

INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO I SEMESTRE DE 2014

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 escrito, 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, 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 que le permite realizar Quejas, Consultas y hacer seguimiento a los radicados. Las solicitudes que ingresan 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 o al PBX (57) (1) 489 5009 menú 4, Opción 2 (Centro de Atención al Usuario) y Opción 4 (Trámites, Consultas y Quejas).

Correo electrónico. Por políticas de la entidad, la radicación de PQRS se reciben por el correo electrónico auxiliar03@supersolidaria.gov.co.

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, a su vez es un mecanismo con que cuenta la Superintendencia para recoger las inquietudes y necesidades.

PQRS RADICADAS I SEMESTRE DE 2014

A continuación se detalla y recopila el total de las quejas que son recibidas por las diferentes dependencias de la entidad, con base en la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, para el primer semestre de 2014:



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
V_OAPS-F42013



Código SC 5773-1



PQRS RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2014		
DEPENDENCIA		Total
DESPACHO	140-OFICINA ASESORA DESPACHO	13
	150-SECRETARIA DESPACHO	7
TOTAL		20
OFICINA ASESORA JURÍDICA	110-OFICINA ASESORA JURÍDICA	653
	112-SECRETARIA OFICINA ASESORA JURÍDICA	7
TOTAL		660
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN Y SISTEMAS	120-OFICINA ASESORA PLANEACIÓN Y SISTEMAS	15
	121-GRUPO DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	97
	123-SECRETARIA PLANEACIÓN Y SISTEMAS	1
TOTAL		113
CONTROL INTERNO (DISCIPLINARIO)	460-GRUPO DISCIPLINARIO	2
	TOTAL	
DELEGATURA FINANCIERA	200-DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA	74
	210-GRUPO DE SUPERVISIÓN - DELEGATURA FINANCIERA	7
	220-GRUPO JURÍDICO - DELEGATURA FINANCIERA	244
	230-GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES - DELEGATURA FINANCIERA	6
	240-INTENDENCIA FINANCIERA	250
	250-SECRETARÍA FINANCIERA	42
TOTAL		623
DELEGATURA ASOCIATIVA	300-DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y DE LA FORMA ASOCIATIVA	1
	310-GRUPO DE SUPERVISIÓN - DELEGATURA ASOCIATIVA	97
	320-GRUPO JURÍDICO - DELEGATURA ASOCIATIVA	66
	330-GRUPO DE ASUNTOS ESPECIALES - DELEGATURA ASOCIATIVA	147
	340-INTENDENCIA ASOCIATIVA	1.633
	361-QUEJAS Y PETICIONES, DELEGATURA ASOCIATIVA	4
	370-GRUPO DE CONTROL DE LEGALIDAD Y REGISTRO - DELEGATURA ASOCIATIVA	253
	371-CONTRATISTAS CONTROL DE LEGALIDAD	1.452
TOTAL		3.653
SECRETARÍA GENERAL	400-SECRETARÍA GENERAL	172
	410-GRUPO DE TALENTO HUMANO	4
	420-GRUPO FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	1
	421-CONTRATOS Y ALMACEN	1
	430-GRUPO DE CONTRIBUCIONES Y COBRANZAS	161
	450-OFICINA DE RESOLUCIONES	5
	470-QUEJAS PAGINA WEB	3
TOTAL		347
DOCUWARE	900-ARCHIVO CENTRAL	5
TOTAL		5.423

CLASIFICACION PQRS POR TEMA

En total, se presentaron por el primer semestre del año 2014, 5.423 solicitudes que se tipificaron como PQRS las cuales fueron clasificadas por temas como se observa en la siguiente tabla:

CLASIFICACION PQRS POR TEMA – ENERO A JUNIO DE 2014	
DESCRIPCION	# RADICADOS
QUEJAS Y DERECHOS DE PETICION	2.804
SOLICITUD	1.062
QUEJA O RECLAMO CONTRA LAS SUPERVISADAS	663
CONCEPTO	258
SOLICITUD DE INFORMACION	240
DERECHO DE PETICION	122
QUEJAS	94
PETICION	79
DERECHO DE PETICION GENERAL O PARTICULAR QUE NO TENGA PROCEDIMIENTO	49
QUEJA O RECLAMO CONTRA LA SUPERINTENDENCIA	17
CONSULTAS	14
RECLAMO	8
DERECHO DE PETICION PARA OBTENER INFORMACION O CONSULTAR DOCUMENTOS	7
DERECHO DE PETICION FORMULADO POR OTRAS ENTIDADES PUBLICAS	5
BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	1
TOTAL	5.423

ATENCION PERSONALIZADA

En el primer semestre del año de 2014 se atendieron en forma presencial en el Centro de Atención al Usuario 3.270 personas, lo que indica un promedio mensual de 545 personas, solicitando principalmente información sobre los siguientes temas:

- Contables;
- Control de Legalidad;
- Información general (Entidades y Sector);
- Quejas;
- Supersolidaria (Web).

ENCUESTAS DE SATISFACCION

La entidad cuenta con un mecanismo que mide la satisfacción del cliente por medio de una encuesta que se le realiza al usuario y con 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 al 31 de Marzo de 2014 fue de 3.92 sobre 4.0.

Como resultado del análisis de la medición se generan acciones orientadas al mejoramiento de la atención a los usuarios, como las capacitaciones al personal en aspectos relacionados con atención al público y actualización en normatividad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al 30 de Junio de 2014, continua presentándose un represamiento de las Peticiones, Quejas y Reclamos interpuestos por los usuarios en Contra de las entidades vigiladas, de igual forma vale la pena mencionar que la mayoría de situaciones presentadas en los informes semestrales de seguimiento de Atención al Usuario del año 2013, elaborados y publicados por la Oficina de Control Interno, continúan vigentes a la fecha de corte de este informe.

Para subsanar las deficiencias presentadas en el nivel de respuesta a los usuarios, la Superintendencia de la Economía Solidaria está trabajando en la implementación de una Sede Electrónica de la Entidad.

Para desarrollar este proyecto, se suscribió un contrato con la firma GSE, quienes desarrollaran e implementaran una herramienta tecnológica de gestión documental para la Superintendencia de la Economía Solidaria, cuyo objeto consiste en realizar la gestión electrónica en los procesos de recepción y registro de comunicaciones oficiales, la digitalización certificada, distribución y organización del punto de atención de la sede central.

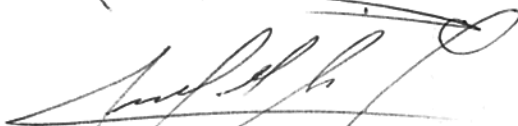
Este proyecto se encuentra dividido en tres etapas:

1. Levantamiento de información;
2. Etapa de pre-producción;
3. Etapa de producción y puesta en marcha.

A la fecha del presente informe, la herramienta ya se encuentra diseñada y se dispondrá de una versión preliminar de la Solución para revisión por parte de la Superintendencia, una vez se tengan todos los requerimientos, se implementen todas las funcionalidades y se incluya las TRD que deberán ser entregadas por la Superintendencia.

La fecha inicial programada para la puesta en marcha de la nueva herramienta será el 1 de Septiembre de 2014, siempre y cuando se cumplan con los tiempos previstos en el cronograma.

Cordialmente,



MABEL ASTRID NEIRA YEPES
Jefe Oficina Control Interno