

SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

INFORME AUDITORÍA AL PROCESO GESTIÓN INTERACCIÓN CIUDADANA FINANCIERA A 30 DE ABRIL DE 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTA, D.C. JUNIO DE 2019

METODOLOGIA

1. Objetivo general
2. Objetivos específicos
3. Alcance
4. Selección de la muestra de auditoría
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. Seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS y/o segundo comunicado
 - 6.4. Tiempos de respuesta de las PQRS
 - 6.5. Tipificación de las PQRS y estadísticas
 - 6.6. Matriz de Puntos de Control
 - 6.7. Indicadores
 - 6.8. Ranking de Cooperativas que generan más PQRS
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. 4 – Gestión de Interacción Ciudadana - Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo, la Oficina de Control Interno, presenta el informe Preliminar que contiene la auditoria al proceso de trámite desarrollado por la Delegatura, sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitud de Información - PQRS interpuestas por la ciudadanía y radicadas en el Sistema de Gestión Documental de la Superintendencia eSigna, con corte a 30 de abril 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 de la Actividad Financiera del Cooperativismo, cumplen con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.
- ✓ Evaluar el trámite de las quejas y peticiones, realizado por la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo.
- ✓ Analizar y evaluar el desarrollo adecuado del proceso de atención a las peticiones, quejas, reclamos y solicitud de información de la Superintendencia de la Economía Solidaria, asignada a la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo.

3. Alcance

Realizar una evaluación del trámite de las quejas y peticiones que hacen parte del Proceso de Gestión de Interacción Ciudadana de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo, establecido en el Sistema de Gestión de Calidad, mediante la verificación de una muestra aleatoria sobre un total de cuatrocientos quince (415) radicados registrados en el Formato F-INCI-001 “Control de quejas y derechos de petición”, suministrado por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano por el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2018 y el 30 de abril de 2019, el cual de conformidad con la aplicación del formato F-COIN-019 Determinación Muestra de Auditoría arroja como resultado una muestra de cuarenta (40) radicados .

4. Selección de la muestra de auditoría

De conformidad con el alcance establecido para la presente auditoria a continuación se relacionan los cuarenta (40) radicados seleccionados:

ITEM	RADICADO DE ENTRADA	FECHA	TIPO TRAMITE	ASUNTO	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE RADICADO	DIAS HABLES CONSUMIDO
353	20184400211582	17/07/2018	PQR'S	IRREGULARIDADES PAGO DE OBLIGACIÓN	20182200235791	28/08/2018	27
354	20184400211932	17/07/2018	PQR'S	RETIRO VOLUNTARIO	20182200235771	28/08/2018	27
355	20184400213152	17/07/2018	PQR'S	ESTADO FINANCIERO COOPERATIVA POR PRESUNTO RIESGO FINANCIERO DE LA COOPERATIVA.	20182200235701	28/08/2018	27
356	20184400212372	17/07/2018	PQR'S	EXENCION Y DEVOLUCION VALORES CARGADOS A LA CUENTA	20182200235741	28/08/2018	27
357	20184400214172	18/07/2018	PQR'S	PROCEDIMIENTO INDEBIDO DESEMBOLSO CREDITO HIPOTECARIO	2002200234591	24/08/2018	24
363	20184400222452	25/07/2018	PQR'S	CREDITO VEHICULO	20182200252561	07/09/2018	30
439	20184400262782	7/09/2018	PQR'S	COBRO OBLIGACION - CODEUDOR SOLIDARIO	20182200288091	25/10/2018	33
	20184400270162	17/09/2018	PQR'S	NO HA RECIBIDO RESPUESTA POR PARTE DE LA COOPERATIVA	20182200328331	06/12/2018	55
453	20184400287962	3/10/2018	PQR'S	SOLICITA ESTADO TRAMITE INVESTIGACION COOPERTIVA	20182200333151	13/12/2018	48
457	20184400290182	5/10/2018	PQR'S	INCONFORMIDAD NUEVAS CONDICIONES PLAN DE MAORTIZACION OBLIGACIÓN	20192200053821	27/03/2019	116
458	20184400289182	5/10/2018	PQR'S	SOLICITA CONOCER TRAMITE RADICADO 20124400237242	20182200305481	16/11/2018	27
	20184400292232	9/10/2018	PQR'S	CAMBIO FECHA PAGO CUOTA	20182400333231	13/12/2018	44
463	20184400293272	10/10/2018	PQR'S	DAR DE BAJA CUENTA CANCELADA	20182200305941	16/11/2018	24
464	20184400293612	10/10/2018	PQR'S	COBROS INDEBIDOS	20182200306201	16/11/2018	24

ITEM	RADICADO DE ENTRADA	FECHA	TIPO TRAMITE	ASUNTO	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE RADICADO	DIAS HABLES CONSUMIDO
465	20184400293512	10/10/2018	PQR'S	CRUCE DE CUENTAS	20182200305911	16/11/2018	24
466	20184400293542	10/10/2018	PQR'S	ACUERDO OBLIGACIONES PENDIENTES COMO CODEUDOR	20182200306141	16/11/2018	24
467	20184400295542	12/10/2018	PQR'S	DEVOLUCION DE APORTES	20182200306161	16/11/2018	22
468	20184400295812	12/10/2018	PQR'S	SOLICITA RESPUESTA RADICADO DE 2017 POR PARTE DE LA COOPERATIVA	20182200306001	16/11/2018	22
469	20184400295902	12/10/2018	PQR'S	INQUIETUDES AHORRO VOLUNTARIO	20182200309841	19/11/2018	23
470	20184400295942	12/10/2018	PQR'S	ADMINISTRACION DATOS PRIVADOS AFILIADOS	20182200309971	19/11/2018	23
471	20184400296842	16/10/2018	PQR'S	RETIRO VOLUNTARIO Y DEVOLUCION DE APORTES	20182200309861	19/11/2018	22
472	20184400296642	16/10/2018	PQR'S	CERTIFICACION OTORGAMIENTO CREDITO ENTRE OTROS	20182200309821	19/11/2018	22
478	20184400299432	18/10/2018	PQR'S	CRUCE DE CUENTAS	20182200333221	13/12/2018	38
484	20184400304782	22/10/2018	PQR'S	NO HA RECIBIDO RESPUESTA POR PARTE DE LA COOPERATIVA	20182200316571	27/11/2018	24
486	20184400306632	23/10/2018	PQR'S	CAMBIO DE ASEGURADORA SIN DESENTIMIENTO DE LOS ASOCIADOS	20182200329551	07/12/2018	31
498	20184400310252	26/10/2018	PQR'S	INCONFORMIDAD RESPUESTA COOPERATIVA	20182200319661	28/11/2018	21
522	20184400317782	6/11/2018	PQR'S	ACUERDO DE PAGO	20192200002521	09/01/2019	42
526	20184400349002	12/11/2018	PQR'S	PAZ Y SALVO	20192200002631	09/01/2019	39
564	20184400343852	5/12/2018	PQR'S	DEVOLUCION DE APORTES	20192200002181	09/01/2019	22
2	20194400004832	16/01/2019	PQR'S	REPORTE NEGATIVO CENTRALES DE RIESGO, A PESAR DE CONTAR CON PAZ Y SALVO	20192200010781	28/02/2019	31
11	20194400005332	16/01/2019	PQR'S	IRREGULARIDADES COBRO OBLIGACION	20192200026111	18/02/2019	23

ITEM	RADICADO DE ENTRADA	FECHA	TIPO TRAMITE	ASUNTO	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE RADICADO	DIAS HABLES CONSUMIDO
28	20194400006462	23/01/2019	PQR'S	IRREGULARIDADES RECONOCIMIENTO POLIZA INCAPACIDAD LABORAL DEFINITIVA	20192200061591	4/04/2019	28
43	20194400021242	28/01/2019	PQR'S	RESTRUCTURACIÓN OBLIGACIÓN	20192200043101	18/03/2019	35
2	20194400052752	4/03/2019	PQR'S	EXCLUSIOPN DE INMUEBLE AMPARADO CON POLIZA SOLIDARIA	20192200064421	8/04/2019	24
87	20194400051972	4/03/2019	PQR'S	INCONFORMIDAD DECLARATORIA INHABILIDAD DE LAS PERSONAS DESIGNADAS PARA PARTICIPAR EN ASAMBLEA GENERAL.	20192200073251	26/04/2019	36
88	20194400053132	5/03/2019	PQR'S	COBRO JURIDICO OBLIGACIÓN EN MORA	20192200072821	22/04/2019	31
90	20194400054542	6/03/2019	PQR'S	DEVOLUCION DE APORTES	20192200065281	9/04/2019	34
92	20194400054772	6/03/2019	PQR'S	LIQUIDACION Y MOVIMIENTOS PRESENTADOS EN LAS OBLIGACIONES.	20192200072801	22/04/2019	30
2	20194400054062	6/03/2019	PQR'S	EXCLUSIÓN VEHICULO POLIZA QUE LO AMPARABA	20192200073121	25/04/2019	33
95	20194400054972	7/03/2019	PQR'S	COBRO VALORES ADICIONALES CREDITO	20192200073131	25/04/2019	32

5. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

5.1. Procedimiento de quejas y peticiones:

La revisión de la muestra aleatoria se realizó verificando los diferentes procedimientos establecidos en el proceso de Gestión de Interacción Ciudadana Financiera que se encuentran establecido en el aplicativo ISOLUCION, diseñada para el Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia el cual contiene los siguientes formatos y documentos:

- ✓ R-INCF-001 Derecho de Petición (c)
- ✓ R-INCF-002 Quejas por deficiente prestación de los servicios de las cooperativas vigiladas ó por violación de las normas que rigen su actividad. (c)
- ✓ R-INCF-004 Trámite de Consultas escritas de cooperativas intervenidas. (a)
- ✓ R-INCF-005 Trámite de Quejas y derechos de petición de cooperativas intervenidas y en liquidación voluntaria (a)
- ✓ D-VIGI-002 Plan Acción Delegatura Financiera (d)
- ✓ Matriz Puntos de Control INTERACCION CIUD FINANCIERA (b)

✓ F-INCI- 002 Control de Consultas: Formato que no se utiliza

(a) Procedimiento que no se ha actualizado desde el año 2009

(b) Procedimiento no actualizado desde el año 2010

(c) Procesos no se han actualizado desde el año 2014

(d) Este plan de acción fue implementado a partir de 2018

5.2. Revisión de la muestra seleccionada:

A continuación, se muestra el resultado de la verificación de cada uno de los radicados de la muestra seleccionada:

NUM EXPEDIENTE	ASUNTO	PROCEDIMIENTO	RADICADO ENTRADA	FECHA RADICADO ENTRADA	ESTADO RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	FECHA RADICADO SALIDA	DIAS HABILÉS CONSUMIDOS	TIPO DE ENVÍO	VERIFICACION AUDITORIA
19513/2018 /SG	IRREGULARIDAD DES PAGO DE OBLIGACIÓN	Oficio	20184400211 582	17/07/2018	Fin	20182200 235791	28/08/2018	27	No hay Acta de envío	Traslado a COOPETROL, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a Coopetrol para dar respuesta...
19514/2018 /SG	RETIRO VOLUNTARIO	Oficio	20184400211 932	17/07/2018	Fin	20182200 235771	28/08/2018	27	No hay Acta de envío de acuse de queja	Traslado a COOPRODECOL, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó al peticionario que le otorgaban un plazo de 15 días a Cooprodecol para dar respuesta...
19519/2018 /SG	ESTADO FINANCIERO COOPERATIVA POR PRESUNTO RIESGO FINANCIERO DE LA COOPERATIVA.	Oficio	20184400213 152	17/07/2018	Fin	20182200 235701	28/08/2018	27	Correo certificado	Traslado a COOPICOL, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a Coopicol para dar respuesta...
19516/2018 /SG	EXENCION Y DEVOLUCION VALORES CARGADOS A LA CUENTA	Oficio	20184400212 372	17/07/2018	Fin	20182200 235741	28/08/2018	27	Correo certificado	Traslado a COMULTRAS AN, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a COMULTRAS AN para dar respuesta...

NUM EXPEDIENTE	ASUNTO	PROCEDIMIENTO	RADICADO ENTRADA	FECHA RADICADO ENTRADA	ESTADO RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	FECHA RADICADO SALIDA	DIAS HABILDES CONSUMIDOS	TIPO DE ENVÍO	VERIFICACION AUDITORIA
20134/2018 /SG	PROCEDIMIENTO INDEBIDO DESEMBOLSO CREDITO HIPOTECARIO	Oficio	20184400214 172	18/07/2018	Fin	20022002 34591	24/08/2018	24	No hay Acta de envío	Traslado a COOPANTEEX, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a COOPANTEEX para dar respuesta... o hay certificado de envío
20757/2018 /SG	CREDITO VEHICULO	Oficio	20184400222 452	25/07/2018	Fin	20182200 252561	07/09/2018	30	No hay Acta de envío de acuse de queja	Traslado a COOPUNAL, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a COOPUNAL para dar respuesta...
24249/2018 /SG	COBRO OBLIGACION CODEUDOR SOLIDARIO	Oficio	25018440026 2782	7/09/2018	Fin	20182200 288091	25/10/2018	33	Correo certificado	Traslado a COOPEDAC, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a COOPEDAC para dar respuesta...
24958/2018 /SG	NO RECIBIDA HA RESPUESTA POR PARTE DE LA COOPERATIVA	Oficio	20184400270 162	17/09/2018	Fin	20182200 328331	06/12/2018	55	No hay Acta de envío de acuse de queja	Traslado a COASMEDAS, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a COOASMEDAS para dar respuesta...
25453/2018 /SG	SOLICITA ESTADO TRAMITE INVESTIGACION COOPERTIVA	Oficio	20184400287 962	3/10/2018	Fin	20182200 333151	13/12/2018	48	Mail Certificado eSignab ox	Traslado a CREDIFLORES, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado NI DE LOS TRASLADOS ANTERIORES
3387/2019/ SG	INCONFORMIDAD NUEVAS CONDICIONES PLAN DE MAORTIZACION OBLIGACIÓN	Oficio	20194400290 182	5/10/2018	Fin	20194400 290182	27/03/2019	116	Mail Certificado eSignab ox	Traslado a COOPETROL, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a COOPETROL para dar respuesta...
27138/2018 /SG	SOLICITA CONOCER TRAMITE RADICADO 2012440023724 2	Oficio	20184400289 182	5/10/2018	Fin	20182200 305481	16/11/2018	27	Mail Certificado eSignab ox	Traslado a fiscalia, contra COMULTRAS AN LTDA sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado
26090/2018 /SG	CAMBIO FECHA PAGO CUOTA	Oficio	20184400292 232	9/10/2018	Fin	20182400 333231	13/12/2018	44	Mail Certificado eSignab ox	Traslado a COOP UNIMOS, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un

NUM EXPEDIENTE	ASUNTO	PROCEDIMIENTO	RADICADO ENTRADA	FECHA RADICADO ENTRADA	ESTADO RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	FECHA RADICADO SALIDA	DIAS HABLES CONSUMIDOS	TIPO DE ENVÍO	VERIFICACION AUDITORIA
										plazo de 15 días a COOP UNIMOS para dar respuesta...
27111/2018 /SG	DAR DE BAJA CUENTA CANCELADA	Oficio	20184400293 272	10/10/2018	Fin	20182200 305941	16/11/2018	24	Mail Certificado eSignab ox	Traslado a FINCOMERCI O, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a FINCOMERCI O para dar respuesta...
27121/2018 /SG	COBROS INDEBIDOS	Oficio	20184400293 612	10/10/2018	Fin	20182200 306201	16/11/2018	24	Mail Certificado eSignab ox	Traslado a FINCOMERCI O, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a FINCOMERCI O para dar respuesta...
27115/2018 /SG	CRUCE DE CUENTAS	Oficio	20184400293 512	10/10/2018	Fin	20182200 305911	16/11/2018	24	Mail Certificado eSignab ox	Traslado a PROGRESSA, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a PROGRESSA para dar respuesta...
27119/2018 /SG	ACUERDO OBLIGACIONES PENDIENTES COMO CODEUDOR	Oficio	20184400293 542	10/10/2018	Fin	20182200 306141	16/11/2018	24	Mail Certificado eSignab ox- correo certificado	Traslado a CAJA UNION COOP, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a CAJ UNION COOP. Para dar respuesta...
27125/2018 /SG	DEVOLUCION DE APORTES	Oficio	20184400295 542	12/10/2018	Fin Oficio	20182200 306161	16/11/2018	22	Mail Certificado eSignab ox	Traslado a PROGRESSA, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a PROGRESSA para dar respuesta...
27188/2018 /SG	SOLICITA RESPUESTA RADICADO DE 2017 POR PARTE DE LA COOPERATIVA	Oficio	20184400295 812	12/10/2018	Fin	20182200 306001	16/11/2018	22	No hay Acta de envío de acuse de queja	Traslado a COOFISAM, Solicita respuesta a la Cooperativa por no cumplir plazo de 15 días para la respuesta
27278/2018 /SG	INQUIETUDES AHORRO VOLUNTARIO	Oficio	20184400295 902	12/10/2018	Fin	20182200 309841	19/11/2018	23	Mail Certificado eSignab ox	Traslado a FINCOMERCI O, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le

NUM EXPEDIENTE	ASUNTO	PROCEDIMIENTO	RADICADO ENTRADA	FECHA RADICADO ENTRADA	ESTADO RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	FECHA RADICADO SALIDA	DIAS HABLES CONSUMIDOS	TIPO DE ENVÍO	VERIFICACION AUDITORIA
										otorgaban un plazo de 15 días a FINCOMERCI O para dar respuesta...
27319/2018 /SG	ADMINISTRACION DATOS PRIVADOS AFILIADOS	Oficio	20184400295 942	12/10/2 018	Fin	20182200 309971	19/11/2 018	23	Mail Certificado eSignab ox	Traslado a COOPEBIS, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a COOPEBIS para dar respuesta...
27380/2018 /SG	RETIRO VOLUNTARIO Y DEVOLUCION DE APORTES	Oficio	20184400296 842	16/10/2 018	Fin	20182200 309861	19/11/2 018	22	Mail Certificado eSignab ox	Traslado a COOPCAFAM , sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a COOPCAFAM para dar respuesta...
27547/2018 /SG	CERTIFICACION OTORGAMIENTO O CREDITO ENTRE OTROS	Oficio	20184400296 642	16/10/2 018	Fin	20182200 309821	19/11/2 018	22	Mail Certificado eSignab ox	Según la delegatura financiera este derecho de remisión fue remitido a la delegatura el día 08-11-2018 y contestado el 19-11-2018
27400/2018 /SG	CRUCE DE CUENTAS	Oficio	20184400299 432	18/10/2 018	Fin	20182200 333221	13/12/2 018	38	Mail Certificado eSignab ox	se genera respuesta el 17 de diciembre 2018 con el respectivo traslado a la cooperativa PROGRESSA
27588/2018 /SG	NO HA RECIBIDO RESPUESTA POR PARTE DE LA COOPERATIVA	Oficio	20184400304 782	22/10/2 018	Fin	20182200 316571	27/11/2 018	24	Mail Certificado eSignab ox	Es segundo comunicado que se envía a la cooperativa CREARCOOP , su respuesta no fue satisfactoria de un comunicado de 21/08/2018
28887/2018 /SG	CAMBIO DE ASEGURADOR A SIN CONSENTIMIENTO DE LOS ASOCIADOS	Oficio	20184400306 632	23/10/2 018	Fin	20182200 329551	07/12/2 018	31	Mail Certificado eSignab ox	Traslado a COOLAC, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a COOLAC para dar respuesta...
27602/2018 /SG	INCONFORMIDAD RESPUESTA COOPERATIVA	Oficio	20184400310 252	26/10/2 018	Fin	20182200 319661	28/11/2 018	21	Mail Certificado eSignab ox	Es segundo comunicado que se envía a FINCOMERCI O, no hay respuesta anterior
27335/2018 /SG	ACUERDO DE PAGO	Oficio	20184400317 782	6/11/20 18	Fin	20192200 002521	09/01/2 019	42	no se verifica la existencia de correo certificado	Se informa no se puede interferir

NUM EXPEDIENTE	ASUNTO	PROCEDIMIENTO	RADICADO ENTRADA	FECHA RADICADO ENTRADA	ESTADO RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	FECHA RADICADO SALIDA	DIAS HABILES CONSUMIDOS	TIPO DE ENVÍO	VERIFICACION AUDITORIA
30480/2018 /SG	PAZ Y SALVO	Oficio	20184400349 002	12/11/2018	Fin	20192200 002631	09/01/2019	39	Mail Certificado eSignab ox	Traslado a PROSPERAN DO, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a PROSPERAN DO para dar respuesta...
29522/2018 /SG	DEVOLUCION DE APORTES	Oficio	20184400343 852	5/12/2018	Fin	20192200 002181	09/01/2019	22	Mail Certificado eSignab ox	Traslado a COOPETROL, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a Coopetrol para dar respuesta...
1091/2019/ SG	REPORTE NEGATIVO CENTRALES DE RIESGO, A PESAR DE CONTAR CON PAZ Y SALVO	Oficio	20194400004 832	16/01/2019	Fin	20192200 010781	28/02/2019	31	Mail Certificado eSignab ox	SE RECIBIO REALMENTE EL 10 DE ENERO DE 2019. Presenta dos contestaciones de fechas diferentes. 201922000535 71 de 27-03-2019 y 201922000107 91 de 28-01-2019
1183/2019/ SG	IRREGULARIDAD DES COBRO OBLIGACION	Oficio	20194400005 332	16/01/2019	Fin	20192200 026111	18/02/2019	23	Mail Certificado eSignab ox	SE RECIBIO REALMENTE EL 10 DE ENERO DE 2019. Presenta dos contestaciones de fechas diferentes. 201922000166 21 de 06-02-2019 y 201922000536 41 de 27-03-2019
4213/2019/ SG	IRREGULARIDAD DES RECONOCIMIENTO POLIZA INCAPACIDAD LABORAL DEFINITIVA	Oficio	20194400006 462	23/01/2019	Fin	20192200 061591	4/04/2019	28	Mail Certificado eSignab ox	Traslado a CANAPRO, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a CANAPRO para dar respuesta...
1615/2019/ SG	RESTRUCTURACION OBLIGACION	Oficio	20194400021 242	28/01/2019	Fin	20192200 043101	18/03/2019	35	Mail Certificado eSignab ox	Se emiten 3 respuestas iguales con radicado diferente. 201922000786 91 de 02-05-2019, 201922000769 21 de 30-04-2019 y 201922000786 91 de 29-04-2019
4123/2019/ SG	EXCLUSIOPN DE INMUEBLE AMPARADO CON POLIZA SOLIDARIA	Oficio	20194400052 752	4/03/2019	Fin	20192200 064421	8/04/2019	24	Mail Certificado eSignab ox	Se emiten 2 respuestas iguales con radicado diferente. 201922000644 21 de 08-04-2019 y 201922000656 11 de 10-04-2019

NUM EXPEDIENTE	ASUNTO	PROCEDIMIENTO	RADICADO ENTRADA	FECHA RADICADO ENTRADA	ESTADO RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	FECHA RADICADO SALIDA	DIAS HABILES CONSUMIDOS	TIPO DE ENVÍO	VERIFICACION AUDITORIA
3910/2019/SG	INCONFORMIDAD DECLARATORIA A INHABILIDAD DE LAS PERSONAS DESIGNADAS PARA PARTICIPAR EN ASAMBLEA GENERAL.	Oficio	20194400051972	4/03/2019	Fin	20192200073251	26/04/2019	36	Mail Certificado eSignab ox	Traslado a COOPEBIS, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a COOPEBIS para dar respuesta...
3999/2019/SG	COBRO JURIDICO OBLIGACIÓN EN MORA	Oficio	20194400053132	5/03/2019	Fin	20192200072821	22/04/2019	31	Mail Certificado eSignab ox	Traslado a COOSERVUNAL, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a COOSERVUNAL para dar respuesta...
4230/2019/SG	DEVOLUCION DE APORTES	Oficio	20194400054542	6/03/2019	Fin	20192200065281	9/04/2019	34	Mail Certificado eSignab ox	Se emiten 2 respuestas iguales con radicado diferente. 20192200065281 DE 09-04-2019 y 20192200072741 de 22-04-2019.
4347/2019/SG	LIQUIDACION Y MOVIMIENTOS PRESENTADOS EN LAS OBLIGACIONES	Oficio	20194400054772	6/03/2019	Fin	20192200072801	22/04/2019	30	Mail Certificado eSignab ox	Traslado a COOASMEDAS, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a COOASMEDAS para dar respuesta...
4214/2019/SG	EXCLUSIÓN VEHICULO POLIZA QUE LO AMPARABA	Oficio	20194400054062	6/03/2019	Fin	20192200073121	25/04/2019	33	Mail Certificado eSignab ox	Traslado a FINCOMERCIO, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a FINCOMERCIO para dar respuesta...
4457/2019/SG	COBRO VALORES ADICIONALES CREDITO	Oficio	20194400054972	7/03/2019	Fin	20192200073131	25/04/2019	32	Mail Certificado eSignab ox	Traslado a COOMULTRASAN, sin embargo, no se observa el seguimiento a ese traslado en el cual se le informó a la peticionaria que le otorgaban un plazo de 15 días a COOMULTRASAN para dar respuesta...

Resumen de oportunidades de mejora (observaciones):

Las siguientes oportunidades de mejora se realizan teniendo en cuenta los radicados seleccionados consultados en el Sistema eSigna y los procedimientos establecidos de

conformidad con lo establecido en el proceso de Gestión de Interacción Ciudadana de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo, consultado en el aplicativo Isolucion:

- a. En cuarenta (40) de los cuarenta (40) radicados revisados, es decir el ciento por ciento (100% de la muestra seleccionada, no se observó cumplimiento del término legal de quince (15) días establecido en el numeral “5.e. del Capítulo I, Título IV de la Circular Básica Jurídica de 2015, en concordancia con el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que: *“(...) 5.e. Las peticiones generales o particulares que no tengan procedimientos especiales, se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recepción en la entidad...”*
- b. De igual manera, observamos las siguientes situaciones:
 - (I) Sobre un total de treinta y dos (32) radicados, es decir el 80% de la muestra seleccionada, se realizó traslado del mismo a la entidad vigilada, sin lograr evidenciarse que sobre el mismo se realice un oportuno y adecuado seguimiento, con el fin de verificar que se está dando una respuesta clara y oportuna por parte de la entidad vigilada al peticionario, lo que podría generar nuevos radicados de PQRS por la insatisfacción de la respuesta emitida por parte del peticionario.
 - (II) Solamente sobre un (1) radicado, es decir el 2.5% de la muestra seleccionada, se emitió por parte de la Superintendencia una respuesta directa y de fondo al peticionario.
 - (III) Solamente evidenciamos que sobre una (1) de las solicitudes realizadas, la Superintendencia generó un segundo comunicado de traslado a la entidad vigilada, solicitando respuesta al peticionario, lo cual nos permitió evidenciar únicamente un (1) seguimiento sobre la respuesta clara y oportuna por parte de la entidad vigilada al peticionario, es decir solamente un cinco (5%) presenta un seguimiento oportuno y adecuado por parte de la Superintendencia.
 - (IV) Cuatro (4) de los radicados seleccionados, es decir el 12,5% de la muestra seleccionada, presentan dos (2) respuestas con diferente número de radicado y diferente fecha de emisión, y un (1) radicado presenta tres (3) respuestas con diferente número radicado y diferente fecha de emisión, lo cual constituye un mayor desgaste administrativo por parte de los funcionarios de la entidad.

Teniendo en cuenta las anteriores observaciones, la Oficina de Control Interno, recomienda, implementar los mecanismos, procedimiento y/o controles que permitan cumplir, establecer y/o evaluar entre otros los siguientes aspectos:

1. El cumplimiento de la respuesta oportuna por parte de la Delegatura sobre los radicados recibidos, de conformidad con lo estipulado en el numeral “5.e.” del Capítulo I, Título IV de la Circular Básica Jurídica de 2015, el cual establece que: *“(...) 5.e. Las peticiones generales o particulares que no tengan procedimientos especiales, se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recepción en la entidad...”*
2. El adecuado y oportuno seguimiento, por parte de los funcionarios y contratistas asignados por la Superintendencia, quienes deberán verificar la calidad y oportunidad de las respuestas dadas por parte de la entidad vigilada al peticionario

3. La efectividad real de las respuestas emitidas al peticionario por parte de los entes vigilados en la totalidad de los radicados que sean trasladados por la Delegatura.
4. El establecimiento de controles que eviten generar más de una respuesta por parte de la Delegatura sobre aquellas peticiones que correspondan a una sola PQRS radicada por el mismo peticionario

La implementación de planes de mejoramiento sobre las anteriores oportunidades de mejora garantizara una disminución en el flujo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS asignadas a la Delegatura para la Supervisión de la Actividad financiera del Cooperativismo.

6. Análisis global de la información suministrada

6.1. Radicados presentados

De acuerdo con la información suministrada por la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo, a continuación, se presenta el cuadro detallado del total de los radicados que fueron clasificados como PQRS por la Delegatura, los cuales corresponden al período comprendido entre el 1 de julio de 2018 y el 30 de abril de 2019:

Mes	Cantidad
Julio	57
Agosto	50
Septiembre	17
Octubre	70
Noviembre	48
Diciembre	22
Enero	51
Febrero	33
Marzo	23
Abril	44
Totales	415



Fuente: Delegatura para la Supervision de la Actividad Financiera del Cooperativismo

6.2. Radicados finalizados

- Durante el segundo semestre de 2018, se registraron 264 radicados finalizados, es importante mencionar que la totalidad de los mencionados radicados corresponden a traslados realizados por la Delegatura a los entes vigilados con el acuse al peticionario respectivo.

AÑO	RADICADOS FINALIZADOS	RADICADOS CON TRASLADO A COOPERATIVA	RADICADOS CON ACUSE A PETICIONARIO
2018	264	264	264

- Durante el primer cuatrimestre de 2019, se registraron 151 radicados finalizados, la totalidad de los mismos también corresponden a traslados realizados por la Delegatura a los entes vigilados con el acuse al peticionario respectivo.

AÑO	RADICADOS FINALIZADOS	RADICADOS CON TRASLADO A COOPERATIVA	RADICADOS CON ACUSE A PETICIONARIO
2019	151	151	151

Lo anterior indica que el 100% de las PQRS recibidas por la Delegatura fueron contestadas, sin embargo, se reitera que se debe dar cumplimiento a los términos establecidos en la normatividad existente, ya que los tiempos de respuesta oscilan entre los 2 días y los 173 días, de igual forma se deberán establecer controles de verificación que garantice la oportuna respuesta así como la calidad de las respuestas emitidas por parte de la entidad vigilada al peticionario, ya que como se mencionó y de conformidad con las normas establecidas la casi totalidad de las PQRS a cargo de la Delegatura son trasladados a los entes vigilados.

6.3. Seguimiento de las PQRS y/o segundo comunicado

Revisada la información suministrada por el Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo, se pudo establecer que no se está realizando un seguimiento oportuno y adecuado a los oficios que son trasladados a los entes vigilados y a las respuestas emitidas por parte de la entidad vigilada al peticionario

AÑO	RADICADOS PRESENTADOS	RADICADOS CON SEGUNDO COMUNICADO	PORCENTAJE DE FINALIZADOS POR AÑO
2018	264	63	23,83%
2019	151	2	1,32%

Tal y como se puede evidenciar en el cuadro anterior, solamente 63 radicados presentan un primer y segundo comunicado de seguimiento en el año 2018, es decir un 23,83% sobre un total de 264 radicados y 2 radicados presentan primer y segundo comunicado de seguimiento en el primer cuatrimestre del año 2019, es decir el 1,32% del sobre un total de 151 radicados.

6.4. Tiempos de respuesta de las PQRS

En el siguiente cuadro se muestra el tiempo que transcurrió en la Superintendencia para dar respuesta, sobre las PQRS radicadas durante los meses de julio a diciembre de 2018, observando que el 24,24% de las PQRS fueron tramitadas por la Delegatura en un plazo superior a los 15 días hábiles.

Mes/Días hábiles	1-15	16-30	31-60	61-90	91-120	121-150	Total
Julio	40	17					57
Agosto	47	2		1			50
Septiembre	14	1	2				17
Octubre	36	29	4		1		70
Noviembre	43	3	2				48
Diciembre	20	2					22
Total	200	54	8	1	1	0	264
Participación %	75,76%	20,45%	3,03%	0,38%	0,38%	0,00%	100,00%

De igual manera tal como podemos observar en el siguiente cuadro sobre las PQRS radicadas durante los meses de enero a abril de 2019, se presenta una respuesta superior a 15 días en el 19,21% de las respuestas emitidas por la Delegatura.

Mes/Días hábiles	1-15	16-30	31-60	61-90	91-120	121-150	Total
Enero	41	9	1				51
Febrero	30	3					33
Marzo	11	8	4				23
Abril	40	4					44
Total	122	24	5	0	0	0	151
Participación %	80,79%	15,89%	3,31%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

6.5. Tipificación de las PQRS y estadísticas

De conformidad con la información suministrada y generada a través del sistema de gestión documental eSigna, la totalidad de los radicados seleccionados se encuentran tipificados como PQRS, no obstante, es importante mencionar que esto realmente se origina en la parametrización realizada a la plataforma desde su implementación, ya que

la totalidad de los radicados recibidos en la Superintendencia de la Economía Solidaria son tipificados en esta categoría.

6.6. Matriz de Puntos de Control

De acuerdo con la revisión realizada por esta oficina al proceso de Gestión de Interacción Ciudadana Financiera, observamos que el formato F-MECO-015 denominado “Matriz de puntos de control” registrada en el Sistema de Gestión de Calidad a través del aplicativo Isolucion, se encuentra desactualizado, por lo cual se recomienda realizar una revisión al mismo, realizando algunos ajustes que permitan verificar su permanente actualización y verificar si los controles establecidos garantizan el la calidad y oportunidad en las respuestas emitidas.

		MATRÍZ PUNTOS DE CONTROL			Código Formato F-MECO-015	
PROCESO: INTERACCION CIUDADANA						
ACTIVIDAD	PRODUCTO GENERADO	REQUISITOS PARA LIBERACION PRODUCTO	PRODUCTO NO CONFORME	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	REGISTRO DEL CONTROL	RESPONSABLE DEL CONTROL
Quejas por deficiente prestación de servicios de las entidades vigiladas, y quejas y derechos de petición de las entidades intervenidas	Oficio de traslado a la cooperativa de la queja, respuesta al quejoso y cierre de queja	Que el traslado de la queja, la respuesta al peticionario y el cierre de queja se haya realizado previa evaluación de la complejidad de la misma	Trasladar la queja o la petición sin evaluación previa de la complejidad o si es reiterativa y que el cierre de quejas no se haga con fundamentado en la normatividad vigente	La revisión previa a la salida del oficio por parte del Coordinador del Grupo Jurídico y Asesora del Despacho	Se deja la trazabilidad en el histórico de ORFEO	Coordinador del Grupo Jurídico y Asesor del Despacho
Consultas	Oficio de respuesta a la consulta	Que la consulta sea acorde a lo solicitado y que esté fundamentada en la normatividad legal aplicable	Que la respuesta a la consulta sea contraria a la normatividad que rige el sector y/o que no se responda lo que se está preguntando	La revisión previa a la salida del oficio por parte de los Coordinadores, Intendente y Asesora del Despacho	Se deja la trazabilidad en el histórico de ORFEO	Coordinadores, Intendente y Asesor del Despacho

Fuente: Matriz de puntos de Control – Isolución

6.7 Indicadores

De acuerdo con nuestra revisión observamos que para el proceso de Gestión de Interacción Ciudadana Financiera se tienen establecidos tres (3) indicadores, los cuales se resumen a continuación:

- Cierres de Quejas Efectuados en Forma Oportuna y Eficaz: El cual corresponde a la siguiente formula:

(No. cierres de quejas efectuados en forma oportuna y eficaz/ No. de quejas que se debían cerrar en el periodo evaluado) *100

Observamos que, de acuerdo con lo informado por la Delegatura al 30 de marzo de 2019, se presentó un cumplimiento del 96,6667 sobre un total de 100, el cual corresponde a 145 cierres de quejas sobre las 150 quejas presentadas por la Junta de Vigilancia. Esta cifra no coincide con la reportada en los cuadros de control

- Efectividad en Disminución de Quejas por Actuaciones de la SES.

El cual corresponde a la siguiente formula:

((# de quejas recibidas en el año anterior sobre un mismo tema de una cooperativa - # de quejas recibidas en el año actual sobre un mismo tema de una cooperativa) / # de quejas recibidas en el año anterior sobre un mismo tema de una cooperativa)

Observamos que, de acuerdo con lo informado por la Delegatura al 31 de diciembre de 2018, se presentó una disminución del 0,4505, generado por la entrega satisfactoria de la Cooperativa Coopetrol, la cual se encontraba intervenida.

- Quejas servicio Prestado

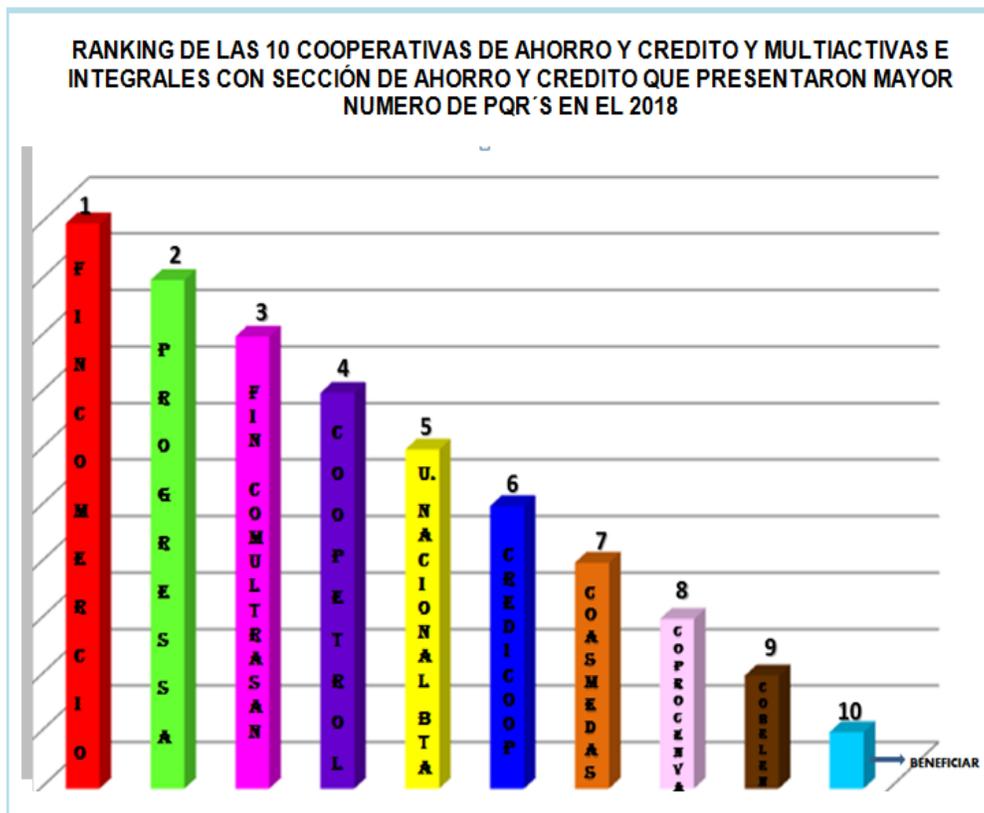
Este indicador se obtiene aplicando la siguiente formula:

$$(\text{No. quejas contra entidades vigiladas resueltas} / \text{No. quejas recibidas}) * 100$$

De acuerdo con lo informado por la Delegatura al 30 de marzo de 2019, se presentó un cumplimiento del 100 sobre un total de 100, que corresponde a 138 respuestas sobre el total de PQRS presentadas a esa fecha.

No obstante, lo informado por la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo, se recomienda validar la calidad de estos indicadores, por cuanto tal y como pudimos evidenciar en nuestra auditoria la mayoría de los radicados por PQRS no son respondidos dentro de los términos legales y la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por parte de la entidad vigilada al peticionario no es oportunamente evaluada y verificada.

6.8 Ranking de Cooperativas que generan más PQRS



Fuente: Informe gestión PQRS, Grupo Jurídico – Delegatura Financiera, 2018

Se recomienda realizar controles tales como seguimiento a la información reportada, seguimientos a los indicadores económicos y/o visitas previo análisis por parte de la Delegatura Financiera a las siguientes cooperativas para mitigar los riesgos que puede generar y ocasionar una posible mala gestión de las entidades vigiladas establecidas dentro del ranking de cooperativas que generan más PQRS en la Superintendencia: Fincomercio, Progresá, Coomultrasan, Coopetrol, Coop. U, Nacional Bogotá, Credicoop, Coasmedas, y Cooprocenva.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Esta Oficina reitera la importancia de actualizar los procesos y procedimientos que se encuentran establecidos en el aplicativo ISolución, ya que su objetivo es el de que los mismos se constituyan en una guía para el desarrollo de las funciones que le son asignadas a los funcionarios que laboran en el proceso de Gestión de Interacción Ciudadana Financiera.
- ✓ La oficina de control interno, recomienda, evaluar la efectividad de las respuestas emitidas por los funcionarios encargados de atender la PQRS de la Delegatura, y cuando se trate de oficios que deban ser trasladados a las entidades vigiladas, realizar un seguimientos constante y oportuno, que permita que se dé una adecuada respuesta al peticionario, toda vez que al no darse respuesta por parte de las entidades vigiladas se están generando nuevas PQRS con el mismo asunto, por lo cual no se está cumpliendo con nuestro deber de diseñar e implementar estrategias que nos permitan disminuir el flujo de PQRS recibidas por esta Superintendencia.
- ✓ Se recomienda implementar acciones, para un control de tiempos de respuesta, aunque de acuerdo con nuestra revisión se observa que la Delegatura está dando respuesta a la mayoría de radicados dentro de los primeros 15 días hábiles después de su recepción, se debe dar respuesta a los mismos de conformidad con lo establecido en el artículo 14 del Capítulo I de la Ley 1755 de 2015 que regula el derecho fundamental de petición.
- ✓ Se recomienda implementar acciones para que las peticiones no queden represadas en los funcionarios encargados de reparto dentro de la Delegatura, teniendo en cuenta que 23 de ellas (de la muestra) fueron asignadas de forma tardía por la Intendente de la Delegatura a los funcionarios responsables de realizar el trámite de respuesta al peticionario (Grupo Jurídico)

Lo anterior es necesario no solamente para cumplir con los términos estipulados en la Ley, sino para realizar un adecuado seguimiento a las quejas que se trasladan a las vigiladas, llevar estadísticas sobre el total de quejas recibidas, tipo de quejas radicadas, quejas que se reciben con mayor frecuencia, número de quejas presentadas contra vigilados específicos, planeación de visitas in situ sobre aquellas entidades que presenten quejas reiterativas y que por su gravedad puedan originar incluso la intervención e imposición de multas y sanciones de acuerdo con el grado de importancia en las irregularidades presentadas.

- ✓ Se recomienda revisar la Matriz de Puntos de Control del proceso evaluado y proceder a su actualización.

- ✓ Se recomienda implementar las acciones que se consideren necesarias para que la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo pueda medir tiempos y controlar la fecha de asignación de las PQRS, con el fin de detectar posibles fallas o demoras en la asignación de las mismas desde el Grupo de correspondencia y/o demoras por parte de los funcionarios de la Delegatura encargados de su reparto, así como de la respuesta por parte de los funcionarios encargados de dicha función en la misma dependencia.
- ✓ Se recomienda tomar medidas preventivas para evitar trastornos a fines o principios de año, relacionado con los temas de contratación de los funcionarios del grupo de correspondencia, suscripción del contrato que garantice la certificación de respuestas por medio del sistema documental eSigna y el servicio de mensajería.
- ✓ Brindar todo el apoyo requerido a los peticionarios de forma tal que se facilite el ejercicio del control social, señalado en la Ley 1757 de 2015.
- ✓ De igual manera, se recomienda establecer controles específicos, tales como seguimiento a la información reportada, establecimiento de indicadores de gestión que permitan establecer entre otros aspectos la eficiencia, eficacia, efectividad, productividad, calidad y economía del proceso, así como previo análisis de la Delegatura la planeación y realización de visitas a las cooperativas que por su número de quejas y posible gravedad de los hechos informados podrían evidenciar entre otros aspectos una posible mala gestión por parte de los administradores.
- ✓ Por último, 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 el mejoramiento del proceso.

Cordialmente,

(Original firmado)

MABEL ASTRID NEIRA YEPES
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Ana Larissa Niño Collantes