

INFORME ÚLTIMO TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PQRS

2017- 4

Octubre 01 a diciembre 31 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
Febrero 2018

PRESENTACION

El objetivo del presente informe es contextualizar a la ciudadanía y el público en general de la gestión adelantada por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, de la Superintendencia de la Economía solidaria durante el último trimestre el año 2017.

Mediante el cual se describe la gestión realizada de las PQRSD, recibidas en la entidad, discriminadas por número de peticiones tramitadas, pendientes por tramitar y archivadas, así mismo canal de comunicación por medio de los cuales se recibieron, enviaron y el tiempo de respuesta. Las estrategias de mejoramiento por medio de un plan de acción a corto plazo que permita mejorar la prestación del servicio.

El servicio personalizado a través de nuestros profesionales que atienden el Centro de Servicio al Usuario, número de atención, consulta de los visitantes y calificación a nuestro servicio.

Se describirán las actividades de participación ciudadana en las que tuvo presencia la Superintendencia de Economía Solidaria, actividades realizadas propias y otras organizaciones que fue invitada.

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 ATENCIÓN

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 atencionaciudadano@supersolidaria.gov.co	24 horas

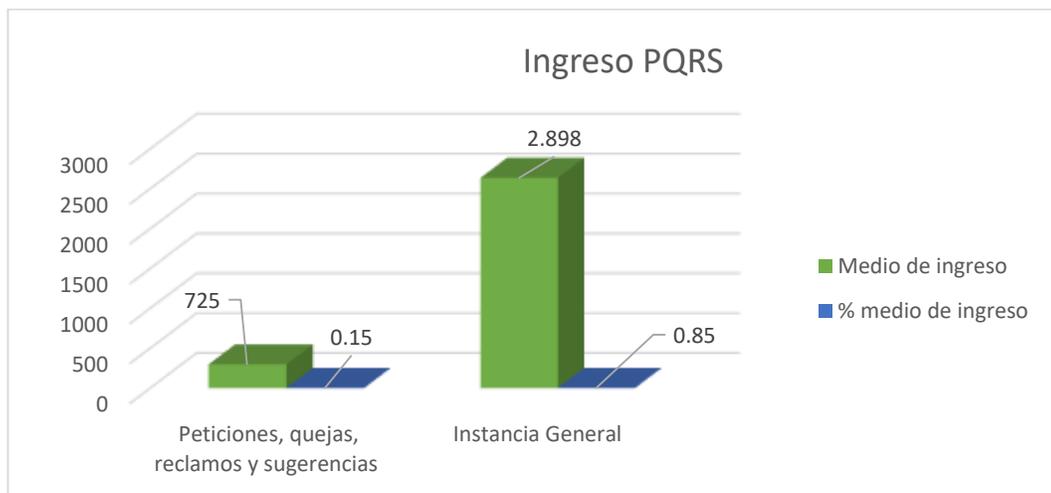
El aplicativo en la página web, acerca al ciudadano las 24 horas del día, todos los días es así. Adicionalmente, a partir del 6 septiembre de 2017, se habilita el correo atencionaciudadano@supersolidaria.gov.co, el cuál ha sido de gran acogida por nuestros usuarios toda vez que se reciben un promedio de 20 a 30 correos diarios.

1. ATENCIÓN DE PQRSD ESCRITAS:

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

En el último trimestre del 2017 la Superintendencia de la Economía Solidaria recibió 3.623 solicitudes, de las cuales 1.796 fueron resultas en el mismo mes. De las peticiones recibidas el 85% llegaron a través de la ventanilla de correspondencia de esta entidad y solo el 15% fueron recibidas a través de la sede electrónica (página web y correo electrónico).

En el trimestre se tramitaron 3.623 oficios de los cuales 1796 fueron resueltos. Así mismo en el trimestre se enviaron 431 improrrogables.



Gráfica No. 1 Ingreso por PQRS -Grupo de Servicio al Ciudadano.
 Fuente: Plataforma eSigna con corte del 1 de octubre a 31 de diciembre de 2017

Lo anterior indica que el 85% de las peticiones quejas y reclamos que ingresan a esta Superintendencia se reciben 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 3.623 solicitudes recibidas durante este periodo, se han tramitado y finalizado 1.796 equivalente al 49.5%% de efectividad.

TIEMPO DE RESPUESTA DE LOS REQUERIMIENTOS:

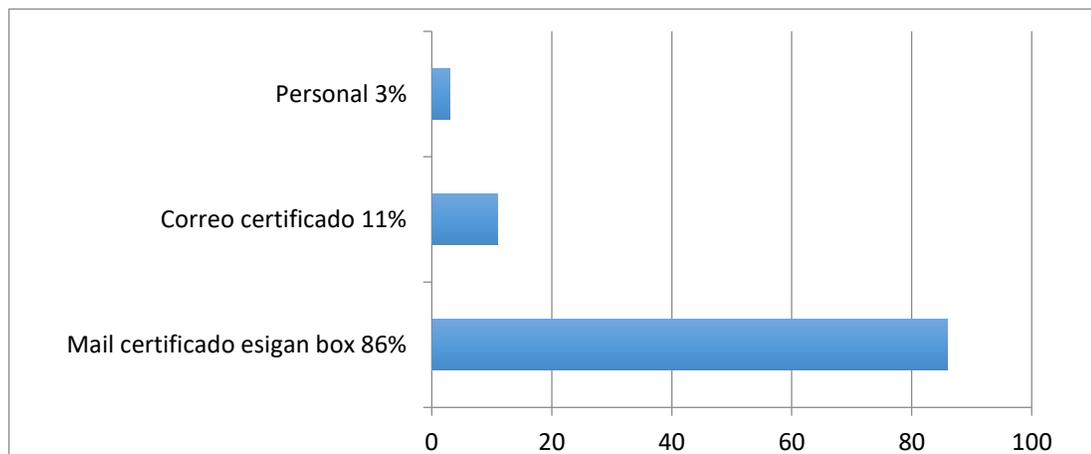
Tal como se observa a continuación las peticiones y quejas que entraron al Grupo de Servicio al Ciudadano fueron atendidas en tiempos de acuerdo con la tabla adjunta:

TIPO de PQRS	Total de PQRS Tramitadas	Respuestas en términos	Porcentaje
Petición de documentos	55	11	20%
Información de interés Particular	187	10	53%
Reclamos	441	30	68%
Denuncias	345	10	29%
Consulta	44	30	68%
Quejas	151	82	54%
No es competencia de la entidad	109	21	19%
Peticiones incompletas	12	1	83%
TOTAL GENERAL	1.344	196	

Fuente: Plataforma Esigna de octubre a diciembre de 2017

TIPOS DE ENVIOS

El Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, continuando con las políticas internas de gestión ambiental y preservación del medio ambiente ha implementado como medio de envío principal, el correo electrónico, el cual además es más efectivo dado que los peticionarios y las vigiladas están recibiendo sus comunicaciones tan pronto estas son firmadas por el intendente de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria. A continuación se muestra como se distribuye el tipo de envío



Durante el trimestre de octubre a diciembre de 2017 en el Grupo se produjo 7490 oficios de respuesta peticionarios y requerimientos a entidades vigiladas. En la Grafica nos muestra que el 86% de las comunicaciones enviadas se remitieron a través de mail certificado eSigna box, por correo certificado se remitieron 11% del total de comunicaciones enviadas en el trimestre y sólo el 3% fue enviada personalmente a través del mensajero de la entidad.



Gráfica No. 3 Radicados de salidas -Grupo de Servicio al Ciudadano.
 Fuente: Plataforma esigna con corte del 1 de octubre a 31 de diciembre de 2017

Es importante aclarar que las estadísticas de envío en el trimestre analizado (octubre a diciembre de 2017) es una labor que implica la relación y actuación de varios profesionales dentro del grupo como son: el profesional que clasifica y asigna la petición, el profesional que tramita de acuerdo a la solicitud y normatividad aplicada, el que revisa que esté acorde realizando un control de calidad de la respuesta, el profesional que firma, el profesional de correspondencia que envía la comunicación y él que archiva entre otros.

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.

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 o toma de otra medida administrativa por parte de esta entidad de control.

Las entidades que presentaron mayor número de PQRS fueron en su mayoría fueron 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:

No.	ENTIDAD	SIGLA	NIT	CAUSAS
1	SOCIEDAD COOPERATIVA DE SERVICIOS PIMAR	COOPIMAR	830-101-986-1	Cuotas descontadas después de haber cancelado el crédito y reporte negativo ante las centrales de riesgo.
2	COOPERATIVA MULTIACTIVA PROYECCION NACIONAL - PRONALCOOP	PRONALCOOP	900-346-966-1	Inconsistencia en valor cobrado del crédito, Embargo por cobro de más del valor solicitado.
3	COOPERATIVA MULTIACTIVA NACER EN LIQUIDACION - COOPNACER	COOPNACER	830-102-897-9	No devolución de aportes, descuento de cuotas adicionales a las pactadas, cobros de créditos no desembolsados.
4	COOPERATIVA MEDICA DEL VALLE Y DE PROFESIONALES DE COLOMBIA	COOMEVA	890-300-625-1	Devolución de Aportes, Expedición de Paz y Salvo e Información del Proceso de Liquidación
5	COOPERATIVA INTEGRAL PARA EL ASOCIADO Y SU FAMILIA	COOFAMINCO	900-162-584-9	Paz y salvo Devolución de aportes
6	COOPERATIVA DE CREDITOS MEDINA	CREDIMED	900-219-151-0	Paz y salvo Devolución de aportes
7	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE ACTIVOS Y FINANZAS	ACTIVOS Y FINANZAS	830-509-988-9	Devolución de aportes Condiciones del crédito
8	COOPERATIVA NACIONAL DE RECAUDOS	COONALRECAUDOS	830-068-952-0	Devolución de aportes Expedición de paz y salvo, Información del proceso liquidatorio
9	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS CONTINENTAL	COOPCONTINENTAL	900-356-209-5	Devolución de aportes
10	COOPERATIVA DESARROLLO SOLIDARIO	COOPDESOL	830-119-396-5	Devolución de Aportes Expedición de paz y salvo Expedición proceso de liquidación
11	COOPERATIVA MULTIACTIVA EL CEDRO	EL CEDRO	900-136-193-2	Devolución de aportes Devolución de cuotas descontadas de más

TIPOLOGÍAS DE QUEJAS RECURRENTES

El Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, en el cumplimiento de atender la PQRSD recibidas, ha detectado los temas más recurrentes por los cuales los asociados de las vigiladas generan reclamos para atención de esta Superintendencia, entre los cuales se encuentra irregularidades en la compra y venta de cartera, 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, cobro de más cuotas de las pactadas, valor de las certificaciones de paz y salvo y demora en la entrega de las misma, cambio en las condiciones inicialmente pactadas en el crédito, devolución de aportes, entre otros.

Circunstancia por la cual 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, libranza, servicios adicionales (etc).

La tipología de las quejas recurrentes se repite periodo a periodo, es decir, constantemente los asociados a las vigiladas que recurren a esta Superintendencia se quejan de las causas descritas anteriormente.

IMPRORROGABLES

Con la implementación de los oficios improrrogables a las vigiladas para que den respuesta de forma y de fondo a los peticionarios ha tenido un impacto positivo dado que la coordinación ha tenido al implementar el desarrollo de los oficios improrrogables para las organizaciones solidarias que no dieron respuesta a los requerimientos de los peticionarios dentro de los términos de ley, ésta coordinación gestionó en el trimestre 431 oficios improrrogables con lo que se pudo lograr el cierre definitivo de las quejas y la presencia de la supervisión realizada por la Superintendencia dentro de las organizaciones solidarias.

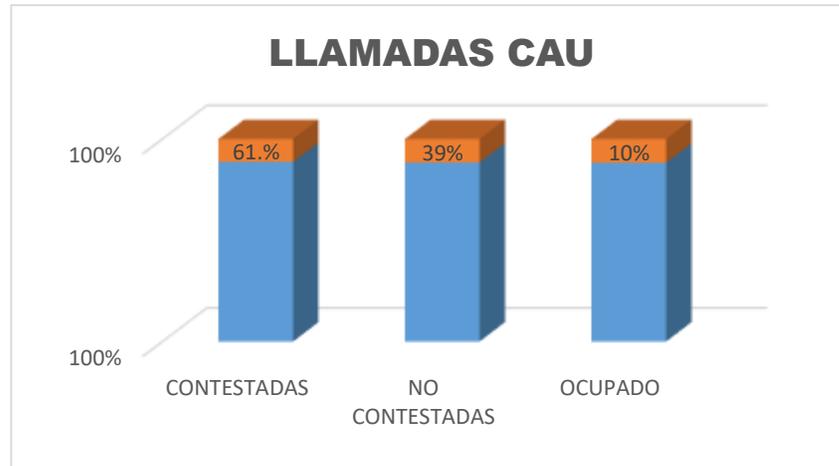
2. ATENCION DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

ESTADÍSTICAS DE LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS RECIBIDAS POR EL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL PERIODO.

El sistema PBX, reportó 1.175 llamadas del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2017. Sin embargo, para realizar el presente informe tomamos las llamadas que presentaron una duración mayor a 3 minutos con 45 segundos con lo que se tomó un universo de 1175 llamadas, las cuales se recibieron en el periodo tal como se muestra en el cuadro adjunto.

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
CONTESTADA	95	52	43	716	61%
NO CONTESTADA	110	0	2	459	39%
TOTAL	205	52	45	1175	100%

Es de resaltar que la atención telefónica mejoró en el último trimestre del año dado que a partir del 8 de septiembre se contrató los servicios de una persona para atención exclusiva de teléfonos.



Se sigue trabajando para mejorar la atención telefónica que es uno de los medios preferidos por nuestros usuarios de todo el país, lo anterior obedece a que las

personas que utilizan nuestros servicios son personas mayores y no manejan la tecnología.

ATENCIÓN PRESENCIAL:

En el último trimestre del año 2017, se evidencia que los motivos de consulta más recurrentes se refieren a quejas contra las organizaciones vigiladas, por trámites referente a créditos y solicitud de información referente al captador (medio mediante el cual se remite la información financiera de las organizaciones vigiladas).



Gráfica No. 6 Tipo de Consulta.

Fuente: Aplicativo Digiturno del 1 de octubre a 31 de diciembre de 2017

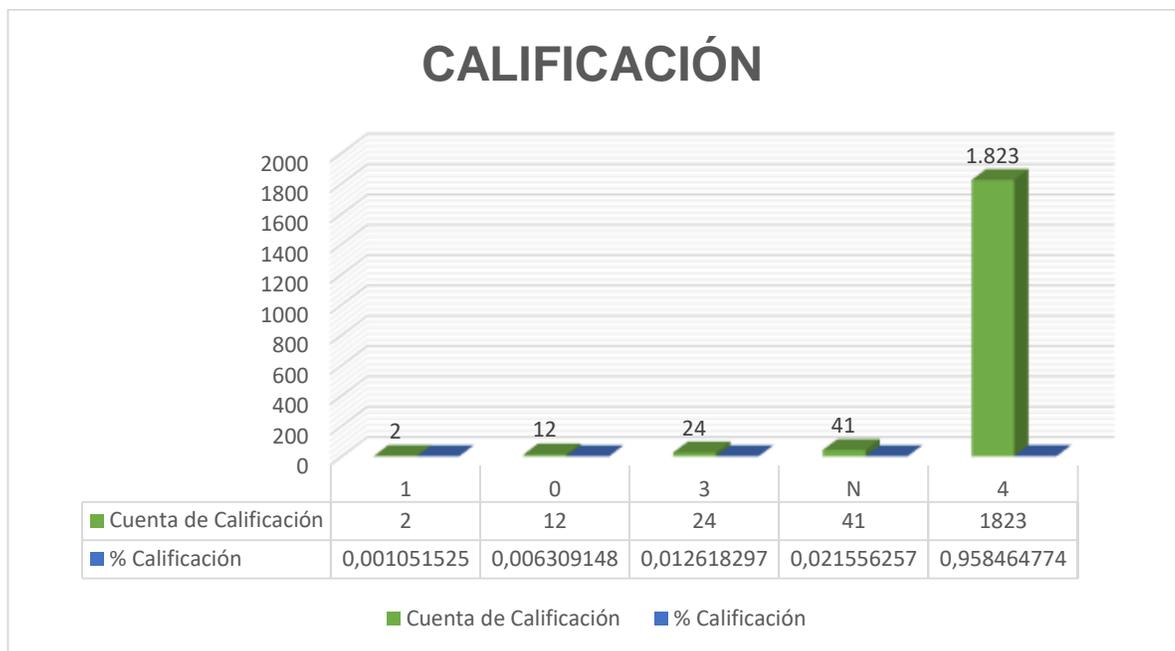
Nota: Las solicitudes del captador son remitidas al área correspondiente.

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 evidencio un total de 115 solicitudes con tan solo el 6% del Total de las consultas recibidas, dado que las asambleas se realizan en marzo, por lo que, en esta época del año, las organizaciones solidarias no hacen asamblea.

CALIFICACIÓN:

Nuestro software de Digiturno indica la calificación que los usuarios le colocan a nuestra atención y servicios prestados por los profesionales que atienden el Centro de Atención al Usuario. Este sistema nos permite medir el nivel de satisfacción que el usuario percibe al ser atendido, donde 4 es excelente y 1 es no satisfactorio.

La siguiente gráfica muestra este nivel de satisfacción para el último 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 octubre a 31 de diciembre de 2017

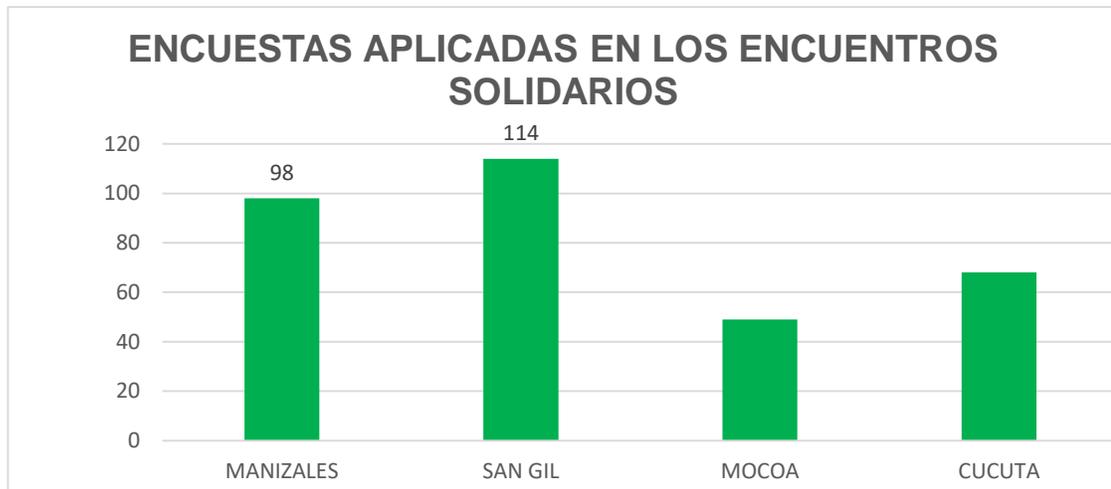
3. PARTICIPACION CIUDADANA:

EVENTOS EN EL QUE PARTICIPO EL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE SERVICIO AL CIUDADANO

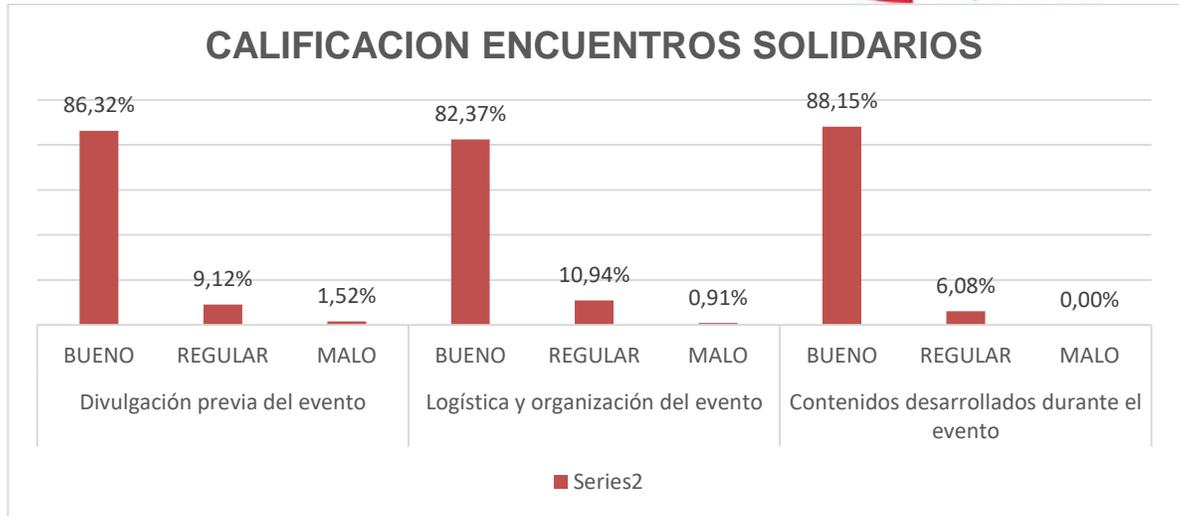
En el último trimestre del año el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, participó en los encuentros solidarios realizados el 27 de octubre en los municipios de San Gil y Manizales, en los cuales las funcionarias participantes recibieron y resolvieron inquietudes relacionadas con las entidades supervisadas y los trámites que se deben desarrollar en la Superintendencia. Así mismo los asistentes diligenciaron 212 encuestas.

San Gil – Santander: 27 de octubre

Manizales- Caldas: 27 de octubre



La Superintendencia de Economía Solidaria realiza la mediación del nivel de satisfacción de dicho evento obteniendo los siguientes resultados: En relación con la divulgación del evento, el 86,32 por ciento lo calificó como bueno; el 9,11 por ciento como regular y el 1,51 por ciento como malo. En relación con la logística y organización de los eventos el 82,37 por ciento lo calificó como bueno; el 10,94 por ciento como regular y el 0,91 por ciento como malo y en la y en relación contenido de los eventos el 88,14 por ciento lo calificó como bueno; el 6,07 por ciento como regular y nadie lo calificó como malo.



PRESENCIA DE LA SUPERINTENDENCIA EN LAS FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDANO.

El Departamento Nacional de Planeación con el fin de acercar la Administración Pública a los ciudadanos de las diferentes zonas del país, bajo principios de eficiencia, transparencia y calidad, ha creado el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en las que reúne diferentes entidades del Estado para ofrecer durante un día, sus servicios y trámites a toda la comunidad.

Para el año 2017, el Departamento Nacional de Planeación a través de un ejercicio de priorización seleccionó a seis (6) municipios para realizar las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano del 2017, en el último trimestre la Superintendencia hizo presencia en el municipio de Sogamoso en el departamento de Boyacá.

MUNICIPIO	FECHA PROGRACIÓN
Sogamoso (Boyacá)	28 de octubre de 2017

Esta Superintendencia siempre ha tenido el ánimo de participar y llegar a la ciudadanía de las poblaciones más apartadas, por lo que para la participación en estas ferias ha dispuesto de logística y traslado de un equipo de trabajo para participar activamente en las ferias nacionales, programadas por el DPN.

4. OTRAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO:

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL

En cumplimiento a la programación Operativa Anual se cumplió en su totalidad debido a que lo planeado fue ejecutado, es así como se cumplieron los siguientes objetivos:

- Implementación del formato de petición verbal.
- Se implementó un buzón de sugerencias
- Se elaboraron guías con los procedimientos relacionados con las consultas que se presentan.
- Se hicieron requerimientos de ajustes al sistema Esigna que fueron revisados con la oficina de planeación estableciendo un cronograma de actividades. Sistemas remitió la solicitud al proveedor y hay una valoración actual de desarrollo.
- Se elaboró y publicó la cartilla de derechos y deberes del asociado emitida por la Supersolidaria para
- organizaciones vigiladas.
- Se realizaron las acciones de promoción para la conformación de veedurías ciudadanas durante los Encuentros Supersolidarios
- Se hizo socialización de la Resolución por medio de la cual se reglamentó el Derecho de Petición en la entidad.

PLAN OPERATIVO ANUAL

El Plan Operativo de Anual, de esta Superintendencia establece como una de las actividades es realizar el Plan de Presencia Institucional, el cual debe ser presentado por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano.

Con el fin de posicionar nuestra Superintendencia como organismo técnico de supervisión de las organizaciones solidarias y dando cumplimiento al programa de Departamento Nacional de Planeación de Desarrollo social y de transparencia, el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria de la Superintendencia de la Economía Solidaria, está trabajando para posicionar nuestra entidad como una entidad de control accesible a la comunidad en general. Para lo cual ha participado en los siguientes procesos.

Actualización de la página Web: www.supersolidaria.gov.co:

Con el respaldo de la oficina de comunicaciones se han subido las siguientes actualizaciones a nuestra página web:

- “Atención al Usuario”
 - Glosario: Se revisó el glosario y se actualizaron los términos y se incluirá otras terminologías actualizando al sector solidario.
 - Se actualizó el horario de atención al ciudadano.
- Actualización del Link de P.Q.R.S.:
<https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/tramites/tramite.do?formAction=btShow&t=50003&s=0#no-back-button>, con la normatividad vigente.
- Se publicó la cartilla de Deberes y Derechos de Servicio al Ciudadano.
- Se estableció en el CAU un buzón de sugerencias para que los usuarios manifiesten sus comentarios referentes al servicio y/u otras inquietudes.
- Se elaboró el formato para recaudo de peticiones verbales que traen los usuarios del CAU.

5. CONCLUSIONES:

- El Grupo de Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano continuó con la política de cero papeles definiendo como principal medio de envío de las comunicaciones de respuesta a las PQRS, el correo electrónico, con el fin que los usuarios reciban sus comunicaciones de forma más rápida y eficiente y aportar con la política ambiental de la Entidad.
- Se ejecutó la estrategia planteada en meses anteriores relacionada con Improrrogables, se les 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 Manizales y San Gil, realizados simultáneamente el 27 de octubre de 2017.
- Se cumplió con el Plan Operativo Anual (POA) de 2017.
- Se tramitaron los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que estaban represadas dentro del grupo.
- Se publicó Cartilla de Deberes y derechos de los asociados.
- Con la gestión mejoramos los indicadores de transparencia, gobierno en línea y Furag y se atendieron los requerimientos efectuados por la oficina de control interno de la entidad.
- Otros.

Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano.