



INFORME TRIMESTRAL GESTIÓN DE PQRSD

GRUPO RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO
Tercer Trimestre 2022

1. Presentación

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, La Superintendencia de la Economía Solidaria pone a disposición de la ciudadanía y en especial de sus grupos de valor, el informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones - PQRSDF recibidas durante el tercer trimestre de 2022.

2. 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).

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.

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).

Solicitud 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).

3. 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:



Gráfico 1. Canales de Comunicación

Atención presencial y correspondencia:

La Superintendencia de la Economía Solidaria cuenta con un espacio físico, denominado Centro de Atención al Ciudadano – CAU, que permite guiar respecto a los trámites y solicitudes en general que se presenten ante la entidad, así como 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 8:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua

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.

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

Atención sede electrónica:

A través del uso de las TIC's o tecnologías de la información y las comunicaciones, la Supersolidaria ha dispuesto sus canales de información, ampliando su cubrimiento para facilitar el acercamiento efectivo de las organizaciones sujetas a supervisión y control, los ciudadanos y la comunidad en general a la Superintendencia.

La Superintendencia de la Economía Solidaria ha dispuesto en la página web, la sede electrónica para que los ciudadanos y partes interesadas, puedan radicar sus Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y/o Denuncias – PQRSD, así como las solicitudes asociadas a trámites oficiales, en cumplimiento de sus obligaciones ante esta entidad, link ingreso sede electrónica: <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/info/inicio.do#no-back-button>.

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:

Para el protocolo de atención para 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, con el asunto “asignación de cita virtual”.

Correos electrónicos:

Con el fin de mejorar el acceso y facilitar la gestión de trámites, así como las preguntas, quejas, reclamos, solicitudes y/o denuncias - PQRSD, entre otros, la Superintendencia de la Economía Solidaria cuenta con el correo electrónico atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co

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, donde podrán remitir cualquier inquietud al respecto.

A continuación, damos a conocer las estadísticas de la atención y participación ciudadana que se adelantaron en cada una de las Delegaturas de la Superintendencia, teniendo en cuenta la regulación para las organizaciones supervisadas, según su clasificación y el trámite a adelantar:

4. Gestión de PQRSD

Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

Atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias:

PQRSD escritas:

Durante el tercer trimestre de 2022, la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa Solidaria, recibió **2.150** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias, a las cuales se les aplicó el procedimiento establecido en la Circular Básica Jurídica expedida el 18 de diciembre de 2020. A continuación, se relaciona el número de solicitudes por mes.

PQRS RECIBIDAS 3er.Trimestre de 2022		
Periodo	Grupo de Atención y Gestión de PQRS	Total
Julio de 2022	643	643
Agosto de 2022	735	735
Septiembre de 2022	772	772
Total	2.150	2.150

Tabla 1. PQRSD recibidas - Delegatura Asociativa – Fuente: Elaboración propia

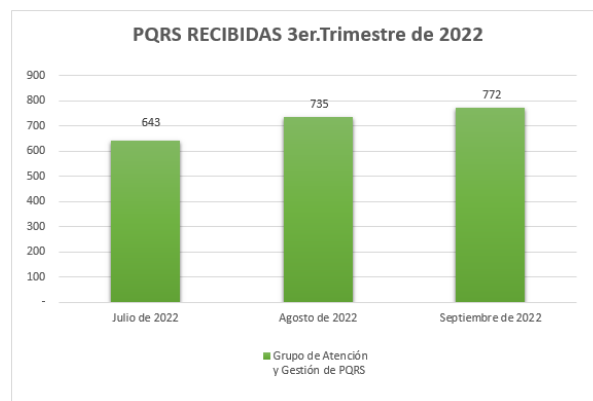


Gráfico 2. PQRS recibidas 2022-III – Fuente: Elaboración propia

Cabe aclarar que varias de las solicitudes recibidas mediante el canal de PQRSD, se direccionaron al solicitante, indicando que como requisito de procedibilidad, debía en primera instancia presentar su derecho de petición ante el órgano de control social de la organización solidaria, ante la cual, presenta su

queja, pues de conformidad a la citada circular, ese es un requisito indispensable para que se entre a evaluar de fondo la solicitud del peticionario.

Para el caso de las solicitudes que se reciban con la petición y la respuesta por parte de la organización solidaria y en las cuales el peticionario indique que no está satisfecho con la respuesta emitida, este Ente de Supervisión entra a evaluar de fondo la solicitud; ocurre lo mismo en el caso de las solicitudes presentadas a la entidad solidaria y que cumplido el término no se dé respuesta a la misma.

Las solicitudes realizadas por la ciudadanía en general, fueron radicadas directamente en el Área de Correspondencia de la Superintendencia de la Economía Solidaria, las cuales ingresaron por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Supersolidaria.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA ENTIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PQRSD:

Las organizaciones solidarias que registraron mayor número de PQRSD en el 3er. trimestre del año 2022, registran como domicilio principal los siguientes departamentos y el distrito capital:

Departamento	Municipio	N° de peticiones
VALLE	CALI	680
BOGOTA	BOGOTA D.C.	729
SANTANDER	BUCARAMANGA	36
ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	79
ANTIOQUIA	MEDELLÍN	79

Tabla 2. Distribución geográfica de PQRSD - Delegatura Asociativa – Fuente: Elaboración propia

Aunque nuestras oficinas están localizadas en la ciudad de Bogotá, se reciben comunicaciones de todo el país a través de los diferentes canales dispuestos para interactuar con la ciudadanía en general.

TIIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES:

La Superintendencia de la Economía Solidaria a través del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, adscrito a la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, ha definido unas tipologías de las PQRSD, con el fin de clasificar las solicitudes por sus características similares e informar a la ciudadanía cuáles son los motivos más frecuentes de las peticiones, quejas y reclamos que nos remiten nuestros diferentes grupos de interés.

Durante el primer trimestre del año 2022, las solicitudes más recurrentes que se recibieron según la tipificación establecida fueron las siguientes:

TIPIFICACIÓN PQRS ASIGNADAS		
Tema	Sub-tema	Cantidad
Créditos	Paz y salvo, amortización de crédito, descuentos adicionales, no aceptación de pago anticipado, valor certificado de deuda.	446
Asambleas y/o gobernabilidad	Denuncias en contra de administradores y órganos de vigilancia de las organizaciones, exclusión de asociados	124
Aportes sociales	devolución de aportes, revalorización de aportes	280
Traslado por competencia	Traslado a otras entidades estatales por competencia	546
Queja contra el servicio	Estado de trámites, inconformidad con respuesta emitida por la Superintendencia	28
Desistimiento de queja	NA	10
Entes de control	Solicitudes de entidades de control, rama ejecutiva y judicial y otras entidades estatales	25
Solicitudes	Normatividad del sector, estado de las organizaciones solidarias o incompletas	576
Fondos sociales y mutuales	Presuntas irregularidades en el pago de auxilios de la organización solidaria	35
Cierre	Respuesta ajustada de la organización solidaria	29
Archivo	NA	51
Total		2.150

Tabla 2. Tipificación PQRSD - Delegatura Asociativa – Fuente: Elaboración propia

TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD

En el tercer trimestre del año 2022, el tiempo de respuesta en que esta dependencia atendió en promedio los casos de solicitudes recibidas mediante el canal de PQRSD, presentadas por los diferentes grupos de interés a esta Superintendencia, fue de **15** días hábiles, como se puede observar a continuación:

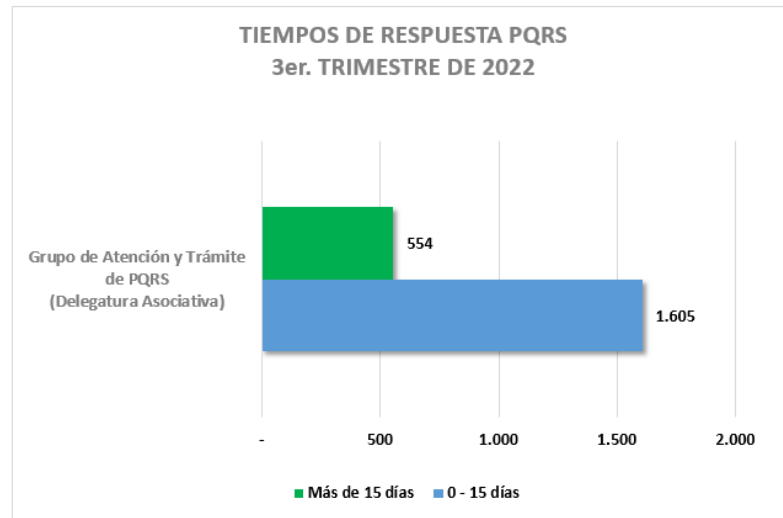


Gráfico 3. Tiempos de respuesta - Delegatura Asociativa – Fuente: Elaboración propia

Es importante destacar que para el 3er. trimestre del año 2022, se expidieron un total de **2.159** respuestas antes las solicitudes recibidas de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias – PQRS, mediante lo cual, se puede establecer una importante y efectiva gestión en la atención a la ciudadanía de **1.605** solicitudes dentro de un periodo de medición de **0-15** días, representando el **74.34%**, seguido de 554 respuestas que también se emitieron de manera favorable dentro del rango de más de 30 días lo que refiere el **25.66%**.

COMPARATIVO TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRS		
3er. Trimestre de 2022		
Periodo: 3er. Trimestre de 2022	Grupo de Atención y Trámite de PQRS (Delegatura Asociativa)	Porcentaje
Entre 0 - 15 días	1.605	74,34%
Más de 15 días	554	25,66%
Total	2.159	100,00%

Tabla 2. Tipificación PQRS - Delegatura Asociativa – Fuente: Elaboración propia

Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera en el Cooperativismo

Atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias:

PQRSD escritas:

En el tercer trimestre de 2022, La Superintendencia de la Economía Solidaria recibió a través de sus canales electrónicos **606** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD, las cuales fueron atendidas con oportunidad y calidad en su totalidad, distribuidas en cada mes, así:



Gráfico X. PQRSD recibidas - Delegatura Asociativa – Fuente: Elaboración propia

Una vez en nuestra plataforma, previo al análisis de cada una de las PQRSD, se efectúa el respectivo reparto a los distintos gestores y profesional de apoyo designado para la atención de éstas.

Producto de ese reparto de PQRSD, se proyectan oficios, correspondientes a acuses de recibo con su respectivo informe de traslado o requerimiento, dirigidos a los interesados, los requerimientos se dan, cuando la Organización Solidaria o Cooperativa, no ha dado respuesta a PQRSD, previamente interpuesta por el interesado ante la Vigilada o cuando la Cooperativa no ha dado respuesta a requerimiento de la Superintendencia y los traslados por competencia se proyectan, cuando se logra sumariamente comprobar, que el interesado no ha agotado el conducto regular, que es acudir inicialmente ante el Órgano de Control Social de la Cooperativa o Junta de Vigilancia.

Toda esta sustanciación, es adelantada por los Gestores y profesionales de apoyo para el efecto, contando con revisión y firma del superior que revisan la calidad y oportunidad del trabajo.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA ENTIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PQRSD:

En todo el territorio nacional hay Cooperativas de Economía solidaria, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Multiactivas e Integrales con Sección de Ahorro y Crédito, vigiladas por la Superintendencia, las PQRSD provienen de todos los Departamentos de Colombia, donde se genera el mayor número

de PQRSD, es Bogotá DC, seguido de Santander, luego Antioquia y Valle del Cauca, como lo ilustra la siguiente tabla y gráfica.

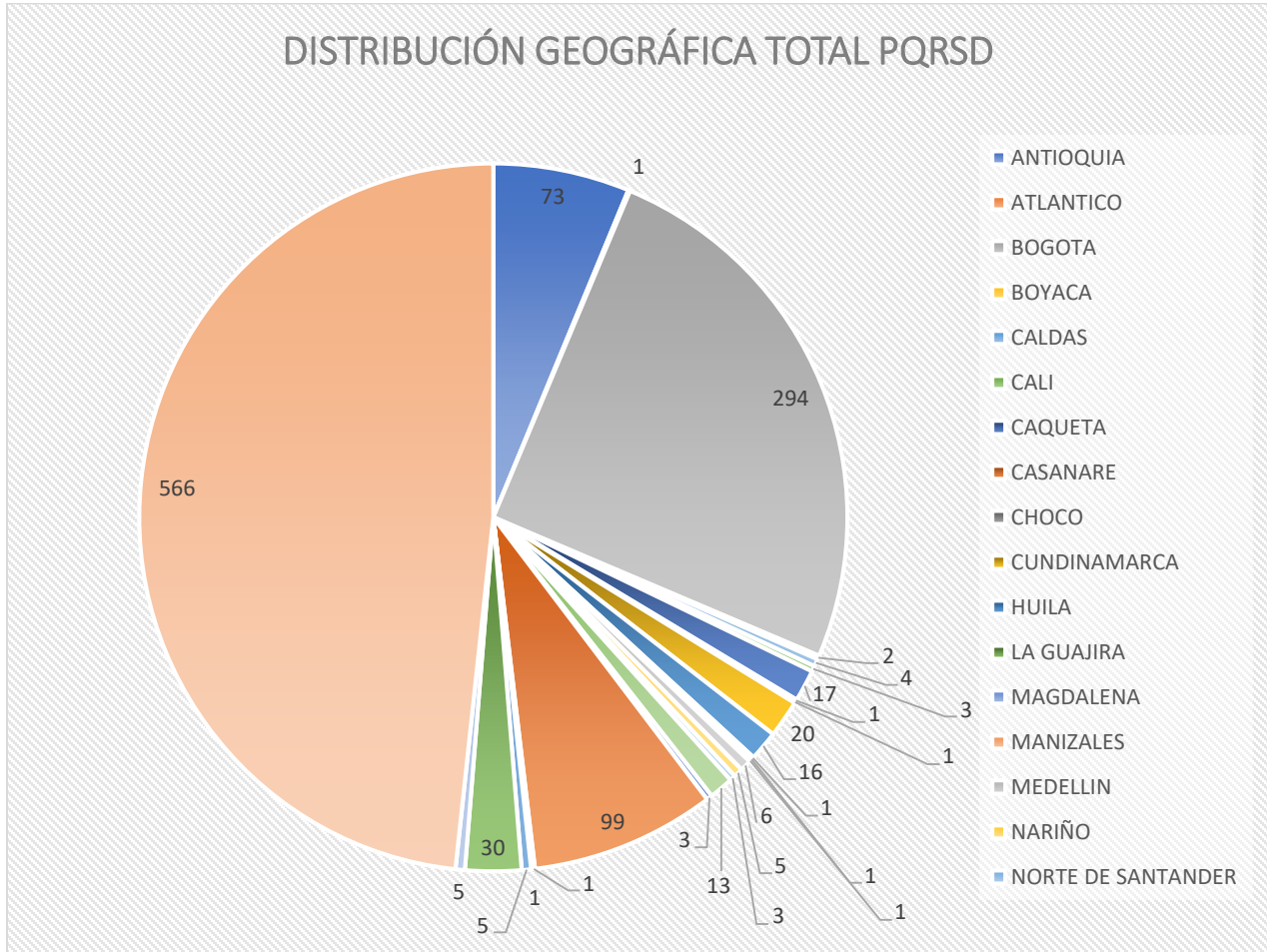


Gráfico X. Distribución geográfica de PQRSD - Delegatura Financiera - Fuente: Elaboración propia

Sin mayor análisis podemos identificar en la gráfica que el mayor porcentaje de PQRSD, se originan en Bogotá D.C., con un 49%, seguido de Santander con un 19%, luego está Antioquia con un 12% y El Valle del Cauca con un 5%.

ENTIDADES CON MAYOR NUMERO DE PQRSD

Las entidades que mayor número de PQRSD, recibieron durante el tercer trimestre del año 2022, fueron: FINCOMERCIO LTDA. De Bogotá D.C., COMULTRASAN, del Departamento de Santander, PROGRESSA de la ciudad de Bogotá D.C., y COOPCAFAM de la ciudad de Bogotá D.C., como lo prueba la siguiente gráfica:

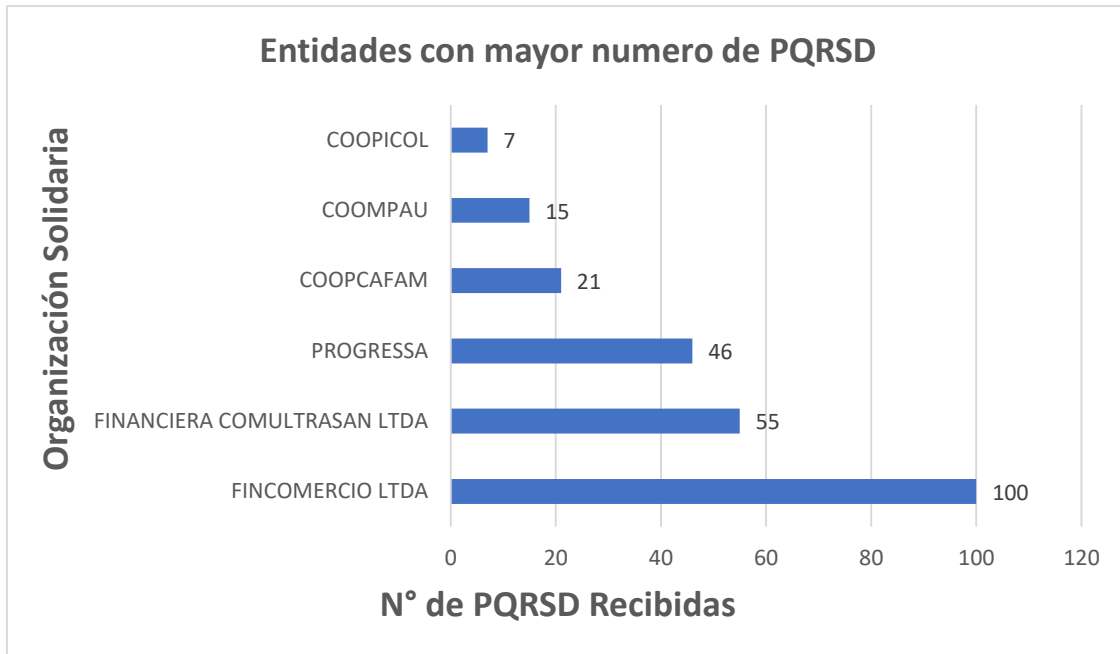


Gráfico X. Entidades con mayor Número de PQRSD - Delegatura Financiera - Fuente: Elaboración propia

Nótese que guarda relación, el hecho que de las cuatro (4) Cooperativas que mayor número de PQRSD, recibieron en el tercer trimestre del 2002, tres (3) están ubicadas en la ciudad de Bogotá D.C., de allí que sea en la ciudad de Bogotá D.C., donde se originan el mayor número de PQRSD.

TIPIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES:

La Superintendencia de la Economía Solidaria a través de la Coordinación del Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera, ha identificado tipologías de PQRSD de carácter económico y administrativo, con el fin de clasificarlas.

Estos fueron los temas de mayor demanda durante el tercer trimestre de 2022, que motivaron la presentación de PQRSD.

Económicas:

- Devolución de recursos
- Acuerdo de pago y/o alivio financiero
- Eliminación Reporte Negativo
- Aclaración estado de crédito
- Fraude y/o Suplantación
- Embargo salarial
- Solicitud estado de deuda
- Solicitud de paz y salvo

- Aclaración descuento nómina
- Solicitud estado cuenta
- Certificado de pago
- Aplicación de pagos
- Altas tasas de interés
- Cobros inexistentes

Administrativas:

- Consulta de trámites y procesos

Predomina el tema económico, por obvias razones, se trata de entidades administradoras de recursos económicos, con todas las consecuencias que la actividad genera.

TIEMPO DE RESPUESTA:

Se trata del lapso transcurrido entre la recepción de la PQRSD y la respuesta al interesado, es quizá de los momentos más importantes dentro de la actividad del grupo PQRSD, toda vez que, se trata de términos claramente definidos por la ley y sancionados por ésta, si no se observa su rigurosidad.

La siguiente tabla nos muestra el número de PQRSD, atendidas dentro de varios intervalos de tiempo: entre 0 y 15 días hábiles, 16 y 30 días hábiles o más de 30 días, indicándonos el porcentaje de PQRSD atendidas dentro de cada rango, así:

TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSD TERCER TRIMESTRE 2022		
Días Hábiles transcurridos	No Solicitudes atendidas	%
Entre 0 - 15 días	434	71%
Entre 16 - 30 días	101	17%
Más de 30 días	28	5%
En Tramite	27	4%
Finalizados	16	3%
Total	606	100%

Tabla 1. PQRSD recibidas - Delegatura Asociativa – Fuente: Elaboración propia

Tenemos que, el 71% de las PQRSD, recepcionadas durante el tercer trimestre del año 2022, fueron atendidas dentro del término legal de 15 días hábiles.

CIERRES DE QUEJA RECIBIDOS TERCER TRIMESTRE DE 2022:

Toda la actuación administrativa que inició con una PQRSD, debe tener una culminación de proceso, esto se da, cuando la Organización Solidaria, bien sea da respuesta de fondo al Interesado o atiende el requerimiento hecho por la Superintendencia de la Economía Solidaria, atendiendo el asunto de fondo.

Esta etapa consiste entonces en, analizar las pretensiones del Interesado y la respuesta de la Cooperativa, para definir si hubo o no, una respuesta clara, coherente con la PQRSD y lo más importante, si se atendió de fondo el objeto del asunto que originó la PQRSD.

Es así como, el insumo final para iniciar este trámite de cierre, es el pronunciamiento de la Cooperativa, el siguiente cuadro nos identifica el número de respuestas por parte de la Organización Solidaria, allegadas a la Superintendencia en el tercer trimestre del año 2022.



Gráfico X. Cierre de quejas recibidos - Delegatura Financiera - Fuente: Elaboración propia

Tenemos entonces que, en el tercer trimestre del 2022, recibimos 606 PQRSD y las Cooperativas, dieron respuesta a 370 PQRSD, es de anotar, que las cifras difieren entre sí, toda vez que, los pronunciamientos por parte de las Cooperativas, pueden corresponder a periodos distintos del tercer trimestre.

Oficina Asesora Jurídica

TUTELAS

En el tercer trimestre del año 2022, la Oficina Asesora Jurídica recibió 88 tutelas a través de nuestra plataforma de información documental eSigna.

ACCIONES DE TUTELA RECIBIDAS 3er. TRIMESTRE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Mes	Cantidad	% Participación
Julio 2022	25	28,41%
Agosto 2022	37	42,05%
Septiembre 2022	26	29,55%
Total	88	100,00%

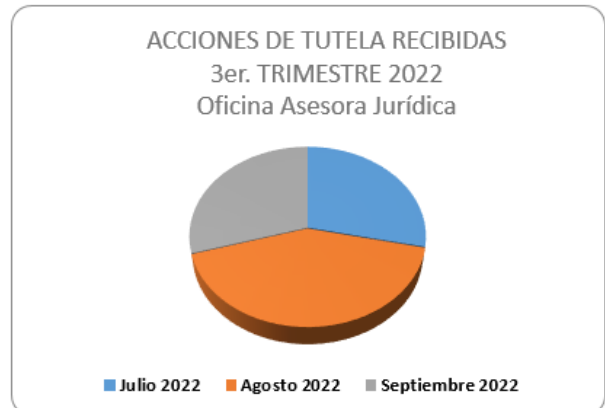


Gráfico X. Tutelas – Oficina Asesora Jurídica - Fuente: Elaboración propia

TIPIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES:

Estos fueron los temas de mayor demanda durante el tercer trimestre de 2022, que motivaron la presentación de tutelas.

TIPIFICACIÓN ACCIONES DE TUTELA RECIBIDAS 3er. TRIMESTRE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Tipificación	Cantidad	% Participación
Derecho de Petición	66	75,00%
Derecho al Debido Proceso	10	11,36%
Derecho al Trabajo	2	2,27%
Otros	5	5,68%
Derecho de Asociación	1	1,14%
Derecho a la Intimidad	0	0,00%
Derecho a la Libertad e Igualdad ante la Ley	0	0,00%
Derecho a la Vida	4	4,55%
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%
Total	88	100,00%

Tabla 1. Tipificación tutelas recibidas - Oficina Asesora Jurídica - Fuente: Elaboración propia

QUEJAS

En el tercer trimestre del año 2022, la Oficina Asesora Jurídica recibió 26 tutelas a través de nuestra plataforma de información documental esigna.

PQRDS RECIBIDAS 3er. TRIMESTRE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Mes	Cantidad	% Participación
Julio 2022	6	23,08%
Agosto 2022	10	38,46%
Septiembre 2022	10	38,46%
Total	26	100,00%

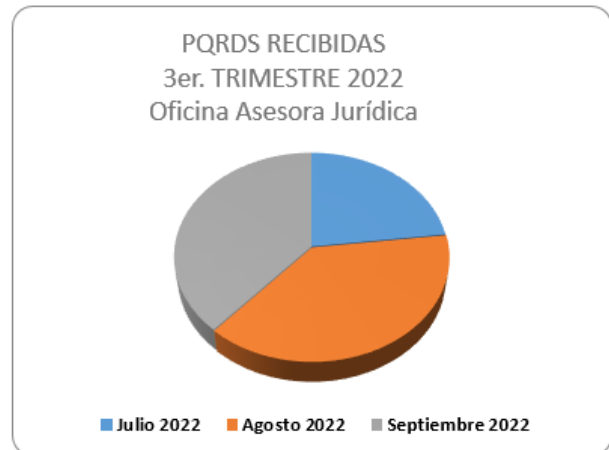


Tabla 1. PQRS recibidas - Oficina Asesora Jurídica - Fuente: Elaboración propia

TIPIFICACIÓN DE LAS PQRS:

Estos fueron los temas de mayor demanda durante el tercer trimestre de 2022, que motivaron la presentación de PQRS.

TIPIFICACIÓN PQRDS RECIBIDAS 3er. TRIMESTRE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Tipificación	Cantidad	% Participación
Otros	22	84,62%
Solicitudes de Información	1	3,85%
Traslados por Competencia	3	11,54%
Solicitudes de documentación	-	0,00%
Total	26	100,00%

Tabla 1. Tipificación PQRS recibidas - Oficina Asesora Jurídica - Fuente: Elaboración propia

CONSULTAS

En el tercer trimestre del año 2022, la Oficina Asesora Jurídica recibió 138 consultas a través de nuestra plataforma de información documental esigna.

CONSULTAS RECIBIDAS 3er. TRIMESTRE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Mes	Cantidad	% Participación
Julio 2022	46	33,33%
Agosto 2022	54	39,13%
Septiembre 2022	38	27,54%
Total	138	100,00%



Tabla 1. Consultas recibidas - Oficina Asesora Jurídica - Fuente: Elaboración propia

Como medio de envío, el más frecuente es eSigna box, el cual corresponde a envíos a través de correos electrónicos registrados por las organizaciones solidarias.

MEDIOS DE ENVÍO CONSULTAS JURÍDICAS 3er. TRIMESTRE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Medio de Envío	Cantidad	% Participación
Esigna Box	126	91,30%
Correo Electrónico de Notificaciones Judiciales	-	0,00%
Correo Certificado	-	0,00%
Publicados en página web	12	8,70%
Total	138	100,00%

Tabla 1. Consultas recibidas - Oficina Asesora Jurídica - Fuente: Elaboración propia

Secretaría General - Centro de Atención al Usuario - CAU

ATENCIÓN TELEFÓNICA:

La Superintendencia de la Economía Solidaria en atención al marco estratégico adoptado y la política de transformación digital, adquirió un sistema de telefonía IP, que nos genera una mejor interrelación con los diferentes grupos de interés y nos permite tener el servicio de llamada en espera, la canalización de los trámites requeridos, el poder obtener estadísticas ajustadas con el fin de establecer acciones de mejora en las actividades de atención al ciudadano.

Es importante destacar que, para el 3er. trimestre del año 2022, se recibieron un total de **2.418** atenciones telefónicas a nuestros grupos de interés, las cuales se presentan a continuación por mes:

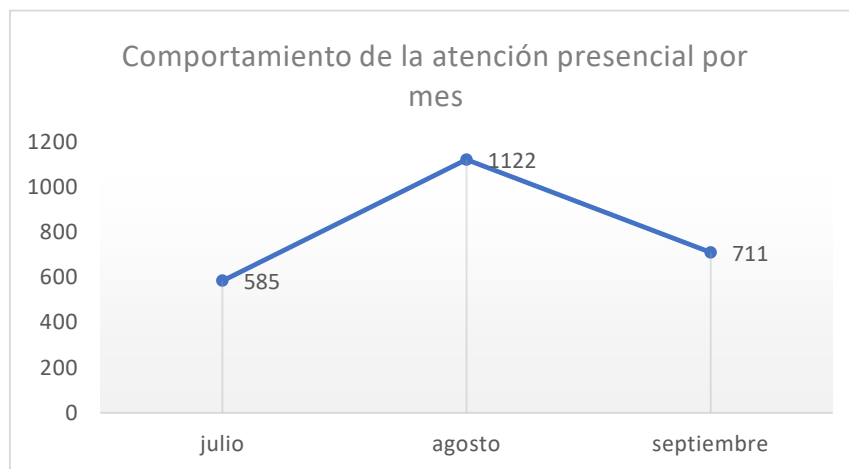


Gráfico X. Atención telefónica - Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta los resultados arrojados por nuestro aplicativo, se presentaron estrategias con el fin de mejorar el servicio y atender el 100% de las llamadas telefónicas de nuestros grupos de interés, para lo cual, se han dispuesto de nuevas extensiones las cuales son atendidas por parte de los integrantes del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano.

ATENCIÓN PRESENCIAL:

Durante el tercer trimestre del año 2022 y con el fin de brindar una atención personalizada a la ciudadanía con calidad, la Superintendencia de la Economía Solidaria, adoptó un protocolo de atención presencial para lo cual el ciudadano debe solicitar cita a través del correo electrónico [citascau@supersolidaria.gov.co](mailto: citascau@supersolidaria.gov.co)

Durante el periodo se realizó la atención de **360 usuarios**, las cuales se presentan a continuación por mes:

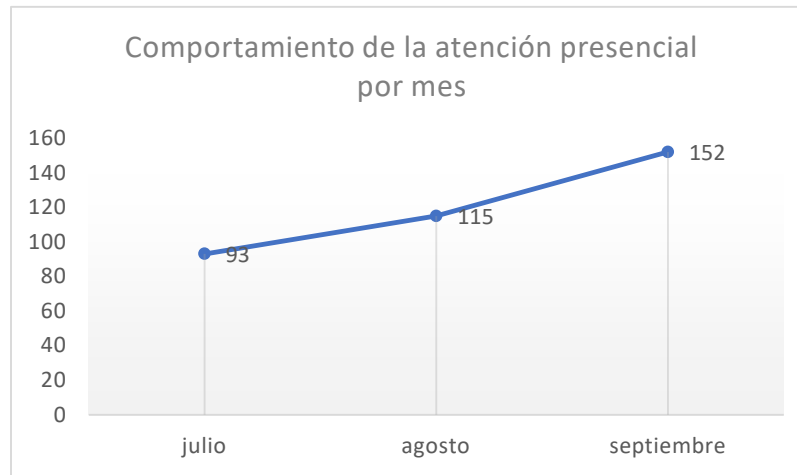


Gráfico X. Atención presencial - Fuente: Elaboración propia

Cabe anotar que la atención mencionada se brindó por profesionales en diferentes disciplinas y con amplia experiencia en el sector solidario, dispuestos a brindar atención y a guiar en las solicitudes a la ciudadanía en general.

Para monitorear y mejorar nuestros servicios, hemos dispuesto del aplicativo Digiturno, que permite conocer las estadísticas del tiempo que se toma para la atención de los ciudadanos, número de atenciones realizadas, tipo de consulta y satisfacción de la atención. Con el resultado obtenido de las estadísticas el Grupo de Servicio al Ciudadano implementó las acciones de mejora a lugar, con el fin de prestar un mejor servicio.

Control Disciplinario

ATENCIÓN DENUNCIAS RITA:

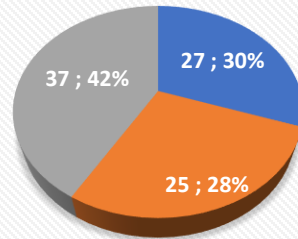
En el tercer trimestre del año 2022, la Secretaría General de la Superintendencia de la Economía Solidaria, recibió 154 denuncias a través de nuestra plataforma de información documental Esigna:

DENUNCIAS RECIBIDAS 3er. TRIMESTRE 2022 Control Interno Disciplinario		
Mes	Cantidad	% Participación
Julio de 2022	27	30,34%
Agosto de 2022	25	28,09%
Septiembre 2022	37	41,57%
Total	89	100,00%

Tabla 1. Denuncias 3er trimestre - Control Disciplinario – Fuente: Elaboración propia



DENUNCIAS RECIBIDAS 3er. Trimestre 2022 Control Interno Disciplinario



■ Julio de 2022 ■ Agosto de 2022 ■ Septiembre 2022

Gráfico X. Denuncias recibidas Control Disciplinario - Fuente: Elaboración propia