



República de Colombia  
Ministerio de Hacienda y Crédito Público  
**Supersolidaria**  
Superintendencia de la Economía Solidaria



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda



República de Colombia  
Ministerio de Hacienda y Crédito Público  
**Supersolidaria**  
Superintendencia de la Economía Solidaria

# INFORME GESTIÓN GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE SERVICIO AL CIUDADANO

## TERCER TRIMESTRE DE 2020.



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1





## INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de la Economía Solidaria pone a disposición de los grupos de interés y la ciudadanía en general el informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de atención al ciudadano, por medio del cual se tramitan y dan respuestas a las solicitudes que se generan frente a éste Ente de Supervisión utilizando los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la entidad para dicho trámite; en igual sentido se genera un espacio efectivo de comunicación con los ciudadanos, permitiendo tener cobertura nacional, garantizando el acceso a la información y a los servicios que ofrece la Superintendencia.

En este sentido y de conformidad con lo establecido en la resolución 2017400001975 del 26 de abril de 2017, por la cual se crea el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano en la Superintendencia de Economía Solidaria, el cual, está adscrito a la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria.

De acuerdo a las funciones encargadas en la citada Resolución, el Grupo de Servicio al Ciudadano es el encargado de: “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas con la prestación de los servicios a cargo de nuestras vigiladas, llevar el respectivo control, seguimiento y presentar los informes periódicos que sobre el particular se soliciten”; en cuanto a las PQRSD, con respecto a las organizaciones solidarias vigiladas por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria.

En cuanto a las organizaciones autorizadas para ejercer actividad financiera, que se encuentran a cargo de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo, el Grupo Jurídico es el encargado de realizar el respectivo trámite a las PQRSD.

Este informe tiene por objeto mostrar los datos más relevantes en relación con las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que han llegado a esta Superintendencia de Economía Solidaria, en el tercer trimestre de 2020, los datos que se plasman en este informe son oficiales y tienen como fuente de información el aplicativo de gestión documental ESIGNA, el Digiturno, la herramienta FPDA entre otros.





## OBJETIVO

Es para la Superintendencia de Economía Solidaria de gran importancia mantener informada a la ciudadanía en general, sobre los trámites que se adelantan con relación a la atención de PQRSD, participación con la ciudadanía, entre otros, por tal motivo se dan a conocer las estadísticas y procesos realizados por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano a través del siguiente informe, el cual busca los siguientes objetivos:

- La gestión de PQRSD realizadas por las áreas misionales de la Superintendencia, con el fin de promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a la participación democrática, en los ámbitos de la vida política, administrativa, económica, social y cultural.
- Los avances realizados en el tema de participación social con la comunidad en general, que se adelantan en las diferentes áreas de la Superintendencia.
- Las estadísticas de las PQRSD, presentadas por asociados y comunidad en general, en relación con las organizaciones solidarias vigiladas más recurrentes para la toma de decisiones, por parte de los órganos competentes al interior de la Superintendencia.
- Tipologías de PQRSD más recurrentes, así como las organizaciones solidarias vigiladas con mayor número de PQRSD, a efectos de precisar las acciones de supervisión, por parte de las Delegaturas



Código GP 006-1

### Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1



## GLOSARIO

**Derecho de petición:** El 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 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).

**Consulta:** Facultad que tiene toda persona de solicitar y obtener una orientación o una opinión en relación con temas que se encuentren dentro de las facultades de la superintendencia. (Termino de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción).

**Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por 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).

**Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones. (Términos de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción).

**Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad. Término de respuesta: 15 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.

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

**Solicitudes de información:** Facultad que tiene toda persona de solicitar, acceder y obtener información pública de las entidades a excepción de lo establecido en la normatividad colombiana.

**Acción de tutela:** es un mecanismo que tiene por objeto la protección de los derechos constitucionales fundamentales, aún aquellos que no se encuentren



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1





consagrados en la constitución, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

**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.

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

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

**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, realizar un acercamiento a la comunidad con el fin de informar sobre sus servicios, trámites, programas y campañas; logrando así abrir un espacio de participación e integración ciudadana y generando una imagen más favorable de la Administración Pública, a través de la realización de trámites y la prestación de servicios en un solo espacio.



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1



## CANALES DE COMUNICACIÓN

Con el fin de atender las solicitudes realizadas por parte de la ciudadanía ante la Superintendencia y con el ánimo de tener mayor cobertura a nivel nacional, la Superintendencia estableció diferentes canales de comunicación, para los cuales se han establecido los parámetros para la realización de cada proceso, estos canales son:



### Atención Presencial y correspondencia:

La Superintendencia cuenta con un espacio físico, creado para el centro de atención al ciudadano e interesados del sector que permite guiar los trámites que se presenten ante la Superintendencia, brindar alguna orientación respecto de las organizaciones vigiladas y acceder a los servicios de la entidad en el horario establecido.

- **Ubicación:** carrera 7 N° 31 – 10 piso 11 Edificio Torre Bancolombia
- **Horario de Atención:** lunes a viernes 8:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.

A través de la tecnología la Supersolidaria ha dispuesto sus canales de información y participación, ampliando su cubrimiento facilitando la comunicación con la ciudadanía y las partes interesadas.

Como consecuencia de la Emergencia Económica, Social y Ecológica por la pandemia COVID 19, esta Superintendencia suspendió la atención presencial y en su lugar emitió la Carta Circular N° 9 del 26 de marzo de 2020, en la cual se dispuso que:



La Superintendencia de la Economía Solidaria, con fundamento en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 4 el Decreto 2573 de 2014, en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en los numerales 14 y 15 del artículo 36 de la Ley 454 de 1998, en el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 186 de 2004 y en la Ley 1755 de 2015; ha dispuesto en la página web, la sede electrónica de radicación virtual <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/info/inicio.do#no-back-button>, para que los ciudadanos y partes interesadas, puedan radicar sus Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD.

[Incluir la nueva instrucción de atención presencial con base en la solicitud de citas virtuales conforme a lo publicado en la pagina web.....](#)

**Línea telefónica:** Por medio de este canal, la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, planes, programas y eventos desarrollados por la Supersolidaria.

- **Línea Gratuita nacional:** 01800-180-430.
- **Línea de servicio al ciudadano:** (1) 7560-577 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:** 7457-411 Extensiones 10252, 10141, 10258.
- **Línea de atención soporte al capturador de información financiera:** por medio de esta línea, la Superintendencia realiza acompañamiento al reporte de información financiera y soporte del aplicativo SICSES (Sistema Integral de Captura de la Superintendencia de la Economía Solidaria). PBX: (57) (1) 7 560 - 557 Ext: 10408 - 10409 – 10410

**Correo Electrónico:** Con el fin de mejorar el acceso y facilitar el trámite de preguntas, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias 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.

**Sede electrónica:** Funciona como herramienta para que todo ciudadano tenga acceso a la información y servicio on-line, que se pone a disposición de forma actualizada, la finalidad de la sede electrónica es permitir a los usuarios radicar directamente todo tipo de trámite sin dirigirse a la entidad, y realizar la consulta de estado del trámite.





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

Frente a las medidas adoptadas por parte de esta Superintendencia como consecuencia de la Emergencia Económica, Social y Ecológica, se emitió la carta Circular N° 9 del 26 de marzo de 2020, en la cual se dispuso que:

La Superintendencia de la Economía Solidaria, con fundamento en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 4 el Decreto 2573 de 2014, en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en los numerales 14 y 15 del artículo 36 de la Ley 454 de 1998, en el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 186 de 2004 y en la Ley 1755 de 2015; ha dispuesto en la página web, la sede electrónica de radicación virtual <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/info/inicio.do#no-back-button>, para que los ciudadanos y partes interesadas, puedan radicar sus Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD.

Adicionalmente, se ha puesto a disposición el correo electrónico [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co), a través del cual, el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano y Correspondencia, seguirán adelantando las gestiones necesarias para la debida recepción y radicación de las PQRSD en el Sistema Documental e-Signa.

Estas herramientas tecnológicas, apoyan el cumplimiento de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional, en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19 y busca que los diferentes grupos de interés de la Superintendencia de la Economía Solidaria, puedan seguir presentando sus PQRSD, toda vez que, el servicio se prestará solamente de manera virtual, en procura de la protección de los asociados, terceros y la comunidad en general.



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1



A continuación, damos a conocer las estadísticas con relación a la atención y participación ciudadana que se adelantan en cada una de las Delegaturas de la Superintendencia, teniendo en cuenta que la regulación para las supervisadas es diferente para cada uno de los trámites de las vigiladas.

## Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria.

### ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS:

#### 1. PQRSD ESCRITAS:

Durante el tercer trimestre de 2020, la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa Solidaria, recibió 2.495 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, a las cuales, se les siguió el procedimiento establecido, que en muchos de los casos es realizar el traslado al órgano de vigilancia de la organización solidaria, para que de respuesta a la petición presentada por parte del peticionario y se informó al respecto al mismo; En otros casos, esta Superintendencia dio respuesta de fondo a las solicitudes presentadas

Para el presente año, se discriminó cuantas respuestas realizaron las organizaciones de economía solidaria como consecuencia de los traslados de este Ente de Supervisión, encontrando que, para el presente trimestre, se recibieron 1.162 respuestas de las organizaciones vigiladas. Estos documentos fueron recibidos a través de nuestra plataforma de información documental, las cuales fueron atendidas y tramitadas por el Grupo de Atención al Ciudadano cumpliendo con lo dispuesto en el Decreto 1755 de 2015 y la Resolución 2020113000435 de 17 de enero de 2020, tal como se describe a continuación:

SOLICITUDES RECIBIDAS POR MES	
MESES	RECIBIDAS
JULIO	927
AGOSTO	749
SEPTIEMBRE	819
<b>TOTAL</b>	<b>2495</b>



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



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, fueron recibidas por los diferentes canales de comunicación con que cuenta este ente de supervisión.

Respecto al mismo trimestre del año anterior, se tuvo un incremento del 23% (574), con respecto al año anterior, en el número de solicitudes, pues el tercer trimestre de 2019 registró un número de 1.921 solicitudes. Así mismo, respecto al trimestre anterior, se tuvo un incremento del 4% en solicitudes de PQRS presentadas, estableciendo claramente que nuestras labores de comunicación, de la ampliación de canales de comunicación y nuestra gestión han dado resultado y han sido eficientes y eficaces para nuestros diferentes grupos de interés.

El procedimiento que se le dio a las PQRS, es el que se encuentra estipulado en la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 2020113000435 de 17 de enero de 2020, en el cual, se realizó en su mayoría una respuesta al peticionario y un requerimiento traslado a las organizaciones solidarias vigiladas, con el fin que fuera ese Ente, quien le diera la respuesta en primera instancia a la solicitud de los usuarios-asociados, en virtud de lo establecido en el artículo 40 de la ley 79 de 1988 y el Capítulo IV del Título IV de la Circular Básica Jurídica 006 de 2015. Frente a las solicitudes que involucraban temas directamente de esta Superintendencia se dio respuesta de fondo a cada situación planteada por el peticionario.

En los traslados realizados por parte de este Ente de Supervisión, se requirió a las entidades para que dieran respuesta de fondo a los peticionarios, con copia a este ente de control, con el fin, de hacer un análisis exhaustivo de lo solicitado frente a lo contestado y verificar si se ajusta a la normatividad vigente. En el caso que las respuestas se hayan ajustado a derecho, se procedió a realizar el cierre de la PQRS, o en el caso que la respuesta no se ajustara a lo solicitado, existiera falencias o no se ajustara a derecho requerimos una vez más a la organización vigilada para que procediera con la respuesta efectiva al peticionario.

## 2. UBICACIÓN GEOGRAFICA ENTIDADES CON MAYOR NUMERO DE PQRS.

Las organizaciones solidarias que registraron mayor número de PQRS en el tercer trimestre de 2020, registran como domicilio principal los siguientes departamentos y el distrito capital:



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

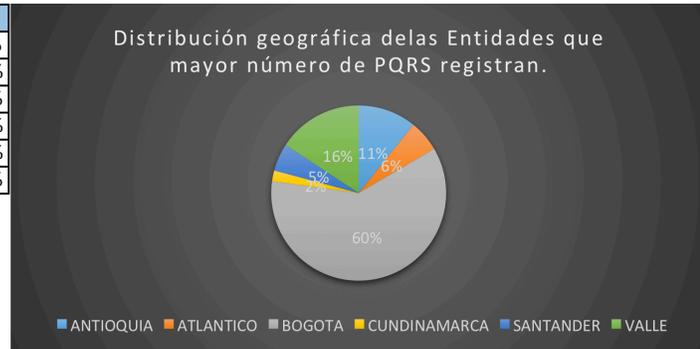
Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 7 560 557. Línea Gratuita 018000 180 430  
www.supersolidaria.gov.co  
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



DEPARTAMENTO	TOTAL	% Participación
ANTIOQUIA	114	11%
ATLANTICO	62	6,0%
BOGOTA	643	60,0%
CUNDINAMARCA	21	2,0%
SANTANDER	54	5,0%
VALLE	167	16,0%



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

De lo anterior se colige, que las quejas de nuestras organizaciones vigiladas se concentran en la ciudad de Bogotá D.C., pues para el periodo del informe, se registra un 60% del total de las solicitudes presentadas de las entidades con mayor número de quejas, seguidas del departamento del Valle, como consecuencia del aumento de solicitudes de auxilio de la Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia –COOMEVA–, seguidas del departamento de Antioquia.

### 3. 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 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 comunicaciones que nos remiten nuestros diferentes grupos de interés; con relación a las solicitudes recibidas en el tercer trimestre del año 2020, las solicitudes más recurrentes fueron:



TIPIFICACIÓN REPARTO SOLICITUDES PRESENTADAS		
N°	tipicidad	Numero registrado en el trimestre
1	Presuntas inconsistencias en las condiciones del crédito	623
2	solicitud devolución de aportes y ahorros	258
3	Cuotas descontadas de manera adicional pese a ya haber realizado el total de cuotas pactadas	53
4	Presuntas irregularidades en el pago de auxilios de la entidad	70
5	Traslado por competencia	429
6	solicitud estado de la solicitud y/o solicitudes urgentes	278
7	Solicitud estado de la organización solidaria	129
8	Solicitudes de entidades de control, rama ejecutiva y judicial	64
9	Normatividad del sector ( medidas tomadas por la superintendencia y solicitud de alivios financieros por estado de emergencia)	400
10	Solicitud expedición de paz y salvo y no entrega de los mismos	51

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

Así mismo, presentamos a continuación las causas económicas y administrativas de las PQRS presentadas en el tercer trimestre de 2020, así:

CAUSAS ECONOMICAS	CAUSAS ADMINISTRATIVAS
Incorporación de servicios y costos no autorizados al crédito.	Malos manejos de los administradores
Solicitud de alivios financieros como consecuencia de la emergencia económica, social y ecológica.	Aplazamiento de Asambleas
Devolución de aportes y ahorro en el caso de los fondos de empleados y asociaciones mutuales.	Irregularidades en la celebración de reuniones de los organos de administración.
Solicitudes de pago de auxilios	No entrega de la información solicitada, ni respuesta a solicitudes del peticionario por parte de las vigiladas.
Cuotas descontadas de manera adicional a lo pactado	Exclusión de asociados
Certificados de deuda.	Problemas de Gobernabilidad al interior de las organizaciones vigiladas.

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

#### 4. MEDIOS DE ENVIO:

La Superintendencia de la Economía Solidaria, tiene como política el manejo de los recursos y cuidado ambiental, por lo que en aras de dar cumplimiento al Sistema de Gestión



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1



Ambiental ISO:14001-2015 y su política de cero papel, el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano y Grupo Jurídico de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera Cooperativa, respetando esta política ambiental de la entidad con el programa denominado “cero papel”, ha adoptado como estrategia el envío de su correspondencia a través del correo electrónico (eSigna box - mail certificado), siempre y cuando el peticionario registre un correo electrónico para su notificación.

Con esta política, procuramos ser más eficientes en la entrega de las comunicaciones, dado que, el Sistema de Información Documental Esigna, entrega la correspondencia al correo electrónico del destinatario al instante, una vez el funcionario encargado de firmar el documento, realiza este requisito y genera un acta de entrega del mismo.

Con este sistema de envío estamos garantizando que el ciudadano, la organización solidaria o el tercero, reciban de inmediato las comunicaciones como respuestas o requerimientos que emitimos y evitamos la demora con la mensajería a la dirección del domicilio registrado en llevar la comunicación. Con este procedimiento, contribuimos con el cuidado del medio ambiente eliminando el uso de papel.

Con el fin de dar a conocer a la ciudadanía y a los grupos de valor de esta Superintendencia, elaboramos la siguiente gráfica donde muestra los medios para el envío de la correspondencia de las PQRSD.

Medio de Envío	N° de Respuestas de PQRS enviadas	Porcentaje de Participación
Esigna Box	4307	98,67%
Correo Certificado	50	1%
Personal	8	0%
Total	4365	100%



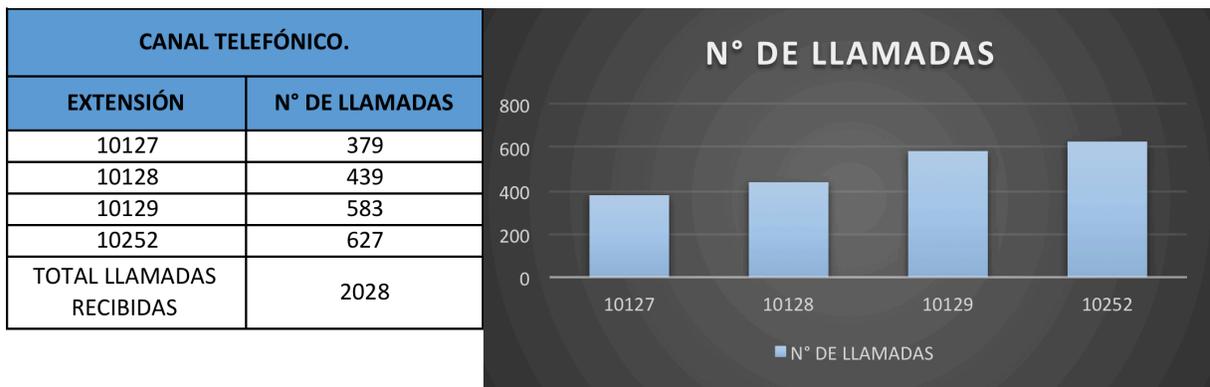
Fuente: PQRSD Delegatura Asociativa, Esigna, SES, Construcción propia

De la gráfica anterior, se infiere que, la política de “cero papel”, se aplica de manera estricta pues más del 98% del total de las comunicaciones enviadas por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, se dirigen por el correo electrónico registrado por el peticionario, lo que suma a la eficiencia y a la eficacia de las respuestas entregadas al peticionario y en los requerimientos y traslados realizados a las organizaciones vigiladas.

En el mismo sentido, el correo certificado registra para este periodo el 1% de la totalidad de las comunicaciones enviadas y se presenta porque, en muchas ocasiones, los peticionarios no presentan un correo electrónico para remitir la respuesta y tan solo el 0.3% de manera personal.

## 5. ATENCION TELEFONICA:

La Superintendencia cuenta con el aplicativo PBX, el cual reporta las llamadas que entran a las líneas adaptadas para la atención telefónica de los diferentes grupos de interés de la Superintendencia, donde se obtuvo para el tercer trimestre de 2020, los siguientes resultados:



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

Luego de analizar el aplicativo de PBX, se pudo establecer que se recibieron 2.028 llamadas, en el trimestre comprendido por los meses de julio, agosto y septiembre a las líneas que están dispuestas a la atención a los diferentes grupos de valor y de interés de esta Superintendencia.

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, se han dispuesto de nuevas extensiones las cuales son atendidas por parte de los integrantes del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano.

## 6. ATENCION PERSONALIZADA:

Con el fin de brindar una atención personalizada a la ciudadanía con calidad, la Superintendencia de la Economía Solidaria, cuenta con un moderno espacio denominado Centro de Atención al Ciudadano (CAU), dotado de equipos y personal humano profesional y calificado, donde un grupo de profesionales de diferentes disciplinas y con amplia experiencia en el sector, están dispuestos a brindar atención y guiar en las solicitudes en nuestras instalaciones.

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 análisis de las estadísticas el Grupo de Servicio al Ciudadano, se implementan acciones de mejora con el fin de prestar un mejor servicio.

Desde el día 22 de septiembre de 2020, la Superintendencia de Economía Solidaria, de acuerdo con los protocolos de bioseguridad y las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional y Distrital, reanudó la atención presencial en la sede de la Entidad para los días lunes y martes y se debe contar con cita previa. Así mismo, la Superintendencia con el fin de preservar la seguridad y la salud de nuestros grupos de interés, constituyó un nuevo canal de comunicación que es a través de videollamada siguiendo el protocolo que se estableció para tal fin.

De lo corrido del trimestre de este informe, se iniciaron los pilotos de atención y la debida publicación y divulgación de la apertura y del nuevo canal de comunicación.

## 7. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQR

En el presente trimestre, el tiempo de respuesta en promedio a las PQRS presentadas por los diferentes grupos de interés a esta Superintendencia, fue de 14 días hábiles. Del total de PQRS presentadas en la vigencia, se presentaron los siguientes resultados:

TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	
Días	Numero de documentos atendidos
1-15	2670
16-30	1316
Mayor a 30	382





## 8. ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO:

Durante el tercer trimestre del año 2020, a través del correo electrónico [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co), se recibieron 7.396 correos electrónicos, los cuales, se remitieron al área de correspondencia para que sean radicados e incorporados al Sistema de Gestión Documental Esigna y sean enviados al área responsable de su trámite.

Es de mencionar que, en este canal de comunicación, se ha venido fortaleciendo más aún cuando ante la emergencia que vivimos, se suspendió el recibo de correspondencia física en la sede de la Superintendencia y cuando la situación que estamos atravesando nos llama a la virtualidad y a contar con distintos canales de atención y recepción de las PQRS.

Este correo es revisado diariamente por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, con el fin de enviar a correspondencia las solicitudes de la ciudadanía de acuerdo como van llegando de manera ágil y oportuna.

### Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo.

## ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

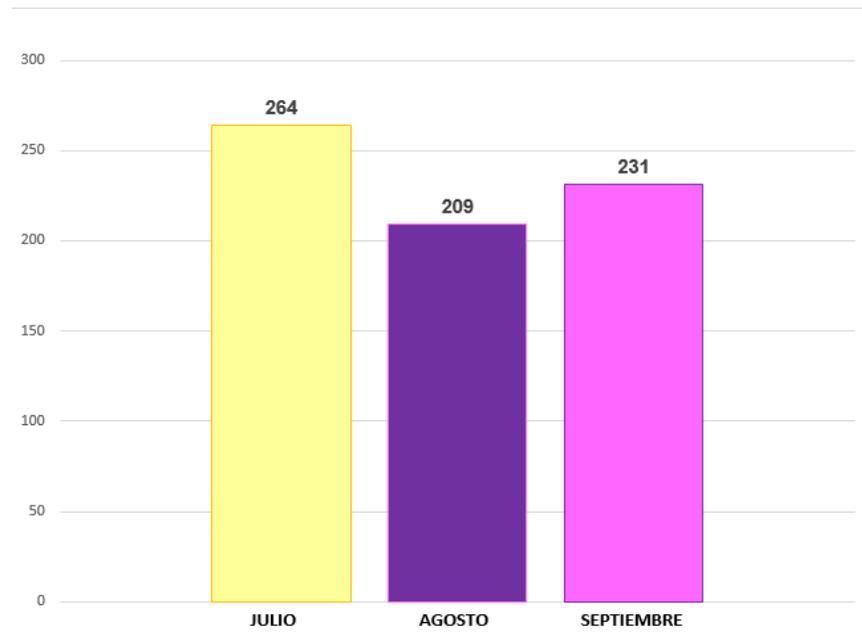
### I. PQRSD ESCRITAS:

En el tercer trimestre de 2020 se recibieron 704 Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias a través de nuestra plataforma de información documental, de las cuales fueron atendidas 564, lo que equivale a un 78%.

## PQRS D GRUPO JURIDICO - DELEGATURA FINANCIERA TERCER TRIMESTRE DE 2020

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO PQRS D TERCER TRIMESTRE 2020 DELEGATURA FINANCIERA JULIO - AGOSTO - JUNISEPTIEMBRE		
MES	NÚMERO DE PQRS D	% PARTICIPACIÓN
JULIO	264	37%
AGOSTO	209	30%
SEPTIEMBRE	231	33%
<b>TOTAL...</b>	<b>704</b>	<b>100%</b>





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

Con el fin de gestionar y dar trámite a los radicados que ingresaron, se emitieron 1774 oficios, los cuales corresponden a 546 acusos a los peticionarios y 470 traslados a las Cooperativas y 758 cierres, desde el Grupo Interno de Trabajo (**Grupo Jurídico**) de la Delegatura Financiera.

## 1. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS PQRSD.

La Superintendencia tiene como función la inspección control y vigilancia de las organizaciones de economía solidaria, Cooperativas de Ahorro y Crédito y Multiactivas e Integrales con Sección de Ahorro y Crédito, de todo el territorio nacional. Su sede principal es Bogotá, por lo que recibimos comunicación de todo el país a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para interactuar con la ciudadanía. Entre los departamentos donde se reciben mayor número de quejas en contra de nuestras organizaciones vigiladas son: Bogotá D. C., Santander, Antioquia, Huila, Valle, Tolima, Quindío, Norte de Santander, Meta, Boyacá, Cundinamarca, Caldas, Nariño, La Guajira, Bolívar, Risaralda y Putumayo, de acuerdo con la siguiente gráfica:

### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA PQRSD TERCER TRIMESTRE DE 2020 GRUPO JURIDICO – DELEGATURA FINANCIERA



Código GP 006-1

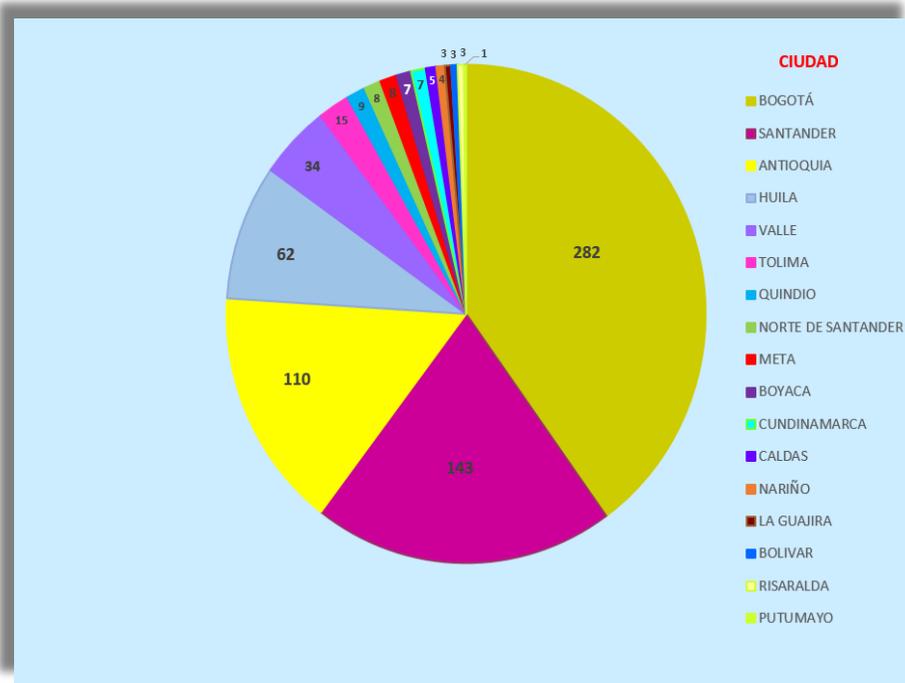
Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1





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

Como se observa en la gráfica de PQRSD por departamento, observamos que el 40% de las PQRSD, recibidas en el Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera de la Superintendencia, corresponden a Bogotá D. C., el 20% Santander, el 16% Antioquia, el 9% Huila, 5% Valle, el 2% Tolima, el 1,2% Quindío, el 1,1% Norte de Santander, el 1,1% Meta, el 1% Boyacá, el 1% Cundinamarca, el 0,7% Caldas, el 0,5% Nariño, el 0,4% La guajira, el 0,4% Bolívar, el 0,4% Risaralda y el 0,2% Putumayo; para un gran total del 100%.

## 2. ENTIDADES CON MAYOR NUMERO DE PQRSD.

Con el fin de informar a la ciudadanía de las entidades Cooperativas de Ahorro y Crédito y Multiactivas e Integrales con Sección de Ahorro y Crédito, que presentan mayor número de radicados o de PQRSD, en el tercer trimestre de 2020, son las siguientes:

Las Cooperativas que presentan mayor número de PQRSD

Tercer Trimestre de 2020, son:



Código GP 006-1

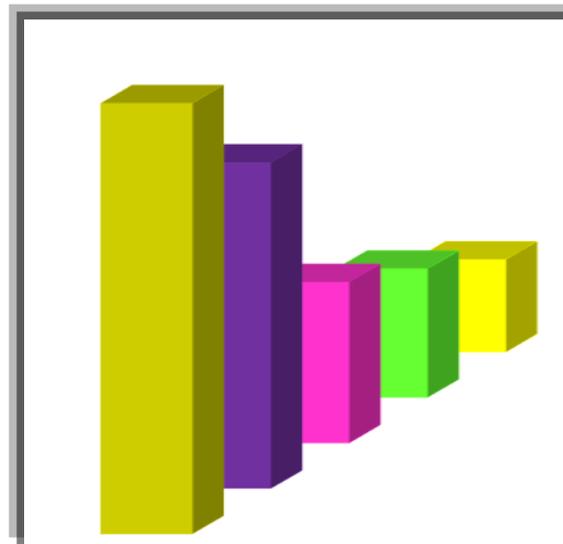
Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1





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

- **Primer lugar** → **Fincomercio**
- **Segundo lugar** → **Financiera Comultrasan**
- **Tercer lugar** → **Progressa**
- **Cuarto lugar** → **Coolac Ltda**
- **Quinto Lugar** → **Comulseb**

### 3. TIPOLOGIA DE LAS PQRSD.

La Superintendencia de la Economía Solidaria a través del grupo Interno de Trabajo - Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera, ha definido tipologías de las **PQRSD** de carácter económico y administrativo, con el fin de clasificar las **PQRSD** por sus características similares e informar a la ciudadanía de cuáles son los temas más frecuentes de las comunicaciones que nos remiten nuestros ciudadanos, por lo que se tomaron los motivos más recurrentes, recibidos en el tercer trimestre de 2020, tal como se muestra a continuación.

#### TIPOLOGIA

ECONOMICAS	ADMINISTRATIVAS
Alivios Financieros	Inconformidad con la respuesta
Acuerdos de pago	Malos manejos administrativos
Aplicación alivios financieros	Problemas de gobernabilidad
Aclaración estado de obligaciones	Problemas de elección y o postulación
Acoso con cobros	Transparencia a la hora de brindar información al asociado



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1





<b>Cobro excesivo de intereses</b>	<b>Violación de normas de libre asociación y retiro</b>
<b>Cobro por desembolso de créditos</b>	Violación al régimen legal, estatutos y reglamentos internos
<b>Cruce de cuentas</b>	
<b>Colaboración comité de solidaridad</b>	
<b>Devolución de aportes y ahorros</b>	
<b>Desembolso de créditos</b>	
<b>Descuentos de nómina</b>	
<b>Descuentos no autorizados</b>	
<b>Embargos</b>	
<b>Extensión alivio Financiero</b>	
<b>Irregularidades crédito</b>	
<b>Inconformidad con alivios aplicados</b>	
<b>Inconformidad con el cobro de intereses</b>	
<b>Inconformidad con pago de cuota</b>	
<b>Inconvenientes retiro CDAT</b>	
<b>Mora injustificada</b>	
<b>Solicitud paz y salvo y estado de cuenta</b>	
<b>Solicitud prórroga pago cuotas crédito</b>	
<b>Reporte negativo a centrales de riesgo</b>	
<b>Reestructuración crédito</b>	
<b>Retención Salarial</b>	
<b>Trámites sin autorización</b>	
<b>Tramites sobre bienes de asociado fallecido</b>	

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

#### 4. ATENCION VIRTUAL

Se han atendido virtualmente por meet google, 5 citas con vigiladas y asociados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

#### 5. MEDIOS DE ENVIO DE LAS PQRSD.

### MEDIOS DE ENVIO PQRSD TERCER TRIMESTRE DE 2020



Código GP 006-1

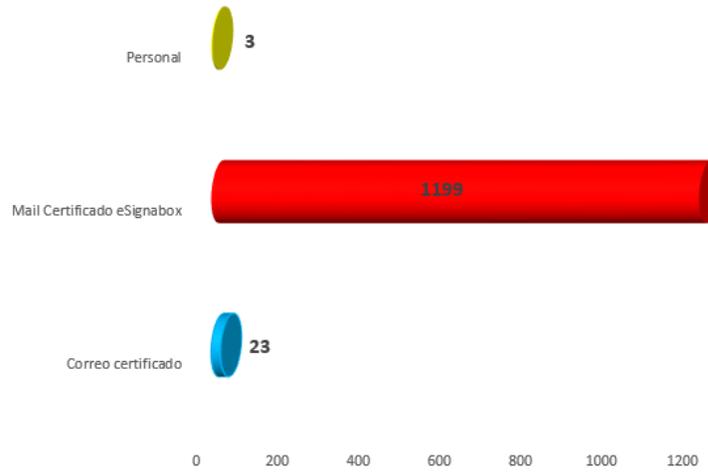
Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1





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



Código GP 006-1

## Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1

