



Informe semestral de las Peticiones, Quejas y Reclamos de los procesos de interacción ciudadana de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera y la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa de la Superintendencia de la Economía Solidaria

Presentado por:

Rosa María Padrón Carvajal
Oficina de Control Interno

Bogotá D.C, enero de 2013



Código GP 006-1

Por unas entidades solidarias confiables

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX – Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, la Oficina de Control Interno presenta al Representante Legal de la Superintendencia de la Economía Solidaria el informe semestral de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del segundo semestre del año 2012.

Con el fin de fortalecer los mecanismos que permitan una mayor interacción entre la Comunidad y la Superintendencia se implementaron estrategias en el proceso de interacción ciudadana y en el nuevo portal de internet www.supersolidaria.gov.co.

A través del menú PQR, los usuarios de los servicios de la Superintendencia pueden presentar sus solicitudes y obtener respuesta oportuna a sus requerimientos. El nuevo sitio web de la Superintendencia de la Economía Solidaria está acorde con los lineamientos de Gobierno en Línea y las necesidades de los usuarios.

Con estas estrategias se busca generar confianza en el sector, fortalecer los mecanismos de atención ciudadana y consolidar una política activa de atención al ciudadano.

Corresponde a la Oficina de Control Interno vigilar la atención prestada a los usuarios de acuerdo con las normas legales vigentes.

El presente informe, es el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos recepcionadas y tramitadas en la entidad durante el segundo semestre del año 2012.

1. Fecha de la actuación:

Enero 28 de 2013

2. Campo de aplicación:

Superintendencia de la Economía Solidaria; Proceso de Interacción Ciudadana de la Delegatura para Supervisión de la Actividad Financiera y para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa.

3. Objetivo:

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011, el cual norma lo siguiente: La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un Link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

La información contenida en el presente informe, corresponde a la verificación realizada a las bases de datos que se encuentran registradas en los aplicativos del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

4 Alcance:

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que han ingresado a la Superintendencia de la Economía Solidaria, en el segundo semestre del año 2012

5. Criterios de Evaluación:

Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 209.

Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.

Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.

Ley 1474 de 2011, artículo 76.

Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.

6. Resultado de la Evaluación

Es muy importante que se tenga claro que la información recopilada en este documento tiene como fuente primaria las bases de datos de los diferentes aplicativos, con las peticiones que ingresaron a través de la OFICINA DE CORRESPONDENCIA Y DEL PORTAL WEB.

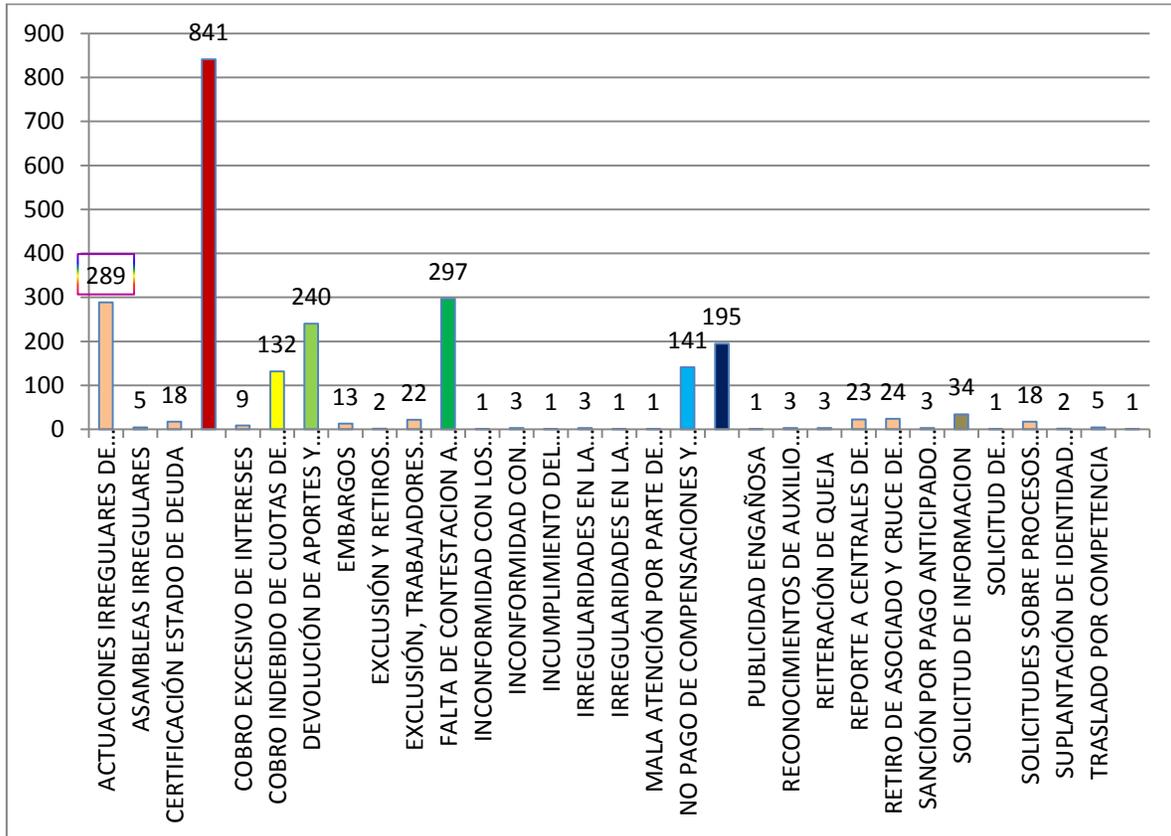
Resultados:

A continuación relaciono el número de quejas y peticiones que ingresaron a la Superintendencia de la Economía Solidaria en las dos delegaturas a través de ventanilla de recepción de correspondencia, pagina web y correo electrónico los cuales fueron tramitados en su totalidad durante el segundo semestre de 2012.

Tramites de la Delegatura Asociativa**Quejas recibidas durante el segundo semestre de 2012**

Tema	No
ACTUACIONES IRREGULARES DE DIRECTIVOS, JUNTA DE CONTROL SOCIAL Y REVISOR FISCAL (ROBOS, USO INDEBIDO DE RECURSOS, ABUSO DE PODER , CONFABULACIONES, C	289
ASAMBLEAS IRREGULARES	5
CERTIFICACIÓN ESTADO DE DEUDA	18
COBRO DE TASAS DE USURA Y DEMÁS IRREGULARIDADES EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS	841
COBRO EXCESIVO DE INTERESES	9
COBRO INDEBIDO DE CUOTAS DE ADMINISTRACIÓN, SOSTENIMIENTO Y OTROS	132
DEVOLUCIÓN DE APORTES Y AHORROS	240
EMBARGOS	13
EXCLUSIÓN Y RETIROS IRREGULARES DE ASOCIADOS	2
EXCLUSIÓN, TRABAJADORES CESANTES Y RETIROS IRREGULARES DE ASOCIADOS	22
FALTA DE CONTESTACION A TRAMITES	297
INCONFORMIDAD CON LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA EFECTUADA POR LAS VIGILADAS	1
INCONFORMIDAD CON RESPUESTA SUMINISTRADA POR PARTE DE LA SUPERINTENDENCIA Y/O COOPERATIVA	3
INCUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO DE CRÉDITO	1
IRREGULARIDADES EN LA APLICACIÓN DE LOS PAGOS	3
IRREGULARIDADES EN LA APROBACIÓN Y OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS A DIRECTIVOS	1
MALA ATENCIÓN POR PARTE DE LOS EMPLEADOS DE LAS VIGILADAS	1
NO PAGO DE COMPENSACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL	141
OTRAS NO CONTEMPLADAS EN LOS PUNTOS ANTERIORES (ESPECIFICAR)	195
PUBLICIDAD ENGAÑOSA	1
RECONOCIMIENTOS DE AUXILIO POR PARTE DE LAS COOPERATIVAS	3
REITERACIÓN DE QUEJA	3
REPORTE A CENTRALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA	23
RETIRO DE ASOCIADO Y CRUCE DE CUENTAS	24
SANCIÓN POR PAGO ANTICIPADO (LEY 1555 DE JULIO DE 2012)	3
SOLICITUD DE INFORMACION	34
SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN Y/O REFINANCIACIÓN DE LOS CRÉDITOS	1
SOLICITUDES SOBRE PROCESOS DE INTERVENCIÓN FORZOSA ADMINISTRATIVA PARA LIQUIDAR O ADMINISTRAR	18

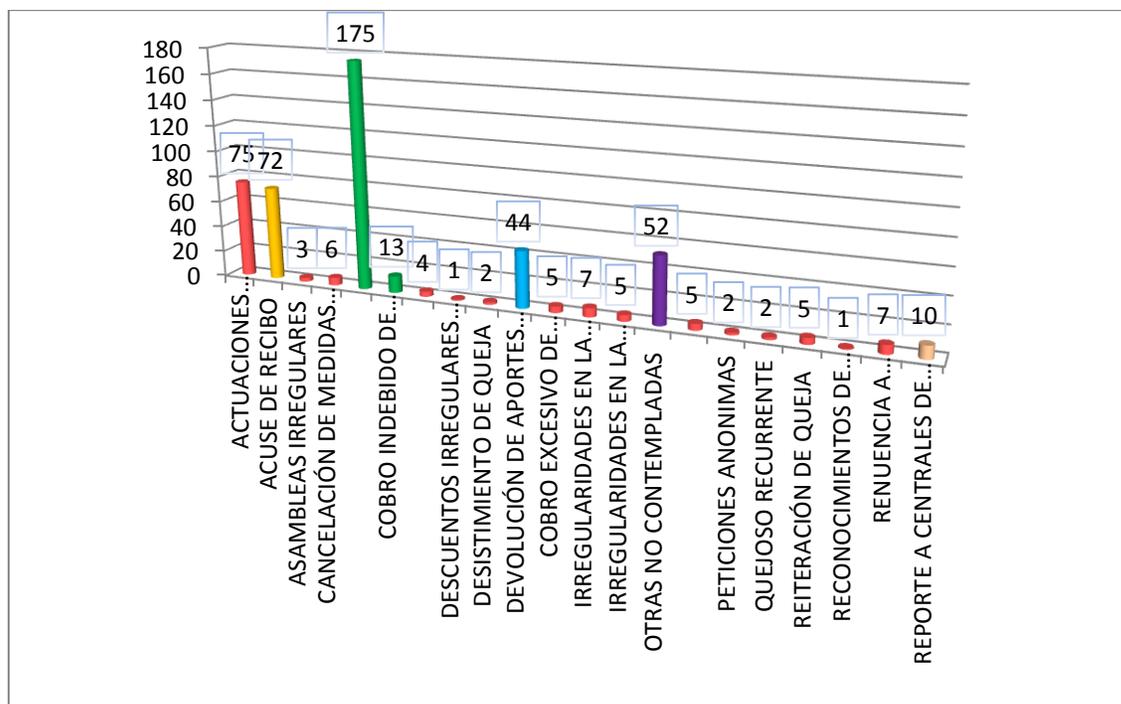
SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD DEL DEUDOR Y CODEUDOR EN SOLICITUD Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS	2
TRASLADO POR COMPETENCIA	5
VIOLACIÓN DE LA NATURALEZA JURÍDICA DE LAS ORGANIZACIONES (INTERMEDIACIÓN LABORAL, SERVICIOS A TERCEROS, VINCULO DE ASOCIACIÓN IRREGULAR, ETC)	1
Total	2332



Tramites de la Delegatura Financiera
Quejas recibidas durante el segundo semestre de 2012

Tema	No
ACTUACIONES IRREGULARES DE DIRECTIVOS, JUNTA DE CONTROL SOCIAL Y REVISOR FISCAL (ROBOS, USO INDEBIDO DE RECURSOS, ABUSO DE PODER , CONFABULACIONES, C	75
ACUSE DE RECIBO	72
ASAMBLEAS IRREGULARES	3
CANCELACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS	6

COBRO DE TASAS DE USURA Y DEMÁS IRREGULARIDADES EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS	175
COBRO INDEBIDO DE CUOTAS DE ADMINISTRACIÓN, SOSTENIMIENTO Y OTROS	13
DESCUENTOS A DEUDOR PRINCIPAL	4
DESCUENTOS IRREGULARES A CODEUDOR SOLIDARIO	1
DESISTIMIENTO DE QUEJA	2
DEVOLUCIÓN DE APORTES Y AHORROS	44
COBRO EXCESIVO DE INTERESES	5
IRREGULARIDADES EN LA APLICACIÓN DE LOS PAGOS	7
IRREGULARIDADES EN LA APROBACIÓN DE CREDITOS	5
OTRAS NO CONTEMPLADAS	52
IRREGULARIDADES EN EL MANEJO DE CUENTAS DE AHORRO	5
PETICIONES ANONIMAS	2
QUEJOSO RECURRENTE	2
REITERACIÓN DE QUEJA	5
RECONOCIMIENTOS DE AUXILIO POR PARTE DE LAS COOPERATIVAS	1
RENUENCIA A SUMINISTRAR INFORMACIÓN POR PARTE DE LOS ADMINISTRADORES, JUNTAS DE CONTROL SOCIAL Y REVISOR FISCAL	7
REPORTE A CENTRALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA	10
Total	496



Supersolidaria cuenta con un proceso de Interacción Ciudadana, cuyo objetivo es: conocer y tramitar las consultas de carácter general, personales, telefónicas y escritas de los ciudadanos, así como las quejas y peticiones relacionadas con la prestación de los servicios de las

entidades vigiladas por la Delegatura Asociativa y Delegatura Financiera, este proceso se encuentra documentado y actualizado en el Manual de Calidad, el cual se cumple de conformidad con la normatividad vigente.

Cuenta con un grupo de profesionales interdisciplinarios que se encargan de dar trámite a las quejas recepcionadas en forma escrita y las consultas personales que realizan los usuarios en el Centro de Atención al Usuario de la Entidad.

7. Debilidades

La Superintendencia de la Economía Solidaria supervisa a cerca de seis mil organizaciones solidarias en 900 municipios del País y no cuenta con personal suficiente para abordar las solicitudes de PQR, razón por la cual se ve abocado a hacer planes de contingencia para que los supervisores de las dos Delegaturas le den trámite a éstas.

8. Recomendaciones y Conclusiones:

- En el caso de dar traslado a una PQR, hacerlo de manera inmediata o en el menor tiempo posible.
- Tener en cuenta las alarmas enviadas por el por Sistema de Gestión Documental ORFEO con el fin de no dejar vencer los términos.
- Se recomienda a los responsables de los proceso, implementar planes de mejoramiento de acuerdo a las PQR reiterativos y así disminuir el número de solicitudes que ingresan a la Entidad.
- Se sugiere que los jefes de las diferentes dependencias sensibilicen y orienten a los funcionarios responsables, sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones.

Cordialmente,

ROSA MARIA PADRON CARVAJAL
Profesional Especializado