



## INFORME AL PROCESO DE GESTIÓN DE INTERACCIÓN CIUDADANA – DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA Y SEGUIMIENTO HALLAZGOS 2014.

En cumplimiento de nuestras funciones y de acuerdo al Plan de Auditoría del año 2015, la Oficina de Control Interno realiza el informe correspondiente al proceso de Gestión de Interacción Ciudadana correspondiente a la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera y el seguimiento sobre los hallazgos de auditoría realizados en el año 2014.

### 1. OBJETIVO

Evaluar el proceso de gestión de interacción ciudadana con el fin de analizar si la delegatura cumple con la atención oportuna de las quejas, reclamos y consultas de la ciudadanía en relación con las cooperativas vigiladas por la Delegatura Financiera, dando respuesta en forma adecuada, eficiente y efectiva.

### 2. ALCANCE

Evaluar el proceso de gestión de interacción ciudadana correspondiente al último trimestre del año 2014 (Octubre a diciembre) y primer semestre de 2015 (enero a junio).

### 3. DESARROLLO

#### 3.1 Trimestre octubre a diciembre del año 2014

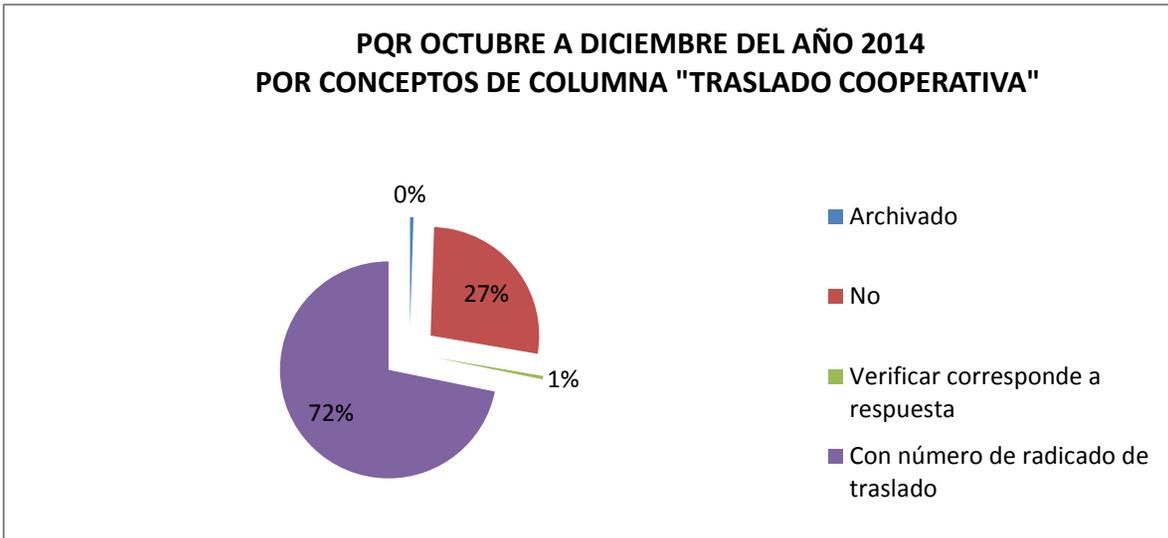
##### Formato F-INCI-001 “Control Quejas y derechos de petición”

Una vez evaluada la información remitida en archivo en Excel por la Delegatura Financiera en el formato F-INCI-001, correspondiente al Control de quejas y derechos de petición, se evidencia lo siguiente en el periodo comprendido en el último trimestre del año 2014 (octubre a diciembre):

- Se recibieron 195 radicados, de los cuales se obtiene la siguiente información de acuerdo a los diferentes conceptos registrados en la columna “*traslado cooperativa*”:

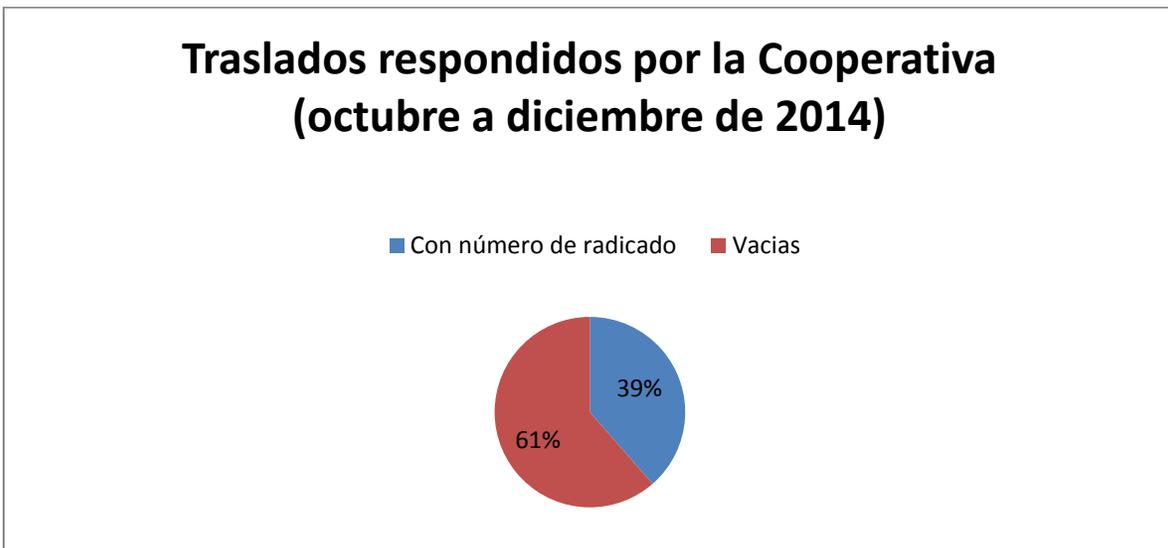
Traslado cooperativa	Cantidad
“Archivado”	1
“No”	53
“Verificar corresponde a respuesta”	1
Registran número de radicado de traslado	140
<b>Total</b>	<b>195</b>





Datos obtenidos a partir de información registrada en cuadro Excel

Ahora del total de quejas trasladadas (140) que corresponden al 72% del total recibidas en el trimestre correspondiente a octubre a diciembre de 2014, se evidencia que 54 traslados registran información en la columna "Radicado respuesta de la cooperativa" y 86 no se encuentran diligenciadas (sobrentendiéndose que a la fecha no se ha verificado si la Cooperativa ha dado respuesta al quejoso)



Así mismo de los 54 registros diligenciados en la columna "Radicado respuesta de la cooperativa" 38 de los mismos figuran como "RESPONDIDA EN TERMINO" en la columna "Primer término para respuesta por Parte de la Cooperativa" y las restantes 16 "RESPONDIDA FUERA DE TERMINO".

De igual manera para los 54 radicados que corresponden a respuestas de las Supervisadas, se observa que 33 de ellos registran el número del radicado de cierre en la columna: "No. oficio cierre de queja u otro trámite", sobre los 21 radicados restantes no se observa el cierre de queja correspondiente.

No. oficio cierre de queja u otro trámite	Cantidad
Con número de radicado	33
Sin información	21
<b>Total</b>	<b>54</b>



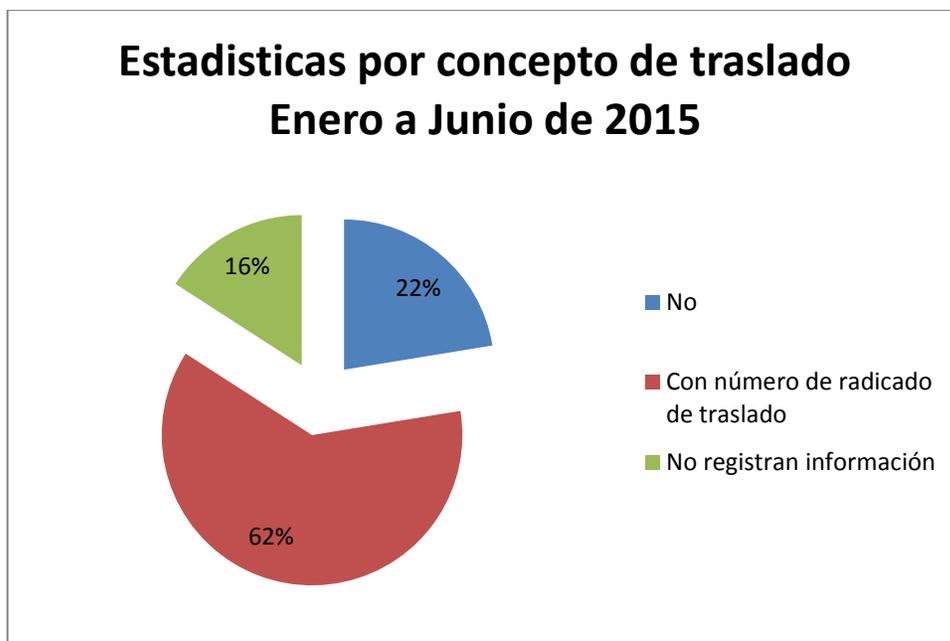
### 3.2 Trimestre enero a junio del año 2015

#### Formato F-INCI-001 “Control Quejas y derechos de petición”

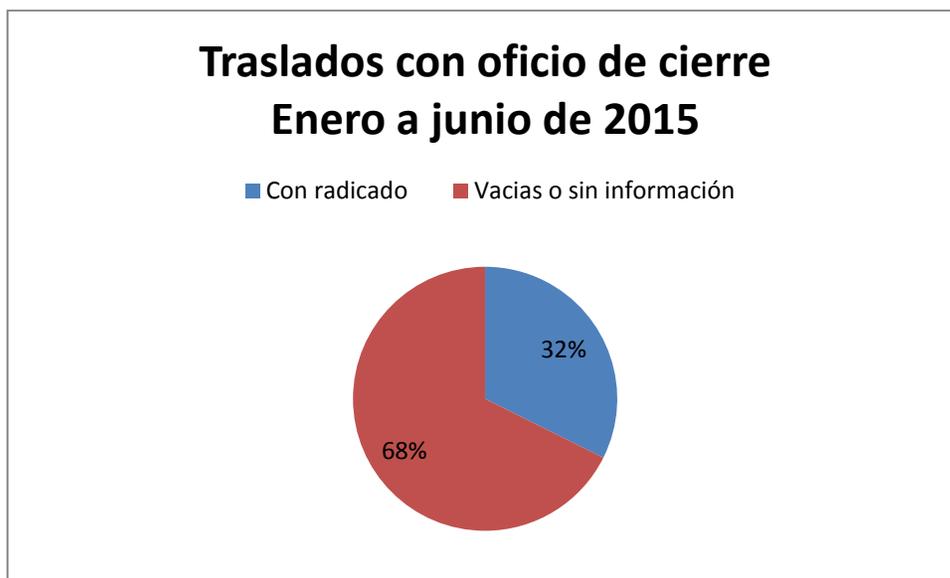
- De enero a diciembre se encuentran 611 radicados de los cuales se obtiene la siguiente información, de acuerdo a los diferentes conceptos registrados en la columna “*traslado cooperativa*”:

Traslado cooperativa	Cantidad
“No”	137
Diligenciadas con número de radicado de traslado	377
Sin información	97
<b>Total</b>	<b>611</b>

Se evidencio que de los 97 radicados “sin información” (que no registran ningún concepto), 52 corresponden a los meses de marzo, abril y mayo de 2015.



De las 377 radicados que figuran con trasladado, 122 registran información en la columna "Radicado respuesta de la cooperativa" y 255 no se encuentran diligenciadas (sobrentendiéndose que a la fecha no se ha verificado si la Cooperativa ha dado respuesta al quejoso)



Así mismo, de las 122 radicados correspondientes a respuestas de las Cooperativas, 32 tienen diligenciado la columna "No. oficio cierre de queja u otro trámite", sobre los 90 radicados restantes no se observa el cierre de queja correspondiente.



### 3.3 Otras observaciones

De igual forma se observa que en dicho formato se presentan las siguientes inconsistencias y/o el no diligenciamiento en la fecha de entrada del radicado o en el número del mismo:

No.	FUNCIONARIO	No. radicado entrada	Fecha radicado de entrada
365	Julio César Duque Camargo	20144400220852	18/06/*2014
525	Fidel Ciendúa Vásquez	20144400200212	30/2/14
540	Julio César Duque Camargo	20144400210912	2014/06/10
669	Fidel Ciendúa Vásquez	20144400314602	
1125	OMAR JAVIER JIMENEZ ESQUIVEL	20154400057362	03/11/2015
1183	OMAR JAVIER JIMENEZ ESQUIVEL	20154400057362	03/11/2015
1241	OMAR JAVIER JIMENEZ ESQUIVEL	20154400057362	03/11/2015
1299	OMAR JAVIER JIMENEZ ESQUIVEL	20154400057362	03/11/2015
1357	OMAR JAVIER JIMENEZ E		
1454	OMAR JAVIER JIMENEZ	20154400728742	
1548	OMAR JAVIER JIMENEZ	QUEJA ANONIMA	

#### 4. SEGUIMIENTO

De conformidad con el Seguimiento realizado por parte de esta Oficina sobre el Informe al Proceso de Gestión de Interacción Ciudadana para la Delegatura Financiera y de acuerdo a lo anterior las siguientes observaciones continúan vigentes para el presente año:

1. *Al no dar cumplimiento al correcto diligenciamiento del formato F-INC)-OO1 Control de Quejas y Derechos de Petición, no es posible llevar el control y evidenciar si los traslado de quejas que realizo a Superintendencia a la Junta de Vigilancia para que estas como Órgano de Control analizaran y dieran respuesta al Quejoso fueron tramitas por la Cooperativa o No y remitida a la Superintendencia copia de la respuesta.*
2. Se observa en el formato en la columna “Número de días en que se cerró la queja”, que continúan prestándose tiempos superiores a los sesenta días (60).

*Por lo anterior esta oficina recomienda implementar los mecanismos necesarios realizar con el fin de realizar los cierres de queja de acuerdo a los tiempos establecidos en isolucion”.*

#### 5. CONCLUSIONES

- ✓ Se recomienda que la Delegatura Financiera establezca un plan de acción sobre este proceso, en el cual se incluyan diversos mecanismos y acciones que permitan dar respuesta a las PQRS en el tiempo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, por medio de la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indica:

*“ARTICULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”*

- ✓ Los documentos incluyendo los formatos que se encuentran elaborados, revisados, aprobadas y publicados en el software (solución son de obligatorio cumplimiento para el Sistema de Gestión de Calidad y son criterios para realiza una auditoría (NTC-ISO 19011 Criterios de Auditoria: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoria.)

Desde los requisitos de la norma NTCGP 1000, se establecen los requisitos de la norma, requisitos de la organización, requisitos del cliente y requisitos legales, a los cuales la Superintendencia tiene que dar cumplimiento.

El F-INCI-O01 “Control de Quejas y Derechos de Petición”, da cumplimiento a un requisito que la organización o entidad ha establecido, dado lo anterior se consideran de obligatorio cumplimiento. Efectuar los controles necesarios para dar cumplimiento a los procedimientos establecidos.

Por lo anterior se recomienda efectuar los controles necesarios para dar cumplimiento a los procedimientos establecidos.

Cordialmente,

MABEL ASTRID NEIRA YEPES  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: QUENIA JANNETH VILLAMIL GUTIERREZ  
Revisó: