

De conformidad con lo establecido en la resolución 2017400001975 del 26 de Abril de 2017 por la cual se suprime el grupo Interno de Trabajo de Promoción de la Participación Social y la Atención al Ciudadano y se crea el grupo Interno De Trabajo De Servicio Al Ciudadano en la Superintendencia de Economía Solidaria, es función del Grupo: “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 la Superintendencia, llevar el respectivo control, seguimiento y presentar los informes periódicos que sobre el particular se soliciten”.

Este informe tiene como por objeto mostrar los datos más relevantes en relación con las Peticiones, Quejas y Reclamos que han llegado a esta Superintendencia de Economía Solidaria, con corte del 01 de enero al 31 de marzo de 2018, los datos que se plasman en este informe son tomados del aplicativo de gestión documental ESIGNA.

CANALES			
CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Atención presencia	Centro de Servicio al Ciudadano CAU	Carrera 7 no. 31-10. Piso 11 (Bogotá)	Lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm
	Atención por correspondencia		
Atención Telefónica	Centro de Servicio al Ciudadano CAU	7 560 557 Ext. 10127,10129, 10234, y 10252	Lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm
	Atención de denuncias por corrupción	7 560 557 Ext 10205	
Virtual	Aplicativo Pagina Web	www.supersolidaria.gov.co PQRS atenciónaciudadano@supersolidaria.gov.co	24 horas

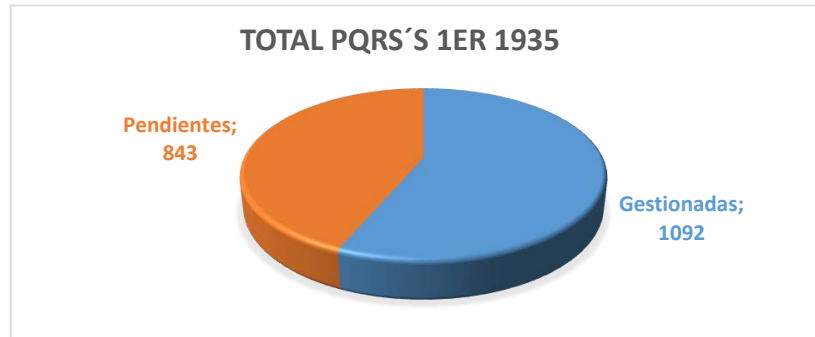
Es importante resaltar que se habilitó el correo atenciónaciudadano@supersolidaria.gov.co, el cual es administrado directamente por la Coordinadora del grupo.

1. ATENCIÓN ESCRITA PQRS

1.1. ESTADO GENERAL RADICADOS DEL 1er TRIMESTRE DE 2018

Durante el 1er Trimestre se recibieron 1935 radicados de los cuales se atendieron 1092 quedando en trámite 843 radicados; esta información da cuenta de una efectividad del 56,43%

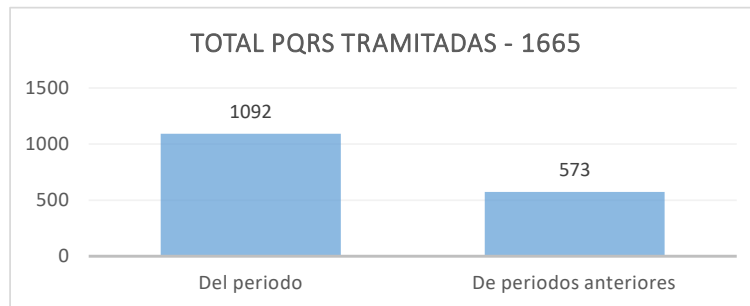
El grupo está prácticamente compuesto por personal de apoyo que la administración contrata para realizar las labores: como son la atención de las PQRS escritas, atención personalizada y telefónica y otras como el envío de la correspondencia. El grupo hasta finales de enero estuvo conformado por tres funcionarios de planta, los cuales tenían a su cargo la atención escrita, personalizada y telefónica de las PQRS y otras actividades propias del Grupo, razón por la cual se acumularon radicados de diciembre y enero, ya que hasta finales de enero se contrató el personal de apoyo, sumado a esto el tiempo del primer trimestre se dedicó a la curva de aprendizaje, por lo que se evidencia el 56% de los radicados sin atender. Actualmente estamos realizando un plan de contingencia responder los radicados en el menor tiempo posible y para mejorar este indicador.



Gráfica No.1 - Relación PQRS's Gestionadas y pendientes 1er

1.2. TOTAL PQRS TRAMITADAS EN EL PERIODO

En total se gestionaron 1665 PQRS, en donde se incluyen, además de los 1092 radicados y gestionados en el periodo, 573 de los que se encontraban represados de periodos anteriores tal como se observa en la gráfica.



Como se dijo anteriormente, junto con todo el grupo de trabajo se está realizando un plan de contingencia para poner al día los radicados que venían del periodo anterior.

1.2.1. TOTAL PQRS TRAMITADAS EN EL PERIODO

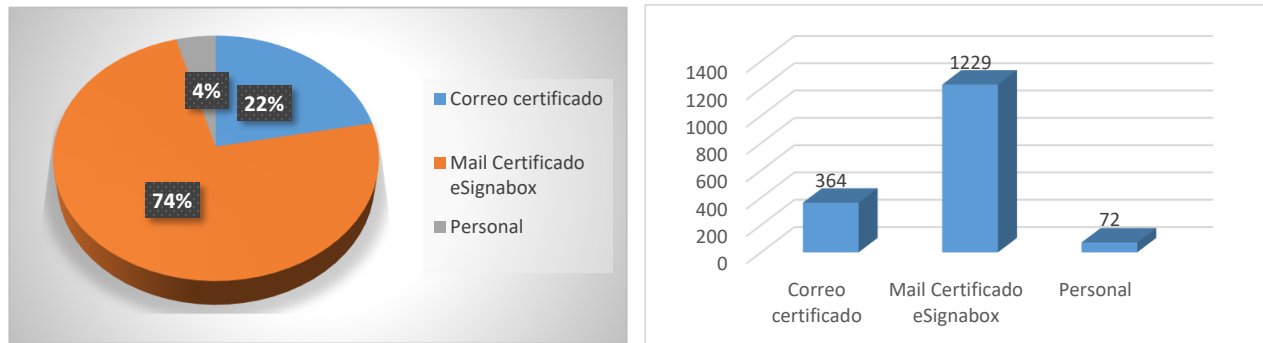
Tomando en cuenta el total de PQRS's radicadas en el periodo vs el total de PQRS's tramitadas en el mismo, indistintamente si estas vienen de periodos anteriores, se tiene una eficiencia del 86,05%, lo que quiere decir que se tiene un rezago de 270 PQRS's en el periodo.

CONTROL PQRS's RECIBIDAS VS RESPONDIDAS MES DE 1ER				
RECIBIDAS	RESPONDIDAS	DIFERENCIA	%	RESULTADO
1935	1665	270	86,05%	rezago

Con el esfuerzo realizado al finalizar el primer trimestre se tiene pendiente por atender el 13.95% de los radicados represados en el periodo anterior, los cuales se atenderán en el próximo mes.

1.3. RADICADOS DE SALIDA

El grupo de Servicio al Ciudadano está realizando un esfuerzo importante para la consecución de los correos electrónicos de los peticionarios a fin de que este sea el medio principal para dar respuesta, tal como se observa en la gráfica siguiente donde este medio corresponde al 73,81% del total de envíos con 1229 respuestas del total de las 1665 generadas, contribuyendo en el sistema de gestión ambiental con su política de cero papel:.



1.4. ENTIDADES RECURRENTE

No.	Entidad	Nit	PQRS
1	COOPERATIVA DE SERVICIOS AL TRABAJADOR COOSERVICIOS (COOSERVICIOS)	8305055935	61
2	COOPERATIVA INTEGRAL PARA EL ASOCIADO Y SU FAMILIA "EN LIQUIDACION"	9001625849	13
3	ALIANZA DE SERVICIOS COOPERATIVOS (ASERCOOPI)	9001429971	9
4	COOPERATIVA MULTIACTIVA COOPFUR LTDA	8301049138	8
TOTAL			91

Entre las cuatro entidades se recogen el 4,70% del total de las quejas recibidas en el periodo siendo COOPERATIVA DE SERVICIOS AL TRABAJADOR COOSERVICIOS (COOSERVICIOS) la de mayor recurrencia con 61 quejas que equivale al 3,15% del total recibido en el trimestre.

Adicionalmente, COOSERVICIO no ha respondido a los requerimientos efectuados por esta Superintendencia ni le ha dado solución a sus asociados, quienes se quejan por la no devolución de aportes, por lo que se sugiere a la administración tomar las medidas administrativas pertinentes.

1.5. COMPARATIVO PQRS 1ER TRIMESTRE DE 2018 VS 1ER TRIMESTRE DE 2017

PERIODO	1er Trimestre de 2017	1er Trimestre de 2018	VARIACIÓN
RECIBIDAS	3131	1935	↓ -38,20%
RESPONDIDAS	2095	1665	↓ -20,53%
EFICIENCIA	66,91%	86,05%	↑ 28,60%

En el cuadro anterior podemos observar la reducción que hemos tenido en el número de quejas recibidas con respecto al mismo periodo del año 2017, que es del 38,20% cumpliendo con los objetivos del POA, adicionalmente se observa que hemos aumentado nuestra eficiencia en las respuestas oportunas en un 28,60% con respecto al primer trimestre del año anterior.

1.6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

La oportunidad de respuesta en los trámites de PQRSD en de 26 días, lo anterior obedece a que en el mes de enero no se habían contratado gestores para atender las mismas. Sin embargo con los radicados que venian del año anterior este indicador quedó en 33 días de respuesta dado el rezago del año anterior.