



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 DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

PRIMER TRIMESTRE DE 2019



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



INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de la Economía Solidaria tiene a disposición de los grupos de interés y la ciudadanía en general el programa de atención al ciudadano, por medio del cual se tramitan y dan respuestas a las solicitudes que se generan frente a la Superintendencia utilizando los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la entidad para dicho trámite, así mismo generando un espacio efectivo de comunicación con los ciudadanos, permitiendo tener cobertura nacional, garantizando el acceso a la información y 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 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”.

Cabe resaltar, que las entidades que presentan actividad financiera se encuentran a cargo de la delegatura de la Actividad Financiera del Cooperativismo, en el cual la oficina jurídica se encarga de realizar el respectivo trámite a las PQRSD.

Este informe tiene 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 2019, los datos que se plasman en este informe son tomados del aplicativo de gestión documental ESIGNA.



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



OBJETIVO

Es para la Superintendencia de Economía Solidaria de gran importancia mantener informada a la ciudadanía en general sobre los tramites que se adelantan con relación a la atención participación ciudadana, por tal motivo se dan a conocer las estadísticas y procesos realizados por parte del grupo del servicio al ciudadano y para eso se pretende con el siguiente informe :

- Informar a la ciudadanía de la gestión de PQRSD de las áreas 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.
- Dar a conocer a la ciudadanía de los avances realizados en el tema de participación social con la ciudadanía que se adelantan en las delegaturas de la superintendencia.
- Mostrar la Alta Dirección las estadísticas de las PQRSD, de las organizaciones más recurrentes para la toma de decisiones.



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



Para hacer efectiva la atención y la participación ciudadana y de conformidad con la normatividad vigente, la superintendencia de la Economía Solidaria ha establecido diferentes mecanismos para que los ciudadanos

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 consagrados en la



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



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, dentro de los canales destacamos:

Canales de Comunicación			
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Atención presencial	Centro de Servicio al Ciudadano – CAU	Carrera 7 N° 31 – 10 Piso 11 (Bogotá)	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
	Atención por correspondencia		
Atención telefónica	Centro de Servicio al Ciudadano – CAU	(1) 7 56 05 57 ext. 10127 – 10129	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
	Línea nacional gratuita	01 8000 180 430	
	Atención de denuncias por corrupción	denunciasporcorrupcion@supersolidaria.gov.co	
Virtual	Aplicativo página web	http://www.supersolidaria.gov.co Ventanilla Única	24 horas
	Correo electrónico	atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co	
Ventanilla Única Virtual	Aplicativo página web / Trámites	http://www.supersolidaria.gov.co	24 horas
Capturador	Skype	Usuario: capturadorsupersolidaria	8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Atención Presencial y correspondencia:

La Superintendencia cuenta con un espacio creado para el centro de atención al ciudadano e interesados del sector que permite agilizar trámites presenciales 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.

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:** 7-560-577 extensiones 10127, 10129, en el horario de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
- **Línea de denuncias por corrupción:** 7-457-411 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: (51) (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 cuenta con el correo electrónico atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co y con el fin de reportar la información financiera y atender solicitudes con relación en el tema se ha habilitado el correo preguntascapturador@supersolidaria.gov.co

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 realizar todo tipo de tramite 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>



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



A continuación mostraremos 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 entidades supervisadas por cada una de estas es diferente para los trámites de las vigiladas.

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

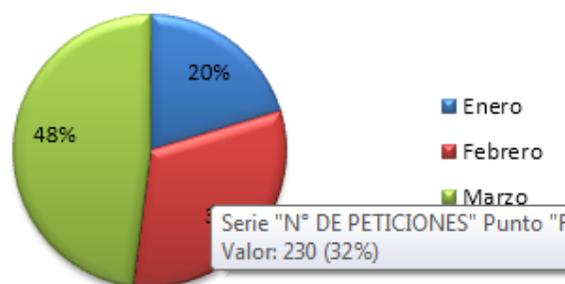
1. PQRSD ESCRITAS:

Delegatura del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

Durante el primer trimestre de 2019 la delegatura del Ahorro Y la Forma Asociativa solidaria recibieron 724 Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias 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 2016100007535 de 13 de diciembre de 2016

ENTRADA DE COMUNICACIONES OFICIALES Y PQR S	
PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO DE 2019 Y EL 31 DE MARZO DE 2019	
MES	Nº DE PETICIONES
Enero	147
Febrero	230
Marzo	347
TOTAL	724

ENTRADA DE COMUNICACIONES OFICIALES Y PQR S



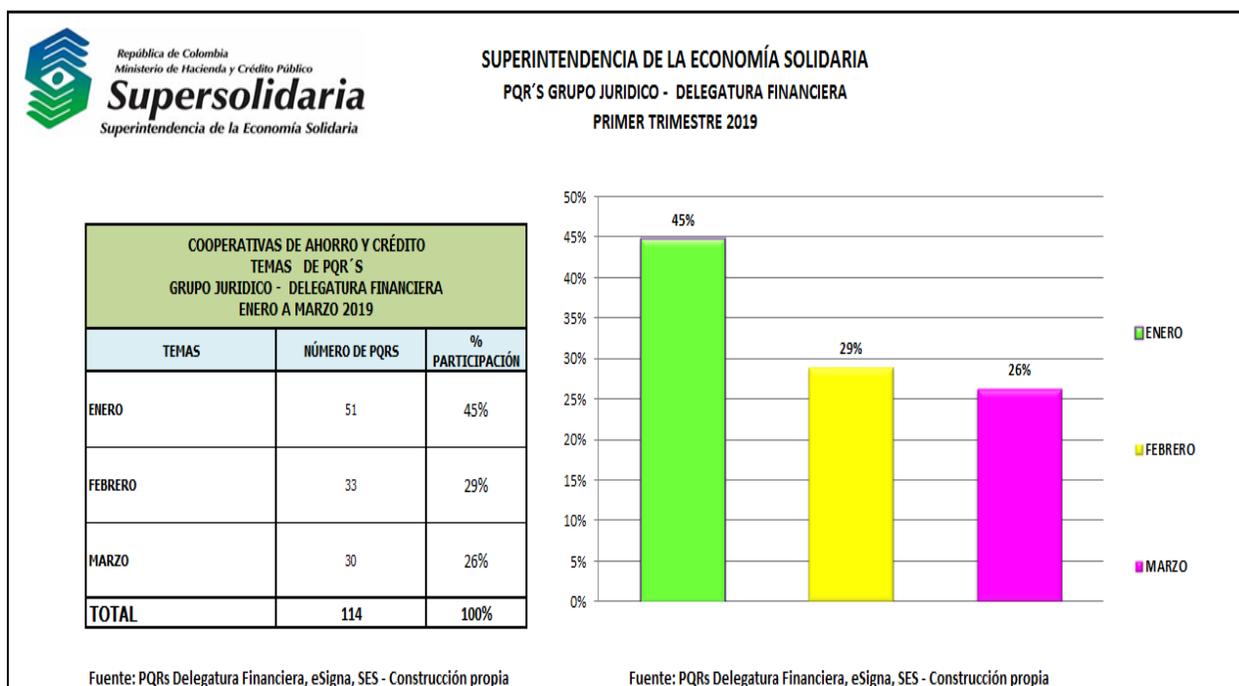
Fuente: Información reportada en la Plataforma Esigma, construcción propia

Las solicitudes realizadas por la ciudadanía en general fueron radicadas directamente en el área de correspondencia de la Superintendencia, los cuales fueron radicados personalmente o allegados a través de correo certificado, o por los otros medios por medio de los cuales se radican las PQRSD como correo electrónico o la sede electrónica a través de la página web de la entidad.

El procedimiento que se le dio a las PQRSD es el que se encuentra estipulado en el Decreto 1755 de 2015 y la Resolución 2016100007535 de 13 de diciembre de 2016, en el cual se realizó en su mayoría el acuse al peticionario y el traslado a las organizaciones solidarias, con el fin de recibir información de fondo a las solicitudes y proceder a realizar el trámite correspondiente generando la satisfacción de la ciudadanía.

Delegatura de la Actividad financiera del Cooperativismo

En el primer trimestre la Delegatura financiera recibió 114 Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias a través de la plataforma de información documental.



Con el fin de gestionar y dar trámite a los radicados que ingresaron, se emitieron 228 oficios, los cuales corresponden a acuses a los peticionarios y traslados a las Cooperativas, desde el Grupo Interno de Trabajo (**Grupo Jurídico**) de la Delegatura Financiera.

2. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS PQRSD.

La Superintendencia tiene como función la inspección control y vigilancia de las organizaciones de economía solidaria 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.

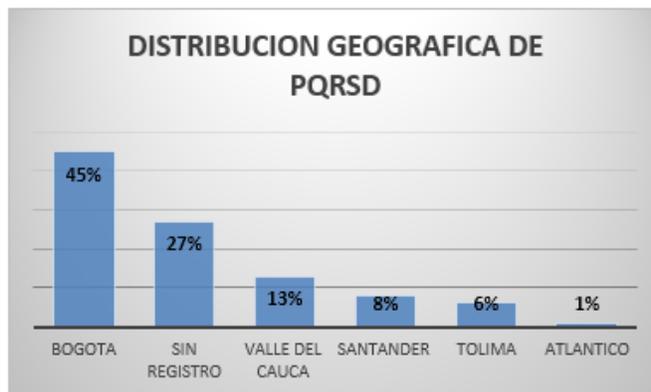
Delegatura del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

Entre los departamentos donde se reciben mayor número de quejas en contra de nuestras organizaciones vigiladas son Bogotá D. C., Valle del Cauca, Santander, Tolima y Atlántico, de acuerdo con la gráfica:



SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA
PQRSD GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO
DELEGATURA A SOCIATIVA
PRIMER TRIMESTRE 2019

DISTRIBUCION GEOGRAFICA DE PQRSD		
PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO DE 2019 Y EL 31 DE MARZO DE 2019		
CIUDAD	No DE PQRSD	% DE PARTICIPACION
BOGOTA	320	45%
SIN REGISTRO	189	27%
VALLE DEL CAUCA	95	13%
SANTANDER	60	8%
TOLIMA	48	6%
ATLANTICO	12	1%
TOTAL	724	100%



Fuente: Información reportada en la Plataforma Esigna, construcción propia

Area del gráfico

Se puede observar que el 45% de las PQRSD, recibidas en la Superintendencia corresponden a Bogotá D. C., el 27% de las peticiones, no identifica su departamento toda vez que son recibidas a través del correo electrónico atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co, donde no se identifica el lugar de su procedencia.

Otros departamentos de los cuales se reciben peticiones son Valle del Cauca el cual tiene una participación del se recibe el 13%, Santander con el 8%, Tolima en un 6% y Atlántico el 1% en el primer trimestre del 2019.



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

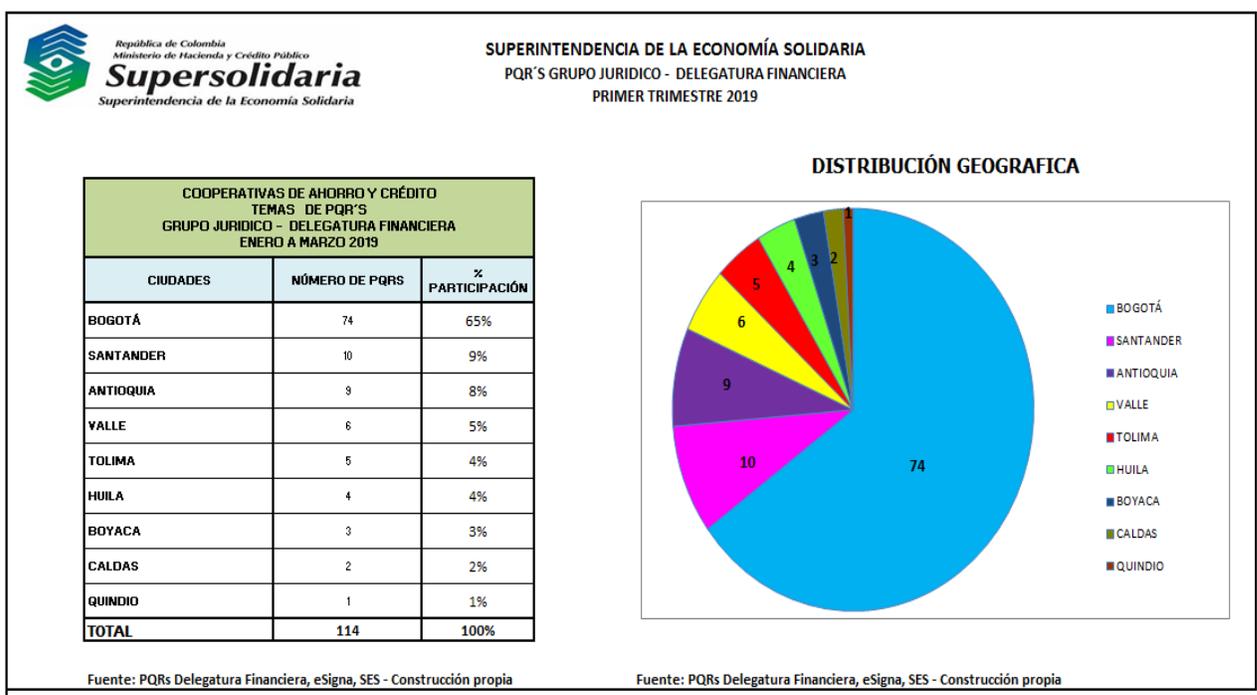


Código SC 5773-1



Delegatura de la Actividad financiera del Cooperativismo

Entre los departamentos donde se reciben mayor número de quejas en contra de las organizaciones vigiladas de ahorro y crédito son Bogotá D. C., Antioquia, Bucaramanga, Huila. Valle del Cauca, Caldas, Tolima, entre otras, de acuerdo con la siguiente gráfica:



Como se observa en la gráfica de PQRDS por departamento, observamos que el 64% de las PQR'S, recibidas en el Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera corresponden a Bogotá D. C., el 10% a Santander, el 8% Antioquia, el 5% Valle, el 4% Tolima, el 3% Huila y Boyacá, el 2% caldas, y el 1% Quindío, en el primer trimestre de 2019.



3. ENTIDADES CON MAYOR NUMERO DE PQRSD.

Con el fin de informar a la ciudadanía de las entidades que presentan mayor número de radicados o de PQRSD, dentro del último trimestre se ha revisado la base de datos del sistema de información documental eSigna, encontrando la información que se presenta a continuación en la cual se agrupan las dos Delegaturas (Delegatura del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria y la Delegatura Financiera del Cooperativismo).

ENTRADA DE COMUNICACIONES OFICIALES Y PQRS POR ENTIDAD	
PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO DE 2019 Y EL 31 DE MARZO DE 2019	
Entidad Vigilada	% de participación
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINCOMERCIO LTDA	18%
COOPERATIVA DE APORTES Y CREDITO CREDIPROGRESO	14%
COOPERATIVA MEDICA DEL VALLE Y DE PROFESIONALES DE COLOMBIA	12%
COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO PARA LA PRODUCCION DISTRIBUCION Y COMERCIALIZACION DE BIENES Y SERVICIOS	7%
COOPERATIVA MULTIACTIVA DE ACTIVOS Y FINANZAS	6%
COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS COMUNERA	6%
COOPERATIVA EPSIFARMA	5%
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE SANTANDER LIMITADA	4%
COOPERATIVA DE DISTRIBUCIONES JCH LTDA	3%
ASISTENCIA FAMILIAR COOPERATIVA	3%
COOPERATIVA MULTIACTIVA DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	3%
COOPERATIVA SAN SIMON	3%
COOPERATIVA MULTIACTIVA VISION Y TALENTO	3%
FONDO DE EMPLEADOS DE INSTITUCIONES Y EMPRESAS COLOMBIANAS DEL SECTOR AGROPECUARIO	3%
COOPERATIVA DE CAFICULTORES CALARCA LTDA	2%
PROGRESSA ENTIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	2%
TOTAL	100%



Código GP 006-1

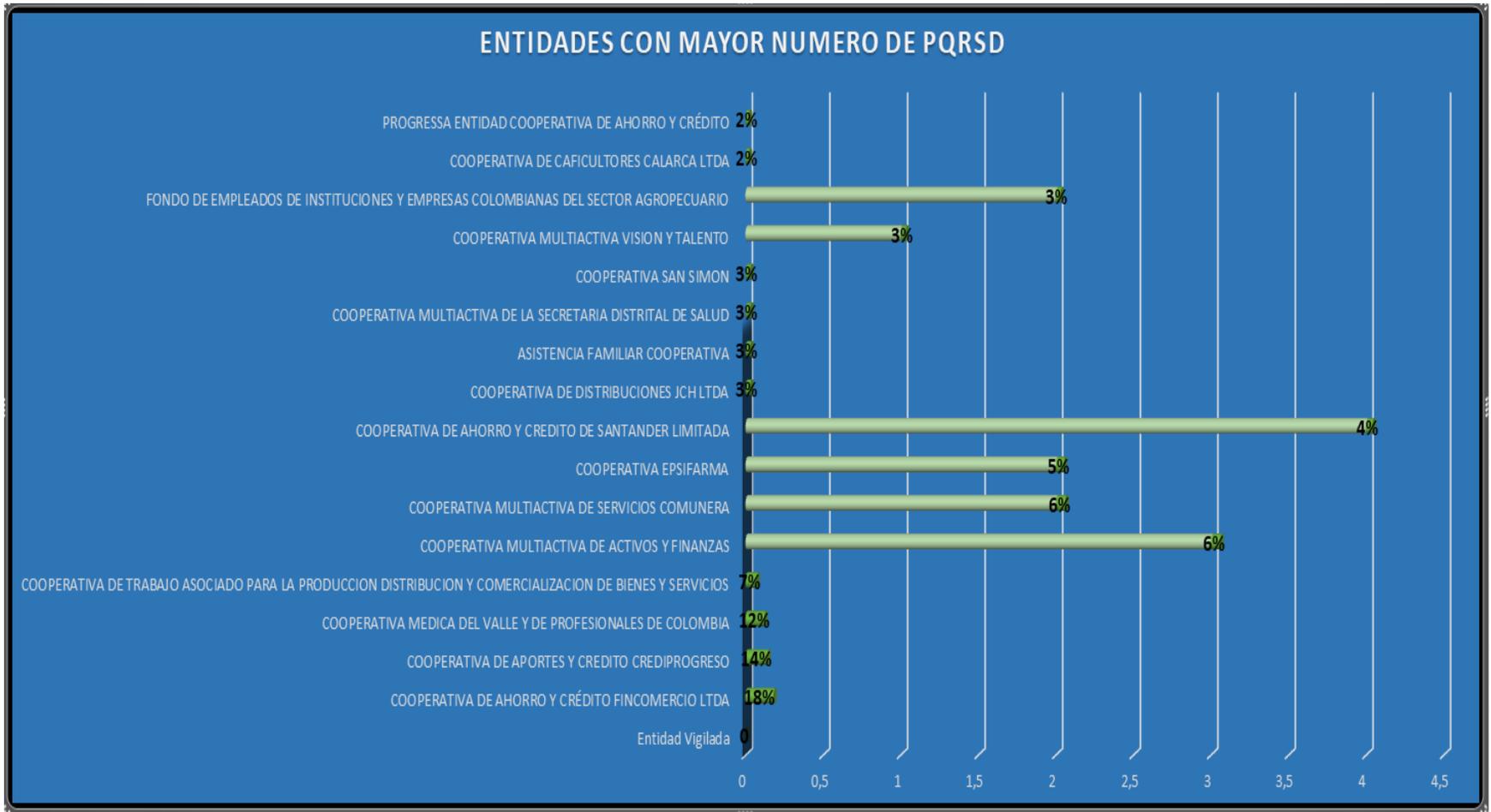
Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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: Base de datos que llevan los gestores de PQRS



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 7 560 557. Línea Gratuita 018000 180 43
www.supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1





4. TIPOLOGIA DE LAS PQRDS.

Delegatura del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

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 quejas por sus características similares e informar a la ciudadanía cuáles son los motivos más frecuentes de las comunicaciones que nos remiten nuestros ciudadanos, por lo que se tomaron los diez (10) motivos más recurrentes, recibidos en el último trimestre del año, tal como se muestra a continuación.

TRD	TIPIFICACIÓN	PORCENTAJE
1	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	34%
2	COBRO DE TASAS DE USURA Y DEMÁS IRREGULARIDADES DE CRÉDITOS	27%
3	TRASLADO POR COMPETENCIA	13%
4	DEVOLUCIÓN DE APORTES Y AHORROS	10%
5	CERTIFICACIÓN ESTADO DE CUENTA Y/O PAZ Y SALVO	8%
6	ACTUACIONES IRREGULARES DE DIRECTIVOS, JUNTA DE CONTROL SOCIAL Y REVISOR FISCAL (USO INDEBIDO DE RECURSOS, ABUSO DE PODER Y CONFABULACIÓN)	3%
7	PAGO ANTICIPADO DE LA OBLIGACION FINANCIERA	2%
8	COBRO DE SERVICIO ADICIONALES A LA OBLIGACION	2%
9	PROCESOS DE INTERVENCIÓN FORZOSA ADMINISTRATIVA PARA LIQUIDAR O ADMINISTRAR	1%
10	REPORTE A CENTRALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA	1%



Delegatura de la Actividad financiera del Cooperativismo

La Delegatura para la supervisión de la Actividad Financiera del cooperativismo en apoyo con el Grupo Jurídico de la misma 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.

ECONOMICAS	ADMINISTRATIVAS
Cobro excesivo de intereses	Malos manejos administrativos
Devolución oportuna de aportes	Extralimitación de funciones en directivos
Cruce de cuentas	Problemas de convocatorias y/o celebración de asambleas
Embargos indebidos	Falta de información del estado de requerimientos al asociado
Reporte ante centrales de riesgo	Falta de transparencia con el asociado al momento de la asociación
Pago anticipado de la deuda	Problemas de gobernabilidad
Póliza de seguros	
Violación de normas de libre acceso y libre retiro del asociado	

5. MEDIOS DE ENVÍO:

La Superintendencia de la Economía Solidaria, está certificada por la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental ISO:14001-2015, el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano y la Oficina Jurídica 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 en envió de su correspondencia a través del correo electrónico (mail certificado), por lo que se hace más eficiente la entrega de las comunicaciones, dado que el Sistema de Información Documental Esigna, entrega la correspondencia al correo electrónico al instante que el funcionario encargado firma el documento 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 respuestas o requerimientos que emitimos y evitamos la demora que se puede generar con el correo certificado en llevar la comunicación y contribuimos con el cuidado del medio ambiente con la eliminación del uso del 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.

MEDIO DE ENVÍO	% DE PARTICIPACION
Esigna-box	70%
Correo Certificado	24%
Correo personal	6%



Fuente: Información reportada por bases del grupo de servicio al ciudadano, construcción propia

En la gráfica se puede observar que el 70% de la correspondencia es entregada a través de correo electrónico configurado con la plataforma Esigna (mail certificado), el 24% se realiza por correo certificado dado que hay usuarios que no reportan correos electrónicos y el 6% de las comunicaciones se realiza a través de la mensajería de la entidad, este medio se emplea generalmente para entregar las comunicaciones a los entes de control del Estado.

6. 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 la ciudadanía y grupos de valor en la entidad, donde se obtuvo para el primer trimestre, la siguiente información:

PBX			
EXTENSION	ESTADO	TOTAL LLAMADAS	% de participación
10127	Atendida	91	6%
	No atendidas	2	
10214	Atendida	41	13%
	No atendidas	171	
10129	Atendida	440	36%
	No atendidas	171	
10235	Atendida	61	45%
	No atendidas	684	
TOTAL LLAMADAS ATENDIDAS		633	100%
TOTAL LLAMADAS PERDIDAS		1028	

Luego de analizar el aplicativo de PBX, se pudo establecer que se recibieron 1661 llamadas de nuestros usuarios, de las cuales 633 fueron atendidas a satisfacción. Teniendo en cuenta que no contábamos con la infraestructura tecnológica y el personal físico para atender el 100% de las llamadas 1028 llamadas no fueron atendidas.

Teniendo en cuenta los resultados arrojados por nuestro sistema, la Alta Dirección, preocupada por mejorar el servicio y atender el 100% de nuestra población realizó la contratación del personal necesario para realizar la labor, así mismo está capacitando a los funcionarios para hacer más eficiente esta labor y que los usuarios obtengan respuesta oportuna con una satisfacción total del servicio que prestamos.



7. ATENCION PERSONALIZADA:

Con el fin de cumplir con lo establecido para la atención personalizada, la Superintendencia de la Economía Solidaria cuenta con un espacio denominado Centro de Atención al Ciudadano (CAU), donde un grupo de profesionales en diferentes disciplinas atienden las consultas y solicitudes de los ciudadanos que llegan a nuestras instalaciones, así mismo con el fin de llevar un control de atenciones y generar estadísticas, la Superintendencia cuenta con el manejo del aplicativo Digiturno, por medio del cual se realiza el conteo de las personas que se acercan al CAU.

De acuerdo con nuestras estadísticas en el primer trimestre del año 2019, atendimos un total de 1178 usuarios, tal como se muestra en el cuadro adjunto:



MES	Nº DE USUARIOS
Enero	306
Febrero	415
Marzo	457



Fuente: Información reportada en el Digiturno, 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
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1





Durante el mes de enero fueron atendidos 306 usuarios, que corresponde al 26% del total de los reclamos recibidos en contra de nuestras vigiladas en el último trimestre del año anterior. En febrero atendimos 415 personas de las cuales el 35% del total atendido en el trimestre mientras que en marzo los usuarios atendidos fueron 457, con una atención del 39%, del total del trimestre.

Relación por Trámite:

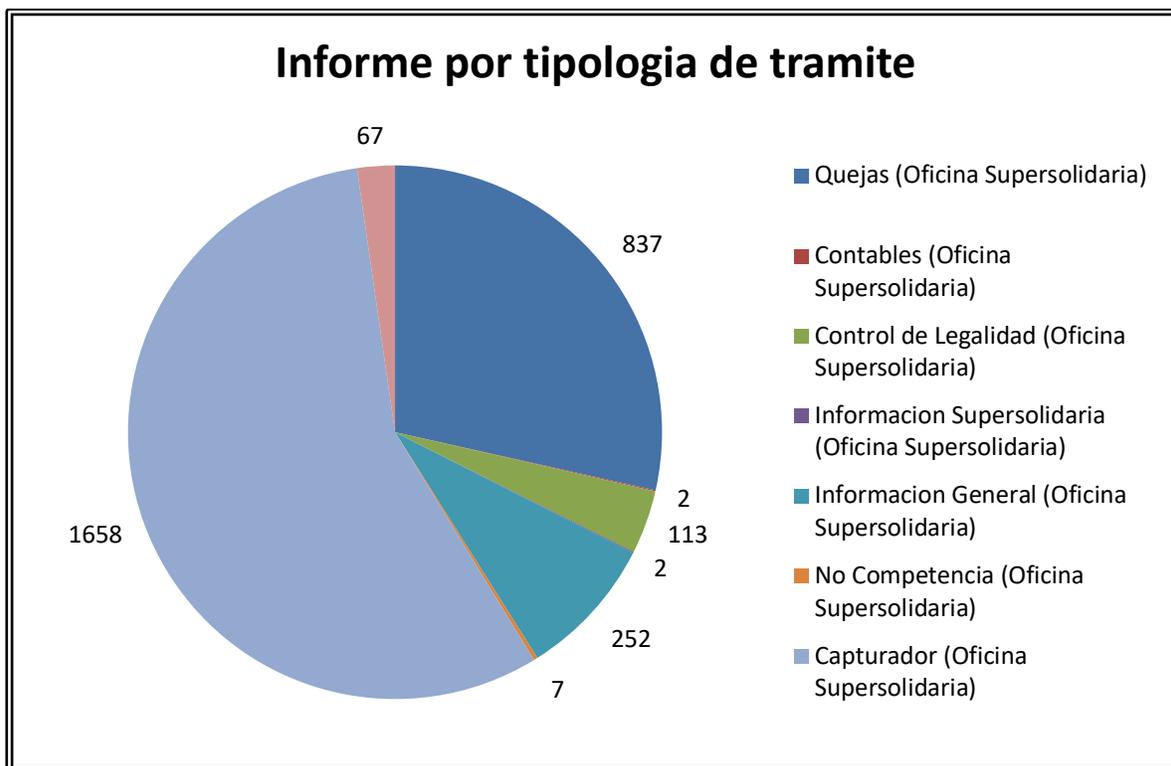
De acuerdo con las estadísticas arrojado por el Digiturno, encontramos que los usuarios que visitaron nuestro Centro de Atención personalizado solicitaban consultas en los temas que se relacionan en el cuadro adjunto:

INFORME POR TIPOLOGÍA DE TRAMITE	
PERIODO COMPRENDIDO ENTRE: EL 01 DE ENERO DE 2019 Y EL 31 DE MARZO DE 2019	
TRAMITE	No DE ATENCIONES
Reclamos (Oficina Supersolidaria)	837
Consultas Contables (Oficina Supersolidaria)	2
Control de Legalidad (Oficina Supersolidaria)	113
Información Supersolidaria (Oficina Supersolidaria)	2
Información General (Oficina Supersolidaria)	252
No Competencia (Oficina Supersolidaria)	7
Capturador (Oficina Supersolidaria)	1658
Información de tramite (Oficina Supersolidaria)	67
TOTAL	2938



Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario





Calificación del Servicio:

El aplicativo Digiturno permite que los ciudadanos califiquen nuestro servicio, en cuanto a atención, conocimiento y tiempo de atención.

Este aplicativo califica la atención de uno (1) a cuatro (4), donde, uno (1) es malo y cuatro (4) es excelente.

Tabla de Calificación:

CALIFICACION	VALOR
Excelente	4
Buena	3
Regular	2
Mala	1

A continuación relacionamos cuadro que contiene el resumen de calificación que hicieron nuestros usuarios.



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





CALIFICACIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Malo	4	0,3%
Regular	0	0
Bueno	67	5,7%
Excelente	1101	93,9%
TOTAL	1172	100%



Fuente: Información reportada Digiturno

De acuerdo con la información reportada en el sistema Digiturno, el 93.9% de nuestros usuarios califica nuestros servicios como excelente y el 5.7% como bueno, mientras que solo el 0,3% de los usuarios atendidos calificaron nuestros servicios como malo.

Teniendo en cuenta lo anterior, el 94% de los usuarios atendidos calificaron nuestro servicio, conocimiento y oportunidad de servicio excelente, mientras que solo el 0.3% calificó como malo el servicio.



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



8. ATENCION CORREO ELECTRÓNICO:

Durante primer trimestre del año 2019 a través del correo electrónico atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co se recibieron alrededor de 1.250 correos, los cuales se han enviado 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.

Este correo es revisado constantemente por el Grupo de Servicio al Ciudadano, con el fin de enviar a correspondencia los radicados que sean de carácter urgente.

9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR PARTE DE LA SUPERSOLIDARIA:

La Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la forma Asociativa, junto con la Delegatura Financiera del Cooperativismo participó en el evento de Ascoop, Oficiales de Cumplimiento, el 22 de febrero de 2019.

- **Carta de trato digno a la ciudadanía 2019**

En el mes de marzo se realizó la publicación de la Carta de Trato Digno, en cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; con la cual se pretende dar a conocer a toda la ciudadanía y grupos de valor los derechos, deberes en el sector y los canales de comunicación entre otros.

- **Informe de gestión vigencia 2018**

La superintendencia de la economía Solidaria, en cumplimiento a la normatividad con el fin de dar a conocer la gestión que se realizó en las diferentes áreas de la entidad durante el año 2018, publico el Informe General de Gestión a cierre de 2018.

Participación de la Ciudadanía:

Esta Superintendencia, con el fin de que la ciudadanía participe en su gestión dispuso en su página web, las Circulares Externas 002 y 003 de 2019, con el fin que esta sea comentada por todos los grupos de interés.

A continuación relacionamos las publicaciones:

- **Circular externa No 002 de 2019**

La Superintendencia de la Economía Solidaria, impartió instrucciones para todas las organizaciones solidarias que se encuentran bajo la supervisión de la esta Superintendencia



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





para la liquidación de la tasa de contribución del año 2019, por medio de la circular externa 002 de 2019, realizando su publicación el día 25 de enero de 2019.

- **Circular Externa No. 03 de 2019**

La Superintendencia de la Economía Solidaria informa a los directivos y revisores fiscales de las cooperativas que ejercen actividad financiera que mediante Circular Externa No. 03 de febrero de 2019, se modificó el numeral 3 del capítulo XII de la Circular Básica Contable y Financiera No.004 de 2008 en relación con las instrucciones sobre la presentación de estados financieros de cierre de ejercicio que requieren autorización para su aprobación por las asambleas generales.



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



SEGUIMIENTO Y CONTROL

El Grupo de Servicio al Ciudadano, con el objeto de contestar de fondo y darle un mejor servicio a la ciudadanía hemos propuesto realizar cada 15 días comités primario internos, mediante los cuales nos estaremos retroalimentando y unificando criterios y procedimientos para contestar en el mismo sentido las PQRSD.

La Superintendencia de la Economía Solidaria, está brindando inducción a los nuevos colaboradores en temas relacionados con las de inspección. Vigilancia y Control de las organizaciones de economía solidaria y así brindar a nuestros ciudadanos respuestas oportunas de forma y de fondo.

La Delegatura para la Supervisión del Ahorro y a Forma Asociativa Solidaria a través del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano solicitó a la Oficina de Planeación y Sistemas desarrollos tecnológicos, con el fin que el sistema de información documental muestre alertas en cuanto a los términos de vencimiento de las PQRSD, así cumplir con los términos legales, dispuestos en la Ley 1755 de junio de 2015.

Otro desarrollo tecnológico solicitado a la Oficina de Planeación y Sistemas es la segmentación de los usuarios en el aplicativo Digiturno, con fin de identificar con mayor precisión de la población que nos visita, en cuanto a género y atención incluyente.

Se organizó la atención telefónica, con el fin de prestar mejor servicio a la ciudadanía y mejora el porcentaje de atención.

El Grupo de Servicio al Ciudadano, dio cumplimiento a las actividades asignadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), FURAG, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Plan Operativo Anual de la Superintendencia, en el tema de Servicio al Ciudadano y Participación Social.

- Daremos cumplimiento de las actividades establecidas en la Ley 1712 de 2014 en todo el tema de transparencia.



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



ACCIONES DE MEJORA:

- El Grupo de Servicio al Ciudadano, junto con su el equipo humano tiene como política atender el 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que ingresan a la entidad, antes del vencimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de junio de 2015 y la Resolución 2016100007535 del 13 de diciembre de 2016.
- Mejorar el contenido de las respuestas a todos los grupos de valor, analizándolas de forma y fondo y llegar al cierre de las PQRSD.
- Con el fin que las comunicaciones dirigidas a nuestros grupos de interés y usuarios lleguen lo antes posible hemos escogido como principal canal de respuesta el correo electrónico, para lo cual el sistema de información documental envía de forma automática las comunicaciones y genera el respectivo comprobante de envío. Con esta forma de envío además de asegurarnos que se reciban las comunicaciones en el menor tiempo posible, contribuimos con la política ambiental de esta Superintendencia de “cero papel”.
- Con los requerimientos tecnológicos solicitados a la Oficina de Planeación y Sistemas, se espera optimizar el sistema de información documental para la asignación de TRD, tanto al documento de entrada como el de salida, desarrollo necesario para realizar control y seguimiento de las PQRSD, con las alertas en el sistema se espera mejorar los tiempos de respuesta.
- Se han conformado mesas de trabajo con la Oficina Asesora Jurídica y el área de correspondencia, con el fin de evidenciar las fallas en la asignación y direccionamiento de las comunicaciones que llegan a la entidad, haciendo más eficiente la labor y poder contestar a tiempo las peticiones.
- EL Centro de Atención al Ciudadano, cuenta con dos profesionales vinculadas en la planta de personal y un contratista, quienes realizan la atención personalizada en la entidad.
- Socialización, sensibilización y publicación del Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano de la Supersolidaria.
- Socialización, sensibilización y publicación del documento de veedurías ciudadanas.
- Implementar el procedimiento de manejo, recepción y radicación de las comunicaciones que lleguen a nuestro correo institucional atencionalciudadno@supersolidaria.gov.co.



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



RECOMENDACIONES:

Con el objeto de cumplir con la atención del 100% de las PQRSD, dentro de los términos legales establecidos para cada una de ellas, es necesario contar con un buen direccionamiento de las mismas desde el inicio del proceso, es decir desde que ingresan a esta Superintendencia, por lo que se están haciendo mesas de trabajo con el equipo de trabajo de “Archivo y Correspondencia”, con el fin de direccionar a cada área las comunicaciones que le correspondan.

Es necesario sensibilizar a todo el personal de esta Superintendencia en el tema de servicio al ciudadano, dado que, como funcionarios públicos, nos debemos a la ciudadanía, por lo que debemos crear una cultura de servicio al interior y exterior de la entidad, atendiendo con compromiso, diligencia al ciudadano ya sea por vía telefónica o personalizada

Consideramos que los funcionarios que atendemos el Grupo de Servicio al Ciudadano en su mayoría debe ser vinculado directamente a esta Superintendencia con compromiso y conocimiento de la entidad para orientar a los ciudadanos que requieran nuestros servicios.



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

