Motivo: Acuse recibo
20	28-02-2019	20194400050302	CONTROL DE LEGALIDAD CONSTITUCIÓN MI CASA VALLE
21	12-10-2018	20184400296332	RESPUESTA COOPERATIVA DE TECNÓLOGOS E INGENIEROS DE LA INDUSTRIA DEL PETROLEO Y AFINES T.I.P., RAD. 20184400296332
22	16-11-2018	20184400326822	ACUSE EMMA DUARTE DE ROJAS, RAD. 20184400326822
23	19-11-2018	20184400327442	TRASLADO SUPERSERVICIOS, RAD. 20184400327442
24	20-02-2019	20194400044182	CONTROL DE LEGALIDAD CREDILINK

No.	a) Fecha de radicado de entrada	b) Número del radicado de entrada	c) Asunto
25	17-01-2019	20194400006372	TRASLADO PETICIÓN DE COMPLEMENTACIÓN DE LA RESPUESTA
26	08-10-2018	20184400290692	ACUSE SOLICITUD ANÓNIMO
27	15-03-2019	20194400061162	Acuse - Comité de Control Social FEDI
28	07-11-2018	20184400319912	Traslado de Respuesta, José Roberto, Asociación mutual Santafé
29	16-07-2018	20184400211162	RESPUESTA DUVER SÁNCHEZ LOZANO, RAD. 20184400211162
30	05-03-2019	20194400053092	Acuse petición incompleta cooperativa financiera
31	08-04-2019	20194400087002	ACUSE PARA CARLOS ARTURO GUTIERREZ MENDEZ
32	14-03-2019	20194400060572	ACUSE SOLICITUD COOVIMPRU
33	04-04-2019	20194400083752	TRASLADO IMPRORROGABLE CORVEICA
34	15-05-2019	20194400134862	TRASLADO IMPRORROGABLE FODEHG
35	03-05-2019	20194400123302	TRASLADO RECLAMO A COMITÉ DE CONTROL SOCIAL FEMTELCO
36	24-01-2019	20194400016392	ACUSE A ALFONSO RUBIO RENGIFO
37	18-02-2019	20194400040212	Acuse a RUBEN DARIO OLIVEROS GARZON
38	04-06-2019	20194400160282	ACUSE DEVOLUCIÓN DE APORTES FONDO DEL SENA
39	08-05-2019	20194400127772	TRASLADO RECLAMO CORVEICA
40	06-06-2019	20194400161782	TRASLADO FONDO DE EMPLEADOS GRANFONDO, RAD. 20194400161782
41	05-06-2019	20194400161572	TRASLADO FONDO DE BENEFICIO COMÚN DE LOS EMPLEADOS DEL SENA, RAD. 20194400161572
42	04-06-2019	20194400160282	TRASLADO DEVOLUCIÓN DE APORTES
43	02-04-2019	20194400079792	TRASLADO A FONDO DE EMPLEADOS DEL INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO (FEDI)
44	17-01-2019	20194400006552	CIERRE DE QUEJA FONDO FONCEL

Fuente: Información suministrada por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

5. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

5.1. Procedimiento de quejas y peticiones:

La revisión se realizó verificando el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento de quejas y peticiones que se encuentra identificado con el código R-INCA-010, del Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia, el cual fue actualizado el 28 de junio de 2018, a la muestra aleatoria seleccionada, el cual se encuentra conformado por las siguientes etapas:

Etapa	Actividad	Registros que se deben generar
Recepcionar La Petición Escrita O Verbal	<p>Recibir la petición escrita, cuyos canales de recepción son: correspondencia, página web, correo electrónico institucional</p> <p>Si la queja es verbal y quien la presenta afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario que lo atienda tomará su queja en el formato F-INCI-AS-001 Trámites Queja y Reclamo y la radicará.</p>	<p>Sistema de gestión documental</p> <p><u>F-INCI-AS-001 Trámites</u></p> <p><u>PQRSD F-INCI-AS-001</u></p>
Realizar Reparto	<p>Realizar el reparto de las peticiones a los profesionales del Grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano</p>	<p>Sistema de Gestión Documental</p>
Elaborar Traslado A Órgano De Control Social Y Acuse A Peticionario	<p>Elaborar y enviar el oficio de traslado a la Organización Vigilada con sus anexos, para que respondan directamente al usuario, con copia a la Superintendencia, o en su defecto trasladar por competencia a la Autoridad Competente.</p> <p>Elaborar y enviar oficio de acuse de recibo informando al usuario el trámite dado a su petición</p>	<p>Oficio de traslado y acuse de recibo, Sistema de gestión documental</p>
Evaluar La Respuesta De La Entidad Al Usuario	<p>Evaluar en forma aleatoria la respuesta que la organización vigilada realiza al peticionario, revisando si la respuesta es clara, completa y coherente con lo solicitado</p>	<p>Oficio de Requerimiento, si es del caso.</p>
Realizar Seguimiento Y Cierre	<p>Evaluar las respuestas con ocasión de los requerimientos.</p> <p>Elaborar oficio dirigido al usuario informando la evaluación realizada a la respuesta y justificando el cierre de queja.</p> <p>En caso que se requiera y analizados los motivos, elaborar memorando dirigido al Grupo Jurídico de la Delegatura para que evalúen la apertura de investigación administrativa,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de cierre de queja. • Memorando solicitando evaluar apertura de investigación administrativa

5.2. Revisión de la muestra seleccionada:

A continuación, se muestra el resultado de la verificación de cada uno de los radicados seleccionados, para lo cual se procedió a revisar en el sistema documental eSigna cada uno de los mismos, obteniendo la información incluida en el siguiente cuadro:

Fecha solicitud	Radicado	Asunto	Reparto	Traslado al órgano de Control Social	Informe Peticionario	Evaluación de la respuesta de la entidad al peticionario	Fecha de Radicado	No. De Radicado		días hábiles	Seguimiento de cierre
06-07-2018	20184400201792	Proceso: Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano Procedimiento: Peticiones Radicado: 20184400201792 del 6 de julio de 2018 Motivo: Acuse recibo Su Oficio No.: E-2018-209096 del 3 de julio de 2018	si	si	si	si	19-11-2018	20183700309311	IVETTE CECILIA CURE DE ARBELAEZ	89	si
11-07-2018	20184400206242	TRASLADO COONALRECAUDO	no	si	no	no	27-12-2018	20183700354061	YEIMIS TUIRAN FLOREZ	114	no
03-09-2018	20184400258272	TRASLADO COOPUNION	no	si	si	no	21-01-2019	20193700007981	JEIMY PAOLA CARDENAS MARTINEZ	94	no
03-09-2018	20184400258112	ACUSE ASOCIADOS ASOSANTUARIO	no	si	si	no	22-01-2019	20193700008461	JEIMY PAOLA CARDENAS MARTINEZ	95	no
31-08-2018	20184400257202	CIERRE DE QUEJA OLGA LIZARAZO	no	no	si	si	05-02-2019	20193700015851	JEIMY PAOLA CARDENAS MARTINEZ	106	N/A
30-08-2018	20184400256362	CIERRE DE QUEJA COOMEVA	no	si	si	si	05-02-2019	20193700015861	JEIMY PAOLA CARDENAS MARTINEZ	107	N/A
03-10-2018	20184400287002	Procedimiento: Peticiones Motivo: Solicitud reporte información Jurídica y Financiera	no	si	si	no	14-02-2019	20193700024401	DANIEL ALBERTO PIEDRAHITA NUÑEZ	90	no
09-08-2018	20184400236692	ACUSE ROBERTO CAUSIL	no	N/A	si	N/A	28-03-2019	20193700054521	JEIMY PAOLA CARDENAS MARTINEZ	157	N/A
16-10-2018	20184400297642	Respuesta Esperanza Amaya Sobre solicitud de información de inscripción de oficial de cumplimiento y suplente	si	no	si	N/A	28-03-2019	20193700057181	FREDY LOZANO	111	N/A
04-12-2018	20184400341682	TRASLADO COOPSENA, RAD. 20184400341682	no	si	si	si	04-04-2019	20193700063111	JOSE DAVID RUEDA PLATA	83	no

Fecha solicitud	Radicado	Asunto	Reparto	Traslado al órgano de Control Social	Informe Peticionario	Evaluación de la respuesta de la entidad al peticionario	Fecha de Radicado	No. De Radicado		días hábiles	Seguimiento de cierre
04-12-2018	20184400341682	ACUSE RAFAEL GUERRERO, RAD. 20184400341682	no	si	si	si	05-04-2019	20193700063911	JOSE DAVID RUEDA PLATA	84	no
06-12-2018	20184400344442	Traslado al FONDO DE EMPLEADOS PARA LA COOPERACION Y EL SERVICIO	no	si	no	si	10-04-2019	20193700066751	GUILLERMO MARIO TAMAYO DUQUE	85	no
24-09-2018	20184400278702	ACUSE LIQUIDADOR PEDRO JOSÉ PÉREZ LORA, RAD. 20184400278702	no	N/A	si	N/A	07-05-2019	20193700081191	JOSE DAVID RUEDA PLATA	151	N/A
30-07-2018	20184400227662	Proceso: Gestión de Interacción Ciudadana Radicado: 20184400227662 del 30 de Julio del 2018 Motivo: Recepción de documentos. 20184400227662 del 30 de Julio del 2018	no	N/A	si	no	08-05-2019	20193700082731	JENNY ANDREA NARVAEZ CASADIEGO	190	no
22-08-2018	20184400248912	Acuse, comisión investigación contra coopmincom	si	no	si	no	15-05-2019	20193700096331	ANCIZAR ALIRIO PIÑEROS BARRETO	180	no
06-12-2018	20184400344532	Acuse a GREGORIO VIDAL CUERO	no	si	si	si	15-05-2019	20193700096341	GUILLERMO MARIO TAMAYO DUQUE	107	no
26-11-2018	20184400336402	Traslado a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.	no	si	si	no	16-05-2019	20193700096591	GUILLERMO MARIO TAMAYO DUQUE	116	no
14-02-2019	20194400037962	Traslado por competencia	no	si	si	no	16-05-2019	20193700096681	DIANA ROCIO BARATO MENDEZ	61	no
05-09-2018	20184400260772	Proceso: Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano Procedimiento: Peticiones Radicado: 20184400260772 del 5 de septiembre de 2018 Motivo: Acuse recibo	no	no	si	N/A	17-05-2019	20193700097971	DANIEL ALBERTO PIEDRAHITA NUÑEZ	172	no

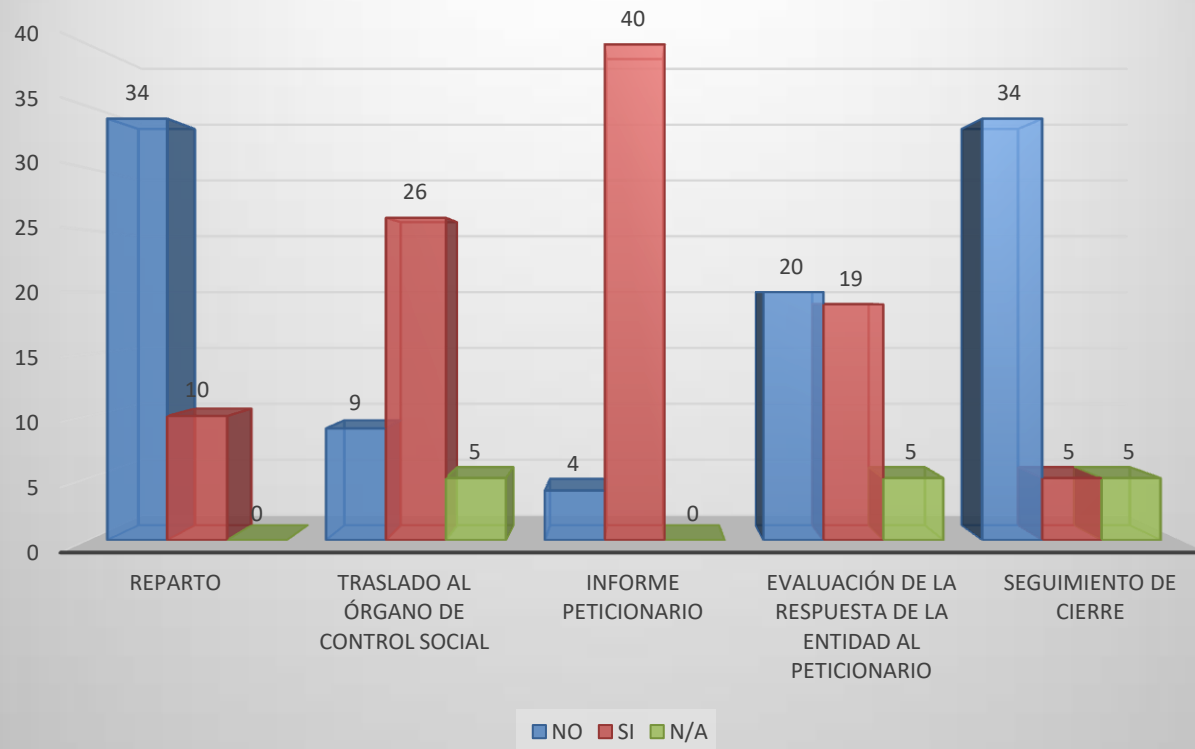
Fecha solicitud	Radicado	Asunto	Reparto	Traslado al órgano de Control Social	Informe Peticionario	Evaluación de la respuesta de la entidad al peticionario	Fecha de Radicado	No. De Radicado		días hábiles	Seguimiento de cierre
28-02-2019	20194400050302	CONTROL DE LEGALIDAD CONSTITUCIÓN MI CASA VALLE	no	N/A	si	N/A	22-05-2019	20193700101131	JEIMY PAOLA CARDENAS MARTINEZ	55	no
12-10-2018	20184400296332	RESPUESTA COOPERATIVA DE TECNÓLOGOS E INGENIEROS DE LA INDUSTRIA DEL PETROLEO Y AFINES T.I.P., RAD. 20184400296332	SI	si	no	SI	31-05-2019	20193700108901	JOSE DAVID RUEDA PLATA	156	NO
16-11-2018	20184400326822	ACUSE EMMA DUARTE DE ROJAS, RAD. 20184400326822	si	si	si	no	04-06-2019	20193700110271	JOSE DAVID RUEDA PLATA	134	no
19-11-2018	20184400327442	TRASLADO SUPERSERVICIOS, RAD. 20184400327442	no	si	si	no	04-06-2019	20193700110291	JOSE DAVID RUEDA PLATA	133	no
20-02-2019	20194400044182	CONTROL DE LEGALIDAD CREDILINK	no	N/A	si	no	11-06-2019	20193700119801	LUIS CARLOS MANRIQUE MUÑOZ	74	si
17-01-2019	20194400006372	TRASLADO PETICIÓN DE COMPLEMENTACIÓN DE LA RESPUESTA	si	si	si	si	11-06-2019	20193700119981	MARIA ALEJANDRA FORERO PUERTO	98	no
08-10-2018	20184400290692	ACUSE SOLICITUD ANÓNIMO	si	no	si	no	11-06-2019	20193700121041	DIEGO FELIPE SANABRIA CUERVO	167	no
15-03-2019	20194400061162	Acuse - Comité de Control Social FEDI	no	si	si	si	13-06-2019	20193700121761	KATTIA MARCELA ARRIETA MERCADO	59	si
07-11-2018	20184400319912	Traslado de Respuesta, José Roberto, Asociación mutual Santafé	si	no	si	no	13-06-2019	20193700123731	WILLIAM ALBERTO MENDOZA SANDOVAL	147	no
16-07-2018	20184400211162	RESPUESTA DUVER SÁNCHEZ LOZANO, RAD. 20184400211162	no	no	si	no	17-06-2019	20193700128471	JOSE DAVID RUEDA PLATA	226	no

Fecha solicitud	Radicado	Asunto	Reparto	Traslado al órgano de Control Social	Informe Peticionario	Evaluación de la respuesta de la entidad al peticionario	Fecha de Radicado	No. De Radicado		días hábiles	Seguimiento de cierre
05-03-2019	20194400053092	Acuse petición incompleta cooperativa financiera	no	no	si	no	17-06-2019	20193700128511	ANCIZAR ALIRIO PIÑEROS BARRETO	69	no
08-04-2019	20194400087002	ACUSE PARA CARLOS ARTURO GUTIERREZ MENDEZ	no	no	si	no	18-06-2019	20193700129511	JULIAN FERNEY RODRIGUEZ CORTES	47	no
14-03-2019	20194400060572	ACUSE SOLICITUD COOVIMPRU	si	no	si	si	18-06-2019	20193700129631	DIEGO FELIPE SANABRIA CUERVO	63	no
04-04-2019	20194400083752	TRASLADO IMPRORROGABLE CORVEICA	no	si	si	no	20-06-2019	20193700132921	DIEGO FELIPE SANABRIA CUERVO	49	no
15-05-2019	20194400134862	TRASLADO IMPRORROGABLE FODEHG	no	si	si	no	25-06-2019	20193700134381	DIEGO FELIPE SANABRIA CUERVO	27	no
03-05-2019	20194400123302	TRASLADO RECLAMO A COMITÉ DE CONTROL SOCIAL FEMTELCO	no	si	si	no	25-06-2019	20193700134401	CARINA ESTEFANIA OSPINA SANCHEZ	35	no
24-01-2019	20194400016392	ACUSE A ALFONSO RUBIO RENGIFO	no	no	si	si	27-06-2019	20193700135191	JULIAN FERNEY RODRIGUEZ CORTES	104	si
18-02-2019	20194400040212	Acuse a RUBEN DARIO OLIVEROS GARZON	no	no	si	si	27-06-2019	20193700135361	GUILLERMO MARIO TAMAYO DUQUE	87	no
04-06-2019	20194400160282	ACUSE DEVOLUCIÓN DE APORTES FONDO DEL SENA	no	si	si	si	27-06-2019	20193700135411	MARIA ALEJANDRA FORERO PUERTO	17	no

Fecha solicitud	Radicado	Asunto	Reparto	Traslado al órgano de Control Social	Informe Peticionario	Evaluación de la respuesta de la entidad al petionario	Fecha de Radicado	No. De Radicado		días hábiles	Seguimiento de cierre
08-05-2019	20194400127772	TRASLADO RECLAMO CORVEICA	no	si	si	si	27-06-2019	20193700135661	DIEGO FELIPE SANABRIA CUERVO	34	no
06-06-2019	20194400161782	TRASLADO FONDO DE EMPLEADOS GRANFONDO, RAD. 20194400161782	no	si	si	si	27-06-2019	20193700135771	JOSE DAVID RUEDA PLATA	14	no
05-06-2019	20194400161572	TRASLADO FONDO DE BENEFICIO COMÚN DE LOS EMPLEADOS DEL SENA, RAD. 20194400161572	no	si	si	si	27-06-2019	20193700135781	JOSE DAVID RUEDA PLATA	15	no
04-06-2019	20194400160282	TRASLADO DEVOLUCIÓN DE APORTES	no	si	si	no	27-06-2019	20193700135871	MARIA ALEJANDRA FORERO PUERTO	16	no
02-04-2019	20194400079792	TRASLADO A FONDO DE EMPLEADOS DEL INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO (FEDI)	no	si	si	si	27-06-2019	20193700135891	JULIAN FERNEY RODRIGUEZ CORTES	55	no
17-01-2019	20194400006552	CIERRE DE QUEJA FONDO FONCEL	si	no	no	si	27-06-2019	20193700136751	MARIA ALEJANDRA FORERO PUERTO	109	si

Fuente: Información suministrada por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Procedimiento de Gestión de Calidad



Fuente: Información suministrada por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Resumen de oportunidades de mejora (observaciones):

Las siguientes oportunidades de mejora se realizan teniendo en cuenta que para el desarrollo de nuestra auditoría se tomó como fuente de información la muestra de auditoría seleccionada, verificando dichos radicados en el Sistema documental eSigna y observando el cumplimiento de las etapas que se deben surtir de acuerdo con el proceso de Interacción Ciudadana de la Delegatura Asociativa, consultado en el Sistema de Gestión de Calidad a través del aplicativo ISolución:

a) En los cuarenta y cuatro (44) radicados revisados, solo se observó cumplimiento en uno (1) del término legal de quince (15) días hábiles establecido en el numeral 8 del Capítulo IV, Título IV de la Circular Básica Jurídica de 2015, en concordancia con la Ley 1437 de 2011. (10) radicados no corresponden a derechos de petición sino a requerimientos y control de legalidad, los cuales no tiene términos de ley para responder.

Respuesta Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria:

“Con respecto a la muestra se observa que diez (10) de los radicados no corresponde a Derechos de petición o PQRSD, sino a respuesta a los requerimientos y controles de legalidad...

(...)

Efectivamente el año anterior, teníamos falencias dado que el Grupo estaba conformado solo con cuatro (4) personas de planta y para este año se fortaleció con siete funcionarios de planta (7) y diez (10) contratistas, acción con la que se espera mejorar los tiempos de respuesta”

Oficina Control Interno: Se incluye en el informe definitivo la respuesta emitida por la Delegatura y se mantiene la recomendación realizada

b). Se observó que en treinta y cuatro (34) radicados no fue necesario el reparto, se contestó el radicado desde el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, mientras que en diez (10) radicados si presentaban supervisor asignado.

Respuesta Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria:

“Sobre el particular se informa que los radicados asignados al Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, llegan a una bandeja y estos son asignados a los gestores responsables de su trámite.

(...)

Sobre el particular se informa que los radicados asignados al Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, llegan a una bandeja y estos son asignados a los gestores responsables de su trámite.

“En cuanto a los supervisores asignados”, algunas organizaciones solidarias en eSigna aparecen con supervisores asignados, pero estos fueron incluidos desde el año 2014, cuando se implementó la Plataforma, supervisores que a hoy no están actualizados, toda vez que algunos de ellos ya no laboran en la entidad”.

Respuesta Oficina Control Interno: Teniendo en cuenta la respuesta emitida por la Delegatura, la misma se incluye en el informe definitivo y se mantiene la observación realizada.

c). Se observó que en veintiséis (26) radicados, se hizo el traslado al órgano de control social respectivo, mientras que (9) radicados no tienen dicho traslado, generando oportunidad de mejora.

Respuesta Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria:

“De acuerdo al Capítulo IV, Título IV de la Circular Básica Jurídica de 2015, establece que las peticiones se trasladan al órgano de control. Sin embargo, cuando se analiza el oficio PQRS no todo requiere traslado, dado que hay peticiones que se pueden contestar de forma y fondo directamente por los gestores del Grupo de Servicio al Ciudadano, en cuyo caso, no se traslada a los órganos de control de las vigiladas, sino que se emite respuesta de fondo, a la persona interesada, con el fin de atender de manera adecuada las solicitudes”.

Respuesta Oficina Control Interno: Se incluye respuesta emitida por la Delegatura, recomendado que se incluya una columna de descripción del tipo de respuesta emitida, en el cuadro de control de PQRS que maneja el grupo de atención al ciudadano, el cual permita identificar qué tipo de respuesta se emitió (traslado, respuesta de fondo, etc.)

d). Se observó que en cuarenta (40) radicados se hizo acuse al peticionario, realizando en gran parte de estos el procedimiento requerido, no obstante, Cuatro (4) radicados quedaron sin informe al peticionario.

Respuesta Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria:

Estos radicados pueden corresponder a la respuesta que brindan nuestras vigiladas a nuestros requerimientos, que no cumplen con lo requerido, por tanto, se procede a requerir nuevamente a la vigilada

Oficina Control Interno: Teniendo en cuenta la respuesta emitida por la Delegatura (la cual se incluye en el informe definitivo), se ratifica la observación por cuanto se observa que los radicados 20184400206242 y 20184400344442, corresponden a traslados realizados a la Junta de Vigilancia de las entidades vigiladas y no se observa el acuse al peticionario.

e). Se observó que en veinte (20) radicados no se evaluó la respuesta dada por la entidad al peticionario, se observa que en el sistema documental eSigna no se vinculan las respuestas dadas al ciclo de vida, sino que se genera un nuevo radicado.

Respuesta Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria:

“Efectivamente, considerando los radicados de PQRSD, recibidos como política se tiene dentro del Grupo que en primer lugar se evalúan los radicados de entrada que tiene término (PQRS) y luego las respuestas emitidas por las organizaciones, dado que estas no cuentan como términos de cumplimiento de Ley”.

Respuesta Oficina Control Interno: Se incluye respuesta de la Delegatura en el informe definitivo y se ratifica la observación realizada por esta Oficina.

f). Se observó que en treinta y cuatro (34) radicados no hubo seguimiento de cierre, generando una falencia en la función de verificación sobre la respuesta dada por el órgano de control, ya que el radicado se traslada al órgano de control, se hace el acuse al petitionario y se cierra la queja, pero como se mencionó no se está haciendo el seguimiento de si la entidad le respondió adecuadamente y/o si satisfizo la necesidad del quejoso.

Respuesta Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria:

“Al respecto le informamos que el Grupo Interno de Trabajo, trasladada la petición al órgano de control social y si este no responde en el tiempo establecido se requiere nuevamente. Sin embargo tal como lo menciona en su hallazgo el sistema eSigna tiene falencias dado que no genera señales de alerta para agendar las fechas de respuestas, no genera expedientes de las organizaciones vigiladas por lo que cuando llega la respuesta se abre un nuevo radicado el cual no se puede vincular con el radicado inicial de la PQRSD y al consultar los radicados la tarea es muy dispendiosa.

Por lo que consideramos como acción de mejora que las PQRSD, se manejen desde un aplicativo distinto que permitan tipificar las PQRSD desde que ingresan a la entidad, con el fin de hacer llevar mejores estadísticas de cada tipo de PQRSD, la tipología, seguimiento a los trámites que es complicado hacerlo a través del aplicativo que actualmente tenemos, además tal como está configurado las estadísticas cambian, por lo que toca llevar informes manuales para realizar los informes de Ley”.

Respuesta Oficina Control Interno: Se incluye la respuesta emitida por la Delegatura en el informe definitivo y se ratifica la observación realizada por esta Oficina.

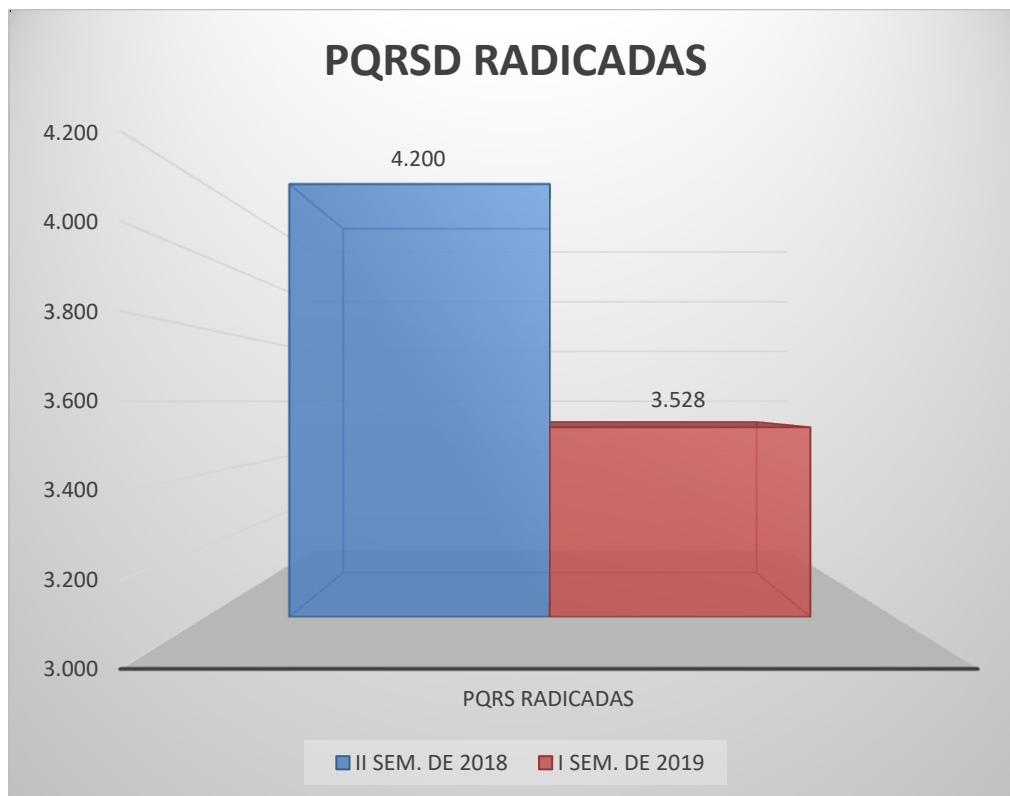
6. Análisis global de la información suministrada

6.1. Radicados presentados

De acuerdo con la información suministrada por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, a continuación, se presenta el cuadro detallado del total de los radicados que fueron clasificados como PQRS, los cuales corresponden al período comprendido entre el 1 de julio de julio de 2018 y el 30 de junio de 2019.

AÑO	PQRS RADICADAS
II SEM. DE 2018	4.200
I SEM. DE 2019	3.528
Total	7.728

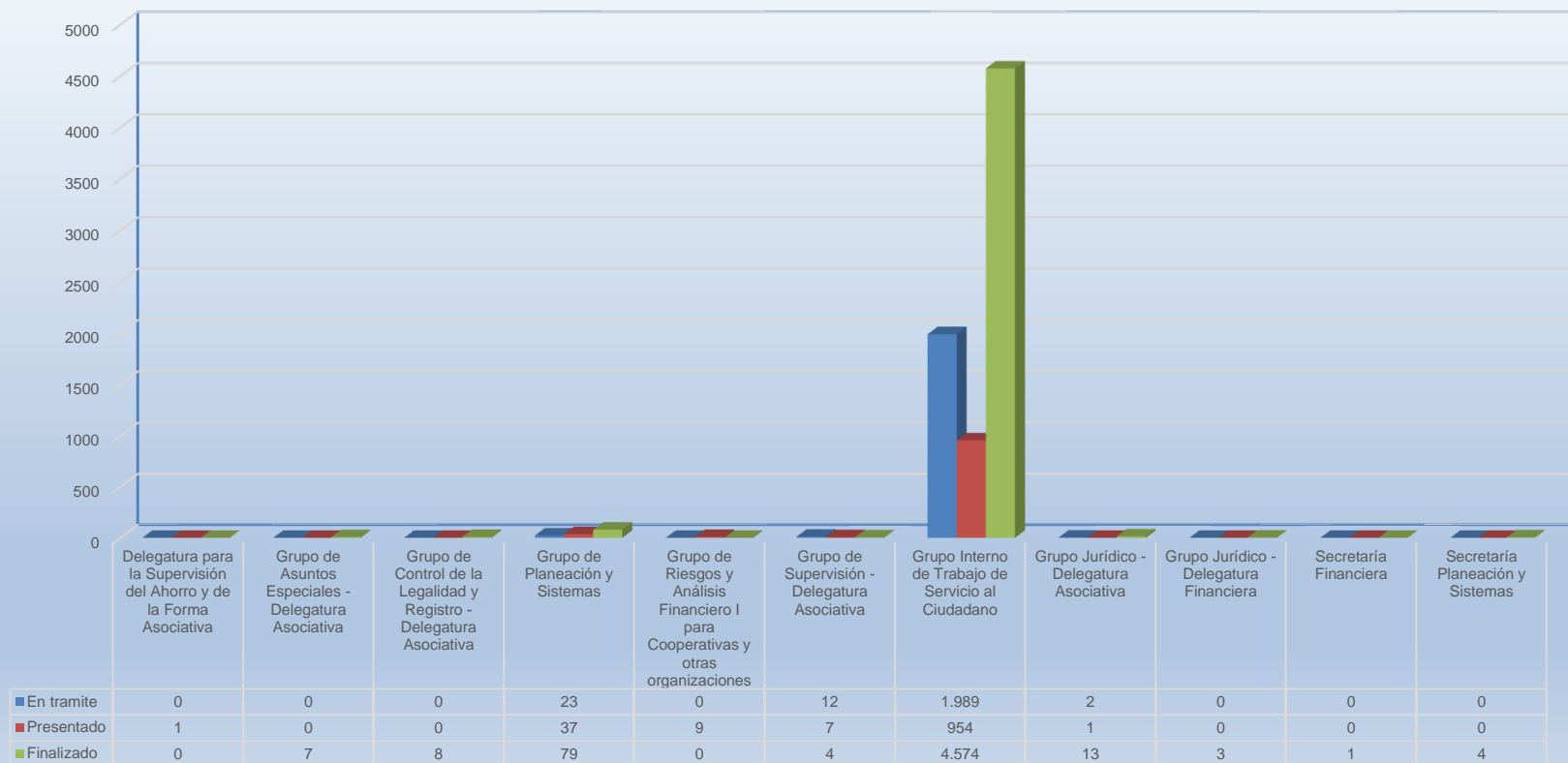
Fuente: Información generada por esigna y suministrada por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano



Fuente: Información generada por esigna y suministrada por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano



Radicados por Dependencia

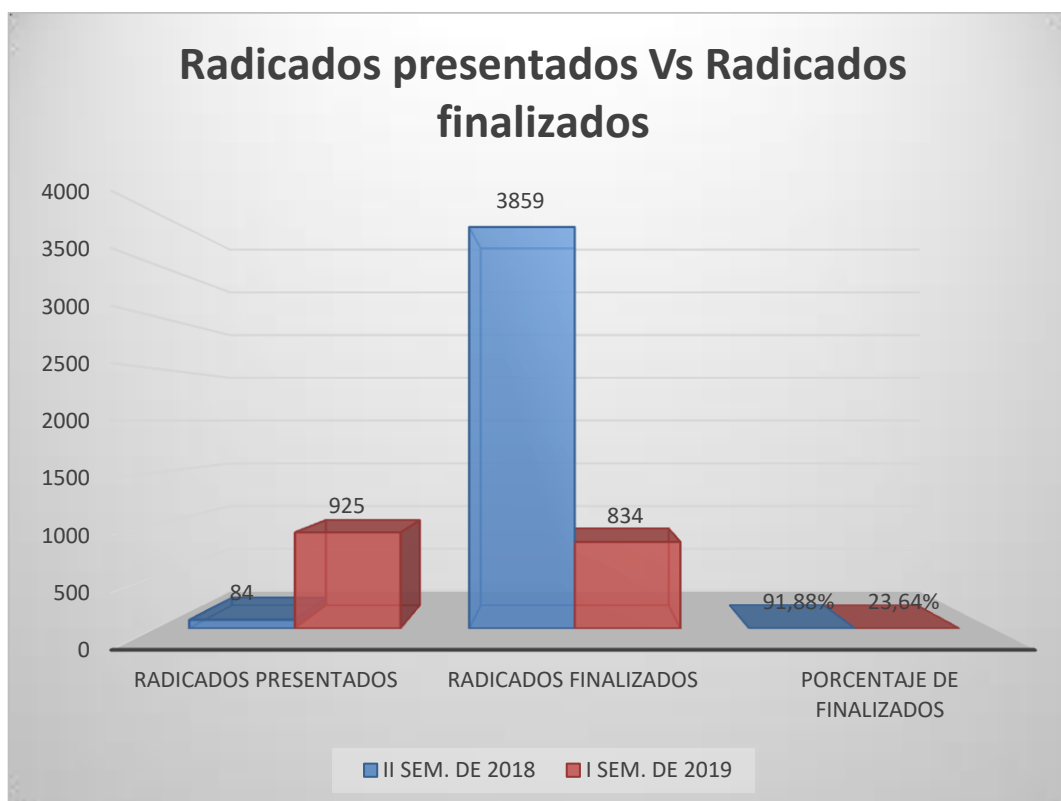


Fuente: Información generada por asigna y suministrada por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano

- Como se observa en la gráfica al 30 de junio de 2019, la dependencia que más presenta radicados asignados corresponde al grupo interno de trabajo de servicio al ciudadano, el cual registra un total de siete mil quinientos diez y siete (7.517) radicados, de los cuales se encuentran mil novecientos ochenta y nueve (1.989) radicados, en trámite novecientos cincuenta y cuatro (954) y finalizados cuatro mil quinientos setenta y cuatro (4.574).

6.2. Radicados finalizados

AÑO	RADICADOS PRESENTADOS	RADICADOS FINALIZADOS	PORCENTAJE DE FINALIZADOS
II SEM. DE 2018	84	3859	91,88
I SEM. DE 2019	925	834	23,64



Fuente: Información generada por esigna y suministrada por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano

Como se observa en la gráfica, la finalización oportuna de la PQRSD, del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, en el segundo semestre de 2018, presenta una ejecución del 91,88%, con (3859) radicados finalizados mientras que en el primer semestre de 2019 presenta una ejecución de 23,64%, con (834) radicados finalizados lo cual puede ocasionar la materialización del riesgo de *Responder oportunamente los PQRS - INCA1* el cual se encuentra descrito dentro de la matriz de riesgos de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, es importante recalcar que al igual que ha ocurrido en vigencias anteriores, una de las principales causas que originan esta acumulación de PQRS no finalizadas es la demora en la contratación de las personas que conforman los grupos de correspondencia y de Servicio al ciudadano.

Observación 7: El cuadro de Radicados finalizados indica que 84 radicados de 2018 quedaron pendientes.

Análisis de la Respuesta emitida por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la forma Asociativa Solidaria: De acuerdo a la respuesta emitida por la Delegatura en la cual nos informa;

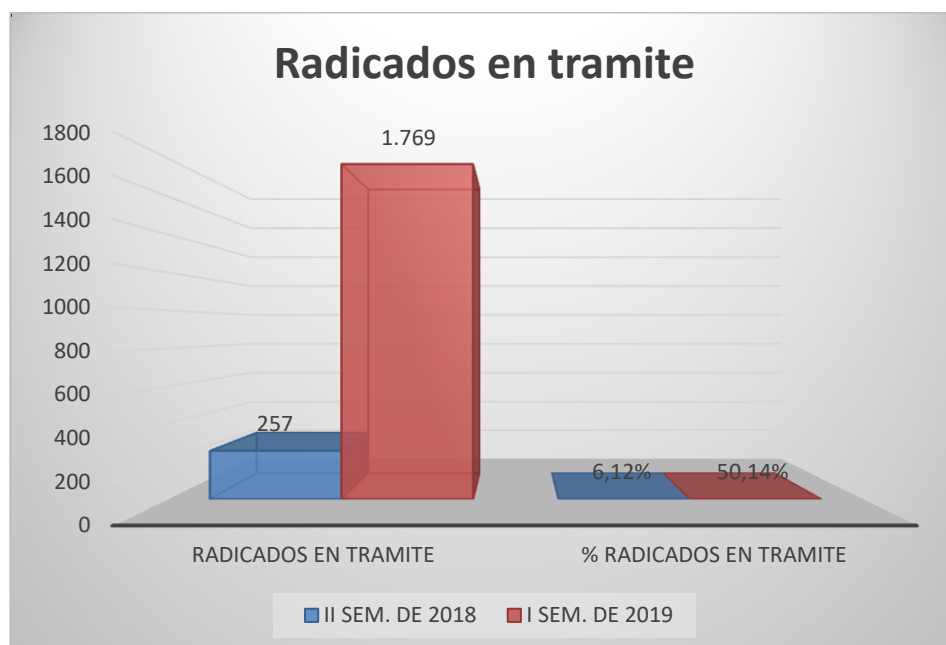
“Tal como se muestra en la auditoría realizada por ustedes el 91.88% de los radicados asignados al Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano fueron tramitados y finalizados, quedando pendiente 84 radicados asignados a un contratista que no terminó con su contrato”.

Se incluye respuesta en el informe definitivo y se reitera la observación realizada.

El área de servicio al ciudadano informa que las 84 solicitudes que quedaron pendientes del año 2018 correspondían a un funcionario contratista que no terminó el contrato.

6.3. Radicados en trámite

AÑO	RADICADOS EN TRAMITE	% RADICADOS EN TRAMITE
II SEM. DE 2018	257	6,12%
I SEM. DE 2019	1.769	50,14%



Como se observa en la gráfica, los radicados en trámite de las PQRSD, del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, en el segundo semestre de 2018, presenta una ejecución del 6,12%, con (257) radicados mientras que en el primer semestre de 2019 presenta una ejecución de 50,14%, con (1.769) radicados en trámite. El área indica que es debido a que algunos gestores no han realizado la tarea de finalizar y archivar los trámites.

Observación 8: *La finalización oportuna de la PQRSD, del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, en el segundo semestre de 2018, presenta una ejecución del 91,88%, con (3859) radicados finalizados mientras que en el primer semestre de 2019 presenta una ejecución de 23,64%, con (834) radicados finalizados lo cual puede ocasionar la materialización del riesgo de Responder oportunamente los PQRS*

Análisis de la Respuesta emitida por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la forma Asociativa Solidaria: En la respuesta emitida por la Delegatura nos indica que “*estos radicados ya fueron atendidos y enviados a los destinatarios, solo falta la acción de archivar, para el efecto se ha instruido a los gestores, que se proceda a realizar el archivo correspondiente, pero en el presente mes se revisará por parte de la coordinación de este Grupo para que se realice esta gestión.*”

De acuerdo con lo anterior esta acción debe ser incluida en el plan de mejoramiento a suscribirse por la Delegatura.

6.4. Seguimiento de las PQRSD

Revisada la información suministrada por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, se observa que no se está realizando seguimiento a los oficios de traslado de las quejas a los órganos de control de las cooperativas, haciendo requerimientos de carácter improrrogable en caso de no observar la debida respuesta al peticionario.

Sobre el particular se hace necesario vincular el cierre de las quejas al radicado inicial de la misma con el fin de visualizar la trazabilidad en el Sistema de Gestión Documental.

Observación 9: *Se observa que no se está realizando seguimiento a los oficios de traslado de las quejas a los órganos de control de las cooperativas, haciendo requerimientos de carácter improrrogable en caso de no observar la debida respuesta al peticionario*

Análisis de la Respuesta emitida por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la forma Asociativa Solidaria: La Delegatura nos informa que en el segundo semestre se realizará esta tarea de revisar las bases de datos de los requerimientos realizados con el fin de requerir nuevamente a los órganos de control que no hayan remitido respuesta.

Esta acción debe ser incluida en el Plan de Mejoramiento que se envía.

6.5. Tiempos de respuesta de las PQRSD

De la población tomada (44 radicados) para la realización de la revisión de los radicados, en el siguiente cuadro se muestra el tiempo promedio que transcurrió en la Superintendencia para dar respuesta, sobre las PQRS radicadas durante los meses de julio de 2018 a junio de 2019, observando que el 4,55% se tramitó en el tiempo establecido y 95,45% de las PQRS fueron tramitadas entre los 15 y 120 días.

Proceso	0-15	15-30	31-60	61-90	91-120	120
Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano	2	3	7	10	21	1
Total %	4,55%	6,82%	15,91%	22,73%	47,73%	2,27%

Fuente: Elaboración propia – Supersolidaria

Observación 10: Se observa que el tiempo promedio que transcurrió en la Superintendencia para dar respuesta, sobre las PQRS radicadas durante los meses de julio de 2018 a junio de 2019, observando que el 4,55% se tramitó en el tiempo establecido y 95,45% de las PQRS fueron tramitadas entre los 15 y 120 días

Análisis de la Respuesta emitida por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la forma Asociativa Solidaria: Se nos informa que alguno de los radicados de la muestra corresponde a otros trámites diferentes de PQRS, que no tienen tiempo de respuesta de Ley, no obstante, y aun cuando el párrafo de respuesta se incluye en el informe definitivo, se ratifica la observación realizada por esta oficina solicitándose la implementación de acciones que permitan mejorar los tiempos de respuesta.

6.6. Tipificación de las PQRS y estadísticas

TIPO	MOTIVO	TÉRMINOS LEGALES	TÉRMINOS DE ALERTA
QUEJA	CONTRA SERVIDORES PÚBLICOS POR TRATO O POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS	15 DÍAS	10 DÍAS
RECLAMO	COBRO DE TASAS DE USURA Y DEMÁS IRREGULARIDADES DE CRÉDITOS CERTIFICACIÓN ESTADO DE CUENTA Y/O PAZ Y SALVO PROCESOS DE COBRANZA O EMBARGOS REESTRUCTURACIÓN Y/O REFINANCIACIÓN DE LOS CRÉDITOS SANCIÓN POR PAGO ANTICIPADO (LEY 1555 DE JULIO DE 2012) REPORTE A CENTRALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA RETIRO DE ASOCIADO Y CRUCE DE CUENTAS DEVOLUCIÓN DE APORTES Y AHORROS EXCLUSIÓN Y/O RETIROS IRREGULARES DE ASOCIADOS TEMA RELACIONADOS CON ASAMBLEAS ACTUACIONES IRREGULARES DE DIRECTIVOS, JUNTA DE CONTROL SOCIAL Y REVISOR FISCAL (USO INDEBIDO DE RECURSOS, ABUSO DE PODER Y CONFABULACIÓN) VIOLACIÓN DE LA NATURALEZA JURÍDICA DE LAS ORGANIZACIONES (INTERMEDIACIÓN LABORAL, SERVICIOS A TERCEROS, VINCULO DE ASOCIACIÓN IRREGULAR) PROCESOS DE INTERVENCIÓN FORZOSA ADMINISTRATIVA PARA LIQUIDAR O ADMINISTRAR NO PAGO DE COMPENSACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL TRASLADO POR COMPETENCIA COPIA INFORMATIVA	15 DÍAS	10 DÍAS

	TRASLADO POR COMPETENCIA		
CONSULTA	GENERAL, CONCEPTO, ACTO ADMINISTRATIVO, OTROS	30 DÍAS	20 DÍAS
TIPO	MOTIVO	TÉRMINOS LEGALES	TÉRMINOS DE ALERTA
MANIFESTACIÓN	FELICITACIONES, APOYO, AGRADECIMIENTO, DESISTIMIENTO DE LA PETICIÓN, OTROS	SIN FECHA LIMITE PARA EL TRAMITE	-
INFORMACIÓN DE INTERESE GENERAL	PETICIONES INCOMPLETAS	10 DÍAS Y EL PETICIONARIO TENDRÁ UN MES PARA SUBSANAR	5 DÍAS
	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10 DÍAS	
INFORMACIÓN DE INTERESE PARTICULAR	SOLICITUD DE COPIAS	10 DÍAS	5 DÍAS
	CONSULTAR EXPEDIENTES		
FALTA DE COMPETENCIA	NO SOMOS COMPETENTES / TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	5 DÍAS PARA INFORMAR A PETICIONARIO QUE NO ES COMPETENTE Y TRASLADO A ENTIDAD COMPETENTE	3 DÍAS
ENTES DE CONTROL DEL ESTADO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE AUTORIDADES DEL ESTADO	5 DÍAS	3 DÍAS

De conformidad con la información incluida en el cuadro anterior observamos que:

- ✓ La información suministrada y generada a través del sistema eSigna, no cuenta con la debida tipificación de las PQRS por cuanto el funcionario radicador actualmente clasifica como PQRS la totalidad de los radicados que ingresan al sistema, por lo cual se recomienda que en la columna “expone”, se tipifique la PQRS, de acuerdo con la clase o tipo de radicación real de la misma, incluyendo en el sistema documental eSigna dicha tipificación, de forma tal que se seleccione la opción correspondiente desde el ingreso al sistema, lo que permitiría realizar el debido seguimiento y administración de las PQRS. La anterior tipificación es propuesta por el grupo interno de trabajo de servicio al ciudadano ante la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.


Observación 11: La información suministrada y generada a través del sistema eSigna, no cuenta con la debida tipificación de las PQRS por cuanto el funcionario radicador actualmente clasifica como PQRS la totalidad de los radicados que ingresan al sistema, por lo cual se recomienda que en la columna “expone”, se tipifique la PQRS

Análisis de la Respuesta emitida por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la forma Asociativa Solidaria: La Delegatura informa que actualmente el sistema no cuenta con una tipificación de PQRSD y en correspondencia se clasifica el total de radicados que ingresan a la entidad como PQRSD, lo que genera distorsión de las estadísticas. Como acción de mejora la Delegada solicitó incluir estas tipificaciones a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas con el fin que se incluyan en el sistema, esta acción de mejora deber ser incluida en el plan de mejoramiento.

- ✓ Se observó que la materialización del riesgo INCA2- Responder con calidad los PQRS, es alta, toda vez que en las respuestas emitidas a los peticionarios se le informa del

traslado al órgano de control social (cooperativa), pero no se le ejecuta el adecuado seguimiento a la satisfacción de la respuesta que debe dar el órgano de control al peticionario.

6.7. Matriz de Puntos de Control

		MATRIZ PUNTOS DE CONTROL			Código Formato F-MECO-015	
PROCESO: GESTION DE INTERACCIÓN CIUDADANA						
ACTIVIDAD	PRODUCTO GENERADO	REQUISITOS PARA LIBERACION PRODUCTO	PRODUCTO NO CONFORME	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	REGISTRO DEL CONTROL	RESPONSABLE DEL CONTROL
Oficios de Respuesta al quejoso y traslados de las quejas y peticiones a las organizaciones supervisadas o entidades competentes.	Oficios de respuesta, requerimientos y traslados de conformidad con la norma dentro de los terminos establecidos en la ley.	Respuestas y requerimientos indicando situación de fondo tanto a los quejosos como a las organizaciones supervisadas. Que las respuestas contengan alcance normativo y ámbito de competencia de Supersolidaria.	Respuestas y requerimientos irregulares por vicios de forma y fondo (razón social y sigla, contenido, dirección, ciudad, redacción y presentación, mal uso de las herramientas informáticas "e-mail" por parte de los quejosos y entidades vigiladas). Se realiza verificación de direcciones físicas y electrónicas verificando la última comunicación enviada a la Superintendencia por la entidad vigilada, se revisa el membrete ya que Orfeo en su base de direcciones, v las mismas .	Evaluar los oficios de respuesta y requerimientos y solicitar el ajuste cuando sea pertinente. Se consulta de forma verbal o a través de Outlook los temas complejos a los supervisores y se pide concepto al Delegado, con lo cual se verifica que la respuesta dada esté acorde con la normatividad y funciones de Supersolidaria.	Oficio de respuesta y requerimiento en aplicativo ORFEO; se radica, tipifica, marca como impreso y se archiva.	Profesional, Coordinador y/o Intendente y/o Superintendente Delegado
Trámites de consultas de los usuarios	Respuesta a las solicitudes de consulta	Oficios de respuesta de acuerdo con las peticiones y de conformidad con la norma.	Respuestas y requerimientos irregulares por vicios de forma y fondo (razón social y sigla, contenido, dirección, ciudad, redacción y presentación, mal uso de las herramientas informáticas "e-mail" por parte de los quejosos y entidades vigiladas).	Evaluar los oficios de respuesta y requerimientos y solicitar el ajuste cuando sea pertinente	Oficio de respuesta y requerimiento en aplicativo ORFEO	Profesional, Coordinador y/o Intendente y/o Superintendente Delegado

Revisada la Matriz de puntos de control registrada en el Sistema de Gestión de Calidad en el aplicativo Isolucion con el código MECO-015, se pudo establecer que la misma se encuentra desactualizada y por lo tanto se recomienda su revisión y debida actualización, toda vez que aún se habla del aplicativo Orfeo y los controles existentes de acuerdo a lo establecido en el presente informe no han sido eficientes, adicionalmente deben ser medibles para una mejor efectividad de los mismos.

Observación 12: Revisada la Matriz de puntos de control registrada en el Sistema de Gestión de Calidad en el aplicativo Isolucion con el código MECO-015, se pudo establecer que la misma se encuentra desactualizada y por lo tanto se recomienda su revisión y debida actualización

Análisis de la Respuesta emitida por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la forma Asociativa Solidaria: Nos indica en su comunicado que de acuerdo con este hallazgo la Delegatura Asociativa para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria actualizó el proceso de interacción ciudadana en cuanto al cambio de aplicativo.

Aun cuando esta acción de mejora acorde con la respuesta de la Delegatura ya fue realizada en el presente año, la misma se deberá incluir en el plan de mejoramiento para verificación posterior por parte de esta oficina.

6.8. Cumplimiento de la Ley 1757 de 2015 - sobre Control Social de lo público

De acuerdo con lo señalado en la Ley 1757 de 2015, el control social tiene por objetivo el seguimiento y la evaluación de las políticas públicas, es un derecho de los ciudadanos frente a la gestión pública, para lo cual las entidades deben contar con la disposición, el respaldo y el recurso que se requiera para atender los requerimientos de los ciudadanos.

La citada ley en su artículo 62 establece instrumentos con los que normativamente cuentan los ciudadanos ya sea de forma individual o colectiva para ejercer su derecho al control social, mediante dichos instrumentos se puede solicitar información, entregar observaciones o requerir respuestas específicas a las situaciones denunciadas, de acuerdo con lo anterior los siguientes son los instrumentos que se encuentran establecidos en dicha Ley:

- a) Solicitar la información pública que se requiera para el desarrollo de su labor, en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- b) Presentar observaciones de la labor desarrollada al ente encargado de la política pública.
- c) Presentar peticiones, denuncias, quejas y reclamos ante las autoridades competentes.
- d) Presentar acciones populares en los términos de la Ley 472 de 1998.
- e) Presentar acciones de cumplimiento en los términos de la Ley 393 de 1997.
- f) Presentar Acciones de Tutela en los términos del Decreto 2591 de 1991.
- g) Participar en Audiencias Públicas ante los entes que las convoquen.
- h) Hacer uso de los recursos y acciones legales que se requieran para el desarrollo del control social.

Por lo anterior, la Superintendencia debe mantener y/o mejorar las acciones necesarias para que se ejerza debidamente el control social por parte de los ciudadanos, de todas las acciones y gestiones públicas susceptibles de ser vigiladas, salvo aquellas que están sometidas a reserva.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Esta Oficina reitera la importancia de implementar dentro del sistema documental eSigna y en el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, los mecanismos o herramientas que sean requeridas (control para tiempos de respuesta, seguimiento, reiteración de quejas, etc.) que permitan realizar el debido seguimiento y administración de las PQRS.

Lo anterior es necesario para realizar un adecuado seguimiento a las quejas que se trasladan a las vigiladas, facilitando entre otros, a la Superintendencia la imposición de sanciones en caso de advertir irregularidades; llevar estadísticas sobre el total de quejas recibidas; tipo de quejas, las quejas que se reciben con mayor frecuencia y contra qué entidades se presentan, dichas quejas.

Observación 13: Esta Oficina reitera la importancia de implementar dentro del sistema documental eSigna y en el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, los mecanismos o herramientas que sean requeridas (control para

tiempos de respuesta, seguimiento, reiteración de quejas, etc.) que permitan realizar el debido seguimiento y administración de las PQRS.

Análisis de la Respuesta emitida por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la forma Asociativa Solidaria: En su Memorando nos indica que considera importante que la entidad implemente un aplicativo para manejar las PQRS, que genere tiempo de respuesta, señales de alerta, tipificación, entre otros.

- ✓ Es necesario que la Superintendencia adopte mecanismos que permitan dar respuesta oportuna a las PQRS, dando así cumplimiento a los términos establecidos en el artículo 14 del Capítulo I de la Ley 1755 de 2015 que regula el derecho fundamental de petición.

Observación 14: *Es necesario que la Superintendencia adopte mecanismos que permitan dar respuesta oportuna a las PQRS, dando así cumplimiento a los términos establecidos en el artículo 14 del Capítulo I de la Ley 1755 de 2015 que regula el derecho fundamental de petición*

Análisis de la Respuesta emitida por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la forma Asociativa Solidaria: La Delegatura informa a esta Oficina que en cuanto a los términos de respuesta se amplió la planta de personal del Grupo de Servicio al Ciudadano, para este año y adicionalmente se requiere que el personal asignado a este grupo sea permanente y no rotativo como ha sido hasta la fecha, estas acciones de mejora deberán ser incluidas en el plan de mejoramiento.

- ✓ Se recomienda nuevamente implementar las acciones o mecanismos que se consideren pertinentes para que una vez realizada la verificación de que los radicados se envíen satisfactoriamente y los responsables de dichos tramites den por finalizada la tarea en el sistema eSigna, a fin de que se visualice de forma real el estado de cada radicado.

Observación 15: *Se recomienda nuevamente implementar las acciones o mecanismos que se consideren pertinentes para que una vez realizada la verificación de que los radicados se envíen satisfactoriamente y los responsables de dichos tramites den por finalizada la tarea en el sistema eSigna, a fin de que se visualice de forma real el estado de cada radicado.*

Análisis de la Respuesta emitida por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la forma Asociativa Solidaria: Nos informa que se le enviará correo a los gestores del Grupo de Servicio al Ciudadano para que tengan en cuenta esta recomendación y se monitoreará su cumplimiento. Esta acción de mejora deberá ser propuesta en el plan de mejoramiento.

- ✓ Se recomienda implementar acciones, que permitan evaluar la calidad de las respuestas que se generan a los peticionarios, toda vez que el trámite de traslado al órgano de control social, no es una respuesta de calidad para el peticionario, por lo cual se estaría materializando el riesgo de INCA2 - Responder con calidad los PQRS, lo cual genera una percepción negativa al ciudadano.

- ✓ Se recomienda nuevamente revisar la Matriz de Puntos de Control del proceso evaluado y proceder a su actualización toda vez que aún se incluye dentro de la matriz sistemas como el aplicativo Orfeo el cual no se encuentra vigente, así como controles que tal como se evidencia en el presente informe no son eficientes, adicionalmente deben ser medibles para una mejor efectividad de los mismos.

Observación 16: Se recomienda nuevamente revisar la Matriz de Puntos de Control del proceso evaluado y proceder a su actualización toda vez que aún se incluye dentro de la matriz sistemas como el aplicativo Orfeo el cual no se encuentra vigente, así como controles que tal como se evidencia en el presente informe no son eficientes, adicionalmente deben ser medibles para una mejor efectividad de los mismos.

Análisis de la Respuesta emitida por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la forma Asociativa Solidaria: En su memorando nos informa que el Sistema Isolución, fue actualizado en cuanto al cambio de aplicativo Orfeo, por eSigna. En cuanto a los puntos de control actualmente se tiene la coordinación y los intendentes, estas acciones de mejora deberán ser incluidas en el plan de mejoramiento.

Finalmente, y aclaradas las observaciones al informe, se debe señalar que no es procedente desestimar la mayoría de las observaciones realizadas por esta oficina.

De igual forma, si bien menciona las acciones de mejora que se han venido realizando por parte de la Delegatura es necesario que estas se suscriban dentro de un Plan de mejoramiento con el fin de realizar el seguimiento sobre la implementación de los correctivos que disminuyan la probabilidad de ocurrencia y de la materialización de los riesgos identificados.

Teniendo en cuenta lo anterior y de conformidad con lo establecido en el párrafo primero del artículo 2.2.21.4. del Decreto 1083 de 2015, se envía el formato "FCOIN-016 Seguimiento Cumplimiento Planes de mejoramiento", para que se realice la suscripción del Plan de Mejoramiento correspondiente, por parte del líder del proceso dentro de los siete (7) días hábiles a partir de la fecha de remisión

Cordialmente,

(Original Firmado)

MABEL ASTRID NEIRA YEPES
Jefe Oficina de Control Interno