



# **INFORME TRIMESTRAL**

## **GESTIÓN DE PQRSD**

**GRUPO RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO**  
**Cuarto 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 cuarto 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 10128, 10129, 10136 y 10252 en el horario de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
- 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 10407-10408 - 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 – PQRS, 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](mailto: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 - PQRS, entre otros, la Superintendencia de la Economía Solidaria cuenta con el correo electrónico [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto: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](mailto: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 cuarto trimestre de 2022, la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa Solidaria, recibió **3.352** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias y dio respuesta a 3.686, 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 recibidas y gestionadas por mes.

Grupo Atención y Trámites de PQRSD - Delegatura Asociativa 4to. Trimestre de 2022		
Periodo	Recibidas	Gestionadas
Octubre de 2022	1063	993
Noviembre de 2022	1307	1365
Diciembre de 2022	982	1328
<b>Total</b>	<b>3.352</b>	<b>3.686</b>

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

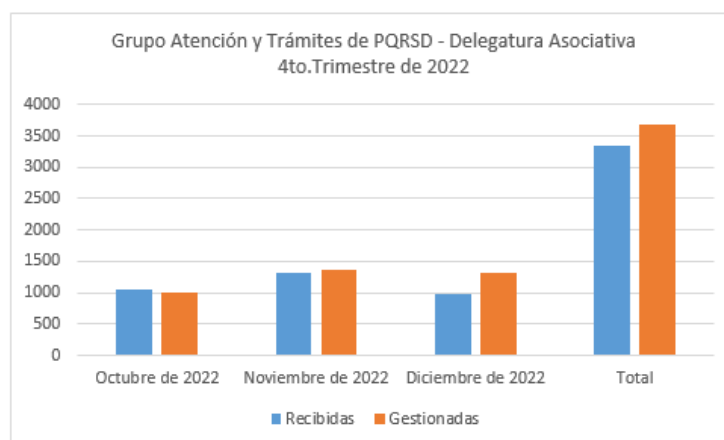


Gráfico 2. PQRS recibidas y gestionadas IV-2022 – Fuente: Elaboración propia

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 atención dispuestos por la Supersolidaria.

#### TIPIFICACIÓN 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 cuarto 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.	1236
Asambleas y/o gobernabilidad	Denuncias en contra de administradores y órganos de vigilancia de las organizaciones, exclusión de asociados	241
Aportes sociales	devolución de aportes, revalorización de aportes	630
Traslado por competencia	Traslado a otras entidades estatales por competencia	357
Queja contra el servicio	Estado de trámites, inconformidad con respuesta emitida por la Superintendencia	1
Desistimiento de queja	Desistimiento de queja	0
Entes de control	Solicitudes de entidades de control, rama ejecutiva y judicial y otras entidades estatales	21
Solicitudes	Normatividad del sector, estado de las organizaciones solidarias o incompletas	682
Fondos sociales y mutuales	Presuntas irregularidades en el pago de auxilios de la organización solidaria	2
Cierre	Respuesta ajustada de la organización solidaria	16
Archivo	–	77
respuesta	–	89
<b>Total</b>		<b>3.352</b>

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

## TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRS

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

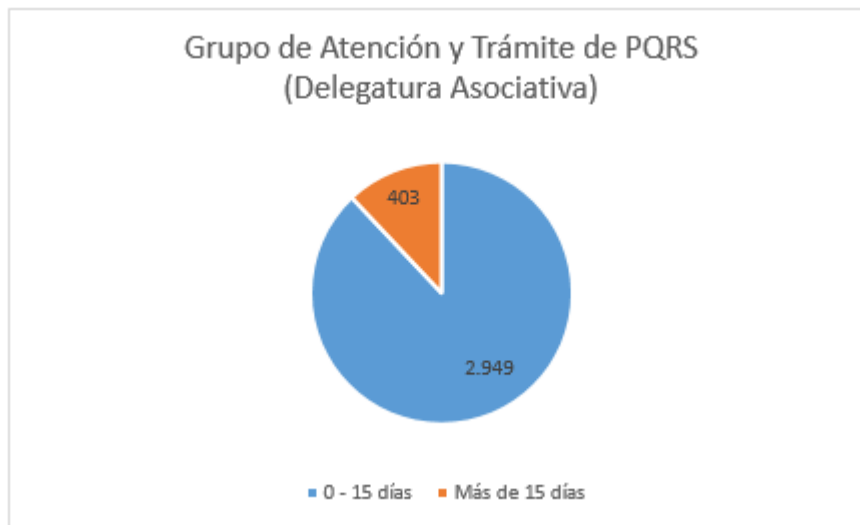


Gráfico 3. Tiempos de respuesta - Delegatura Asociativa – Fuente: Elaboración propia

Es importante destacar que para el 4to. trimestre del año 2022, se expidieron un total de **3.352** 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 **2.949** solicitudes dentro de un periodo de medición de **0-15** días, representando el **87.97%**, seguido de **403** respuestas que también se emitieron de manera favorable dentro del rango de más de 30 días lo que refiere el **12.02%**.

TIEMPOS DE RESPUESTA 4to.Trimestre de 2022	
Días hábiles	Nº PQRS
0 - 15 días	2.949
Más de 15 días	403
<b>Total</b>	<b>3.352</b>
<b>Promedio en días</b>	<b>9</b>

Tabla 3. Tipificación PQRS - Delegatura Asociativa – Fuente: Elaboración propia

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



MEDIOS DE ENVÍO PQRS 4to. TRIMESTRE DE 2022 Delegatura Asociativa		
TIPO DE ENVÍO	Total	% Participación
Correo certificado	19	0,5%
Mail Certificado eSignabox	3609	97,9%
Notificación Personal	58	1,6%
<b>Total general</b>	<b>3686</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 4. 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 cuarto trimestre de 2022, La Delegatura Financiera recibió 519 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD, las cuales fueron atendidas con oportunidad y calidad en su totalidad, distribuidas en cada mes, así:

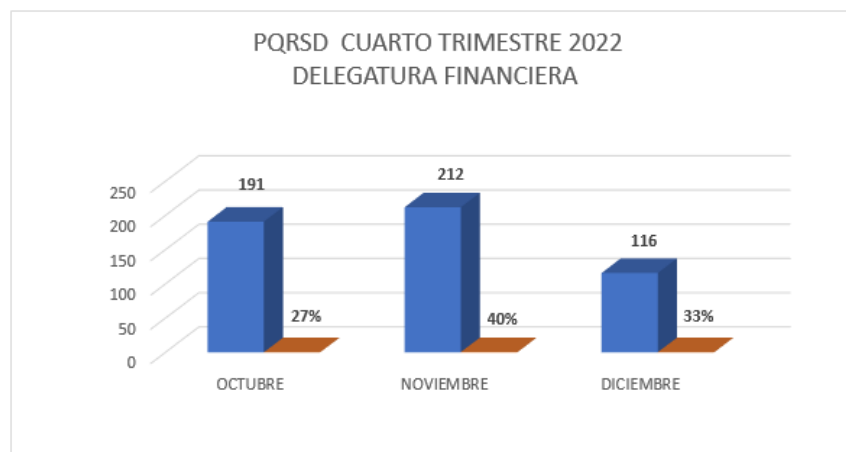


Gráfico 4. PQRSD recibidas - Delegatura Financiera – Fuente: Elaboración propia

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:

Para este cuarto trimestre, Bogotá DC, continúa siendo la región que más PQRSD aporta a la oferta, seguido igual que el trimestre anterior, de Santander, luego Antioquia, pero para este último trimestre del año, el Valle del Cauca, es desplazado al quinto lugar, por El Caquetá, lo que llama la atención, en razón a que se trata de un departamento pequeño en comparación con el Valle del Cauca.

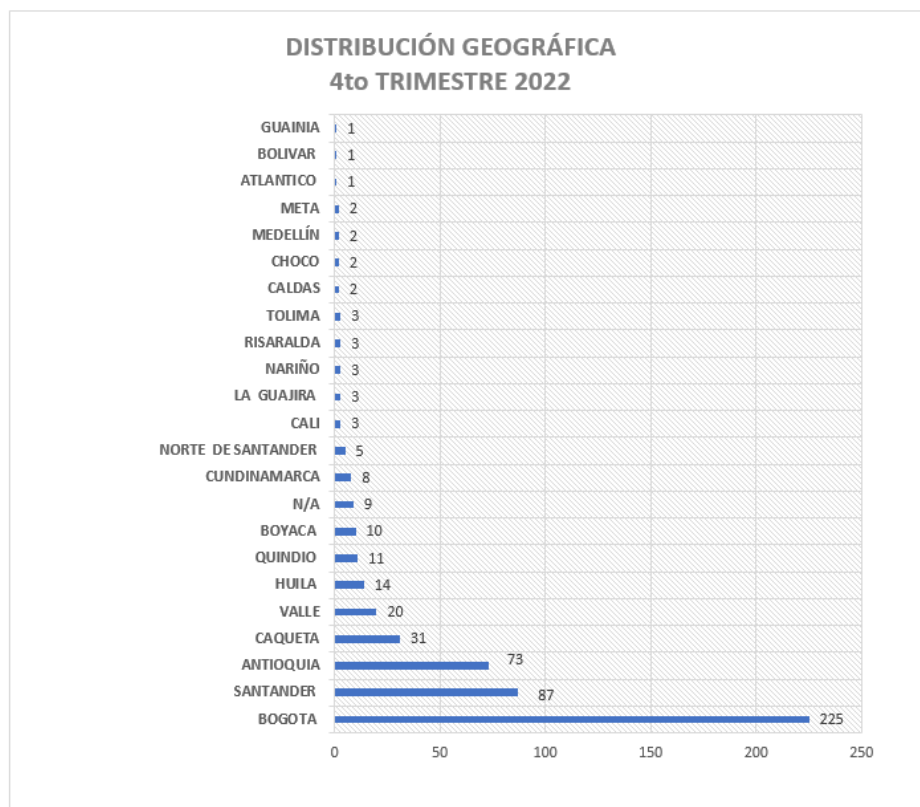


Gráfico 5. Distribución geográfica de PQRSD - Delegatura Financiera - Fuente: Elaboración propia

Sin mayor análisis podemos identificar en la gráfica que el mayor porcentaje de PQRSD, se originan en Bogotá D.C., con un 43%, bajó un 6% con respecto al trimestre anterior, seguido de Santander con un 17%, bajó un 2% respecto al trimestre anterior, luego está Antioquia con un 14%, subió un 2% respecto al trimestre anterior, Caquetá entra en el ranking nacional con un 6% y El Valle del Cuca es desplazado al quinto lugar con un 4%, bajó un 1% respecto al trimestre anterior.

### ENTIDADES CON MAYOR NUMERO DE PQRSD

Las entidades que mayor número de PQRSD, recibieron durante el cuarto trimestre del año 2022, fueron: FINCOMERCIO LTDA. de la ciudad de Bogotá D.C., COMULTRASAN, del Departamento de Santander, PROGRESSA de la ciudad de Bogotá D.C., y COOMPAU de Paujil Caquetá, como lo muestra la siguiente gráfica:



Gráfico 6. Entidades con mayor Número de PQRSD - Delegatura Financiera - Fuente: Elaboración propia

### 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 por sus características similares y definir cuáles son los asuntos más recurrentes por los que los usuarios interponen PQRSD.

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

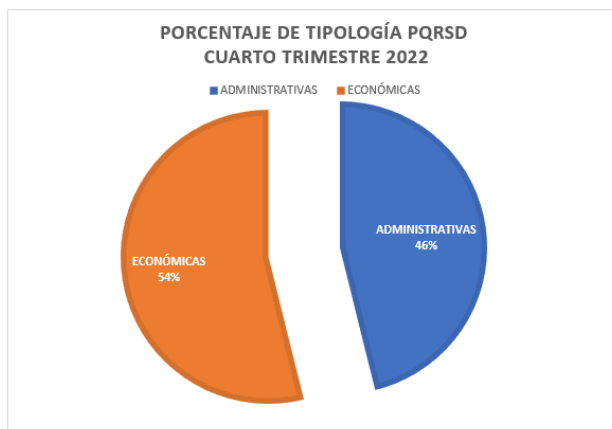


Gráfico 7. Tipificación solicitudes - Delegatura Financiera - Fuente: Elaboración propia

A diferencia del trimestre anterior, donde predominó el tema económico, para este cuarto trimestre, el tema económico y el administrativo, estuvieron casi a la par.

#### 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 en el cuarto trimestre de 2022, 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 CUARTO TRIMESTRE 2022		
Días Hábiles transcurridos	Nº Solicitudes atendidas	%
Entre 0 - 15 días	320	62%
Entre 16 - 30 días	66	13%
Más de 30 días	13	2%
EN TRAMITE	96	18%
FINALIZADOS	24	5%
<b>Total</b>	<b>519</b>	<b>100%</b>

Tabla 5. PQRSD recibidas - Delegatura Financiera – Fuente: Elaboración propia

Tenemos que, el 62% de las PQRSD, recepcionadas durante el cuarto trimestre del año 2022, fueron atendidas dentro del término legal de 15 días hábiles.

#### CIERRES DE QUEJA RECIBIDOS CUARTO 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 cuarto trimestre del año 2022. 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.

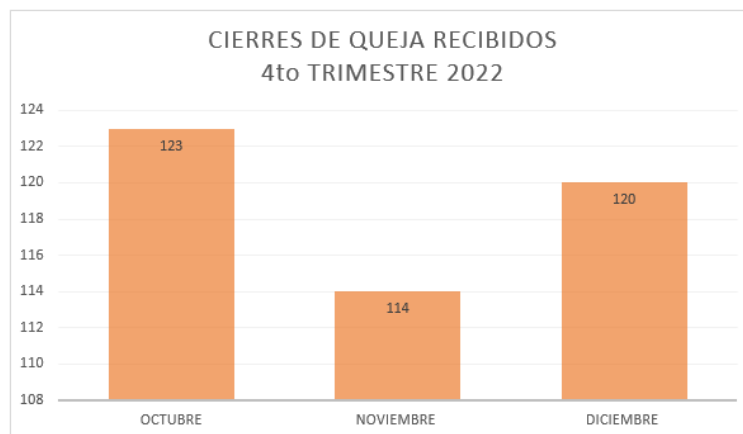


Gráfico 8. Cierre de quejas recibidos - Delegatura Financiera - Fuente: Elaboración propia

Tenemos entonces que, en el cuarto trimestre del 2022, recibimos 519 PQRSD y las Organizaciones solidarias, dieron respuesta a 357 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 cuarto trimestre.

## Oficina Asesora Jurídica

### TUTELAS

En el cuarto trimestre del año 2022, la Oficina Asesora Jurídica recibió 64 tutelas a través de nuestra plataforma de gestión documental eSigna.

ACCIONES DE TUTELA RECIBIDAS 4to. TRIMESTRE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Mes	Cantidad	% Participación
Octubre 2022	20	31,25%
Noviembre 2022	28	43,75%
Diciembre 2022	16	25,00%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100,00%</b>

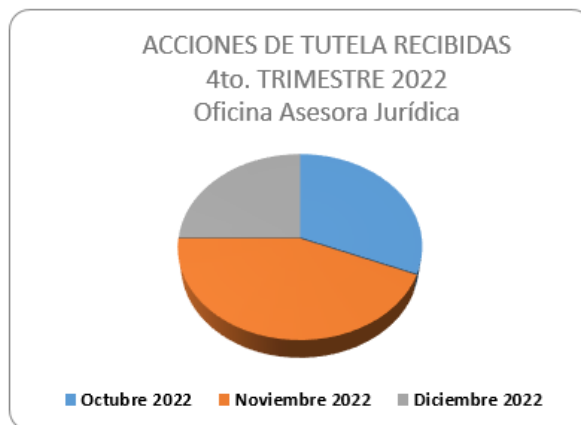


Gráfico 9. Tutelas – Oficina Asesora Jurídica - Fuente: Elaboración propia

### TIEMPO RESPUESTA TUTELAS

La siguiente tabla nos muestra el número de tutelas atendidas en el cuarto trimestre de 2022, dentro de varios intervalos de tiempo: entre 1 día hábil, 2 días hábiles o 3 o más días, indicándonos el porcentaje de tutelas atendidas dentro de cada rango, así:

TIEMPOS DE RESPUESTA EN DIAS ACCIONES DE TUTELA 4to. TRIMESTRE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Días Transcurridos	N° Acciones de Tutela atendidas	%
1 día	39	60,94%
2 días	23	35,94%
3 o más días	2	3,13%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100,00%</b>



Tabla 7. Tiempo Respuesta Tutelas - Oficina Asesora Jurídica - Fuente: Elaboración propia

#### TIPIFICACIÓN DE LAS TUTELAS:

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

TIPIFICACIÓN ACCIONES DE TUTELA RECIBIDAS 4to. TRIMESTRE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Tipificación	Cantidad	% Participación
Derecho de Petición	45	70,31%
Derecho al Debido Proceso	7	10,94%
Derecho al Trabajo	1	1,56%
Otros	6	9,38%
Derecho de Asociación	0	0,00%
Derecho a la Intimidad	0	0,00%
Derecho a la Libertad e Igualdad ante la Ley	2	3,13%
Derecho a la Vida	2	3,13%
Derecho a la Integridad Personal	0	0,00%
Derecho a la Libestad de expresión de Información	0	0,00%
Derecho de Participación	1	1,56%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 6. Tipificación tutelas recibidas - Oficina Asesora Jurídica - Fuente: Elaboración propia

#### QUEJAS

En el cuarto trimestre del año 2022, la Oficina Asesora Jurídica recibió 25 PQRs a través de nuestra plataforma de información documental esigna.

PQRDS RECIBIDAS 4to. TRIMESTRE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Mes	Cantidad	% Participación
Octubre 2022	5	20,00%
Noviembre 2022	14	56,00%
Diciembre 2022	6	24,00%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>

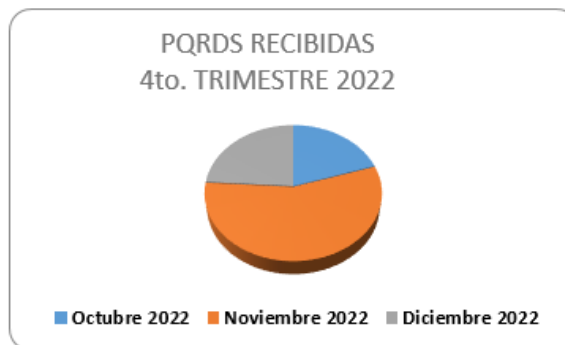


Tabla 7. PQRs recibidas - Oficina Asesora Jurídica - Fuente: Elaboración propia

#### TIPIFICACIÓN DE LAS PQRS:

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

TIPIFICACIÓN PQRDS RECIBIDAS 4to. TRIMESTRE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Tipificación	Cantidad	% Participación
Otros	22	88,00%
Solicitudes de Información	-	0,00%
Traslados por Competencia	3	12,00%
Solicitudes de documentación	-	0,00%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 8. Tipificación PQRS recibidas - Oficina Asesora Jurídica - Fuente: Elaboración propia

#### CONSULTAS

En el cuarto trimestre del año 2022, la Oficina Asesora Jurídica recibió 124 consultas a través de nuestra plataforma de información documental esigna.

CONSULTAS RECIBIDAS 4to. TRIMESTRE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Mes	Cantidad	% Participación
Octubre 2022	49	39,52%
Noviembre 2022	48	38,71%
Diciembre 2022	27	21,77%
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>100,00%</b>

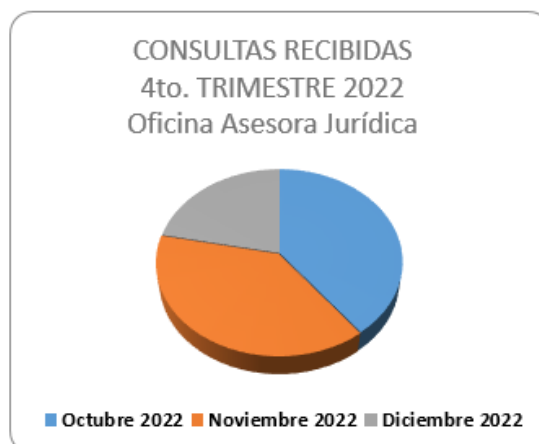


Tabla 9. Consultas recibidas - Oficina Asesora Jurídica - Fuente: Elaboración propia



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 4to. TRIMESTRE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Medio de Envío	Cantidad	% Participación
Esigna Box	129	92,81%
Correo Electrónico de Notificaciones Judiciales	1	0,72%
Correo Certificado	-	0,00%
Publicados en página web	9	6,47%
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 10. 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 4to. trimestre del año 2022, se recibieron un total de **2.069** atenciones telefónicas a nuestros grupos de interés, las cuales se presentan a continuación por mes:



Gráfico 9. 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 **318 usuarios**, las cuales se presentan a continuación por mes:

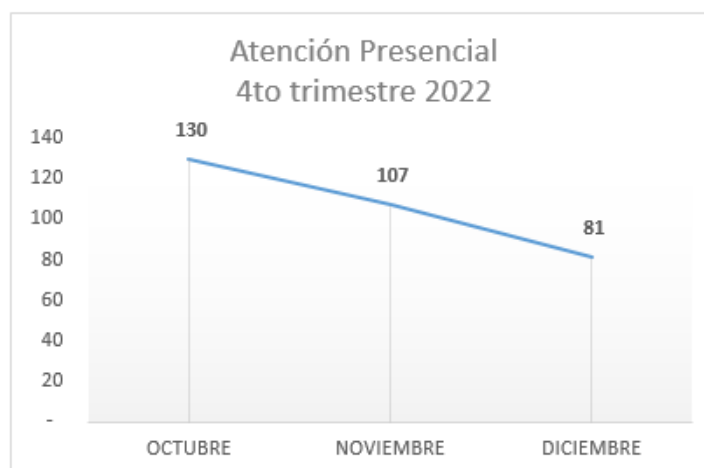


Gráfico 10. Atención presencial - Fuente: Elaboración propia

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 cuarto trimestre del año 2022, la Secretaría General de la Superintendencia de la Economía Solidaria, recibió 75 denuncias a través de nuestra plataforma de información documental esigna:

DENUNCIAS RECIBIDAS 4to. TRIMESTRE 2022 Control Interno Disciplinario		
Mes	Cantidad	% Participación
Octubre de 2022	34	45,33%
Noviembre de 2022	25	33,33%
Diciembre 2022	16	21,33%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 11. Denuncias cuarto trimestre - Control Disciplinario – Fuente: Elaboración propia

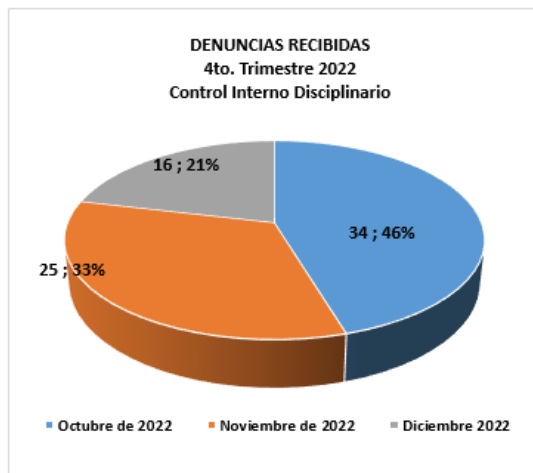


Gráfico 11. Denuncias recibidas Control Disciplinario - Fuente: Elaboración propia