



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

## **INFORME GESTIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS** 1er. TRIMESTRE DE 2022



# **Supersolidaria**

Superintendencia de la Economía Solidaria

“Super-Visión” para la transformaci**o**n

## INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de la Economía Solidaria pone a disposición de la ciudadanía y en especial de sus grupos de interés, el informe de gestión consolidado por el 1er. Trimestre del 2022, el cual, contiene las estadísticas de los trámites realizados de cara a la ciudadanía.

El presente informe consolida la información en atención a las PQRSDF – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones, recibidas por parte de la ciudadanía, durante el 1er. Trimestre del 2022, de cara a la transparencia y al acceso a la información pública, tomados de nuestras bases de datos y tienen como fuente nuestro sistema de información documental y otras bases de datos.

## OBJETIVO

Dar cumplimiento a la ley de transparencia y acceso a la información pública, sobre los trámites y gestión que realizó la Superintendencia de la Economía Solidaria, durante el 1er. Trimestre del 2022, en relación con temas de atención, participación y servicios a la ciudadanía.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Reportar la gestión desarrollada a nivel estadístico, en cuanto a la atención de las PQRSDf, con el fin de promover, proteger y garantizar el derecho de la ciudadanía a ejercer la participación democrática, en los ámbitos de la vida política, administrativa, económica, social y cultural.
- ✓ Informar los actos realizados en el tema de participación ciudadana, con la comunidad en general.
- ✓ Informar a la Alta Dirección la gestión consolidada por los diferentes grupos de la entidad, que se encargan de atender las PQRSDf, de cara a la ciudadanía y los grupos de interés, para la toma de decisiones.



## GLOSARIO

**Acción de tutela:** Es un mecanismo que tiene por objeto la protección de los derechos constitucionales fundamentales de la ciudadanía en general, aún aquellos que no se encuentren consagrados en la Constitución Política de Colombia, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

**Consulta:** Es la facultad que tiene toda persona de solicitar y obtener una orientación o una opinión en relación con temas que se encuentren dentro de la competencia de atención de la Superintendencia. (Termino de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción).

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular o ilegal, con el fin de que sea adelantada la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

**Derecho de petición:** Es un derecho que la Constitución Nacional, en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos, para que estos puedan presentar peticiones respetuosas a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular (Termino de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción).

**Encuentros solidarios:** Son los espacios en los cuales se establece una agenda con el fin de socializar con la ciudadanía temas relacionados con el sector y su funcionamiento.

**Felicitaciones:** Es la expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio, mediante la cual enaltece la gestión de la entidad del estado.

**Feria Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP:** Es un espacio que permite a las entidades públicas del orden nacional vinculadas al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y a las entidades del orden municipal, para realizar un acercamiento a la comunidad con el fin de informar sobre sus servicios, trámites, programas y campañas; logrando con ello, abrir un espacio de participación e integración ciudadana y generar una imagen más favorable de la administración pública, a través de la realización de trámites y la prestación de servicios en un solo espacio.

**Proyectos normativos:** En el proceso de elaboración normativa la Superintendencia de la Economía Solidaria, publica las versiones preliminares de la normativa de interés general, donde las partes interesadas pueden enviar sus sugerencias y sus comentarios a las mismas a través del correo electrónico.

**Queja:** Es la manifestación verbal o escrita que realiza una persona natural o jurídica o su representante, por la conducta omisiva de la administración o la insatisfacción con la respuesta suministrada o al actuar de un funcionario de la entidad en el desarrollo de sus funciones. (Términos de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción).

**Queja contra entidades vigiladas:** Es la manifestación de inconformidad, expresada por un ciudadano asociado a una organización solidaria que se encuentra bajo la supervisión, inspección y control de esta Superintendencia, respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por esta.



**Encuentros solidarios:** Son los espacios en los cuales se establece una agenda con el fin de socializar con la ciudadanía temas relacionados con el sector y su funcionamiento.

**Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción que realiza una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad. (Términos de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción).

**Rendición de cuentas:** Es un mecanismo de participación que tiene como propósito generar confianza y credibilidad entre las entidades públicas y la ciudadanía. Es, un espacio que garantiza el control social a la administración pública y ofrece herramientas para fortalecer la ejecución de proyectos y planes institucionales.

**Solicitudes de información:** Es la facultad, que tiene toda persona de solicitar, acceder y obtener información pública de las entidades, a excepción de la información que esté sometida a reserva de acuerdo con lo establecido en la normatividad colombiana.

**Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o asociado a una institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad. (Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción).

## CANALES DE COMUNICACIÓN

Con el fin de atender las solicitudes realizadas por parte de la ciudadanía ante la Superintendencia de la Economía Solidaria y con el ánimo de tener una mayor cobertura a nivel nacional, se establecieron diferentes canales de comunicación, con parámetros definidos para su uso particular, así:



Mediante el Memorando Interno 20214100019873 del 06/09/2021, expedido por la Secretaría General de esta Superintendencia, con el fin de acatar las medidas dispuestas por el Gobierno Nacional, se estableció la atención presencial en el Centro de Atención al Usuario (CAU), en el horario de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. en jornada continua, hasta que perdure la emergencia sanitaria, decretada por el Gobierno Nacional.

En cumplimiento a la prestación del servicio, se creó el correo [citascau@supersolidaria.gov.co](mailto:citascau@supersolidaria.gov.co), para programar la atención de citas virtuales, el cual funciona al público en el horario de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Igualmente, para la atención telefónica, se tiene dispuesto de un grupo de funcionarios especializados, para la prestación del servicio, en el horario comprendido entre las 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

**"Super-Visión" para la transformación**



### Atención presencial y correspondencia:

La Superintendencia de la Economía Solidaria cuenta con un espacio físico, denominado Centro de Atención al Ciudadano – CAU e interesados en el sector, que permite guiar los trámites que se presenten y brindar orientación respecto de las organizaciones vigiladas para poder acceder a los servicios de la entidad en el horario establecido.

- Ubicación: Carrera 7 No. 31 – 10 piso 11, Edificio Torre Bancolombia Bogotá D.C.
- Horario de Atención: De lunes a viernes de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. jornada continua durante el tiempo que dure las medidas dispuestas por el gobierno nacional, con ocasión de la Emergencia Económica, Social y Ecológica por la pandemia COVID 19.

### Línea telefónica:

Por medio de este canal, la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, servicios, planes, programas y eventos que desarrolla la Superintendencia de la Economía Solidaria.

<b>Línea gratuita nacional</b>	<b>01800-180430</b>
<b>Línea de servicio al ciudadano</b>	<b>(601) 756 05 77</b> Extensiones 10127, 10129, 10234, 11211 y 10252. Horario de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
<b>Línea de denuncias por corrupción</b>	<b>(601) 745 74 11</b> Extensiones 10252, 10141 y 10258.
<b>Línea de atención soporte al capturador de información financiera</b>	<b>PBX: (57) (601) 756 05 57</b> Extensiones 10408 - 10409 y 10410.  Por medio de esta línea, la Superintendencia de la Economía Solidaria realiza el acompañamiento técnico al reporte de la información financiera y al soporte del aplicativo SICSES (Sistema Integral de Captura de la Superintendencia de la Economía Solidaria).

### Atención sede electrónica:

La Superintendencia de la Economía Solidaria ha dispuesto en la página web, la sede electrónica de radicación virtual, para que los ciudadanos y partes interesadas, puedan radicar sus Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias o Felicitaciones – PQRSDF, trámites y servicios:

<https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/info/inicio.do#no-back-button>.

**“Super-Visión” para la transformación**



Lo anterior, con fundamento en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en los artículos 4 del Decreto 2573 de 2014, 76 de la Ley 1474 de 2011, numerales 14 y 15 del artículo 36 de la Ley 454 de 1998, numeral 3 del artículo 3 del Decreto 186 de 2004 y la Ley 1755 de 2015.

### Atención cita virtual:

La Superintendencia de la Economía Solidaria, con el fin de brindar la orientación y guía acerca de los diferentes trámites que requiere la ciudadanía en general y actuando de acuerdo con las directrices impartidas por el Gobierno Nacional y Distrital, por la emergencia sanitaria decretada mediante Resolución N° 385 y N° 844 de 2020 debido al COVID – 19, a partir del 21 de septiembre de 2020, inició el servicio de manera virtual. Actualmente, estamos atendiendo a los usuarios con cita previa.

Para el protocolo de atención a las entidades del sector solidario, asociados y ciudadanía en general, en el Centro de Atención al Usuario – CAU, de la Superintendencia de la Economía Solidaria, se dispuso de la herramienta google meet, para la prestación del servicio de forma virtual, posteriormente a la solicitud enviada por el correo electrónico [citascau@supersolidaria.gov.co](mailto:citascau@supersolidaria.gov.co), con el asunto “asignación de cita virtual”.

### Correos electrónicos:

Otro medio de radicación de documentos, es el correo electrónico de [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co), mediante el cual, la ciudadanía, allega sus trámite de preguntas, Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias o Felicitaciones – PQRSDF.

Ahora bien, respecto de las solicitudes que tengan relación con el reporte de información financiera, contable y estadística, se ha habilitado el correo [preguntascapturador@supersolidaria.gov.co](mailto:preguntascapturador@supersolidaria.gov.co), donde podrán remitir cualquier inquietud respecto al soporte técnico para remitir información a través del SICSES – Sistema Integral de Captura de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

# PQRSDF

**Grupo de Servicio al Ciudadano (Delegatura Asociativa)**  
**Grupo Jurídico (Delegatura Financiera)**  
**Oficina Asesora Jurídica**

**Información Estadística Consolidada**  
**1er. Trimestre de 2022**

“Super-Visión” para la transformación 



## 1. PQRSD F ESCRITAS RECIBIDAS 1er. TRIMESTRE DE 2022:

El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Delegatura Asociativa, el Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera y la Oficina Asesora Jurídica, son los encargados de atender las respuestas ante las PQRSD F - Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias o Felicitaciones, tanto en contra de las organizaciones vigiladas que no ejercen actividad financiera, así como, en contra de las cooperativas de ahorro y crédito, recibidas por la Supersolidaria.

A continuación, se informa que, durante el 1er. Trimestre de 2022, la Supersolidaria recibió en total **2.511 PQRSD F**, a las cuales, se les aplicó el procedimiento establecido en nuestra normatividad interna.

PQRSD RECIBIDAS 1er. Trimestre de 2022				
Periodo	Grupo de Servicio al Ciudadano (Delegatura Asociativa)	Grupo Jurídico (Delegatura Financiera)	Oficina Asesora Jurídica	Total
Enero de 2022	439	234	8	681
Febrero de 2022	705	183	10	898
Marzo de 2022	664	257	11	932
<b>Total</b>	<b>1.808</b>	<b>674</b>	<b>29</b>	<b>2.511</b>

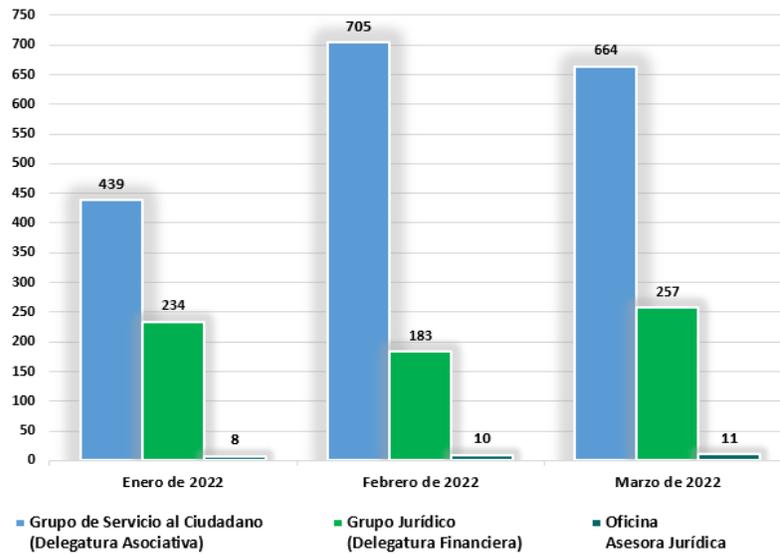
Fuente: PQRSD F, Esigna, SES, Construcción propia

El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Delegatura Asociativa, recibió la mayor cantidad de PQRSD F durante el 1er. Trimestre de 2022, con **1.808** casos, representando el **72%**, seguido del Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera, con **674** casos, representando el **26.84%** y la Oficina Asesora Jurídica, con **29** casos para el **1.15%**.

Así mismo, el mes de marzo de 2022, fue el periodo en el que más PQRSD F nos llegaron los asociados de las organizaciones solidarias vigiladas por esta Superintendencia, con **932** casos para el **37.12%**.



### PQRSD RECIBIDAS 1er. TRIMESTRE DE 2022



Fuente: PQRSDF Delegatura Asociativa, Esigna, SES, Construcción propia

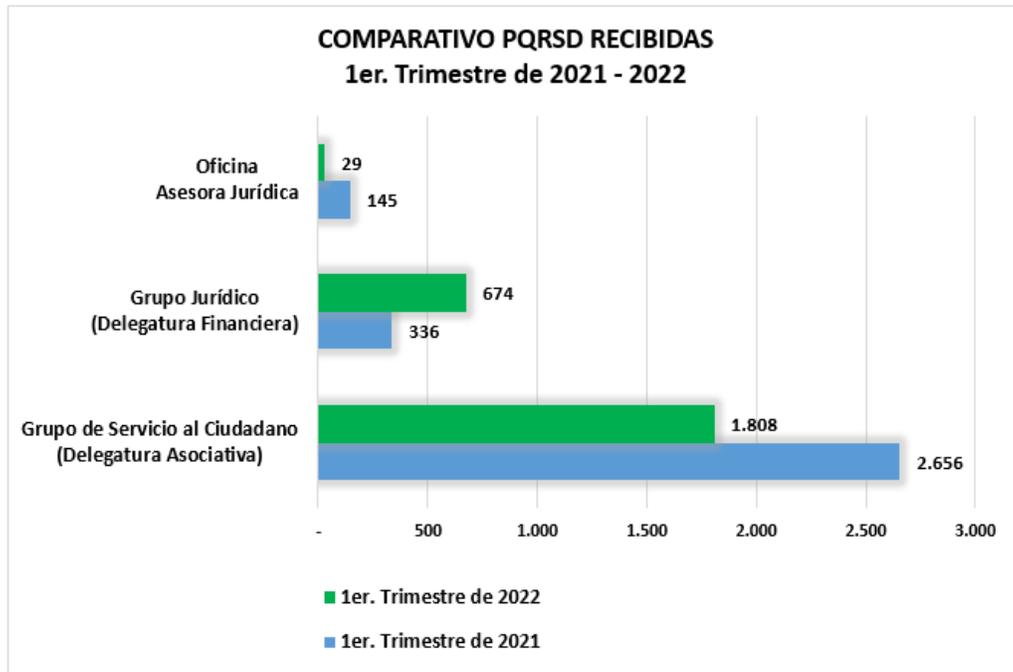
“Super-Visión” para la transformación

## 2. COMPARATIVO PQRSD F ESCRITAS RECIBIDAS 1er. TRIMESTRE DE 2021 y 2022:

A continuación, se presenta una gráfica en la que se comparan las cantidades de PQRSD F – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones. que se recibieron durante el primer trimestre de los años 2021 y 2022, por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano de la Delegatura Asociativa, el Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera y la Oficina Asesora Jurídica:

COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS 1er. Trimestre de 2021 - 2022				
Periodo	Grupo de Servicio al Ciudadano (Delegatura Asociativa)	Grupo Jurídico (Delegatura Financiera)	Oficina Asesora Jurídica	Total
1er. Trimestre de 2021	2.656	336	145	3.137
1er. Trimestre de 2022	1.808	674	29	2.511
<b>Total</b>	<b>4.464</b>	<b>1.010</b>	<b>174</b>	<b>5.648</b>

La cantidad de PQRSD F recibidas durante el 1er. Trimestre de 2022 de **2.511** PQRSD F, presenta un bajo índice del **11.08%** frente al obtenido, en el mismo trimestre del 2021 de **3.137** PQRSD F, situación que manifiesta la efectiva labor de supervisión, vigilancia y acompañamiento que ejerce la Supersolidaria, con las organizaciones vigiladas y, por ende, refleja una notable disminución de las quejas presentadas por los asociados en contra de las mismas.



Fuente: PQRSDF Delegatura Asociativa, Esigna, SES, Construcción propia

“Super-Visión” para la transformación



### 3. MEDIOS DE ENVÍO PQRSDF 1er. TRIMESTRE DE 2021:

La Superintendencia de la Economía Solidaria, tiene como política el manejo de los recursos y el cuidado ambiental, es así como, en aras de dar cumplimiento al Sistema de Gestión Ambiental ISO:14001-2015 y a su política de cero papel, se adoptaron algunas estrategias, para dar el uso adecuado a los recursos de la entidad y a preservar el cuidado ambiental, por lo cual, la Supersolidaria reportó el uso de diferentes medios de envío: Esigna, correo certificado, entrega personal o por la mensajería de Servientrega.

Por lo anterior, a continuación, se presenta un consolidado, relacionado con los medios de envío utilizados durante el 1er. Trimestre de 2022, por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Delegatura Asociativa, el Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera y por la Oficina Asesora Jurídica, para realizar la entrega de los oficios relacionados con las respuestas ante las PQRSDF que nos allegaron:

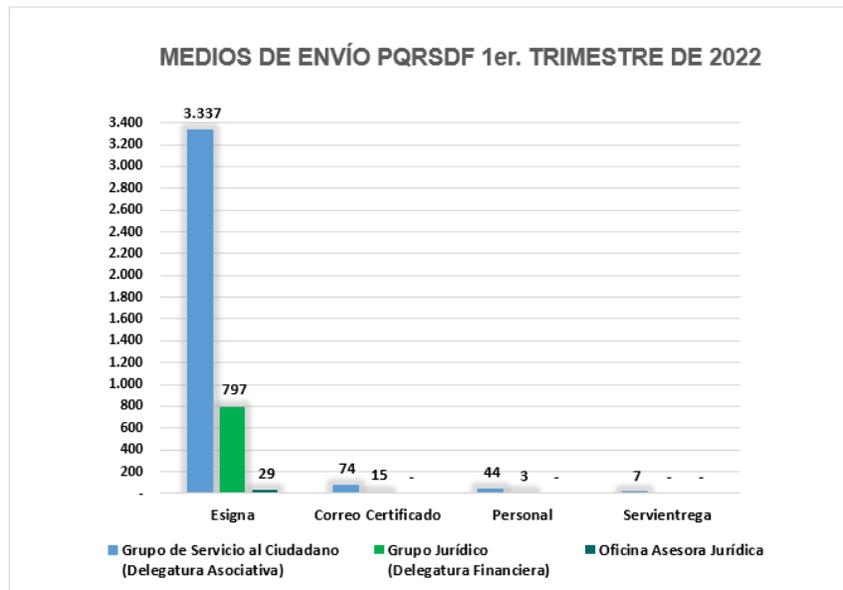
MEDIOS DE ENVÍO PQRSDF 1er. TRIMESTRE DE 2022				
Medio de envío	Grupo de Servicio al Ciudadano (Delegatura Asociativa)	Grupo Jurídico (Delegatura Financiera)	Oficina Asesora Jurídica	Total
Esigna	3.337	797	29	4.163
Correo Certificado	74	15	-	89
Personal	44	3	-	47
Servientrega	7	-	-	7
<b>Total</b>	<b>3.462</b>	<b>815</b>	<b>29</b>	<b>4.306</b>

Fuente: PQRSDF Delegatura Asociativa, Delegatura Financiera, Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia

De la tabla anterior, se puede apreciar que, el medio de envío más utilizado durante el trimestre analizado fue por medio de Esigna, para un total de **4.163 oficios**, representando el **96.68%** de la medición, seguido del uso del correo certificado para **89 oficios**, para el **2.07%**.

A nivel personal, es decir, mediante entrega física en la sede de la Supersolidaria, se formalizó la entrega de **47 oficios** para el **1.09%**, para aquellos usuarios que así lo solicitaron, y, cerrando la medición, por medio del correo de Servientrega se enviaron **7 oficios** para el **0.16%** respectivamente.

Se indica en la siguiente gráfica, por cada uno de los grupos participantes descritos anteriormente, la cantidad de oficios entregados:



Fuente: PQRSDF Delegatura Asociativa, Delegatura Financiera, Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia

#### 4. TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF 1er. TRIMESTRE DE 2022:

En cumplimiento de la ley 1437 de 2011 y del Decreto 491 de 2020, la Supersolidaria cumplió con los tiempos de respuesta de las PQRSDF – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones recibidas, en contra de las organizaciones vigiladas.

A continuación, se describen los tiempos de respuesta cumplidos para las respuestas ante los casos de PQRSDF, que nos allegaron durante el 1er. Trimestre de 2022 y que fueron atendidos por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Delegatura Asociativa, el Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera y por la Oficina Asesora Jurídica:

TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF 1er. TRIMESTRE DE 2022				
Medio de envío	Grupo de Servicio al Ciudadano (Delegatura Asociativa)	Grupo Jurídico (Delegatura Financiera)	Oficina Asesora Jurídica	Total
0 - 15 días	1.695	230	29	1.954
Más de 15 días	417	312	-	729
<b>Total</b>	<b>2.112</b>	<b>542</b>	<b>29</b>	<b>2.683</b>

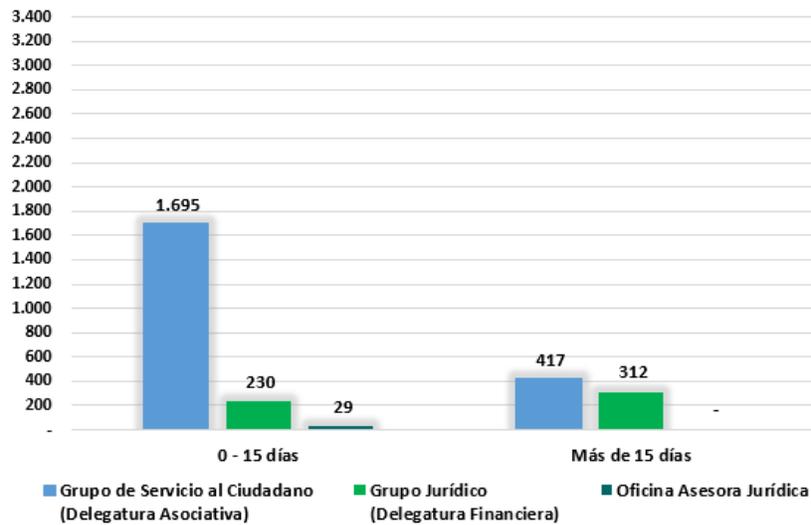
Fuente: PQRSDF Delegatura Asociativa, Delegatura Financiera, Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia

La tabla anterior, indica la efectiva y oportuna gestión de la Supersolidaria, en cuanto al cumplimiento de los tiempos de respuesta ante las PQRSDF, allegadas dentro de los primeros 15 días, para **1.954 casos**, representando el **72.83%** de la medición y, a más de 15 días, reportan **729 casos** para el **27.17%** respectivamente.

Se indica en la siguiente gráfica, por cada uno de los grupos participantes descritos anteriormente, los tiempos de respuesta invertidos, de acuerdo con la cantidad de oficios entregados:



### TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF 1er. TRIMESTRE DE 2022



Fuente: PQRSDF Delegatura Asociativa, Delegatura Financiera, Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia

“Super-Visión” para la transformación



## 5. COMPARATIVO TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF 1er. TRIMESTRE DE 2021 y 2022:

En cumplimiento de la ley 1437 de 2011 y del Decreto 491 de 2020, la Supersolidaria cumplió con los tiempos de respuesta de las PQRSDF – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones recibidas, en contra de las organizaciones vigiladas.

A continuación, se presenta una tabla con los tiempos de respuesta invertidos, para la atención de las PQRSDF, durante el 1er. Trimestre de 2021 y de 2022:

COMPARATIVO TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRSDF 1er. Trimestre de 2021 - 2022					
Periodo: 1er. Trimestre de 2021	Grupo de Servicio al Ciudadano (Delegatura Asociativa)	Grupo Jurídico (Delegatura Financiera)	Oficina Asesora Jurídica	Total	Porcentaje
Entre 0 - 15 días	1.732	73	25	1.830	57,24%
Más de 15 días	1.104	263	-	1.367	42,76%
<b>Total</b>	<b>2.836</b>	<b>336</b>	<b>25</b>	<b>3.197</b>	<b>100,00%</b>

Periodo: 1er. Trimestre de 2022	Grupo de Servicio al Ciudadano (Delegatura Asociativa)	Grupo Jurídico (Delegatura Financiera)	Oficina Asesora Jurídica	Total	Porcentaje
Entre 0 - 15 días	1.695	230	29	1.954	72,83%
Más de 15 días	417	312	-	729	27,17%
<b>Total</b>	<b>2.112</b>	<b>542</b>	<b>29</b>	<b>2.683</b>	<b>100,00%</b>

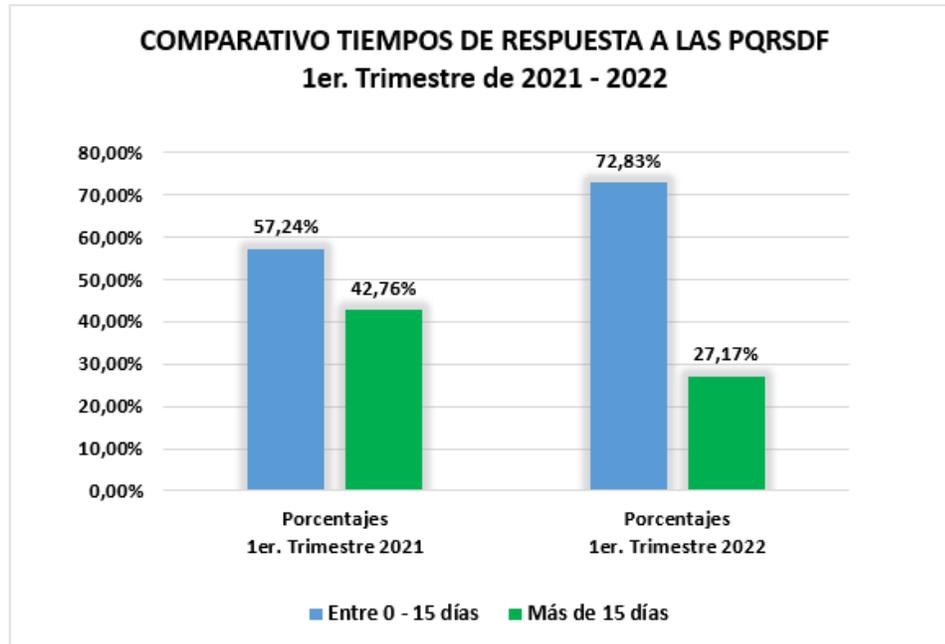
Fuente: PQRSDF Delegatura Asociativa, Delegatura Financiera, Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia

El resumen de los porcentajes invertidos, para la expedición de las respuestas de las PQRSDF allegadas, denotan una efectiva atención a la ciudadanía, entre **0 – 15** para el **57.24%** durante el 1er. Trimestre de 2021 y del **72.83%** en el mismo trimestre del 2022.

Así mismo, a **más de 15 días** fueron tramitadas el **42.76%** de las solicitudes recibidas en el 1er. Trimestre de 2021 y del **27.17%** en el mismo trimestre del 2022.

COMPARATIVO TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRSDF 1er. Trimestre de 2021 - 2022		
Tiempos de Respuesta PQRSDF	Porcentajes 1er. Trimestre 2021	Porcentajes 1er. Trimestre 2022
Entre 0 - 15 días	57,24%	72,83%
Más de 15 días	42,76%	27,17%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

“Super-Visión” para la transformación



Fuente: PQRSDF Delegatura Asociativa, Delegatura Financiera, Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia

“Super-Visión” para la transformación

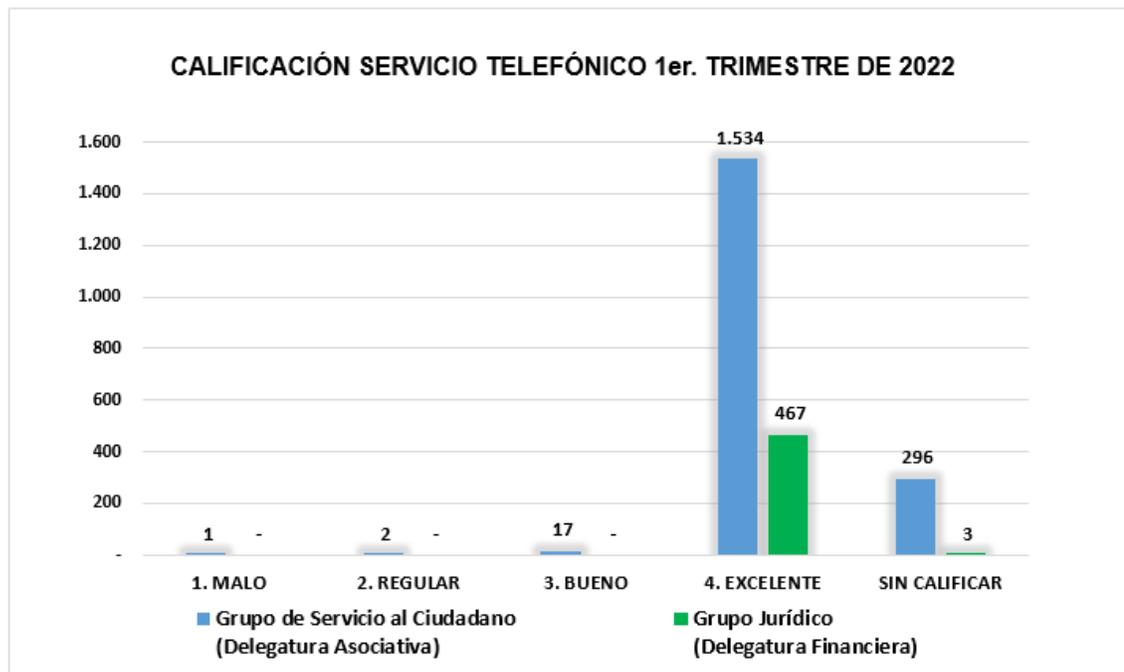


## 6. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO 1er. TRIMESTRE DE 2022:

En las atenciones telefónicas efectuadas, se solicitó al usuario la calificación del servicio prestado en cada llamada, obteniendo como resultado la siguiente medición, en la cual, se destaca que el canal telefónico fue catalogado como **“Excelente”** durante el 1er. Trimestre de 2022, por **2.001** usuarios, que corresponde al **86.25%**, seguido de **299** llamadas en las que **“No reportaron calificación”**, con el **12.89%**; igualmente, para **17** usuarios, el servicio fue calificado como **“Bueno”**, representando el **0.73%** y en última instancia, las calificaciones inferiores de **“Regular”** con **2** usuarios para el **0.09%** y **“Malo”** para **1** usuario con el **0.04%**, porque de igual manera, reflejamos la realidad de la calificación que nuestros usuarios nos otorgan, siendo transparentes en la gestión desarrollada.

CALIFICACIÓN SERVICIO TELEFÓNICO 1er. TRIMESTRE DE 2022			
Medio de envío	Grupo de Servicio al Ciudadano (Delegatura Asociativa)	Grupo Jurídico (Delegatura Financiera)	Total
1. MALO	1	-	1
2. REGULAR	2	-	2
3. BUENO	17	-	17
4. EXCELENTE	1.534	467	2.001
SIN CALIFICAR	296	3	299
<b>Total</b>	<b>1.850</b>	<b>470</b>	<b>2.320</b>

De manera gráfica, a continuación, se presenta la calificación obtenida por el servicio telefónico prestado durante el 1er. Trimestre de 2022, a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano de la Delegatura Asociativa y el Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera, denotando la importante labor desarrollada y la efectividad del servicio, al obtener en ambos grupos, la calificación más alta de “Excelente” para el **82.92%** por las **1.534** llamadas atendidas y el **99.36%** por las **467** llamadas registradas respectivamente.



Fuente: Drive Atención Presencial Telefónica Virtual 2022, Delegatura Asociativa, SES, Construcción propia

“Super-Visión” para la transformación 

# **Grupo de Servicio al Ciudadano** **(Delegatura Asociativa)**

## **Información Estadística** **1er. Trimestre de 2022**

**“Super-Visión” para la transformación**

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 7 560 557.  
Línea Gratuita 018000 180 430  
[www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co)  
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia

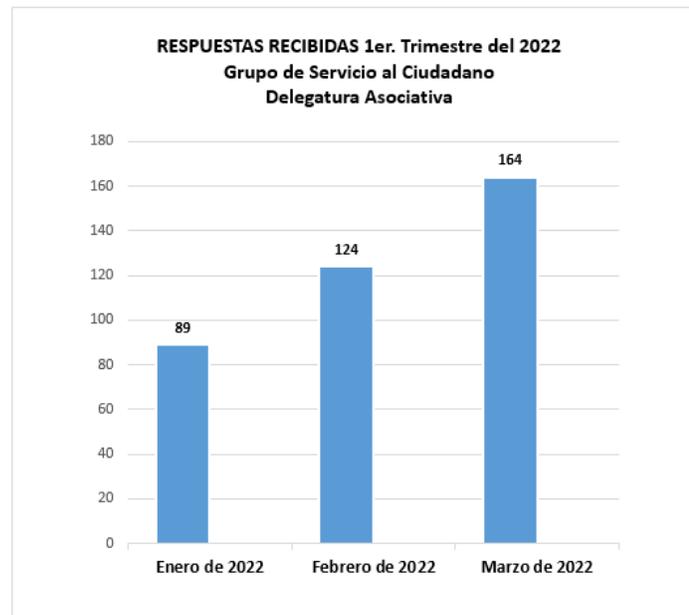


## 1. RESPUESTAS RECIBIDAS DE LAS ORGANIZACIONES VIGILADAS, EN ATENCIÓN A LAS PQRSDF:

Durante el 1er. Trimestre del 2022, el Grupo de Servicio al Ciudadano, recibió **377** respuestas por parte de las organizaciones vigiladas, en atención a los requerimientos interpuestos por sus asociados, con relación a las PQRSDF – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1755 de 2015 y en la Resolución 2020113000435 de 17 de enero de 2020.



RESPUESTAS RECIBIDAS 1er. Trimestre del 2022 Grupo de Servicio al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Periodo	Cantidad	% Participación
Enero de 2022	89	23,61%
Febrero de 2022	124	32,89%
Marzo de 2022	164	43,50%
<b>Total</b>	<b>377</b>	<b>100,00%</b>



Fuente: PQRSDF Delegatura Asociativa, Esigna, SES, Construcción propia

El mes de marzo de 2022, fue el periodo en el que se recibieron más respuestas ante los requerimientos enviados a las organizaciones vigiladas, por las PQRSDF – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones, que a su vez esta Superintendencia recibió, con **164** respuestas (43.50%), seguido de febrero de 2022 en el que se recibieron **124** respuestas (32.89%) y enero de 2022 en el que nos llegaron **89** respuestas (23.61%) de la medición.

“Super-Visión” para la transformación



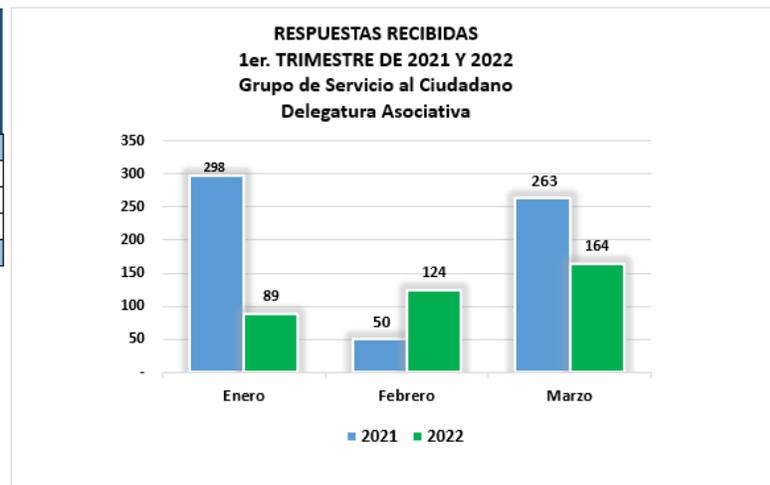
## 2. COMPARATIVO DE RESPUESTAS RECIBIDAS 1er. TRIMESTRE DE 2021 y 2022:

Las organizaciones vigiladas ante las cuales la Supersolidaria formuló sus requerimientos, durante el 1er. Trimestre del 2021, atendió en un mayor porcentaje las solicitudes que les efectuamos, reportando **611** respuestas recibidas ante nuestros oficios, esto en comparación con las respuestas allegadas durante el mismo trimestre del 2022, en el que, nos atendieron **377** respuestas, representando un comportamiento decreciente del **38.30%**, respecto de la vigencia anterior.

El mes de enero de 2021, fue el periodo en el que más respuestas recibimos del trimestre analizado con **298** oficios, y, para el 2022, el mes de marzo de 2022, fue el más representativo con **164** oficios.



RESPUESTAS RECIBIDAS 1er. TRIMESTRE DE 2021 Y 2022 Grupo de Servicio al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Periodo	2021	2022
Enero	298	89
Febrero	50	124
Marzo	263	164
<b>Total</b>	<b>611</b>	<b>377</b>



Fuente: PQRSDF Delegatura Asociativa, Esigna, SES, Construcción propia

### 3. COMPARATIVO TIPIFICACIÓN DE LAS PQRSDF RECIBIDAS:

La Superintendencia de la Economía Solidaria a través del Grupo de Servicio al Ciudadano, realizó una clasificación frente a los temas de las PQRSDF – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones que se recibieron, con el fin de informar a la ciudadanía, cuáles son los motivos más recurrentes de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias - PQRSD que remitieron los asociados, en contra de las organizaciones solidarias vigiladas.

Al comparar el 1er. Trimestre de los años 2021 y 2022, las PQRSDF recibidas se clasificaron de acuerdo al tema relacionado, resaltando que, en ambos periodos, los tres (3) temas más recurrentes en las solicitudes recibidas fueron los siguientes:

- ✓ “Normatividad del sector, estado de las organizaciones solidarias o incompletas” fue el tema sobre el cual se recibieron más PQRSDF con **1.279** casos.
- ✓ “Paz y salvo, amortización de crédito, descuentos adicionales, no aceptación de pago anticipado o valor certificado de deuda” con **892** casos.
- ✓ “Traslado a otras entidades estatales por competencia” con **771** casos.

Así mismo, la cantidad de PQRSDF recibidas en el 1er. Trimestre de 2022, de **1.808** casos, con un comportamiento decreciente del **17.78%**, respecto del mismo periodo en el 2021, en el que nos allegaron **2.590** casos; esta situación refleja la importante gestión desarrollada por la Supersolidaria, en el acompañamiento efectivo, control y supervisión de las organizaciones vigiladas, ya que los asociados vinculados, al avalar el cumplimiento normativo, atención a sus requerimientos y solicitudes y la prestación efectiva de los servicios de las entidades de economía solidaria, han disminuido sustancialmente sus PQRSDF.



TIPIFICACIÓN DEL REPARTO - PQRSD RECIBIDAS - 1er. Trimestre 2021 y 2022				
Tema	Subtema	2021	2022	Total
<b>Solicitudes</b>	Normatividad del sector, estado de las organizaciones solidarias o incompletas.	944	335	1.279
<b>Créditos</b>	Paz y salvo, amortización de crédito, descuentos adicionales, no aceptación de pago anticipado, valor certificado de deuda.	455	437	892
<b>Traslado por competencia</b>	Traslado a otras entidades estatales por competencia.	357	414	771
<b>Aportes sociales</b>	Devolución de aportes, revalorización de aportes.	320	261	581
<b>Queja contra el servicio</b>	Estado de trámites, inconformidad con respuesta emitida por la Superintendencia.	291	32	323
<b>Entes de control</b>	Solicitudes de entidades de control, rama ejecutiva y judicial y otras entidades estatales.	80	103	183
<b>Asambleas y/o gobernabilidad</b>	Denuncias en contra de administradores y órganos de vigilancia de las organizaciones, exclusión de asociados.	79	91	170
<b>Fondos sociales y mutuales</b>	Presuntas irregularidades en el pago de auxilios de la organización solidaria.	64	12	76
<b>Archivo</b>		-	50	50
<b>Traslado a otros grupos de la Supersolidaria</b>		-	47	47
<b>Cierre</b>	Respuesta ajustada de la organización solidaria.	-	18	18
<b>Desistimiento de queja</b>		-	8	8
<b>Totales</b>		<b>2.590</b>	<b>1.808</b>	<b>4.398</b>

Fuente: Drive Clasificación y Tipificación PQRSD 2022, Delegatura Asociativa, SES, Construcción propia

“Super-Visión” para la transformación



#### 4. ATENCIÓN TELEFÓNICA:

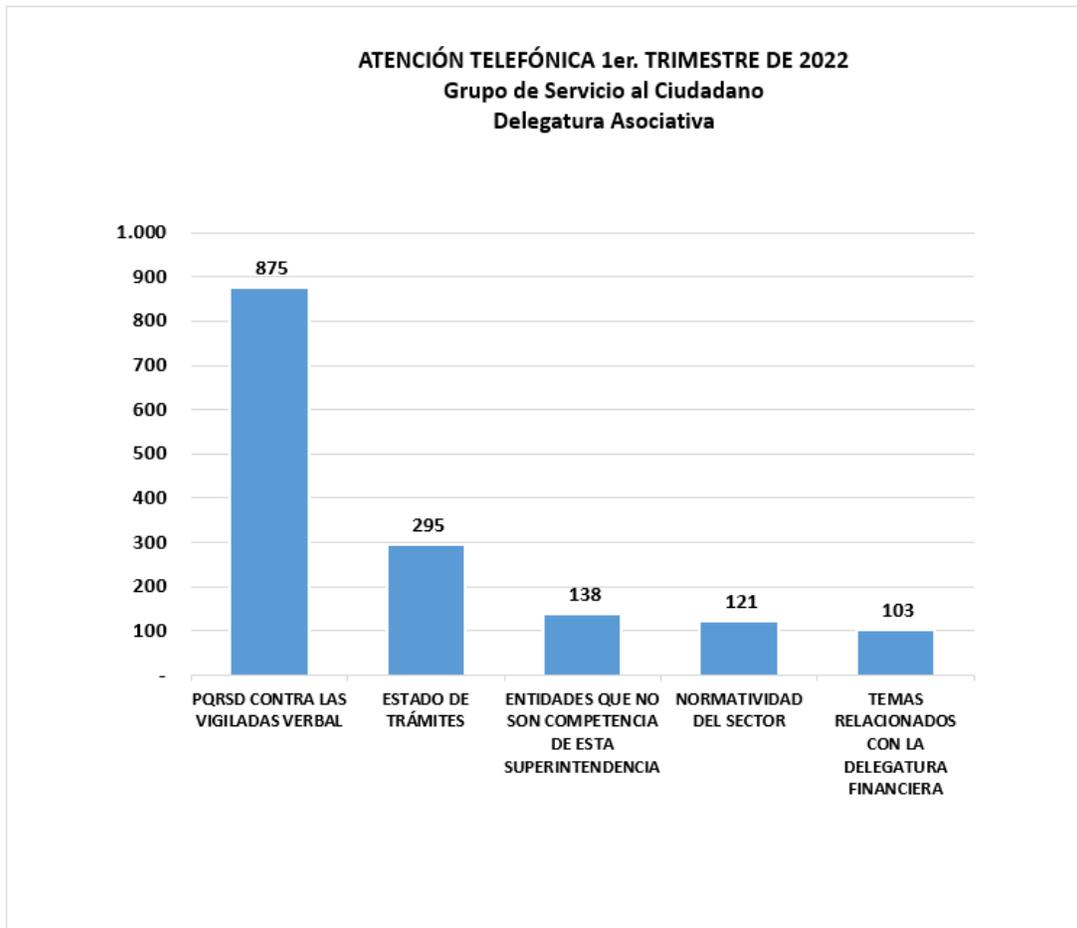
Es importante destacar que, para el 1er. Trimestre de 2022, se prestó atención telefónica a **1.848** usuarios, lo cual, demuestra una importante acogida del canal telefónico por la comunidad solidaria.

ATENCIÓN TELEFÓNICA 1er. TRIMESTRE DE 2022 Grupo de Servicio al Ciudadano Delegatura Asociativa			
Código	Tema	Cantidad	% Participación
9	PQRSO CONTRA LAS VIGILADAS VERBAL	875	47,35%
4	ESTADO DE TRÁMITES	295	15,96%
11	ENTIDADES QUE NO SON COMPETENCIA DE ESTA SUPERINTENDENCIA	138	7,47%
1	NORMATIVIDAD DEL SECTOR	121	6,55%
12	TEMAS RELACIONADOS CON LA DELEGATURA FINANCIERA	103	5,57%
7	SICSES CAPTURADOR	67	3,63%
14	CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA	47	2,54%
	SIN TIPIFICAR	31	1,68%
8	TASA DE CONTRIBUCIÓN	32	1,73%
3	LIQUIDACIONES VOLUNTARIAS	27	1,46%
0	SE CAYÓ LA LLAMADA	24	1,30%
13	PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS	24	1,30%
2	CONTROL DE LEGALIDAD DE ASAMBLEAS	23	1,24%
16	ESTADO OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN FRENTE A LA SUPERINTENDENCIA	13	0,70%
5	INFORMACIÓN INTERVENIDAS	9	0,49%
6	INTERVENIDAS SUPERSOCIEDADES	9	0,49%
18	TEMAS RELACIONADOS CON SECRETARÍA GENERAL	9	0,49%
19	TEMAS RELACIONADOS CON COMUNICACIONES	1	0,05%
10	PQRSO CONTRA EL SERVICIO VERBAL	-	0,00%
17	ALIVIOS FINANCIEROS COVID19	-	0,00%
	<b>Total</b>	<b>1.848</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Drive Atención Presencial Telefónica Virtual 2022, Delegatura Asociativa, SES, Construcción propia

“Super-Visión” para la transformación

De la tabla anterior, se describen a continuación, los cinco (5) temas más consultados por nuestros usuarios: Para instaurar PQRSDF en contra las organizaciones vigiladas de forma verbal, se recibieron **875** llamadas para el **47.35%**, seguido de **295** llamadas para confirmar el estado de los trámites pendientes con el **15.96%**, sobre temas que no son competencia de esta Superintendencia, se recibieron **138** llamadas con el **7.47%**, en relación con la normatividad del sector, se atendieron **121** llamadas para el **6.55%** y **103** más, sobre temas relacionados con la Delegatura Financiera, las cuales de direccionaron a los profesionales competentes, representando el **5.57%** del análisis efectuado.



Fuente: Drive Atención Presencial Telefónica Virtual 2022, Delegatura Asociativa, SES, Construcción propia

**“Super-Visión” para la transformación**

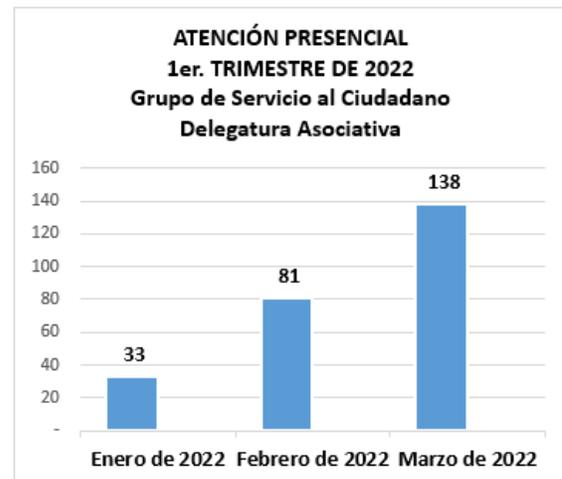
## 5. ATENCIÓN PRESENCIAL:

Mediante el correo [citascau@supersolidaria.gov.co](mailto:citascau@supersolidaria.gov.co), la Supersolidaria atendió las solicitudes de citas para asistir de forma presencial a la entidad, con el fin de atender diferentes inquietudes relacionadas con el sector solidario.

Durante el 1er. Trimestre del 2022 se atendieron de forma presencial a **252** usuarios en la sede de la Superintendencia de la Economía Solidaria, siendo marzo de 2022, el mes durante el cual, se atendieron más ciudadanos con **138** casos para el **54.76%**, seguido de febrero de 2022, con **81** casos para el **32.14%** y en enero de 2022 con **33** casos para el **13.10%** de la medición efectuada.



ATENCIÓN PRESENCIAL 1er. TRIMESTRE DE 2022 Grupo de Servicio al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Mes	Citas atendidas	% Participación
Enero de 2022	33	13,10%
Febrero de 2022	81	32,14%
Marzo de 2022	138	54,76%
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>100,00%</b>



Fuente: Drive Atención Presencial Telefónica Virtual 2022, Delegatura Asociativa, SES, Construcción propia

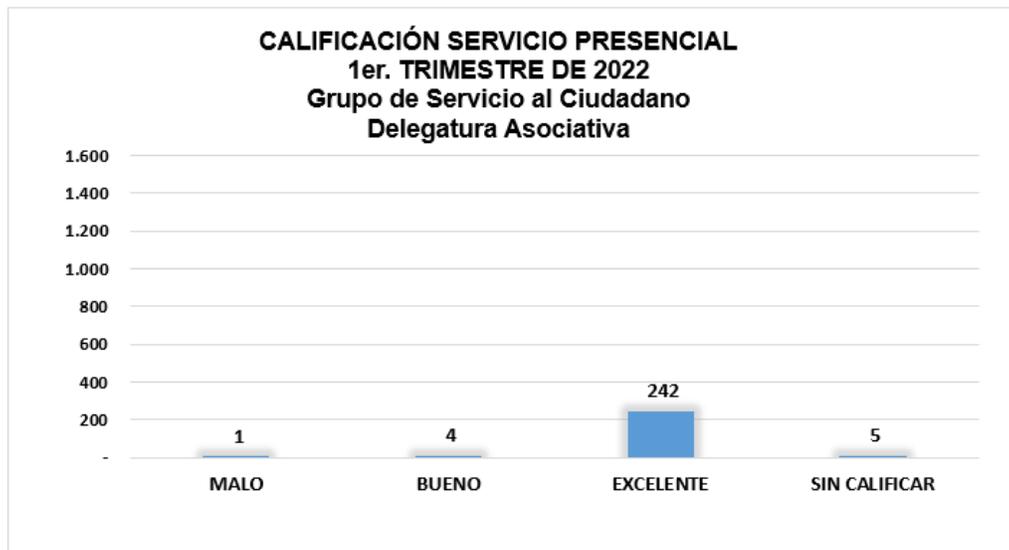
La gráfica demuestra un comportamiento creciente del canal presencial, el cual, ha tenido un importante auge en nuestra ciudadanía, sobre todo, para aquellos usuarios que no suelen utilizar de manera frecuente la tecnología y por lo cual, prefieren en mayor medida, asistir de forma presencial para buscar ayuda y orientación en la resolución de diferentes inquietudes sobre el sector solidario.



## CALIFICACIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL:

En las atenciones personalizadas efectuadas, se solicitó al usuario la calificación del servicio prestado, obteniendo como resultado la siguiente medición, en la cual se destaca que el canal presencial fue catalogado como **“Excelente”** durante el 1er. Trimestre de 2022, por **242** usuarios, que corresponde al 96.03%, seguido de **5** usuarios que **“No reportaron calificación”**, con el 1.98%; igualmente, para **4** usuarios, el servicio fue calificado como **“Bueno”**, representando el 1.59% y en última instancia, la calificación de **“Malo”** para **1** usuario con el 0.40%, porque de igual manera reflejamos la realidad de la calificación que nuestros usuarios nos otorgan, siendo transparentes en la gestión desarrollada.

CALIFICACIÓN SERVICIO PRESENCIAL 1er. TRIMESTRE DE 2022 Grupo de Servicio al Ciudadano Delegatura Asociativa			
Código	Calificación Obtenida	Cantidad	% Participación
1	MALO	1	0,40%
3	BUENO	4	1,59%
4	EXCELENTE	242	96,03%
	SIN CALIFICAR	5	1,98%
	<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>100,00%</b>



Fuente: Drive Atención Presencial Telefónica Virtual 2022, Delegatura Asociativa, SES, Construcción propia

**“Super-Visión” para la transformación**

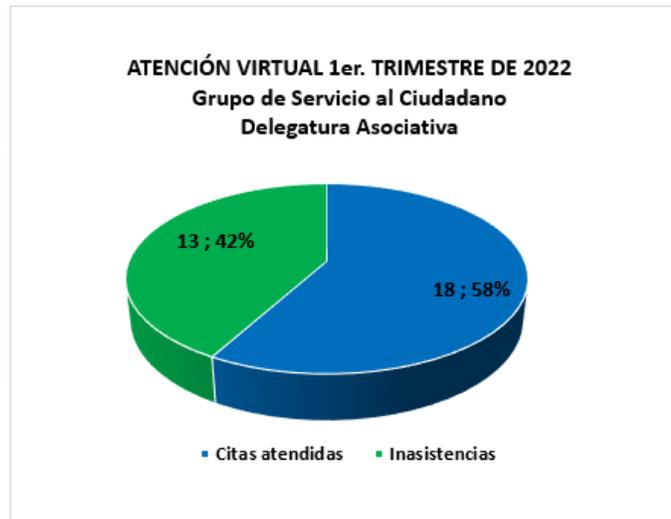
## 6. ATENCIÓN VIRTUAL:

La Supersolidaria realizó el acompañamiento a **31** ciudadanos mediante el canal virtual, de los cuales, de manera exitosa, fueron atendidos **18** usuarios, por contar con la participación del solicitante del servicio, según lo reportado durante el 1er. Trimestre de 2022.

Para el acceso al canal virtual, los usuarios realizaron el agendamiento previo de sus citas mediante el correo de [citascau@supersolidaria.gov.co](mailto:citascau@supersolidaria.gov.co); y, posteriormente, se realizó la prestación del servicio mediante la plataforma google meet.

De acuerdo con la información que se registró, en los casos en los que no fue posible realizar la atención por el canal virtual, se prestó el servicio de manera telefónica.

ATENCIÓN VIRTUAL 1er. TRIMESTRE DE 2022 Grupo de Servicio al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Medio de envío	Cantidad	% Participación
Citas atendidas	18	58,06%
Inasistencias	13	41,94%
<b>Total citas programadas</b>	<b>31</b>	<b>100,00%</b>



Fuente: Drive Atención Presencial Telefónica Virtual 2022, Delegatura Asociativa, SES, Construcción propia

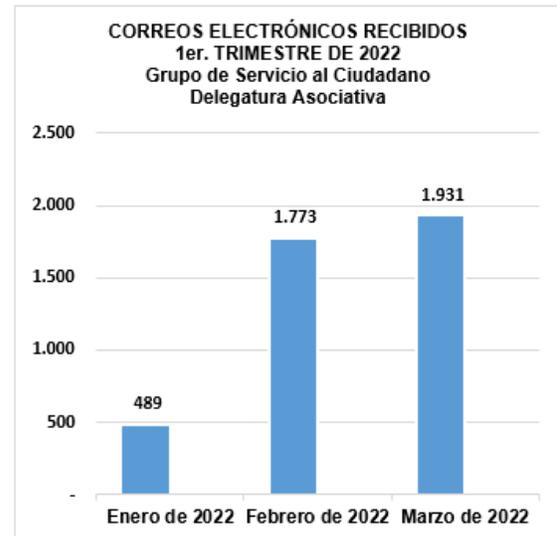
## 7. ATENCIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO:

Se recibieron **4.193** correos electrónicos a la dirección: [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co), representando un medio de comunicación utilizado con frecuencia por la ciudadanía.

Los temas de las solicitudes recibidas mediante este canal de comunicación, fueron relacionados con trámites y servicios a cargo de las diferentes áreas de la Superintendencia.



CORREOS ELECTRÓNICOS RECIBIDOS 1er. TRIMESTRE DE 2022 Grupo de Servicio al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Periodo	Cantidad	% Participación
Enero de 2022	489	11,66%
Febrero de 2022	1.773	42,28%
Marzo de 2022	1.931	46,05%
<b>Total</b>	<b>4.193</b>	<b>100,00%</b>



Fuente: PQRSDF Delegatura Asociativa, Esigna, SES, Construcción propia

Los correos electrónicos recibidos indican un comportamiento creciente a lo largo del 1er. Trimestre de 2022, ya que en el que marzo de 2022, fue el periodo en el que más correos electrónicos se recibieron, con **1.931** casos (46.05%), seguido de febrero de 2022 con **1.773** casos (42.28%) y enero de 2022 con **489** casos (11.66%).

## 8. PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

La Superintendencia de la Economía Solidaria participó de manera activa en la Feria Acércate organizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, con representación en la ciudad de **La Jagua de Ibirico (Cesár)**, mediante la cual, se realizó un importante contacto con la región, atendiendo las diferentes inquietudes de la ciudadanía, exponiendo los servicios y los canales de acceso para el trámite de las solicitudes e inquietudes sobre el sector solidario.



“Super-Visión” para la transformación 

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS ATENCIÓN TELEFÓNICA

**Grupo de Servicio al Ciudadano**  
**(Delegatura Asociativa)**  
**Grupo Jurídico**  
**(Delegatura Financiera)**

**Información Estadística**  
**1er. Trimestre de 2022**

“Super-Visión” para la transformación 



## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Las atenciones telefónicas durante el 1er. Trimestre del 2022, realizadas por funcionarios que hacen parte del Grupo de Servicio al Ciudadano de la Delegatura Asociativa y del Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera, reportó un total de **1.670** registros.

Para determinar la caracterización de los usuarios del canal telefónico de la Supersolidaria, se consultó a los ciudadanos sobre algunas preguntas, a fin de determinar ciertos aspectos que nos permiten cuantificar el tipo de población que nos consulta mediante este medio de comunicación.

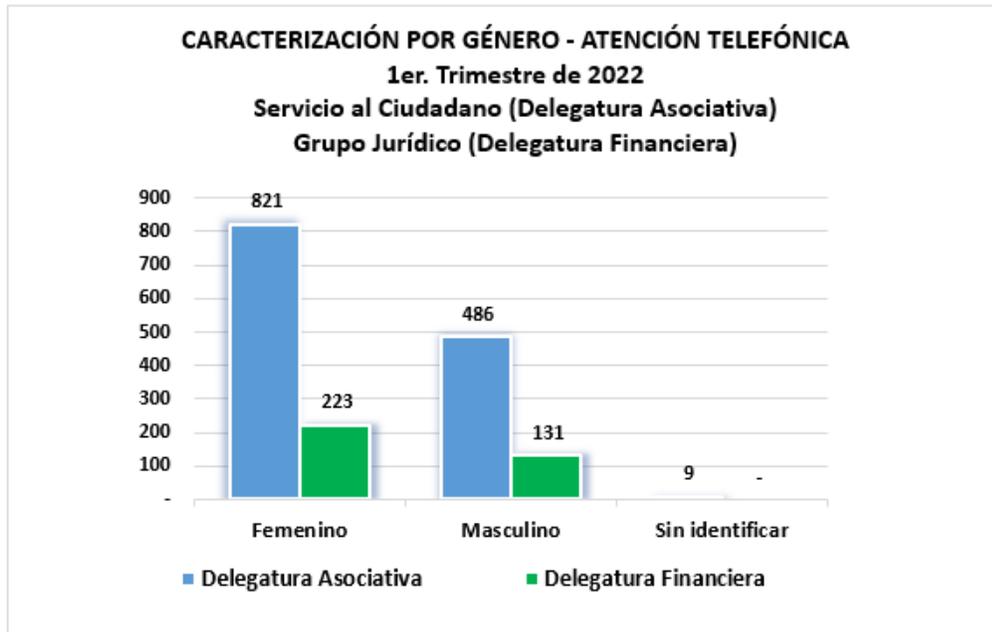
La caracterización de usuarios se inició mediante el canal telefónico, a partir del 10 de febrero de 2022.

- **Cantidad de Llamadas recibidas por departamento:**

DEPARTAMENTO	CANTIDAD DE LLAMADAS	PORCENTAJE	UBICACIÓN
Bogotá	628	37,60%	
Antioquia	206	12,34%	
Valle del Cauca	131	7,84%	
Santander	96	5,75%	
Cundinamarca	94	5,63%	
Atlántico	63	3,77%	
Tolima	50	2,99%	
Sin identificar	42	2,51%	
Norte de Santander	34	2,04%	
Caquetá	32	1,92%	
Nariño	28	1,68%	
Caldas	27	1,62%	
Boyacá	26	1,56%	
Magdalena	25	1,50%	
Bolívar	22	1,32%	
Risaralda	22	1,32%	
Cesar	21	1,26%	
Córdoba	19	1,14%	
Cauca	16	0,96%	
Huila	16	0,96%	
Meta	16	0,96%	
La Guajira	11	0,66%	
Quindío	11	0,66%	
Sucre	8	0,48%	
Casanare	7	0,42%	
Putumayo	7	0,42%	
Chocó	6	0,36%	
Arauca	5	0,30%	
Guaviare	1	0,06%	
Amazonas	0	0,00%	
Guainía	0	0,00%	
Vaupés	0	0,00%	
Vichada	0	0,00%	



Fuente: Drive Atención Presencial Telefónica Virtual 2022, Delegatura Asociativa y Financiera, SES, Construcción propia

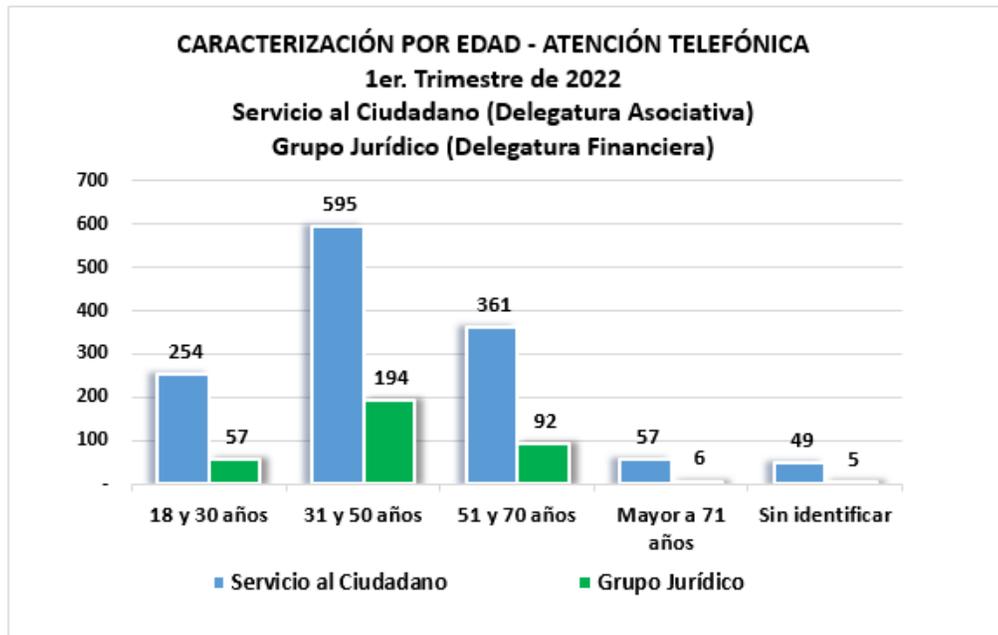


Fuente: Drive Atención Presencial Telefónica Virtual 2022, Delegatura Asociativa y Financiera, SES, Construcción propia

Género	Servicio al Ciudadano	Grupo Jurídico	Total
Femenino	821	223	1.044
Masculino	486	131	617
Sin identificar	9	-	9
<b>Totales</b>	<b>1.316</b>	<b>354</b>	<b>1.670</b>

La gráfica refleja que el **62.51%** de usuarios manifestaron ser de género femenino, siendo el más representativo con **1.044** llamadas reportadas, seguido del **36.95%** del género masculino, con un reporte de **617** llamadas y sin informar o identificar su género, el **0.54%** de la medición, para **9** llamadas más que se registraron.

“Super-Visión” para la transformación

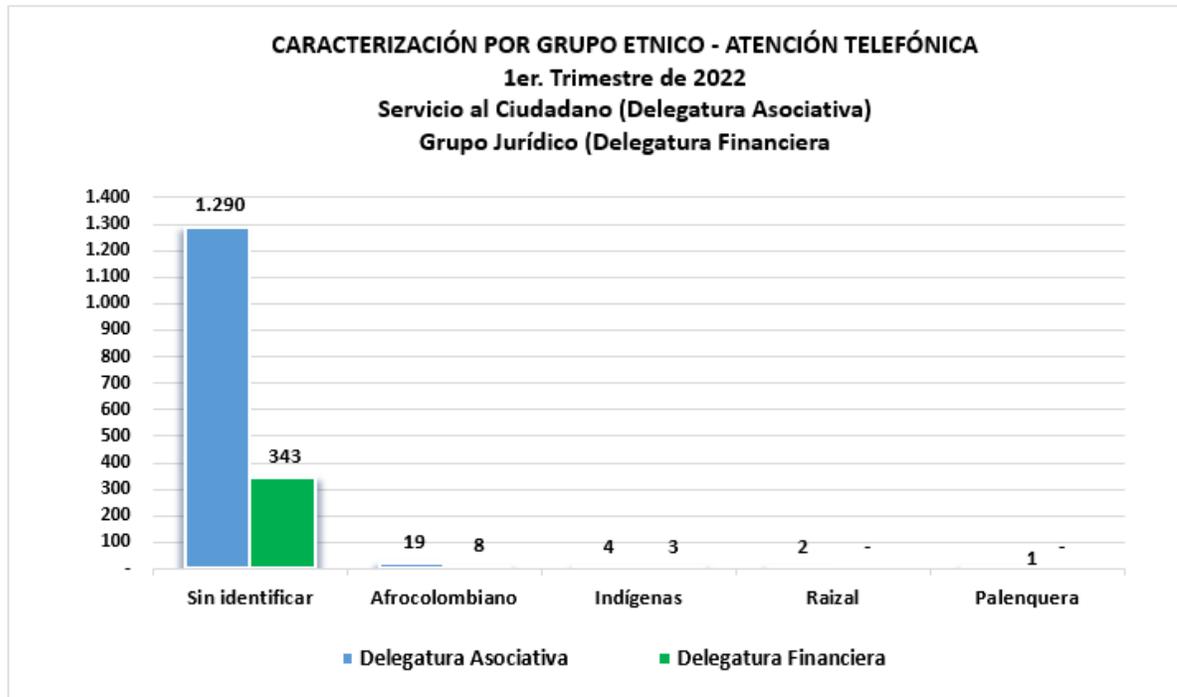


Fuente: Drive Atención Presencial Telefónica Virtual 2022, Delegatura Asociativa y Financiera, SES, Construcción propia

Rango de edad	Servicio al Ciudadano	Grupo Jurídico	Total
18 y 30 años	254	57	311
31 y 50 años	595	194	789
51 y 70 años	361	92	453
Mayor a 71 años	57	6	63
Sin identificar	49	5	54
<b>Totales</b>	<b>1.316</b>	<b>354</b>	<b>1.670</b>

El mayor número de usuarios que utilizaron el canal telefónico de la Supersolidaria correspondió al rango de **31 y 50 años**, con un registro del **47.25%** por **789** llamadas; asimismo, entre el rango de **51 y 70 años**, se reportó el **27.13%** con **453** llamadas recibidas; para el rango de **18 y 30 años**, se registró el **18.62%** con **311** llamadas; **mayor a 71 años**, representó el **3.77%** con **63** llamadas y **sin identificar** su edad, se reportó el **3.23%** de la medición con **54** registros.

“Super-Visión” para la transformación

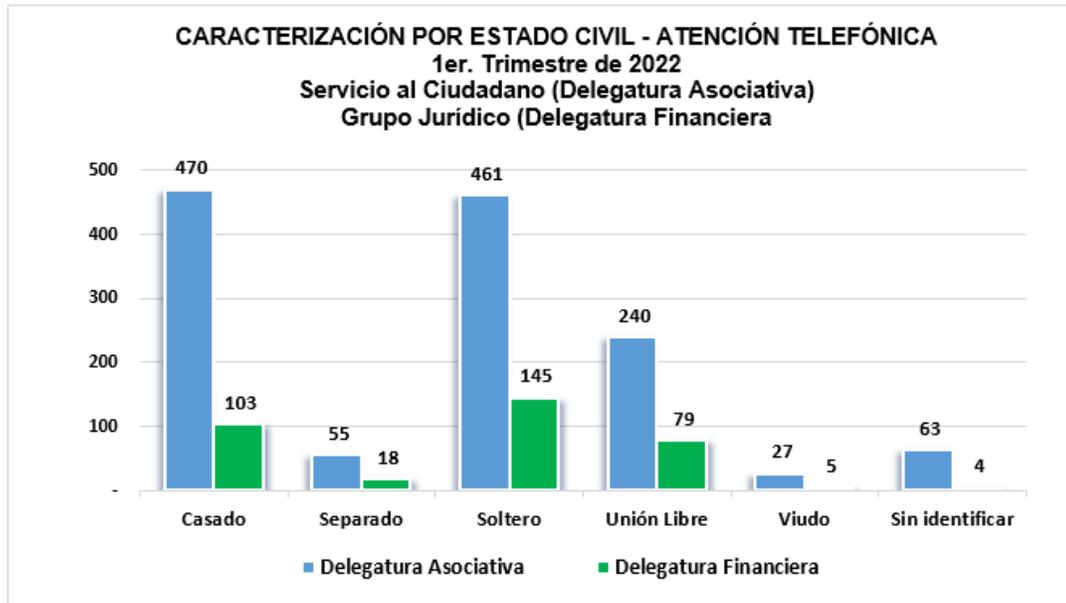


Fuente: Drive Atención Presencial Telefónica Virtual 2022, Delegatura Asociativa y Financiera, SES, Construcción propia

Grupo Étnico	Servicio al Ciudadano	Grupo Jurídico	Total
Sin identificar	1.290	343	1.633
Afrocolombiano	19	8	27
Indígenas	4	3	7
Raizal	2	-	2
Palenquera	1	-	1
<b>Totales</b>	<b>1.316</b>	<b>354</b>	<b>1.670</b>

El mayor número de usuarios que utilizaron el canal telefónico de la Supersolidaria no se identificaron con ningún grupo étnico, con 1.633 registros para el 97.78%, seguido de 27 personas que indicaron pertenecer a la Afrocolombianidad con el 1.62%; 7 personas más nos reportaron que pertenecen al grupo de Indígenas con el 0.42%; 2 personas informaron que su etnia es el grupo Raizal con el 0.12% y 1 persona indicó que pertenece al grupo de Palenqueros con el 0.06% de la medición.

“Super-Visión” para la transformación



Fuente: Drive Atención Presencial Telefónica Virtual 2022, Delegatura Asociativa y Financiera, SES, Construcción propia

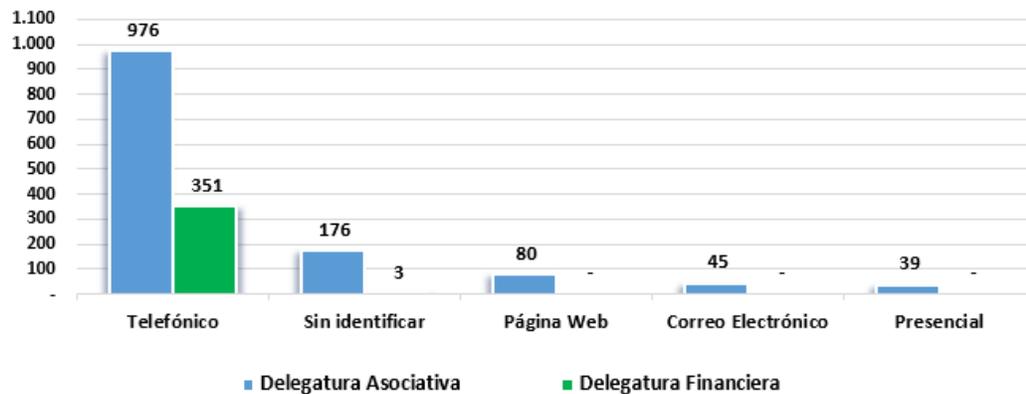
Estado Civil	Servicio al Ciudadano	Grupo Jurídico	Total
Casado	470	103	573
Separado	55	18	73
Soltero	461	145	606
Unión Libre	240	79	319
Viudo	27	5	32
Sin identificar	63	4	67
<b>Totales</b>	<b>1.316</b>	<b>354</b>	<b>1.670</b>

El mayor número de usuarios que utilizaron el canal telefónico de la Supersolidaria son solteros, con 606 registros para el 36.29%, seguido del grupo de los casados con 573 registros para el 34.31%, luego se reporta los que pertenecen a unión libre con 319 personas para el 19.10%, las separadas que se registraron fueron 73 con el 4.37% de la medición, 67 personas más no nos identificaron su estado civil con el 4.01% y, 32 personas más informaron ser viudos, para el 1.92%.

“Super-Visión” para la transformación



**CARACTERIZACIÓN POR CANAL DE ACCESO FRECUENTE  
ATENCIÓN TELEFÓNICA - 1er. Trimestre de 2022  
Servicio al Ciudadano (Delegatura Asociativa)  
Grupo Jurídico (Delegatura Financiera)**



Fuente: Drive Atención Presencial Telefónica Virtual 2022, Delegatura Asociativa y Financiera, SES, Construcción propia

Canal Acceso Frecuente	Servicio al Ciudadano	Grupo Jurídico	Total
Telefónico	976	351	1.327
Sin identificar	176	3	179
Página Web	80	-	80
Correo Electrónico	45	-	45
Presencial	39	-	39
<b>Totales</b>	<b>1.316</b>	<b>354</b>	<b>1.670</b>

El canal que más frecuentan nuestros ciudadanos, es el telefónico, el cual reportó **1.327** personas con el **79.46%**, luego, **179** personas más no identificaron un canal de uso constante, para el **10.72%**, la página web es el canal más utilizado por **80** personas para el **4.79%**, respecto del correo electrónico, **45** personas indicaron que es el medio más utilizado con el **2.69%** y, **39** personas más informaron, que el canal presencial de la Supersolidaria, es el que más utilizan, con el **2.34%**.

**“Super-Visión” para la transformación**

## **Grupo Jurídico** **(Delegatura Financiera)**

### **Información Estadística** **1er. Trimestre de 2022**

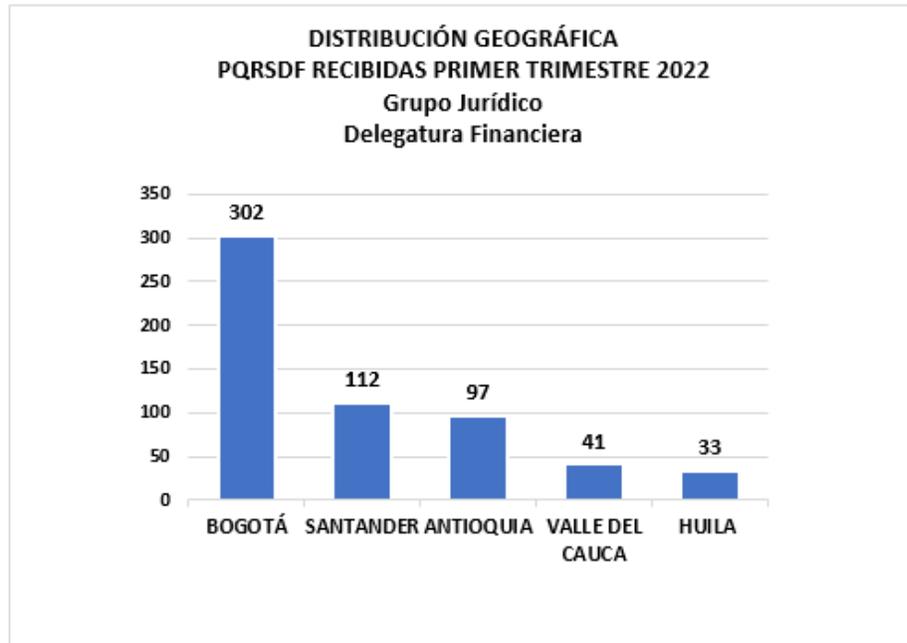
“Super-Visión” para la transformación 

## 1. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA PQRSDF:

La Superintendencia de la Economía Solidaria recibió PQRSDF – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones desde todas las regiones del país, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para interactuar con la ciudadanía en general.

En la siguiente tabla se describen las cantidades de las solicitudes de PQRSDF que se recibieron durante el 1er. Trimestre de 2022 y que fueron atendidas por el Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera, de acuerdo con el departamento de origen de la organización solidaria, así como, el porcentaje que representó su medición a nivel nacional:

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA PQRSDF RECIBIDAS PRIMER TRIMESTRE 2022 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
DEPARTAMENTO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
BOGOTÁ	302	44,81%
SANTANDER	112	16,62%
ANTIOQUIA	97	14,39%
VALLE DEL CAUCA	41	6,08%
HUILA	33	4,90%
QUINDÍO	15	2,23%
BOYACÁ	14	2,08%
TOLIMA	14	2,08%
CUNDINAMARCA	10	1,48%
CAQUETA	7	1,04%
NORTE DE SANTANDER	7	1,04%
NARIÑO	6	0,89%
META	4	0,59%
CALDAS	2	0,30%
RISARALDA	2	0,30%
ATLÁNTICO	2	0,30%
LA GUAJIRA	2	0,30%
PUTUMAYO	2	0,30%
CHOCO	1	0,15%
CÚCUTA	1	0,15%
<b>TOTAL</b>	<b>674</b>	<b>100,00%</b>



Fuente: PQRSDF Grupo Jurídico Delegatura Financiera, Esigna, SES, Construcción propia

En la gráfica anterior se describen los 5 departamentos desde los cuales se recibieron la mayor cantidad de PQRSDF durante el 1er. Trimestre de 2022, siendo Bogotá D.C. el más representativo con 302 casos, seguido de Santander con 112 casos, Antioquia con 97 casos, Valle del Cauca con 41 casos y Huila con 33 casos respectivamente.



## 2. TIPIFICACIÓN DE LAS PQRSDF:

La Superintendencia de la Economía Solidaria a través del Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera, determinó mediante la siguiente tabla, las causas tanto de índole económico, así como administrativo, por las cuales la ciudadanía radica con mayor frecuencia PQRSDF – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones:

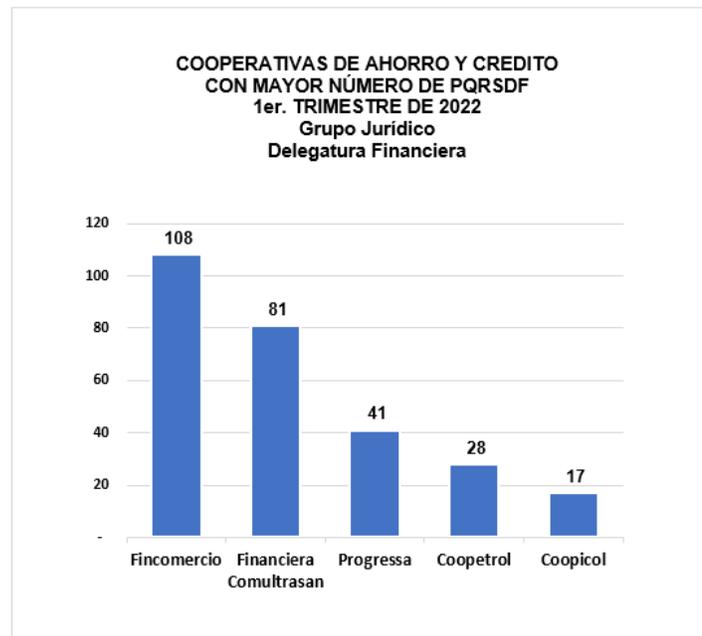
TIPOLOGIA PQRSDF GRUPO JURIDICO - DELEGATURA FINANCIERA	
CAUSAS ECONÓMICAS	CAUSAS ADMINISTRATIVAS
Alivios financieros	Malos manejos de los administradores
Acuerdos de pago	Problemas de gobernabilidad
Cobro excesivo de intereses	Problemas de elección y o postulación
Cruce de cuentas	Transparencia a la hora de brindar información al asociado
Devolución de ahorros y aportes	Violación de normas de libre asociación y retiro
Embargos sin el debido proceso	Violación al régimen legal, estatutos y reglamentos internos
Solicitud paz y salvo y estado de cuenta	
Reporte negativo a centrales de riesgo	
Reestructuración crédito	

Fuente: PQRSD Grupo Jurídico Delegatura Financiera, Esigna, SES, Construcción propia

### 3. ENTIDADES CONTRA LAS QUE RADICARON EL MAYOR NÚMERO DE PQRSDF:

Es importante informar a la ciudadanía, que desde el Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera, las entidades Cooperativas de Ahorro y Crédito y Multiactivas e Integrales con Sección de Ahorro y Crédito, frente a las cuales se presentó el mayor número de PQRSDF – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones, durante el 1er. Trimestre de 2022 fueron las siguientes:

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO CON MAYOR NÚMERO DE PQRSDF 1er. TRIMESTRE DE 2022 Grupo Jurídico Delegatura Financiera	
Cooperativa	N° PQRSDF
Fincomercio	108
Financiera Comultrasan	81
Progressa	41
Coopetrol	28
Coopicol	17



Fuente: PQRSDF Grupo Jurídico Delegatura Financiera, Esigna, SES, Construcción propia

De la gráfica se destaca Fincomercio, como la organización solidaria sobre la que se recibieron más PQRSDF durante el 1er. Trimestre de 2022, con **108** casos, seguido de Financiera Comultrasan con **81** casos, Progressa con **41** casos, Coopetrol con **28** casos y Coopicol con **17** casos respectivamente.

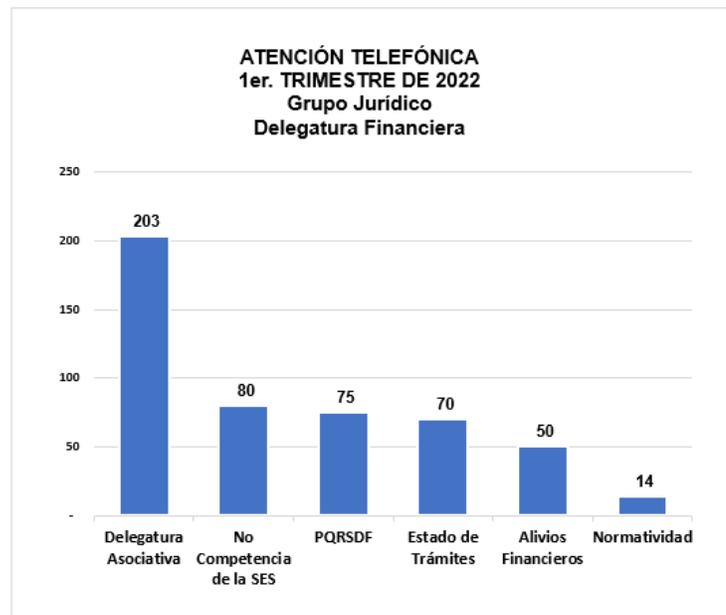


#### 4. ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Es importante destacar que, para el 1er. Trimestre de 2022, se brindó atención telefónica a **492** usuarios, por parte del Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera, dentro de las cuales, se clasificaron los seis (6) temas más frecuentes por los cuales nos consultaron:



ATENCIÓN TELEFÓNICA 1er. TRIMESTRE DE 2022 Grupo Jurídico Delegatura Financiera	
Tipificación	Cantidad
Delegatura Asociativa	203
No Competencia de la SES	80
PQRSDF	75
Estado de Trámites	70
Alivios Financieros	50
Normatividad	14
<b>TOTAL</b>	<b>492</b>



Fuente: PQRSDF Grupo Jurídico Delegatura Financiera, Esigna, SES, Construcción propia

Las llamadas recibidas durante el 1er. Trimestre de 2022, se clasificaron de acuerdo al tema particular, arrojando que, la mayor cantidad fueron para temas relacionados con la Delegatura Asociativa con **203** llamadas, sobre temas que no son competencia de esta Superintendencia fueron **80** llamadas, para instaurar PQRSDF se reportaron **75** llamadas, para confirmar sobre el estado de los trámites radicados ante esta Superintendencia se recibieron **70** llamadas, en lo que corresponde a alivios financieros fueron **50** llamadas y cerrando la medición, para consultar frente a la normatividad del sector, se recibieron **14** llamadas.

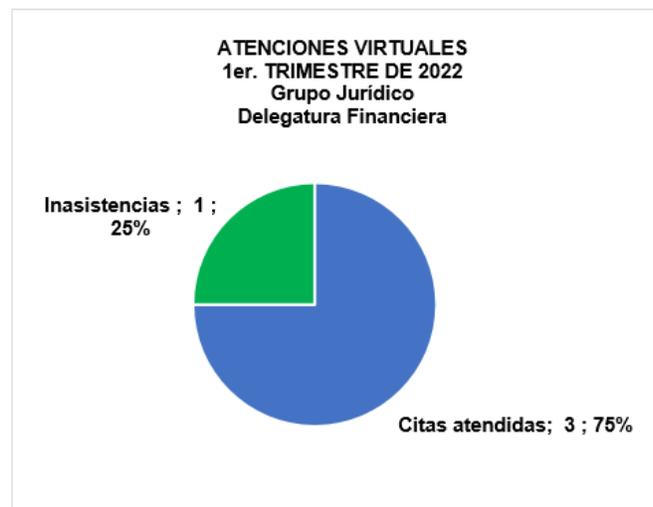
## 5. ATENCIÓN VIRTUAL:

Con el fin de dar continuidad a la prestación del servicio de atención a la ciudadanía, la Superintendencia de la Economía Solidaria, dispuso de un canal virtual denominado [citascau@supersolidaria.gov.co](mailto:citascau@supersolidaria.gov.co), para brindar el acompañamiento requerido.

Durante el 1er. Trimestre de 2022, se programaron 4 atenciones virtuales, por parte del Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera, de las cuales 3 (75.00%) fueron efectivas, por contar con la asistencia del usuario.



ATENCIÓNES VIRTUALES 1er. TRIMESTRE DE 2022 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Descripción	Cantidad	% Participación
Citas atendidas	3	75,00%
Inasistencias	1	25,00%
Citas Programadas	4	100,00%



Fuente: PQRSDF Grupo Jurídico Delegatura Financiera, Asigna, SES, Construcción propia

La gráfica indica que, si bien no es un canal utilizado con frecuencia por los usuarios y por las organizaciones vigiladas por la Delegatura Financiera de esta Superintendencia, se tiene disponible el servicio a la comunidad, para atender los requerimientos que se presenten de forma virtual.

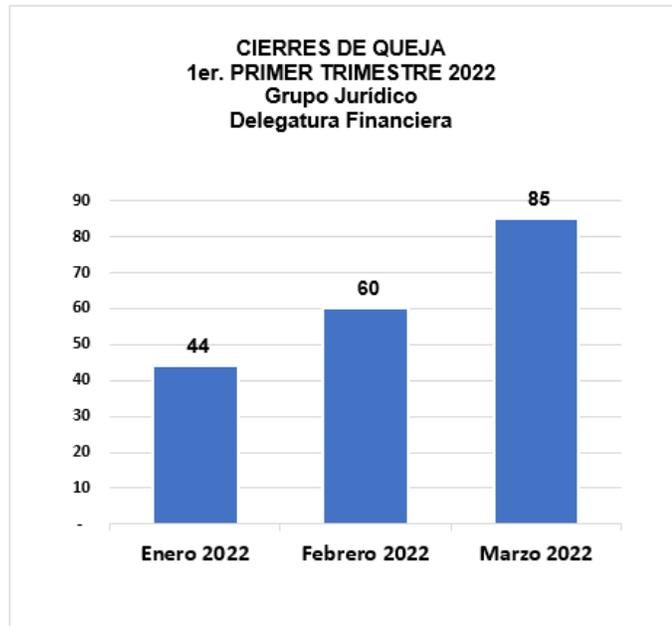


## 6. CIERRES DE QUEJA:

Durante el 1er. Trimestre de 2022, se realizaron cierres de quejas por parte del Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera, presentadas por la ciudadanía a esta Superintendencia, siendo el mes de marzo de 2022, el periodo durante el cual realizaron más cierres de queja con **85** casos, para el 44.97% de la medición, seguido de febrero de 2022 en el que se efectuaron **60** cierres de queja para el 31.75% y en enero de 2022 se formalizaron **44** cierres de queja para el 23.28% respectivamente.



CIERRES DE QUEJA 1er. PRIMER TRIMESTRE 2022 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Periodo de atención	N° Solicitudes recibidas	%
Enero 2022	44	23,28%
Febrero 2022	60	31,75%
Marzo 2022	85	44,97%
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>100,00%</b>



Fuente: PQRSDF Grupo Jurídico Delegatura Financiera, Esigna, SES, Construcción propia

## Oficina Asesora Jurídica

### Información Estadística 1er. Trimestre de 2022

“Super-Visión” para la transformación 

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 7 560 557.  
Línea Gratuita 018000 180 430  
[www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co)  
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



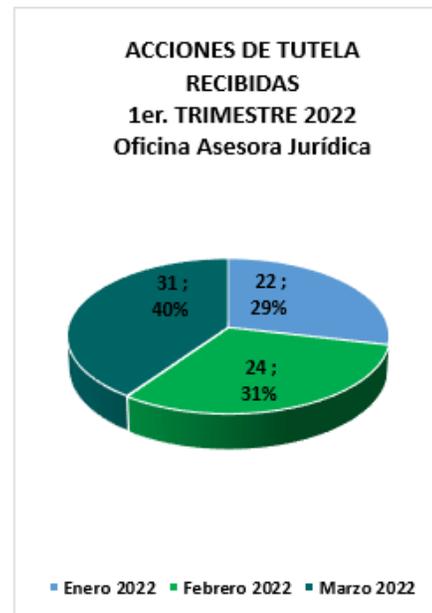
## 1. ACCIONES DE TUTELA:

Durante el 1er. Trimestre de 2022, la Oficina Asesora Jurídica recibió **77** Acciones de Tutela a través de nuestra plataforma de Gestión Documental.

El comportamiento a lo largo del trimestre presenta un leve crecimiento, siendo marzo de 2022 el periodo en el que más acciones de tutela, se recibieron con **31** casos para el 40.26%, seguido de febrero de 2022 con **24** casos, para el 31.17% y enero de 2022 con **22** casos, para el 28.57% respectivamente.



ACCIONES DE TUTELA RECIBIDAS 1er. TRIMESTRE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Mes	Cantidad	% Participación
Enero 2022	22	28,57%
Febrero 2022	24	31,17%
Marzo 2022	31	40,26%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100,00%</b>



Fuente: Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia



**Supersolidaria**

Superintendencia de la Economía Solidaria



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

## 2. MEDIOS DE ENVÍO ACCIONES DE TUTELA:

La Superintendencia de la Economía Solidaria, tiene como política el manejo de los recursos y el cuidado ambiental, por lo que, en aras de dar cumplimiento al Sistema de Gestión Ambiental ISO:14001-2015 y a su política de cero papel, la Oficina Asesora Jurídica, ha adoptado como estrategia el envío de las respuestas ante las acciones de tutela recibidas, a través del correo electrónico de notificaciones judiciales para el **100%** de las solicitudes atendidas.

Con este sistema de envío, estamos garantizando que los grupos de interés reciban de manera oportuna las respuestas o requerimientos que se emiten por parte de esta oficina.

“Super-Visión” para la transformación 

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 7 560 557.

Línea Gratuita 018000 180 430

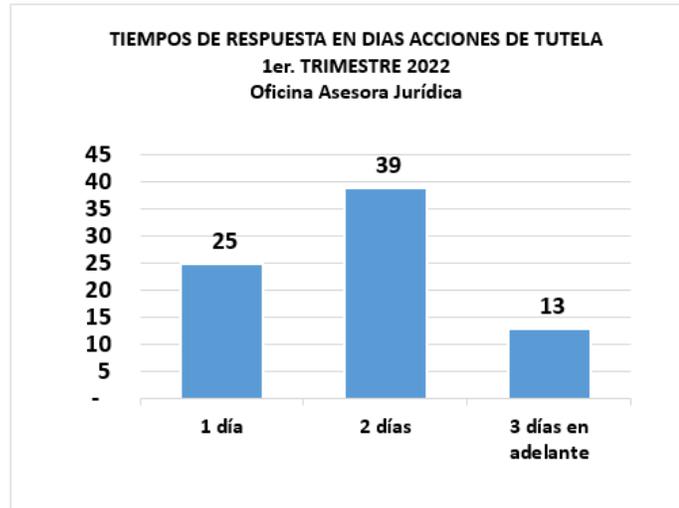
[www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co)

NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia

### 3. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS ACCIONES DE TUTELA:

Durante el 1er. Trimestre de 2022, el tiempo de respuesta en el que la Oficina Asesora Jurídica, atendió las acciones de tutela recibidas de los diferentes Despachos Judiciales, se ajustó en un **100%** a los términos establecidos en la ley 1755 de 2015, con 25 respuestas durante el 1er día, equivalente al 32.47%, 39 respuestas durante los 2 días, para el 50.65% y 13 respuestas en los 3 días de haber sido radicadas, para el 16.88%.

TIEMPOS DE RESPUESTA EN DIAS ACCIONES DE TUTELA 1er. TRIMESTRE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Días Transcurridos	N° Acciones de Tutela atendidas	%
1 día	25	32,47%
2 días	39	50,65%
3 días en adelante	13	16,88%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100,00%</b>



Fuente: PQRSDF Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia

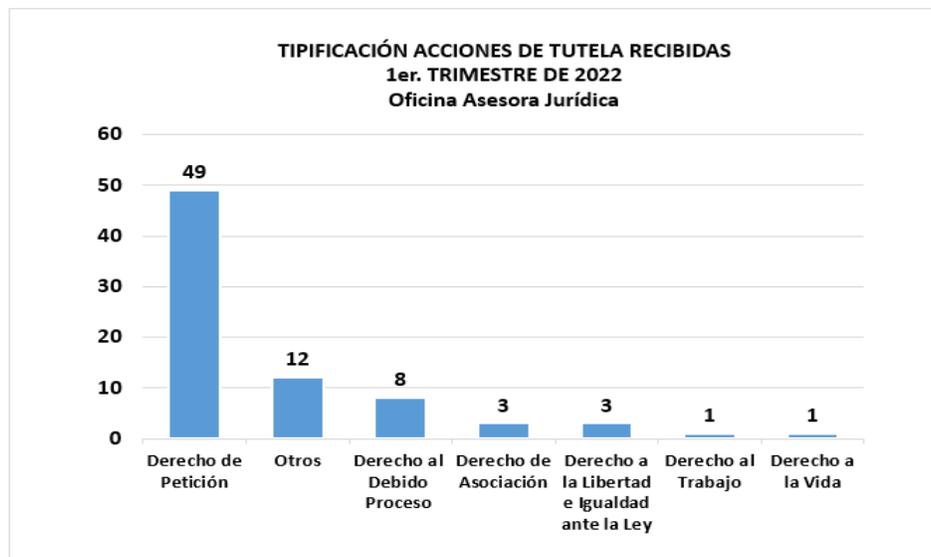
Al interior de la Oficina Asesora Jurídica, se están realizando una serie de actividades y estrategias, tendientes a cumplir los términos establecidos en la ley y así poder brindar una atención con calidad, transparencia y eficiencia.



#### 4. TIPIFICACIÓN ACCIONES DE TUTELA:

Durante el 1er. Trimestre de 2022, las **77** acciones de tutela recibidas por la Oficina Asesora Jurídica, se clasificaron de acuerdo con la siguiente tipificación sobre los temas que nos allegaron:

TIPIFICACIÓN ACCIONES DE TUTELA RECIBIDAS 1er. TRIMESTRE DE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Tipificación	Cantidad	% Participación
Derecho de Petición	49	63,64%
Otros	12	15,58%
Derecho al Debido Proceso	8	10,39%
Derecho de Asociación	3	3,90%
Derecho a la Libertad e Igualdad ante la Ley	3	3,90%
Derecho al Trabajo	1	1,30%
Derecho a la Vida	1	1,30%
Derecho a la Intimidad	0	0,00%
Derecho a la Integridad Personal	0	0,00%
Derecho a la Libertad de expresión de Información	0	0,00%
Derecho de Participación	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100,00%</b>



Fuente: PQRSDF Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia

“Super-Visión” para la transformación

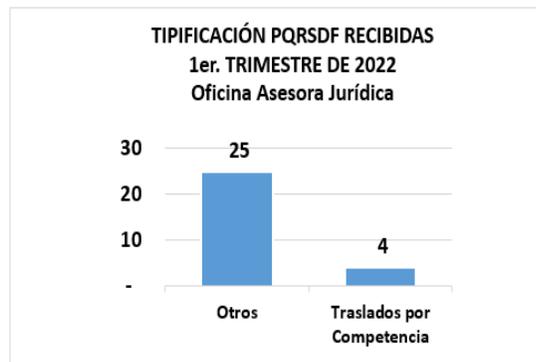


## 5. TIPIFICACIÓN PQRDSF RECIBIDAS:

La Oficina Asesora Jurídica realizó la tipificación para las **29** PQRDSF – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones, recibidas durante el 1er. Trimestre de 2022, clasificando las temáticas de las mismas en cuatro (2) grupos, dentro de los cuales por temas varios u otros se recibieron **25** casos, representando el 86.21%, seguido de traslados por competencia con 4 casos para el 13.79% de la medición.



TIPIFICACIÓN PQRDSF RECIBIDAS 1er. TRIMESTRE DE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Tipificación	Cantidad	% Participación
Otros	25	86,21%
Traslados por Competencia	4	13,79%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>



Fuente: PQRDSF Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia



## 6. CONSULTAS JURÍDICAS:

Durante el 1er. Trimestre de 2022, la Oficina Asesora Jurídica recibió **104** solicitudes de consultas jurídicas, a través de nuestra plataforma de gestión documental Esigna.

El comportamiento frente a la cantidad de consultas jurídicas recibidas, fue similar en el trimestre analizado, reportando 34 casos en enero y marzo de 2022 y 36 casos en febrero de 2022, mediante los cuales, la ciudadanía formuló diferentes tipos de inquietudes y solicitudes de consultas jurídicas.



CONSULTAS JURÍDICAS RECIBIDAS 1er. TRIMESTRE DE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Mes	Cantidad	% Participación
Enero 2022	34	32,69%
Febrero 2022	36	34,62%
Marzo 2022	34	32,69%
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100,00%</b>



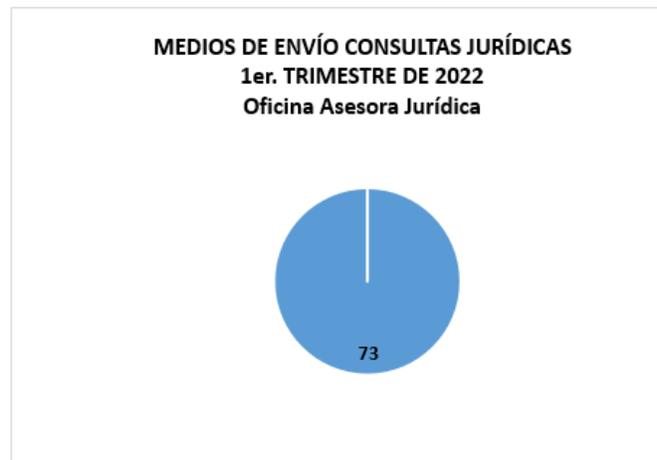
Fuente: PQRSDf Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia

## 7. MEDIOS DE ENVÍO RESPUESTAS A CONSULTAS JURÍDICAS:

La Superintendencia de la Economía Solidaria, tiene como política el manejo de los recursos y el cuidado ambiental, es así como, en aras de dar cumplimiento al Sistema de Gestión Ambiental ISO:14001-2015 y a su política de cero papel, se adoptó como estrategia, el envío de su correspondencia a través de la plataforma Esigna, al correo electrónico reportado por los usuarios; esto, con el ánimo de ser más eficientes en el uso de los recursos y en el envío de las comunicaciones, toda vez que llega al usuario final la respuesta, una vez se firme el documento.

Durante el 1er. Trimestre de 2022, se registró que el **100%** de sus envíos ante las consultas jurídicas solicitadas, se realizó mediante Esigna, cumpliendo con ello con el uso a cabalidad de los medios digitales dispuestos por la Supersolidaria.

MEDIOS DE ENVÍO CONSULTAS JURÍDICAS 1er. TRIMESTRE DE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Medio de Envío	Cantidad	% Participación
Esigna	73	100,00%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100,00%</b>



Fuente: PQRSDF Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia



## 8. TIEMPO DE RESPUESTA CONSULTAS JURÍDICAS:

Es importante destacar que, durante el 1er. Trimestre de 2022, se expidieron un total de **81** respuestas ante las solicitudes de consultas jurídicas recibidas, mediante las cuales, se pudo establecer una importante y efectiva gestión en la atención prestada por parte de la Oficina Asesora Jurídica, dentro de los 30 días de haber sido recibidas, para el **96.30%** de la totalidad de consultas expedidas, con **78** casos, dentro de lo que detallamos que, durante los primeros 10 días, se atendieron **18** casos, que correspondió al **22.22%** de la medición; entre el día 11 y 20 se dio respuesta a 42 casos más, para el **51.85%** del análisis.

Así mismo, entre el día 21 y 30, se atendieron **18** casos para el **22.22%**, y, superior a 30 días, se emitieron respuesta a **3** casos más representando el **3.70%**.



TIEMPOS DE RESPUESTA CONSULTAS JURÍDICAS 1er. TRIMESTRE DE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Días Transcurridos	N° Respuestas Consultas Jurídicas Atendidas	%
1 - 10 días	18	22,22%
11 - 20 días	42	51,85%
21 - 30 días	18	22,22%
Más de 30 días	3	3,70%
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100,00%</b>



Fuente: PQRSDF Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia

**Secretaría General**  
**Red Interinstitucional de Transparencia y**  
**Anticorrupción – RITA**

**Información Estadística**  
**1er. Trimestre de 2022**

“Super-Visión” para la transformación 

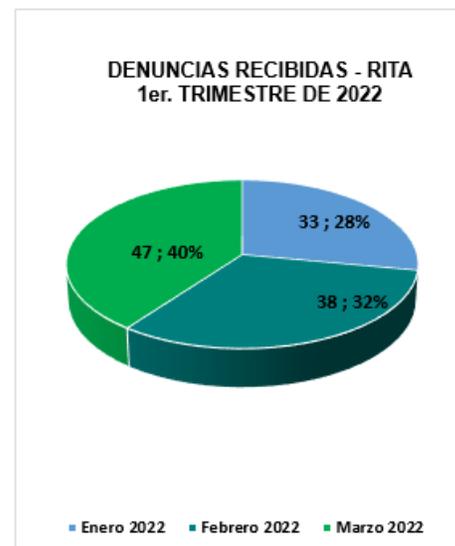
## 1. ATENCIÓN DE DENUNCIAS – RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN (RITA):

La Secretaría General de la Superintendencia de la Economía Solidaria, recibió **118** denuncias a través de la **Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA**, cuyo objetivo es el fortalecimiento de los mecanismos en los que las entidades del estado luchan contra la corrupción; también mediante ella, se consiguió un importante acercamiento de la ciudadanía con las instituciones del estado.

En atención al informe trimestral establecido por la Ley 1712 de 2014, respecto de las denuncias recibidas en la entidad, corresponde a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Superintendencia de la Economía Solidaria, la administración del correo [denunciasporcorrupción@supersolidaria.gov.co](mailto:denunciasporcorrupción@supersolidaria.gov.co).

A continuación, se describen las denuncias recibidas durante el 1er. Trimestre de 2022, en el canal de RITA - RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN:

DENUNCIAS RECIBIDAS - RITA 1er. TRIMESTRE DE 2022		
Mes	Cantidad	% Participación
Enero 2022	33	27,97%
Febrero 2022	38	32,20%
Marzo 2022	47	39,83%
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100,00%</b>



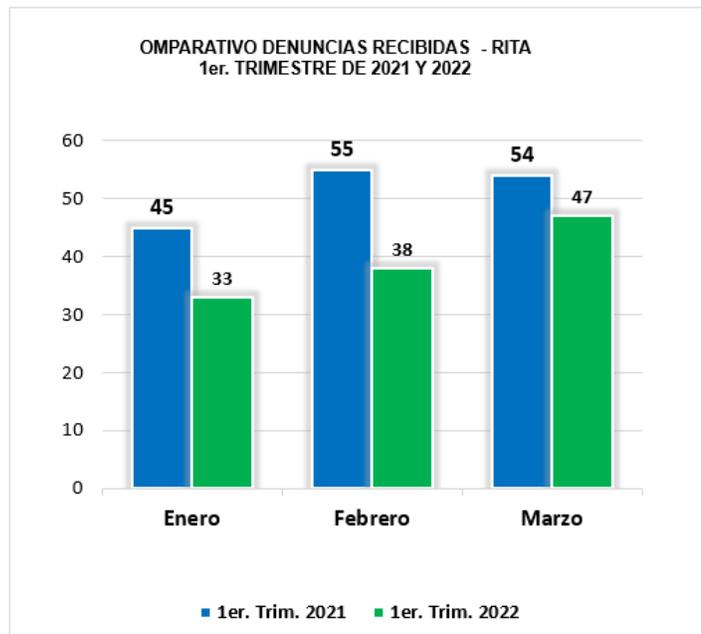
Fuente: Denuncias RITA, Esigna, SES, Construcción propia

“Super-Visión” para la transformación

## 2. COMPARATIVO DENUNCIAS – RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN (RITA) 1er. TRIMESTRE DE 2021 Y 2022:

La Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA), es un canal utilizado con frecuencia por la comunidad solidaria, reportando un total de 154 denuncias para el 1er. Trimestre de 2021 y 118 para el mismo periodo en el 2022, representando un valor decreciente del 23.38%.

COMPARATIVO DENUNCIAS RECIBIDAS - RITA 1er. TRIMESTRE DE 2021 Y 2022		
Mes	2021	2022
Enero	45	33
Febrero	55	38
Marzo	54	47
<b>Total</b>	<b>154</b>	<b>118</b>



Fuente: Denuncias RITA, Esigna, SES, Construcción propia