



REPUBLICA DE COLOMBIA



SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

RESOLUCION 2016400004745 DE

29 de junio de 2016

Por la cual se crea el Grupo Interno de Trabajo de Promoción de la Participación Social y Atención al Ciudadano en la Superintendencia de Economía Solidaria

EL SUPERINTENDENTE DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

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

CONSIDERANDO:

Que la Ley 454 de 1998, en sus artículos 33 y 34 creó la Superintendencia de Economía Solidaria, como un organismo de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, encargado de la inspección, vigilancia y control de las organizaciones de la economía solidaria que no se encuentren sometidas a la supervisión especializada del Estado.

Que la Constitución Política establece, en el artículo 1º, que Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

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

Que el artículo 270 de la Carta Política dispone que la ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política, desarrollados por la Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) – y la Ley Estatutaria 1757 de 2015 consagran el derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y a acceder a documentos públicos salvo en los casos que establezca la ley.

Que la Ley 1755 de 2015, que regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 22, dispone que *las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les*



Resolución Por la cual se crea el Grupo Interno de Trabajo de Promoción de la Participación Social y Atención al Ciudadano en la Superintendencia de Economía Solidaria

corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que la Ley 1757 de 2015 establece mecanismos para promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a la participación democrática, en los ámbitos de la vida política, administrativa, económica, social y cultural.

Que la Ley 1437 de 2011, la Ley 1712 de 2014, la Ley 1755 de 2015 y la Ley Estatutaria 1757 de 2015 señalan que es deber de las entidades públicas actualizar y ajustar a la normatividad relacionada, el trámite interno de las distintas modalidades del derecho de petición, así como el acceso, promoción y participación ciudadana.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que en cada entidad deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. *Dispone además, que todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los posibles actos de corrupción de funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

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

Que mediante los decretos 186 de 2004 y 689 de marzo de 2005, se estableció la estructura y funciones de la planta de personal de la Superintendencia de Economía Solidaria.

Que el Decreto 186 de 2004, en su artículo 5, numeral 8) y 12) señala como una de las funciones del Despacho de la Superintendente de Economía Solidaria, *crear, organizar y conformar mediante resolución interna, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo para atender las necesidades del servicio y el cumplimiento oportuno, eficiente y eficaz de los objetivos, políticas y programas de la Superintendencia, así como nombrar, remover y distribuir los funcionarios de la entidad, de conformidad con las disposiciones legales.*

Que el Decreto 186 de 2004, establece como funciones de las delegaturas, *atender la prestación de los servicios y la ejecución de los programas adoptados que no hayan sido asignados a otra dependencia, y a la Secretaría General de la entidad, controlar el cumplimiento del reglamento interno que fija los trámites de las quejas, reclamos y peticiones elevadas ante la Superintendencia.*

Que la Superintendencia consideró necesario revisar los procesos de promoción de la participación ciudadana, de atención al ciudadano y el trámite de los derechos de petición, en el marco de sus funciones misionales y ajustarlo a la normatividad vigente, con el propósito de hacerlo más eficiente.

Que el inciso segundo del artículo 115 de la Ley 489 de 1998, establece que para atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas de organismo o entidad, su representante legal podrá crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo a los cuales se determinarán las tareas que deberán cumplir y las consiguientes responsabilidades y las demás normas necesarias para su funcionamiento.

Que revisada la conformación actual de los grupos internos de trabajo, la Superintendencia considera necesario la creación del Grupo Interno de Trabajo para la Promoción de la Participación Social y Atención al Ciudadano, con carácter permanente, para brindar atención eficiente a la ciudadanía, dar trámite a los derechos de petición y desarrollar estrategias para la promoción de la participación



Resolución Por la cual se crea el Grupo Interno de Trabajo de Promoción de la Participación Social y Atención al Ciudadano en la Superintendencia de Economía Solidaria

ciudadana, como resultado del análisis del funcionamiento de los procesos y procedimientos en estas áreas de la acción institucional.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Crear de manera permanente el **Grupo Interno de Trabajo para la Promoción de la Participación Social y Atención al Ciudadano** en la Superintendencia de la Economía Solidaria.

ARTÍCULO SEGUNDO. El Grupo Interno de Trabajo para la Promoción de la Participación Social y Atención al Ciudadano, tendrá las siguientes funciones:

En materia de promoción para la participación social:

1. Diseñar para aprobación del Comité Directivo el Plan de Promoción de la Participación social y coordinar y realizar seguimiento a sus actividades.
2. Asistir y coadyuvar a la Superintendencia de Economía Solidaria en el desarrollo e implementación de iniciativas y estrategias para la promoción de la participación ciudadana.
3. Presentar o tramitar ante las dependencias competentes las iniciativas de la comunidad relacionadas con las funciones de vigilancia, inspección y control que realiza la entidad.
4. Promover el mejoramiento integral de los servicios de atención al asociado a partir de la promoción de la participación ciudadana y del ejercicio del control social a través de las Juntas de Control Social.
5. Promover las formas de protección al asociado y velar por la implementación de procesos y procedimientos de responsabilidad de los sujetos vigilados.
6. Informar y difundir los resultados y logros de la participación ciudadana en las funciones de vigilancia, inspección y control de la Superintendencia de Economía Solidaria.
7. Apoyar las audiencias de rendición de cuentas que realice la entidad y los eventos de carácter regional y nacional que convoque la Superintendencia.
8. Las demás que se relacionen con estas funciones.

En materia de atención al ciudadano:

a) Atención al ciudadano en el Centro de Atención al Usuario (CAU), a través de la línea telefónica y a través de la página web.

1. Recibir, atender, orientar y dar el trámite idóneo y oportuno a las peticiones presentadas a través de los canales de comunicación implementados en la Superintendencia.
2. Velar por el cumplimiento oportuno, eficiente y con calidad de los instructivos de atención de las peticiones que se presenten en la entidad.
3. Hacer seguimiento y evaluación a las peticiones que se presenten y trasladar a la entidad o dependencia competente, para que se brinden respuestas resolutorias a la petición presentada.
4. Consolidar y elaborar informes de las peticiones que sean presentadas a través de los mecanismos informáticos adaptados para tal fin y proponer acciones de mejoramiento en la prestación del servicio.



Resolución Por la cual se crea el Grupo Interno de Trabajo de Promoción de la Participación Social y Atención al Ciudadano en la Superintendencia de Economía Solidaria

5. Articular con las Juntas de Control Social, el procedimiento para el trámite de los derechos de petición que presentan los ciudadanos y cuya competencia corresponde a los entes vigilados.
6. Efectuar el seguimiento a las acciones de las dependencias competentes de la Superintendencia en relación con las peticiones ciudadanas, para garantizar la oportunidad y la calidad de las respuestas.
7. Elaborar informes y estadísticas que sean útiles para la labor de supervisión y que sirvan como insumo para la rendición de cuentas de la entidad a la comunidad, acorde con la normatividad vigente.
8. Diseñar modelos de orientación y acompañamiento para la atención del asociado y asegurar su implementación por parte de las cooperativas, fondos de empleados y asociaciones mutuales.

b) Atención al usuario a través de la Secretaría Común:

1. Producir las comunicaciones y notificaciones que correspondan de conformidad con la ley, en relación con los actos administrativos expedidos por el Superintendente y las distintas áreas de la entidad.
2. Tramitar las citaciones que ordenen los funcionarios que cumplen funciones de vigilancia, inspección y control, así como las comunicaciones que a ellos se dirijan.
3. Administrar y custodiar los registros y los archivos físicos y tecnológicos de las actuaciones y diligencias que se adelantan relacionados con los procesos administrativos.
4. Presentar informes estadísticos de la gestión de la Secretaría Común.
5. Las demás funciones que sean necesarias para el cumplimiento oportuno de los términos administrativos, la prestación eficiente del servicio de información, la organización, custodia, conservación y buena presentación de los elementos de trabajo.

ARTÍCULO TERCERO. El Grupo Interno de Trabajo para la Promoción de la Participación Social y Atención al Ciudadano tendrá un coordinador, el cual tendrá derecho a recibir el reconocimiento monetario tal como lo establece el artículo 13 del Decreto 732 de 2006 y demás normas que lo modifiquen, complementen o aclaren.

PARÁGRAFO. Al Grupo Interno de Trabajo para la Promoción de la Participación Social y Atención al Ciudadano se podrán asignar profesionales de apoyo a la gestión de acuerdo con las necesidades que se requieran.

ARTÍCULO CUARTO. El Grupo Interno de Trabajo para la Promoción de la Participación Social y Atención al Ciudadano, dependerá funcionalmente de la Secretaría General de la entidad a la que corresponde ejercer el control y seguimiento del desarrollo de las tareas asignadas, verificar los avances en la descongestión administrativa y proponer la implementación de las medidas y correctivos necesarios para lograr la evacuación de trámites, procedimientos y actuaciones, dentro del término establecido por la normatividad vigente.

ARTÍCULO QUINTO. El Grupo Interno de Trabajo para la Promoción de la Participación Social y Atención al Ciudadano articulará sus acciones con las delegaturas y demás dependencias de la Superintendencia, las que a su vez deberán proporcionar el apoyo requerido para el desarrollo de sus responsabilidades.

ARTÍCULO SEXTO. La asistencia telefónica que brinda al usuario la Superintendencia de Economía Solidaria sobre el sistema de información financiera (GASIF), dependiente de la Oficina de Planeación y Sistemas, constituye un canal especializado de atención al ciudadano y mantendrá coordinación permanente con el Grupo Interno de trabajo de Promoción de la Participación y Atención al Ciudadano.



RESOLUCIÓN NÚMERO 2016400004745 DE 29 de junio de 2016

Página 5 de 5

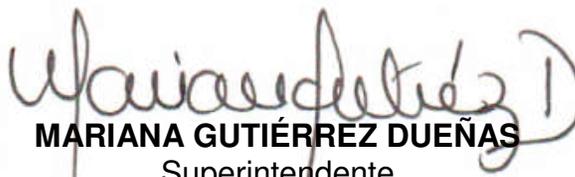
Resolución Por la cual se crea el Grupo Interno de Trabajo de Promoción de la Participación Social y Atención al Ciudadano en la Superintendencia de Economía Solidaria

ARTÍCULO SÉPTIMO. La Superintendente de Economía Solidaria, en uso de sus facultades legales, podrá modificar las funciones y la conformación del grupo cuando lo considere pertinente.

ARTÍCULO OCTAVO. Vigencia. La presente resolución rige a partir de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los
29 de junio de 2016



MARIANA GUTIÉRREZ DUEÑAS
Superintendente

Proyectó: DAGOBERTO GOMEZ CONDE – ISABEL MARTINEZ

Revisó: MAGDA YIBER RAMIREZ RODRIGUEZ
LUZ JIMENA DUQUE BOTERO