

Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 2017- 3

Julio 01 a septiembre 30 de 2017

Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria
Superintendencia de la Economía Solidaria
Grupo interno de trabajo Servicio al Ciudadano
Bogotá, D.C
Octubre 2017

PRESENTACION

El informe se realiza con el objetivo de poner en conocimiento de los interesados el estado actual del Grupo y la gestión realizada durante el tercer trimestre, a fin de generar estrategias de mejoramiento por medio de un plan de acción a corto plazo que permita mejorar la prestación del servicio y disminuir los tiempos de respuesta; durante la elaboración se generan estadísticas conforme al número de PQRS recibidas en la entidad, discriminadas por número de peticiones tramitadas, pendientes por tramitar y archivadas, así mismo canales de comunicación por medio de los cuales se recibieron, enviaron y el tiempo de respuesta.

Adicional a lo anterior, la coordinación del Grupo interno de trabajo Servicio al Ciudadano cada trimestre debe evaluar estadísticamente la evaluación por gestor y el contenido técnico de cada respuesta, lo que indica, elevar el nivel de satisfacción del usuario final que accede a los servicios a través de los diferentes canales de comunicación.

Es importante acotar, que este informe de gestión logra acercar al ciudadano a la entidad como una estrategia de transparencia de la información que circula al interior de la misma.

NORMATIVIDAD

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente, ley 90 de 1995, ley 1474 de 2011, ley 1712 de 2014; y la normatividad interna con la resolución 2016100007535 de 13 de diciembre de 2016, Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en la Superintendencia de la Economía Solidaria.

CANALES DE ATENCION

La Superintendencia de la Economía Solidaria ha dispuesto los siguientes canales de comunicación para el servicio de la ciudadanía.

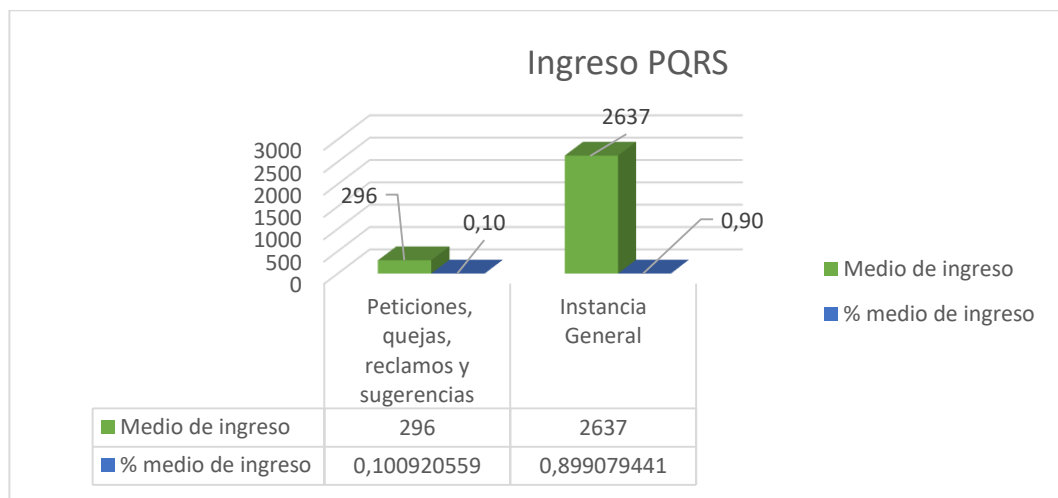
CANALES			
CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Atención presencial	Centro de Servicio al Ciudadano CAU	Carrera 7 no. 31-10. Piso 11 (Bogotá)	Lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm

	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 atencionciudadano@supersolidaria.gov.co	24 horas

El aplicativo en la página web, acerca al ciudadano las 24 horas del día, es así, como del informe del primer semestre se logra implementar esta estrategia a partir del 6 septiembre de 2017, con la habilitación del correo atencionciudadano@supersolidaria.gov.co, el cual alcanzó del 6 al 30 de septiembre la suma de 326 solicitudes recibidas.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

En el tercer trimestre del 2017 la Superintendencia de la Economía Solidaria recibió 2933 solicitudes, de las cuales 2637 ingresaron por atención presencial (instancia general) y 296 por sede electrónica (página web y correo electrónico).

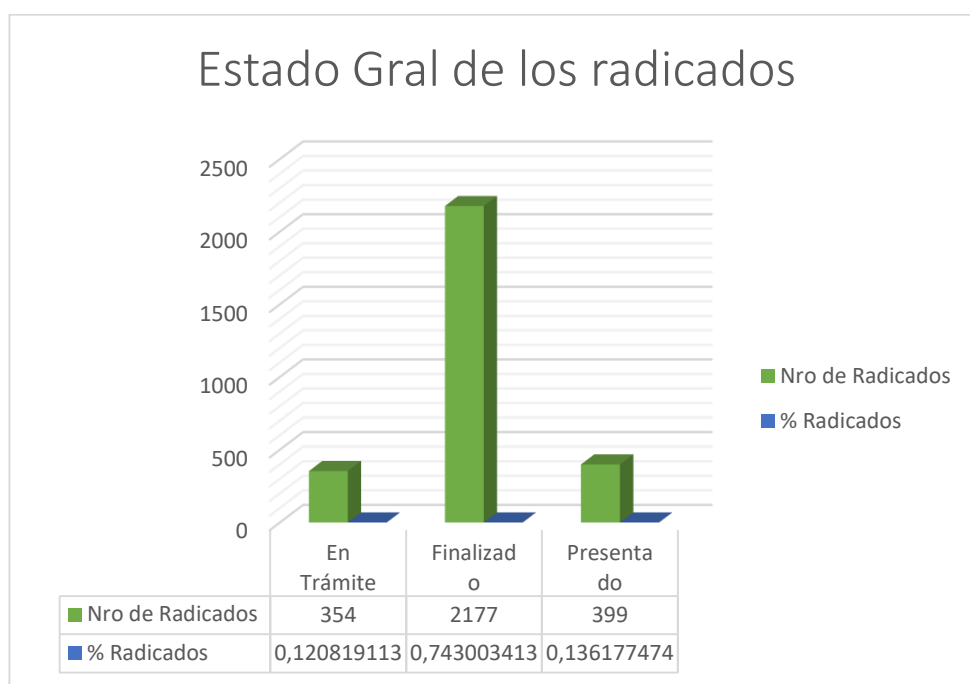


Gráfica No. 1 Ingreso por PQRS -Grupo de Servicio al Ciudadano.

Fuente: Plataforma e signa con corte del 1 de julio a 30 de Septiembre de 2017

Lo que implica que el 90% de las solicitudes entran a la entidad de manera presencial, a través del Centro de Atención al Usuario, por lo que entidad ha realizado un esfuerzo de capacitación del personal de atención con el fin de lograr niveles de satisfacción de los usuarios elevados como mostraremos más adelante.

Ahora bien, de las 2933 solicitudes recibidas durante este periodo, se han tramitado y finalizado 2177 equivalente al 74,3% de efectividad, se encuentran en trámite 354 equivalente al 12%, estas cifra significa que estas solicitudes ya iniciaron un trámite al interior de la entidad y están pendiente por alguna fase para el envío final al petionario y 399 pendientes por atender.



Gráfica No. 2 Estado General de Radicados -Grupo de Servicio al Ciudadano.
 Fuente: Plataforma e signa con corte del 1 de julio a 30 de Septiembre de 2017

Tipologías recurrentes

El Grupo interno de trabajo de servicio al Ciudadano, en el ejercicio de responder la PQRS recibidas, ha detectado los temas más recurrentes por los cuales los asociados generan reclamos de las organizaciones vigiladas, entre los cuales se encuentran condiciones del crédito, tales como cobro de servicios adicionales, plazos; descuentos injustificados, es decir, aun cuando los asociados han realizado el pago total de la obligación, las organizaciones continúan realizando descuentos mensuales por la modalidad de libranza, así mismo la compra y venta de cartera, lo

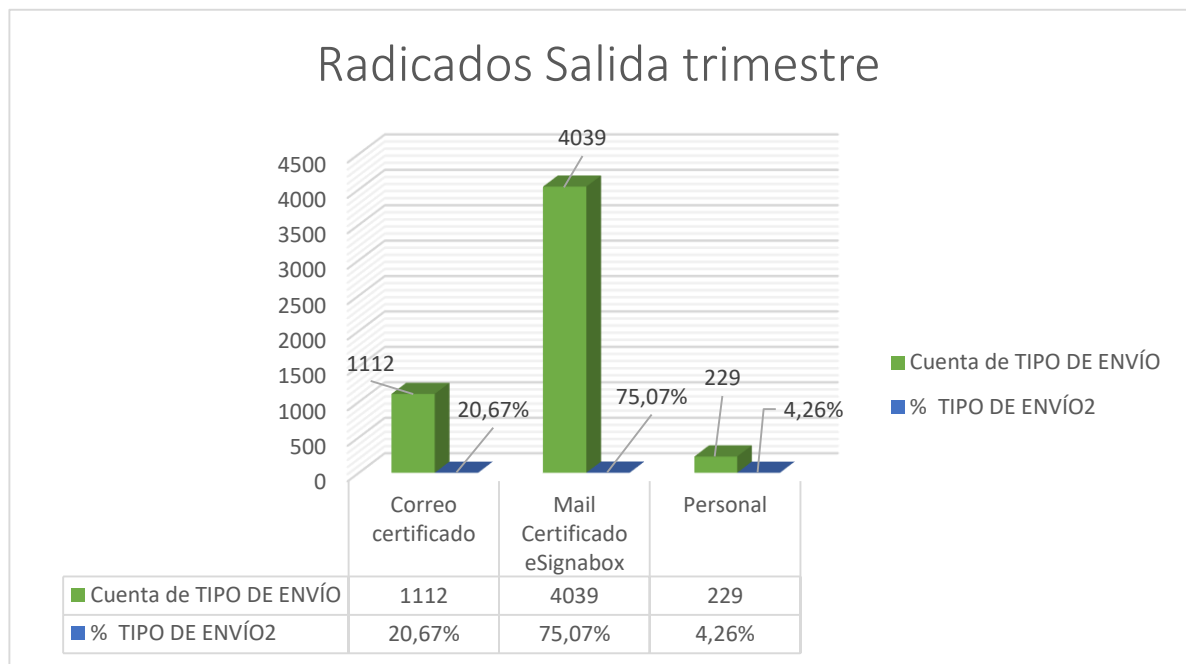
que se refiere a que la entidad que hace los descuentos no es la misma con la que inicialmente se pactó la obligación financiera, por otro lado también se encuentra la demora en la devolución de los aportes y expedición de paz y salvo.

La Superintendencia de la Economía Solidaria invita a todos los asociados a organizaciones solidarias a revisar antes de la firma, la documentación entregada para el otorgamiento del crédito, entre estos, pagaré con carta de instrucciones, servicios adicionales (etc).

Lo explicado en los párrafos anteriores no ha cambiado de trimestre en trimestre.

RESPUESTAS

La Superintendencia de la Economía Solidaria ha definido como medios de envío de las respuestas a sus peticionarios los siguientes canales, correo certificado, mail certificado y personal. Así mismo la entidad a fin de entregar respuestas claras y de fondo ha establecido como mecanismo de control realizar traslado a sus vigiladas de las peticiones de los asociados. Por tanto por cada solicitud se generan dos oficios de salida, denominados acuse y traslado.



Gráfica No. 3 Radicados de salidas -Grupo de Servicio al Ciudadano.
 Fuente: Plataforma e signa con corte del 1 de julio a 30 de Septiembre de 2017

Es importante aclarar que las estadísticas de envío en el trimestre analizado acumula la gestión de otros periodos, por ser un tema misional y transversal de la Entidad, esta labor implica la relación y actuación de varios profesionales, el profesional que clasifica, el profesional que tramita de acuerdo a la petición y normatividad aplicada, el que revisa que esté acorde realizando un control de calidad de la respuesta, el profesional que firma, el profesional correspondencia y archivo entre otros.

En el tercer trimestre se gestionaron un total de 5380 solicitudes de las cuales el 75% se envió al peticionario respuesta a través de correo electrónico, para un total de 4039 solicitudes, el 21% se entregó a través de correo certificado para un total de 1112 solicitudes y tan solo el 4% se entregó mediante notificación personal equivalente a 229 solicitudes.

La razón más clara de porque nuestra forma de comunicarnos con el usuario más común es a través de medios electrónicos, radica en el cumplimiento y compromiso del Grupo interno de trabajo de servicio al Ciudadano en el cumplimiento de la política ambiental generada en el Entidad, la generación mínima de contaminación ambiental mediante el mecanismo se “cero papel” hace que se disminuya no solo el consumo de tinta y papel sino de ahorros económico considerables logrando eficacia y efectividad en esta actividad.

La Superintendencia de la Economía Solidaria con el propósito de dar respuesta de fondo a sus peticionarios a la fecha ha enviado 223 oficios como improrrogables, queriendo decir esto, una vez se haya realizado el traslado y transcurrido el tiempo otorgado en el oficio para dar respuesta al requerimiento de quince (15) días hábiles y que la organización solidaria no haya dado respuesta al peticionario, el grupo hará requerimiento de carácter improrrogable. Si transcurrido los plazos en los dos oficios anteriores la organización solidaria, no da respuesta al peticionario se procederá a hacer un memorando informando a la Delegada la situación con el fin que se tomen las medidas administrativas a que haya lugar.

Se analizó por trimestre las entidades respecto de las cuales se genera un mayor número de peticiones, quejas y reclamos, así como de los principales motivos que las generan, a fin de que esta información sirva de insumo para la realización de visitas de inspección por parte de la Delegatura para el Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria.

Las entidades que presentaron mayor número de PQRS fueron en su mayoría las entidades que han sido intervenidas o con medida administrativa por parte de esta Superintendencia, esta tendencia es dada mes a mes, trimestre a trimestre y se ve reflejado en el informe semestral.

Las siguientes son las entidades recurrentes:

N°	Organización Solidaria	Causa
1	<p align="center">COOVENAL</p> <p>NIT: 802018877 - 0 Estado: Liquidación Forzosa CL 41 No 43 - 128 OF 1ª, Barranquilla, Atlántico 3418121 cooperativa@coovenal.co</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Caso Elite Internacional - Devolución de cuotas descontadas de mas - Información del proceso de liquidación y datos de agente liquidador - Irregularidades en la cooperativa - Expedición de paz y salvo.
2	<p align="center">COOMUNCOL</p> <p>NIT: 900329553 – 1 Estado : En liquidación CL 16 8 44 Valledupar, Cesar 5712347 coomuncolenliquidacion@gmail.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Caso elite internacional - Información del proceso de liquidación - Datos de contacto agente especial - Información de funcionamiento y estabilidad económica de la cooperativa -solicitud de suspensión de descuentos
3	<p align="center">COOCREDIMED</p> <p>NIT: 900219151-0 Estado: liquidación forzosa Calle 41 No. 43-128 Oficina 18 Barranquilla , Atlántico 3418121 3116608468 libranzas@coocredimed.com.co</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La cooperativa jamás responde - Devolución de cuota - Suspensión de descuentos por deuda presuntamente cancelada - Solicitud de saldo de crédito - Liquidación de crédito - Certificación de acreencias - Entrega de pagarés - Penalización por pago anticipado - Expedición de paz y salvo
4	<p align="center">REDESCOOP</p> <p>NIT: 900.424.669-1 Estado: Liquidación forzosa Calle 25 No. 4 56 Local 4 3401700 Montería, Córdoba betty.fernandez@azseguros.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Caso elite internacional -información del proceso de liquidación

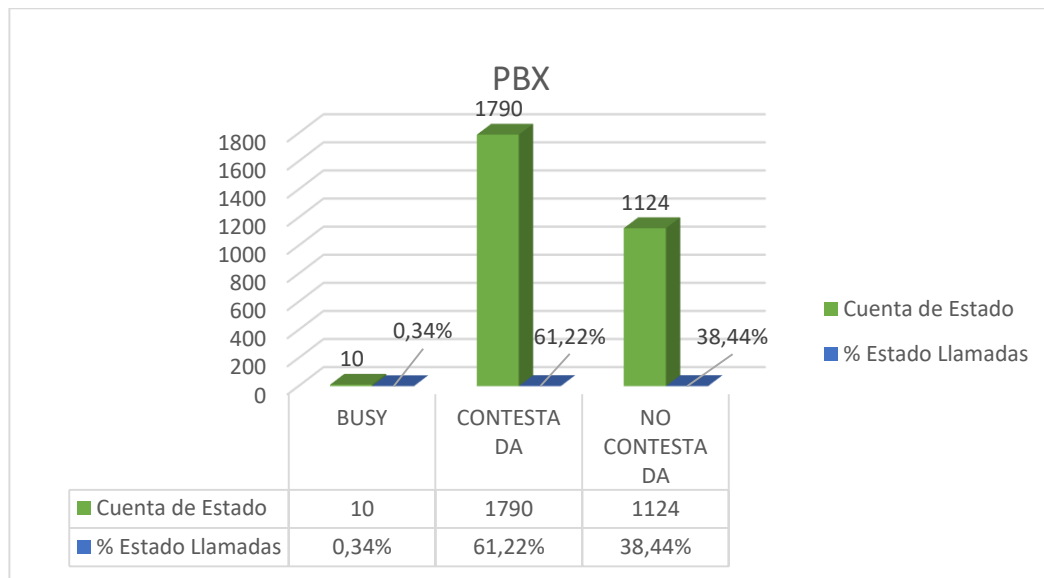
		-datos de contacto de agente especial.
5	<p align="center">COOHABITAT</p> <p>Estado: En liquidación NIT: 900114499-6 CL 19 N 5-25 AP 500 Bogotá, D.C 3423841</p>	<p>-suspensión de cuotas</p> <p>Devolución de dineros descontados de mas</p> <p>Expedición de paz y salvo</p> <p>-investigar a la cooperativa por irregularidades en la forma de otra créditos</p>
6	<p align="center">COOPNACER</p> <p>NIT 830102897 – 9 Estado: En liquidación CR 9 20 13 Ofc 304 Bogotá, D.C 2430475 gerencia@coopnacer.net</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Expedición de paz y salvo. - Cobro excesivo de intereses - Suspensión de descuentos
7	<p align="center">COOEXPOCREDIT</p> <p>NIT 900161180 – 2 Estado: En liquidación Carrera 7 N 12 B 27 LOCAL 204 Bogotá, D.C info@cooexpocredit.com 7424266</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Devolución de cuotas cobradas después de terminar de cancelar el crédito - Reintegro de cuotas - Certificación de saldo actual - . expedición de paz y salvo - Devolución de aportes - La cooperativa jamás contesta
8	<p align="center">MULTISOLUCIONES</p> <p>Estado: En liquidación NIT: 900436089-1 Carrera 53 # 75-138 Oficina 14 Barranquilla, Atlantico vebe55@hotmail.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Información para contactar d la cooperativa. - Queja contra insatisfacción de la labor del agente especial - Información del proceso de liquidación - Información de crédito
9	<p align="center">GESTION ADMINISTRATIVA</p> <p>Estado: En liquidación NIT 830509655 – 1 CARRERA 16C NO. 50A-20 Neiva, Huila 8711523</p>	<p>-Datos de contacto de la cooperativa</p> <p>- pago e periodos laborados</p> <p>-pago de liquidación e indemnización</p> <p>-Información del proceso de liquidación.</p>
10	<p align="center">GPP SALUCOOP</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Información de contacto de agente especial

	NIT 830129689-0 Liquidación forzosa	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de aportes parafiscales - Información del proceso de liquidación
--	--	--

Atención telefónica

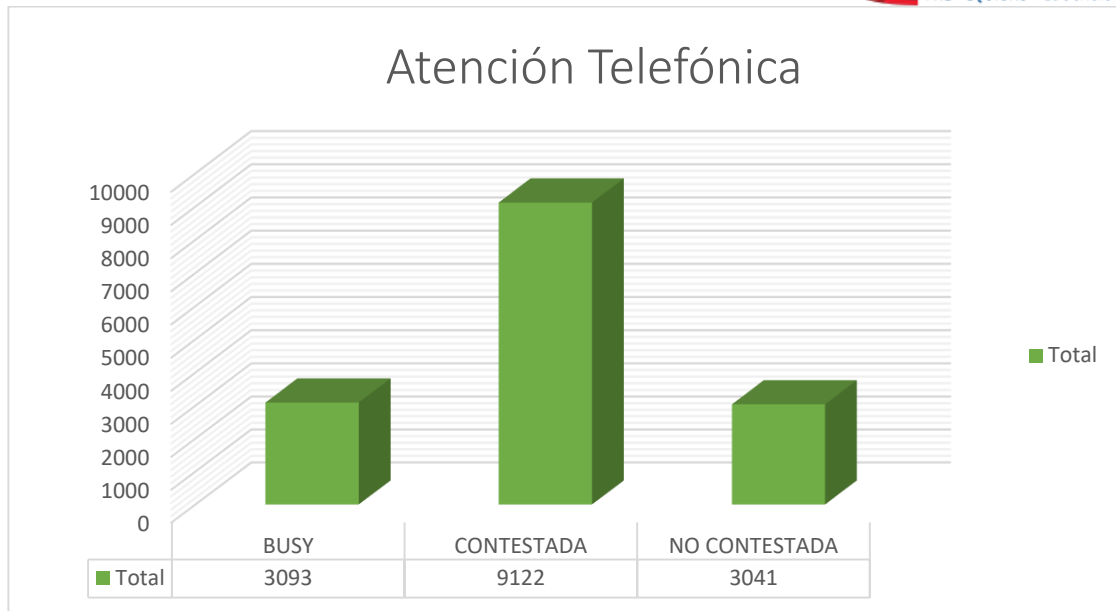
En el tercer trimestre de la vigencia 2017, se prestó atención telefónica a la ciudadanía a través de la línea fija localizada en el centro de Atención al usuario CAU de la Entidad y las llamadas telefónicas que entran a través del PBX de la entidad.

En este periodo de 2914 llamadas que ingresaron a través del PBX, se ha atendido de manera eficiente un total de 61% de las llamadas entrantes para un total de 1790, se está dejando de atender el 38,44 % de las llamadas que ingresan es decir 1124 y las líneas se encontraron ocupadas en un 0,34% correspondiente a 10 llamadas.



Gráfica No. 4 Atención telefónica PBX.

Fuente: Planta telefónica con corte del 1 de julio a 30 de Septiembre de 2017



Gráfica No. 5 Atención telefónica CAU.

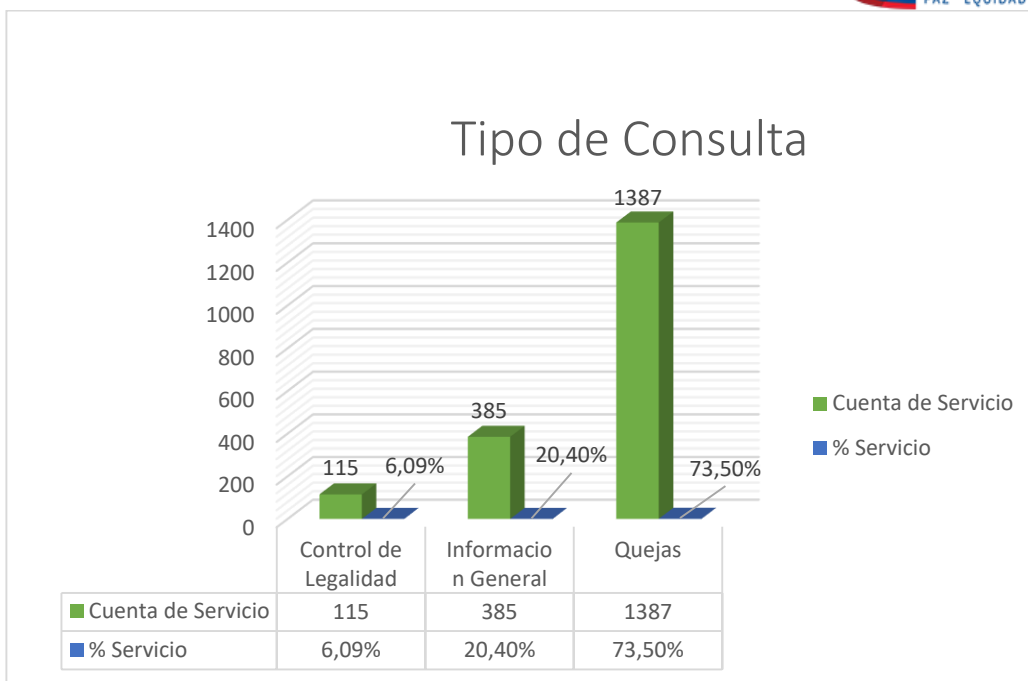
Fuente: Planta telefónica con corte del 1 de julio a 30 de Septiembre de 2017

Del total de las llamadas que ingresan al Centro de Atención al Usuario en el tercer trimestre se dejan de contestar el 20% equivalente a 3041, se contestaron un total de 9122 llamadas equivalente un 60% y las líneas sonaron ocupadas en un 20% equivalente a 3093 llamas; el total de llamadas que ingresaron en este periodo es de 15256.

Con el fin de contrarrestar este impacto negativo y en aras de mejorar en este aspecto, en el mes de septiembre ingreso un contratista con dedicación exclusiva a la atención de las líneas telefónicas y se espera contar para el siguiente trimestre con la contratación de otro con el fin de aumentar la eficiencia en este aspecto y lograr un indicador de percepción positiva del usuario que llama a nuestras líneas buscando atención y asesoría.

Atención presencial

En el tercer trimestre se evidencia que los motivos de consulta más recurrentes se refieren a quejas y solicitud de información del capturador.



Gráfica No. 6 Tipo de Consulta.

Fuente: Aplicativo Digiturno del 1 de julio a 30 de Septiembre de 2017

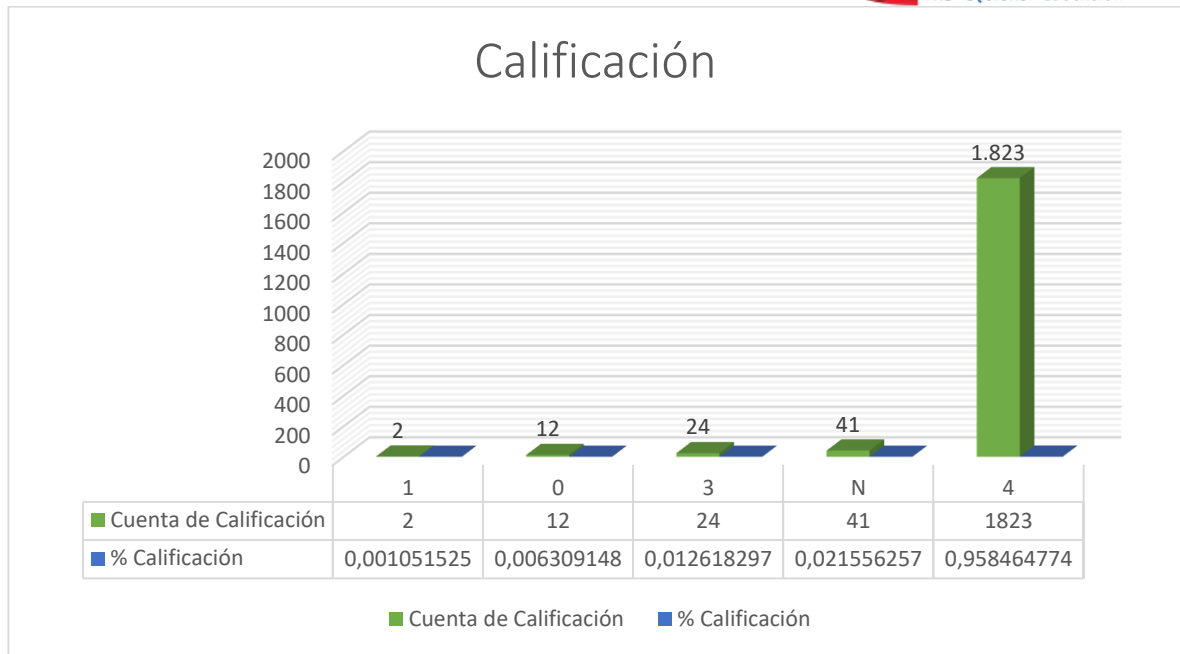
Nota: Las solicitudes del capturador son remitidas al área correspondiente.

Del total de 1887 solicitudes que ingresaron en este periodo a través del Digiturno se evidencia que 1387 corresponden a Quejas manifestándose en un 73,5% seguido por Información General con un 20,4% para un total de 385 solicitudes y por Control de Legalidad se evidenció un total de 115 solicitudes con tan solo el 6% del Total,

Calificación

Este es un mecanismo utilizado con el fin de medir el nivel de satisfacción que el usuario percibe al ser atendido por nuestros gestores, donde 4 es excelente y 1 es no satisfactorio.

La siguiente gráfica muestra este nivel de satisfacción para el tercer trimestre, es así como el 96% de los usuarios atendidos manifestaron el máximo nivel de satisfacción.



Gráfica No. 7 Calificación.

Fuente: Aplicativo Digiturno del 1 de julio a 30 de Septiembre de 2017

Eventos participación ciudadana.

En el marco de participación ciudadana la Superintendencia de la Economía Solidaria participó en el encuentro solidario en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, realizado el 29 y 30 de septiembre de 2017.

Se apoyó la gestión realizando las actividades tendentes a atender la quejas, peticiones, reclamos, solicitudes, denuncias que realizasen los participantes del encuentro.



CONCLUSIONES:

- El Grupo de Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano ha definido como principal medio de envío de las comunicaciones de respuesta a las PQRS, el correo electrónico, con el fin que los usuarios reciban su comunicaciones de forma más rápida y eficiente y aportar a la política ambiental de la Entidad.
- Se ejecutó la estrategia planteada en meses anteriores relacionada con Improrrogables, se le envió a las organizaciones solidarias que no han dado respuesta a los requerimientos efectuados por este Grupo, respondan a ellos en un plazo no superior a cinco días hábiles, en caso que no respondan se hará el traslado al grupo jurídico de la Delegatura Asociativa para las acciones pertinentes.
- Se contrató un profesional de dedicación exclusiva en atención telefónica para aumentar la percepción de satisfacción en las respuestas a través de este medio y se dejó la necesidad de la contratación de otro profesional para el siguiente trimestre.
- El 96% de los usuarios son atendidos en el CAU, califican nuestro servicio como excelente.
- Comprometidos con la participación ciudadana, el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, participó en el encuentro solidario en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, realizado el 29 y 30 de septiembre de 2017.