

## INFORME DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO I SEMESTRE DE 2013.

La Superintendencia de la Economía Solidaria, cuenta con diversos mecanismos, para que los usuarios comuniquen y expongan sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información o sugerencias están son:

### **Atención Personal.**

El usuario puede presentar verbalmente una PQRS al Centro de atención al Usuario (CAU). En caso que el solicitante considere insuficiente la información suministrada, podrá presentar el requerimiento formal, a través de la página Web o física en la ventanilla única de correspondencia.

### **Ventanilla Única de Correspondencia.**

En esta ventanilla se radican todas las solicitudes presentadas por los usuarios, a por medio de la Herramienta de Gestión Documental.

### **Página Web.**

La persona natural o jurídica puede ingresar a la página Web de la Entidad, en link PQRS, donde se despliega el aplicativo para diligenciar los datos del usuario y la información correspondiente. Todas las solicitudes que ingresen por la página Web quedan radicadas en la Herramienta de Gestión Documental ORFEO.

### **Línea Telefónica.**

Desde cualquier lugar del país el usuario puede acceder a la línea gratuita 018000511737 y al PBX (57) (1) 489 5009 extensiones 10129, 10258, 10141, 10127,10252.

### **Buzón de Sugerencias.**

Se encuentra ubicado en el Centro de Atención al Usuario, es una estrategia de la Superintendencia de la Economía Solidaria para atender las recomendaciones que dejan los clientes externos y así prestar un mejor servicio.



Código GP 006-1

**Por unas entidades solidarias confiables**

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



Código SC 5773-1

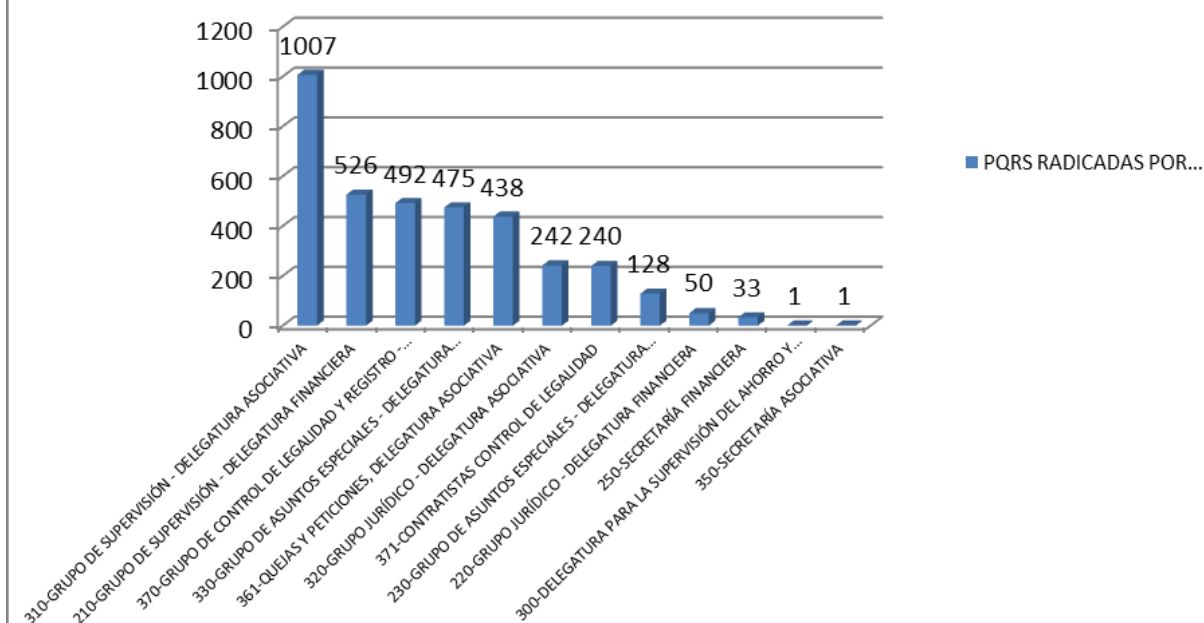


En el primer semestre de 2013 han radicado en la Superintendencia de la Economía Solidaria 3.633, solicitudes de PQRS. A continuación se presentan por temas las PQRS (Peticiónes, quejas, reclamos y sugerencias) presentadas en la Delegatura para Supervisión del Ahorro y la forma Asociativa y Delegatura para Supervisión de la Actividad Financiera, registradas en el segundo semestre de 2013, las estadísticas que se presentan a continuación son suministrada por la Oficina de Planeación y Sistemas.

### Quejas recibidas durante el primer semestre de 2012

<b>PQRS RADICADAS POR DELEGATURAS AÑO 2013</b>	
<b>DEPENDENCIA</b>	<b># DE RADICADOS</b>
GRUPO DE SUPERVISIÓN - DELEGATURA ASOCIATIVA	1007
GRUPO DE SUPERVISIÓN - DELEGATURA FINANCIERA	526
GRUPO DE CONTROL DE LEGALIDAD Y REGISTRO - DELEGATURA ASOCIATIVA	492
GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES - DELEGATURA ASOCIATIVA	475
QUEJAS Y PETICIONES, DELEGATURA ASOCIATIVA	438
GRUPO JURÍDICO - DELEGATURA ASOCIATIVA	242
CONTRATISTAS CONTROL DE LEGALIDAD	240
GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES - DELEGATURA FINANCIERA	128
GRUPO JURÍDICO - DELEGATURA FINANCIERA	50
SECRETARÍA FINANCIERA	33
DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y DE LA FORMA ASOCIATIVA	1
SECRETARÍA ASOCIATIVA	1
<b>Total</b>	<b>3633</b>

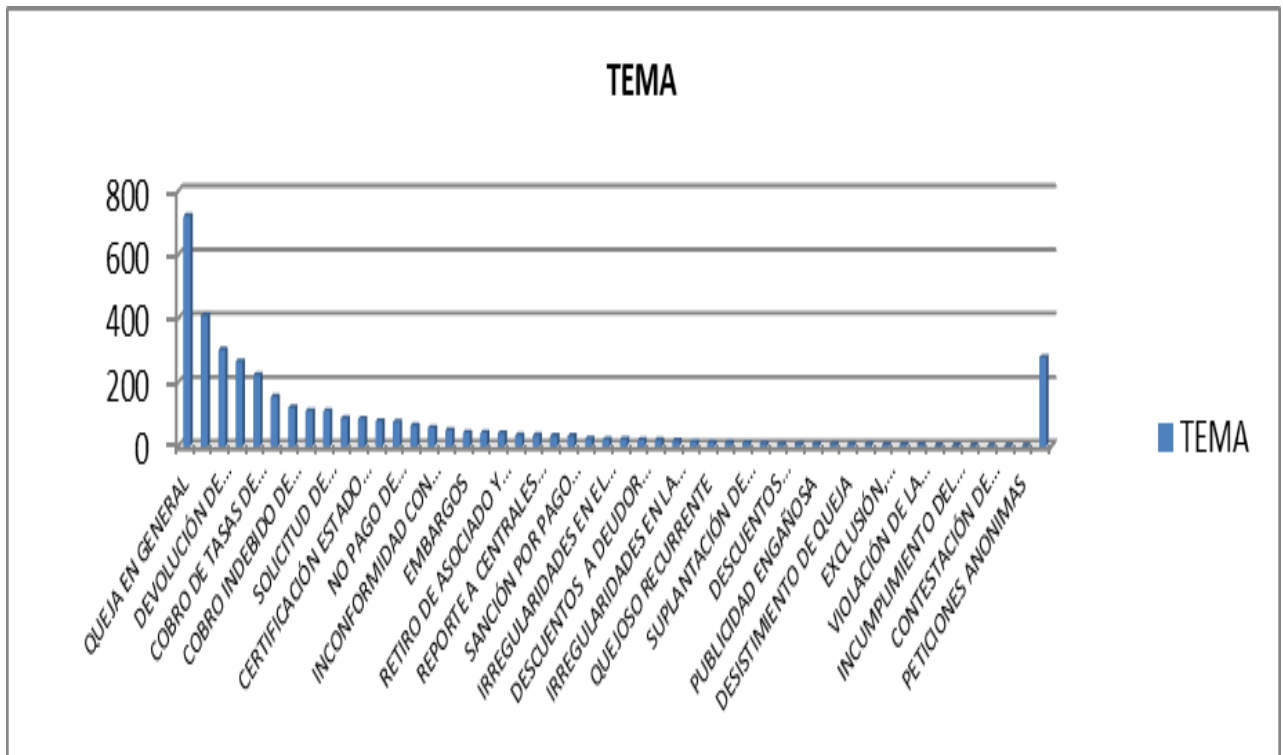
### PQRS RADICADAS POR DELEGATURAS AÑO 2013



### Temas recibidos durante el primer semestre de 2013

TEMA	# DE RADICADOS
QUEJA EN GENERAL	722
COBRO DE TASA DE USURA Y DEMÁS IRREGULARIDADES EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS	410
DEVOLUCIÓN DE APORTES Y AHORROS	302
ACTUACIONES IRREGULARES DE DIRECTIVOS, JUNTA DE CONTROL SOCIAL Y REVISOR FISCAL (ROBOS, USO INDEBIDO DE RECURSOS, ABUSO DE PODER , CONFABULACIONES, C	266
COBRO DE TASAS DE USURA Y DEMÁS IRREGULARIDADES EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS	223
FALTA DE CONTESTACION A TRAMITES	155
COBRO INDEBIDO DE CUOTAS DE ADMINISTRACIÓN, SOSTENIMIENTO Y OTROS	121
COBRO EXCESIVO DE INTERESES	110
SOLICITUD DE INFORMACION	110
OTRAS NO CONTEMPLADAS EN LOS PUNTOS ANTERIORES (ESPECIFICAR)	87
CERTIFICACIÓN ESTADO DE DEUDA	86
REITERACIÓN DE QUEJA	79
NO PAGO DE COMPENSACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL	76
INCONFORMIDAD CON LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA EFECTUADA POR LAS VIGILADAS	64
INCONFORMIDAD CON RESPUESTA SUMINISTRADA POR PARTE DE LA SUPERINTENDENCIA Y/O COOPERATIVA	58
CANCELACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS	50
EMBARGOS	43
RESPUESTA DE LA ENTIDAD A LA CONSULTA O QUEJA	42
RETIRO DE ASOCIADO Y CRUCE DE CUENTAS	41
IRREGULARIDADES EN LA APLICACIÓN DE LOS PAGOS	34

REPORTE A CENTRALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA	34
ASAMBLEAS IRREGULARES	32
SANCIÓN POR PAGO ANTICIPADO (LEY 1555 DE JULIO DE 2012)	32
RECONOCIMIENTOS DE AUXILIO POR PARTE DE LAS COOPERATIVAS	24
IRREGULARIDADES EN EL MANEJO DE CUENTAS DE AHORRO DE LOS ASOCIADOS (CLONACIÓN DE TARJETAS, ROBOS)	22
SOLICITUDES SOBRE PROCESOS DE INTERVENCIÓN FORZOSA ADMINISTRATIVA PARA LIQUIDAR O ADMINISTRAR	22
DESCUENTOS A DEUDOR PRINCIPAL	20
ACUSE DE RECIBO	19
IRREGULARIDADES EN LA APROBACIÓN Y OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS A LOS ASOCIADOS	17
EXCLUSIÓN Y RETIROS IRREGULARES DE ASOCIADOS	14
QUEJOSO RECURRENTE	12
RENUENCIA A SUMINISTRAR INFORMACIÓN POR PARTE DE LOS ADMINISTRADORES, JUNTAS DE CONTROL SOCIAL Y REVISOR FISCAL	11
SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD DEL DEUDOR Y CODEUDOR EN SOLICITUD Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS	10
MALA ATENCIÓN POR PARTE DE LOS EMPLEADOS DE LAS VIGILADAS	8
DESCUENTOS IRREGULARES A CODEUDOR SOLIDARIO	7
NO COMPETENCIA DE LA SUPERINTENDENCIA	7
PUBLICIDAD ENGAÑOSA	7
<b>TEMA</b>	<b># DE RADICADOS</b>
TRASLADO POR COMPETENCIA	7
DESISTIMIENTO DE QUEJA	6
SOLICITUD DE QUE EL SEGURO RESPALDE LOS CRÉDITOS OTORGADOS A LOS ASOCIADOS	6
EXCLUSIÓN, TRABAJADORES CESANTES Y RETIROS IRREGULARES DE ASOCIADOS	5
SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN Y/O REFINANCIACIÓN DE LOS CRÉDITOS	5
VIOLACIÓN DE LA NATURALEZA JURÍDICA DE LAS ORGANIZACIONES (INTERMEDIACIÓN LABORAL, SERVICIOS A TERCEROS, VINCULO DE ASOCIACIÓN IRREGULAR, ETC)	5
ERRORES EN LAS INSCRIPCIONES DE ACTOS	2
INCUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO DE CRÉDITO	2
RENUENCIA A SUMINISTRAR INFORMACIÓN POR PARTE DE LOS ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LAS VIGILADAS	2
CONTESTACIÓN DE TRAMITES SOLICITADOS POR OTRA ENTIDAD (COOPERATIVAS, PROCURADURÍA, CONTRALORÍA, PRESIDENCIA)	1
IRREGULARIDADES EN LA APROBACIÓN Y OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS A DIRECTIVOS	1
PETICIONES ANONIMAS	1
OTRAS	279
<b>Total</b>	<b>3633</b>



Analizando la gran cantidad de solicitudes que ingresan a la Superintendencia de la Economía Solidaria, se evidencia una mejora de la oportunidad de respuesta con respecto al semestre anterior, especialmente en lo que se refiere a los derechos de petición.

### **ATENCIÓN PERSONALIZADA.**

En el primer bimestre de 2013 se atendieron en forma presencia en el Centro de Atención al Usuario 3.986 personas, lo que indica que se atienden un promedio de 33 personas por día, solicitando información sobre los siguientes temas.

- Certificados de Existencia y Representación Legal
- Constancia de Vigilancia
- Controles de Legalidad de Asambleas
- Contribuciones
- Implementación NIIF
- Información general
- Quejas
- Tramite de radicados

La entidad cuenta con un mecanismo que mide la satisfacción del cliente por medio de una encuesta que se le realiza al usuario en la cual califican el servicio prestado por los funcionarios que realizan sus funciones en el CAU – Centro de Atención al Usuario. Las variables de calificación son: Excelente, Bueno, Regular y Malo la valoración promedio en el

primer semestre de 2013 es de 3.9 sobre 4.0, como se puede ver en el siguiente cuadro. Como resultado del análisis de la medición se generan acciones de mejora orientadas al mejoramiento de la atención a los usuarios,

### **Atención Personalizada Evaluación al Personal CAU**

Califique el servicio que acaba de recibir	Promedio	Calificación Primer semestre
Excelente		3.9
Bueno		0
Regular		0
Malo		0

### **RECOMENDACIONES**

Contar con más puntos de control en el aplicativo de ORFEO, para que el sistema genere alarmas con mínimo de tres días de la fecha de vencimiento de la solicitud de PQRS.

Responder las peticiones, quejas y reclamos cumpliendo lo estipulado en los artículos 14, 20 y 30 de la Ley 1437 de 2011.

El derecho de petición es un derecho que la constitución nacional artículo 23, ha concedido a los ciudadanos para que presenten peticiones las autoridades y obtengan pronta respuesta. Si el derecho de petición no se atiende dentro de los plazos, permite al peticionario recurrir a la acción de tutela para exigir el amparo de su derecho fundamental. En caso de que las autoridades no den respuesta a las peticiones solicitadas, los funcionarios responsables de dar respuesta, pueden ser objeto de sanciones disciplinarias, pues se incurre en causal de mala conducta.

Advertir a los funcionarios responsables del proceso que la falta de atención a las peticiones y a los términos, constituye falta gravísima para el servidor público y da lugar a sanción disciplinaria tal como lo norma el artículo 31 de la de 2011 y afecta la imagen

### **CONCLUSIONES**

De lo anterior se concluye que el Proceso de Interacción Ciudadana de la Superintendencia de la Economía Solidaria ha estado en permanente evolución con miras a mejorar los controles y así disminuir los riesgos administrativos y judiciales, redundando necesariamente en la satisfacción del usuario.

Cordialmente,

**ROSA MARIA PADRON CARVAJAL**  
Profesional Especializado