



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

INFORME GESTIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS 2do. TRIMESTRE DE 2022



Supersolidaria

Superintendencia de la Economía Solidaria

“Super-Visión” para la transformaci**o**n

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de la Economía Solidaria pone a disposición de la ciudadanía y en especial de sus grupos de interés, el informe de gestión consolidado por el 2do. Trimestre del 2022, el cual, contiene las estadísticas de los trámites realizados de cara a la ciudadanía.

El presente informe consolida la información en atención a las PQRSDF – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones, recibidas en esta Superintendencia, por parte de la ciudadanía, durante el 2do. Trimestre del 2022, de cara a la transparencia y al acceso a la información pública y tienen como fuente, nuestro sistema de información documental y otras bases de datos.



OBJETIVO

Dar cumplimiento a la ley 1712 de 2014, relacionada en la transparencia y acceso a la información pública, sobre los trámites y gestión que realizó la Superintendencia de la Economía Solidaria, durante el 2do. Trimestre del 2022, en relación con temas de atención, participación y servicios a la ciudadanía.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Reportar la gestión desarrollada a nivel estadístico, en cuanto a la atención de las PQRSDf, con el fin de promover, proteger y garantizar el derecho de la ciudadanía a ejercer la participación democrática, en los ámbitos de la vida política, administrativa, económica, social y cultural.
- ✓ Informar los actos realizados en el tema de participación ciudadana, con la comunidad en general.
- ✓ Informar a la Alta Dirección la gestión consolidada por los diferentes grupos de la entidad, que se encargan de atender las PQRSDf, de cara a la ciudadanía y los grupos de interés, para la toma de decisiones.



GLOSARIO

Acción de tutela: Es un mecanismo que tiene por objeto la protección de los derechos constitucionales fundamentales de la ciudadanía en general, aún aquellos que no se encuentren consagrados en la Constitución Política de Colombia, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

Consulta: Es la facultad que tiene toda persona de solicitar y obtener una orientación o una opinión en relación con temas que se encuentren dentro de la competencia de atención de la Superintendencia. (Termino de respuesta: 30 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.

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 respetuosas 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).

Encuentros solidarios: Son los espacios en los cuales se establece una agenda con el fin de socializar con la ciudadanía temas relacionados con el sector y su funcionamiento.

Felicitaciones: Es la expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio, mediante la cual enaltece la gestión de la entidad del estado.

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, para realizar un acercamiento a la comunidad con el fin de informar sobre sus servicios, trámites, programas y campañas; logrando con ello, abrir un espacio de participación e integración ciudadana y generar una imagen más favorable de la administración pública, a través de la realización de trámites y la prestación de servicios en un solo espacio.

Proyectos normativos: En el proceso de elaboración normativa la Superintendencia de la Economía Solidaria, publica las versiones preliminares de la normativa de interés general, donde las partes interesadas pueden enviar sus sugerencias y sus comentarios a las mismas a través del correo electrónico.

Queja: Es la manifestación verbal o escrita que realiza una persona natural o jurídica o su representante, por la conducta omisiva de la administración o la insatisfacción con la respuesta suministrada o al actuar de un funcionario de la entidad en el desarrollo de sus funciones. (Términos de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción).

Queja contra entidades vigiladas: Es la manifestación de inconformidad, expresada por un ciudadano asociado a una organización solidaria que se encuentra bajo la supervisión, inspección y control de esta Superintendencia, respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por esta.



Encuentros solidarios: Son los espacios en los cuales se establece una agenda con el fin de socializar con la ciudadanía temas relacionados con el sector y su funcionamiento.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción que realiza 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).

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.

Solicitudes de información: Es la facultad, que tiene toda persona de solicitar, acceder y obtener información pública de las entidades, a excepción de la información que esté sometida a reserva de acuerdo con lo establecido en la normatividad colombiana.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o asociado a una institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad. (Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción).

CANALES DE COMUNICACIÓN

Con el fin de atender las solicitudes realizadas por parte de la ciudadanía ante la Superintendencia de la Economía Solidaria y con el ánimo de tener una mayor cobertura a nivel nacional, se establecieron diferentes canales de comunicación, con parámetros definidos para su uso particular, así:



Mediante el Memorando Interno 20214100019873 del 06/09/2021, expedido por la Secretaría General de esta Superintendencia, con el fin de acatar las medidas dispuestas por el Gobierno Nacional, se estableció la atención presencial en el Centro de Atención al Usuario (CAU), en el horario de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. en jornada continua, hasta que perdure la emergencia sanitaria, decretada por el Gobierno Nacional.

Sin embargo, terminada la emergencia sanitaria, establecida por el Gobierno Nacional, la atención presencial a la ciudadana se reestableció en el horario de 8:30 a.m. a 4:30 p.m., en jornada continua.

En cumplimiento a la prestación del servicio, se creó el correo citascau@supersolidaria.gov.co, para programar la atención de citas virtuales, el cual

“Super-Visión” para la transformación



funciona al público en el horario de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Igualmente, para la atención telefónica, se tiene dispuesto de un grupo de funcionarios especializados, para la prestación del servicio, en el horario comprendido entre las 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Atención presencial y correspondencia:

La Superintendencia de la Economía Solidaria cuenta con un espacio físico, denominado Centro de Atención al Ciudadano – CAU, el que se encuentra a disposición de la comunidad solidaria, para guiar los trámites que se presenten y brindar orientación respecto de las organizaciones vigiladas, para poder acceder a los servicios de la entidad en el horario establecido.

Ubicación: Carrera 7 No. 31 – 10 piso 11, Edificio Torre Bancolombia Bogotá D.C.

Líneas telefónicas:

Por medio de este canal, la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, servicios, planes, programas y eventos que desarrolla la Superintendencia de la Economía Solidaria, mediante las líneas telefónicas habilitadas que se describen a continuación:

Línea gratuita nacional	01800-180430
Línea de servicio al ciudadano	(601) 756 05 77 Extensiones 10127, 10129, 10234, 11211 y 10252. Horario de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
Línea de denuncias por corrupción	(601) 745 74 11 Extensiones 10252, 10141 y 10258.
Línea de atención soporte al captador de información financiera	PBX: (57) (601) 756 05 57 Extensiones 10408 - 10409 y 10410. Por medio de esta línea, la Superintendencia de la Economía Solidaria realiza el acompañamiento técnico al reporte de la información financiera y al soporte del aplicativo SICSES (Sistema Integral de Captura de la Superintendencia de la Economía Solidaria).



Atención sede electrónica:

La Superintendencia de la Economía Solidaria ha dispuesto en la página web, la sede electrónica de radicación virtual, para que los ciudadanos y partes interesadas, puedan radicar sus Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias o Felicitaciones – PQRSDF, trámites y servicios:

<https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/info/inicio.do#no-back-button>.

Lo anterior, con fundamento en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en los artículos 4 del Decreto 2573 de 2014, 76 de la Ley 1474 de 2011, numerales 14 y 15 del artículo 36 de la Ley 454 de 1998, numeral 3 del artículo 3 del Decreto 186 de 2004 y la Ley 1755 de 2015.

Atención cita virtual:

La Superintendencia de la Economía Solidaria, con el fin de brindar la orientación y guía acerca de los diferentes trámites que requiere la ciudadanía en general, a partir del 21 de septiembre de 2020, inició el servicio de manera virtual. Actualmente, estamos atendiendo a los usuarios con cita previa.

Para el protocolo de atención a las entidades del sector solidario, asociados y ciudadanía en general, en el Centro de Atención al Usuario – CAU, de la Superintendencia de la Economía Solidaria, se dispuso de la herramienta google meet, para la prestación del servicio de forma virtual, posteriormente a la solicitud enviada por el correo electrónico citascau@supersolidaria.gov.co, con el asunto “asignación de cita virtual”.

Correos electrónicos:

Otro medio oficial de recepción de documentos, es el correo electrónico de atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co, mediante el cual, la ciudadanía, allega sus trámites de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias o Felicitaciones – PQRSDF y estos son radicados a través del área de correspondencia.

Ahora bien, respecto de las solicitudes que tengan relación con el reporte de información financiera, contable y estadística, se ha habilitado el correo preguntascapturador@supersolidaria.gov.co, donde podrán allegar cualquier inquietud respecto al soporte técnico para reportar información a través del SICSES – Sistema Integral de Captura de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

PQRSDF

Grupo de Servicio al Ciudadano (Delegatura Asociativa)
Grupo Jurídico (Delegatura Financiera)
Oficina Asesora Jurídica

Información Estadística Consolidada
2do. Trimestre de 2022

“Super-Visión” para la transformación 



1. PQRSDf ESCRITAS RECIBIDAS 2do. TRIMESTRE DE 2022:

El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Delegatura Asociativa, el Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera y la Oficina Asesora Jurídica, son los encargados de atender las respuestas ante las PQRSDf - Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias o Felicitaciones, tanto en contra de las organizaciones vigiladas que no ejercen actividad financiera, así como, en contra de las cooperativas de ahorro y crédito, recibidas por la Supersolidaria.

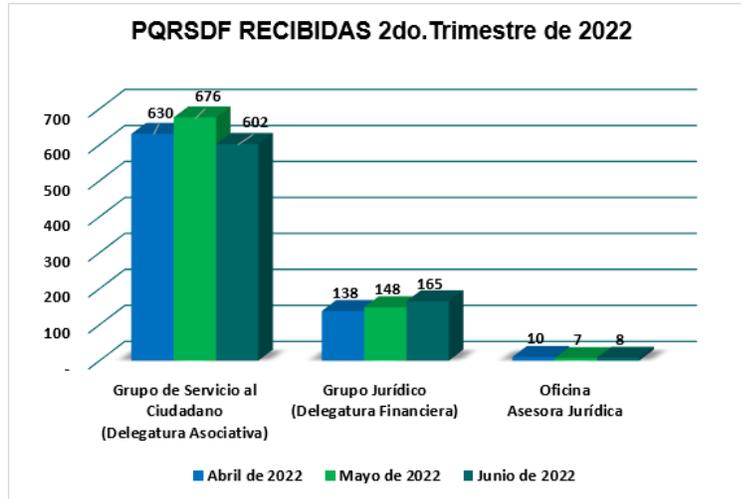
A continuación, se informa que, durante el 2do. Trimestre de 2022, la Supersolidaria recibió en total **2.384 PQRSDf**, a las cuales, se les aplicó el procedimiento establecido en nuestra normatividad interna.

PQRSDf RECIBIDAS 2do. Trimestre de 2022				
Periodo	Grupo de Servicio al Ciudadano (Delegatura Asociativa)	Grupo Jurídico (Delegatura Financiera)	Oficina Asesora Jurídica	Total
Abril de 2022	630	138	10	778
Mayo de 2022	676	148	7	831
Junio de 2022	602	165	8	775
Total	1.908	451	25	2.384

Fuente: PQRSDf, Esigna, SES, Construcción propia

El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Delegatura Asociativa, recibió la mayor cantidad de PQRSDf durante el 2do. Trimestre de 2022, con **1.908** casos, representando el **80.03%**, seguido del Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera, con **451** casos, representando el **18.92%** y la Oficina Asesora Jurídica, con **25** casos para el **1.05%**.

Así mismo, el mes de mayo de 2022, fue el periodo en el que más PQRSDf nos allegaron los asociados de las organizaciones solidarias vigiladas por esta Superintendencia, con **831** casos, los cuales representa el **34.86%**.



Fuente: Esigna, SES, Construcción propia

“Super-Visión” para la transformación 

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



2. COMPARATIVO PQRSD F ESCRITAS RECIBIDAS 2do. TRIMESTRE DE 2021 y 2022:

A continuación, se presenta una gráfica en la que se comparan las cantidades de PQRSD – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones. que se recibieron durante el 2do. Trimestre de los años 2021 y 2022, por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano de la Delegatura Asociativa, el Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera y la Oficina Asesora Jurídica:

COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS 2do. Trimestre de 2021 - 2022								
Periodo	Grupo de Servicio al Ciudadano (Delegatura Asociativa)		Grupo Jurídico (Delegatura Financiera)		Oficina Asesora Jurídica		Total	
2do. Trimestre de 2021	2.396	55,67%	351	43,77%	22	46,81%	2.769	53,74%
2do. Trimestre de 2022	1.908	44,33%	451	56,23%	25	53,19%	2.384	46,26%
Total	4.304	11,34%	802	-12,46%	47	-6,38%	5.153	7,47%

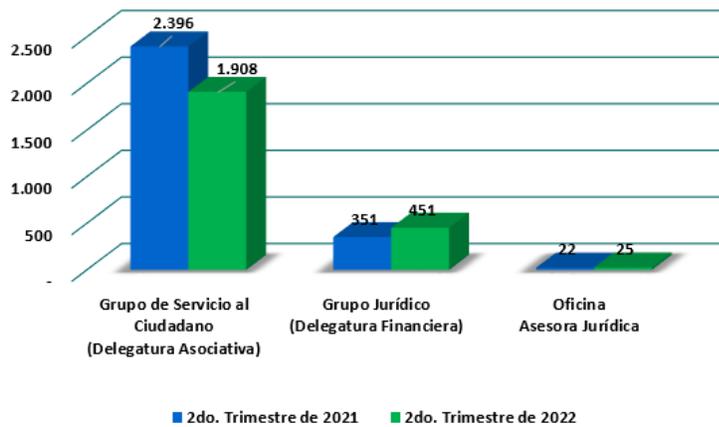
Fuente: Esigna, SES, Construcción propia

Tal como se observa en el cuadro anterior, encontramos que las quejas en contra de las organizaciones vigiladas supervisadas por la Delegatura Asociativa presenta una disminución para el segundo semestre de 2022, respecto al 2021 del **11.34%**. Así mismo, en lo correspondiente a la Delegatura Financiera, se observa un crecimiento del **12.46%**, y, de igual forma, para la Oficina Asesora Jurídica también se reporta un crecimiento del **6.38%** respecto del mismo trimestre durante la vigencia del 2021.

De manera general, para los grupos que se encargan por atender las PQRSD en la Supersolidaria, al comparar los casos allegados, se presenta una disminución en los 2 periodos comparados del **7.47%**, demostrando con ello, una importante y efectiva gestión de supervisión, ante la gestión desarrollada por las organizaciones vigiladas.



COMPARATIVO PQRSDF RECIBIDAS 2do. Trimestre de 2021 - 2022



Fuente: Esigna, SES, Construcción propia

“Super-Visión” para la transformación



3. MEDIOS DE ENVÍO PQRSDF 2do. TRIMESTRE DE 2022:

La Superintendencia de la Economía Solidaria, tiene como política el manejo de los recursos y el cuidado ambiental, es así como, en aras de dar cumplimiento al Sistema de Gestión Ambiental ISO:14001-2015 y a su política de cero papel, se adoptaron algunas estrategias, para dar el uso adecuado a los recursos de la entidad y a preservar el cuidado ambiental, por lo cual, la Supersolidaria reportó el uso de diferentes medios de envío: Esigna box (correo electrónico), correo certificado, entrega personal o por la mensajería de Servientrega.

Por lo anterior, a continuación, se presenta un consolidado, relacionado con los medios de envío utilizados durante el 2do. Trimestre de 2022, por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Delegatura Asociativa, el Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera y por la Oficina Asesora Jurídica, para realizar la entrega de los oficios relacionados con las respuestas ante las PQRSDF que nos allegaron:

MEDIOS DE ENVÍO PQRSDF 2do. TRIMESTRE DE 2022				
Medio de envío	Grupo de Servicio al Ciudadano (Delegatura Asociativa)	Grupo Jurídico (Delegatura Financiera)	Oficina Asesora Jurídica	Total
Esigna	3.761	435	14	4.210
Personal	71	3	-	74
Correo Certificado	35	13	3	51
Servientrega	12	-	-	12
Correo Electrónico de Notificaciones Judiciales	-	-	3	3
Total	3.879	451	20	4.350

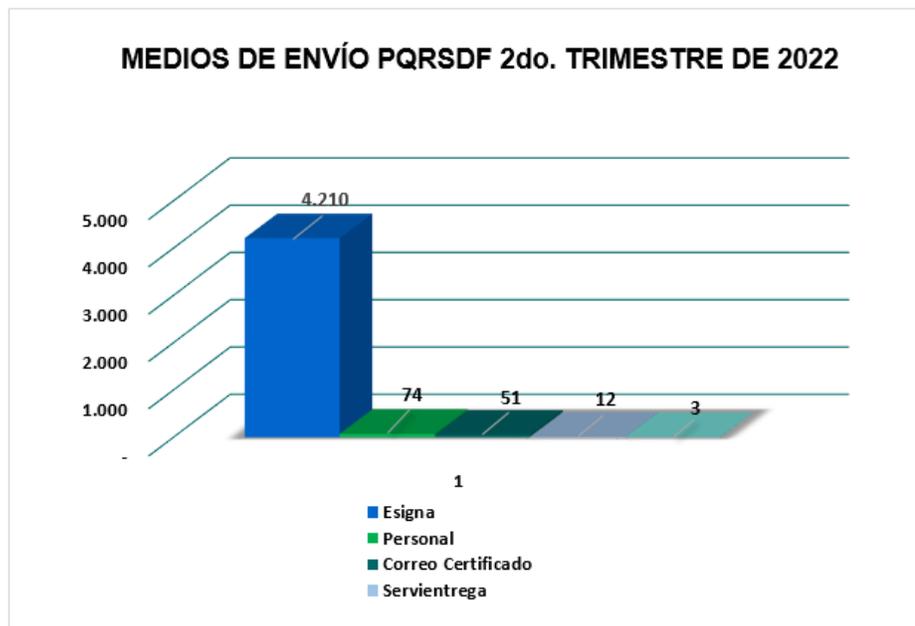
Fuente: Esigna, SES, Construcción propia

De la tabla anterior, se puede apreciar que, el medio de envío más utilizado durante el trimestre analizado, fue el Sistema de Gestión Documental Esigna, a través de eSigna box (correo electrónico), con un total de **4.210 oficios**, representando el **96.78%** de la medición, seguido de las entregas a nivel personal que se realizaron, mediante la entrega física de las respuestas expedidas, directamente en la sede de la Supersolidaria, para **74 oficios**, para el **1.70%**.

Por medio de correo certificado, se realizó la entrega de **51 oficios**, para el **1.17%**; así mismo, por el correo de Servientrega, se enviaron **12 oficios** para el **0.28%**, y, finalmente, con el uso del correo electrónico de notificaciones judiciales, se formalizó la entre de **3 oficios**, para el **0.07%** respectivamente.

“Super-Visión” para la transformación

En la siguiente gráfica se indica, que la Supersolidaria ha cumplido con el uso efectivo de los medios digitales con los que cuenta, para la entrega efectiva de sus comunicados, en pro del cuidado ambiental y al cumplimiento de la política de “cero papel”.



Fuente: Esigna, SES, Construcción propia

“Super-Visión” para la transformación 



4. TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF 2do. TRIMESTRE DE 2022:

En cumplimiento de la ley 1437 de 2011 y del Decreto 491 de 2020, la Supersolidaria cumplió con los tiempos de respuesta de las PQRSDF – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones recibidas, en contra de las organizaciones vigiladas.

A continuación, se describen los tiempos de respuesta cumplidos para las respuestas ante los casos de PQRSDF, que nos allegaron durante el 2do. Trimestre de 2022 y que fueron atendidos por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Delegatura Asociativa, el Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera y por la Oficina Asesora Jurídica:

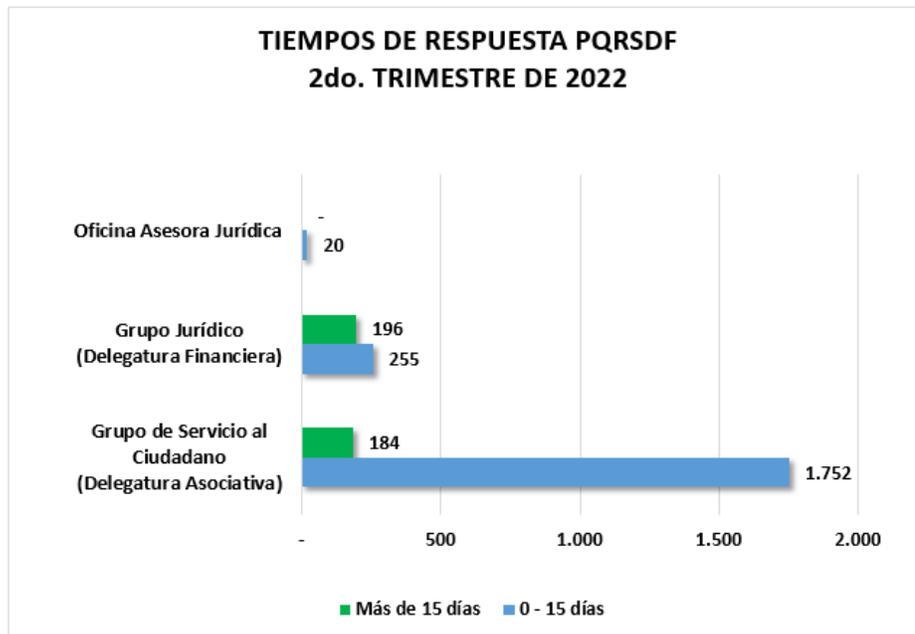
TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF 2do. TRIMESTRE DE 2022				
Medio de envío	Grupo de Servicio al Ciudadano (Delegatura Asociativa)	Grupo Jurídico (Delegatura Financiera)	Oficina Asesora Jurídica	Total
0 - 15 días	1.752	255	20	2.027
Más de 15 días	184	196	-	380
Total	1.936	451	20	2.407

Fuente: Esigna, SES, Construcción propia

La tabla anterior, indica la efectiva y oportuna gestión de la Supersolidaria, en cuanto al cumplimiento de los tiempos de respuesta ante las PQRSDF, allegadas dentro de los primeros 15 días, para **2.027 casos**, representando el **84.21%** de la medición y, a más de 15 días, reportan **380 casos** para el **15.79%** respectivamente.



Se indica en la siguiente gráfica, por cada uno de los grupos participantes descritos anteriormente, los tiempos de respuesta invertidos, de acuerdo con la cantidad de oficios entregados:



Fuente: Esigna, SES, Construcción propia



5. COMPARATIVO TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF 2do. TRIMESTRE DE 2021 y 2022:

En cumplimiento de la ley 1437 de 2011 y del Decreto 491 de 2020, la Supersolidaria cumplió con los tiempos de respuesta de las PQRSDF – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones recibidas, en contra de las organizaciones vigiladas.

A continuación, se presenta una tabla con los tiempos de respuesta invertidos, para la atención de las PQRSDF, durante el 2do. Trimestre de 2021 y de 2022:

COMPARATIVO TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRSDF 2do. Trimestre de 2021 - 2022					
Periodo: 2do. Trimestre de 2021	Grupo de Servicio al Ciudadano (Delegatura Asociativa)	Grupo Jurídico (Delegatura Financiera)	Oficina Asesora Jurídica	Total	Porcentaje
Entre 0 - 15 días	3.055	299	24	3.378	76,97%
Más de 15 días	957	52	2	1.011	23,03%
Total	4.012	351	26	4.389	100,00%
Periodo: 2do. Trimestre de 2022	Grupo de Servicio al Ciudadano (Delegatura Asociativa)	Grupo Jurídico (Delegatura Financiera)	Oficina Asesora Jurídica	Total	Porcentaje
Entre 0 - 15 días	1.752	255	20	2.027	84,21%
Más de 15 días	184	196	-	380	15,79%
Total	1.936	451	20	2.407	100,00%

Fuente: Esigna, SES, Construcción propia

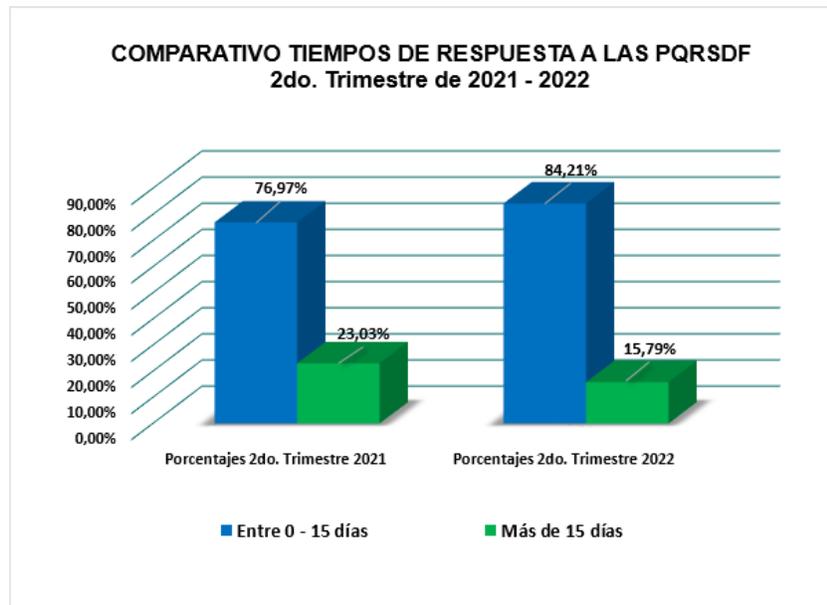
El resumen de los porcentajes invertidos, para la expedición de las respuestas de las PQRSDF allegadas, denotan una efectiva atención a la ciudadanía, entre **0 – 15** para el **76.97%** durante el 2do. Trimestre de 2021 y del **84.21%** en el mismo trimestre del 2022.

Así mismo, a **más de 15 días** fueron tramitadas el **23.03%** de las solicitudes recibidas en el 2do. Trimestre de 2021 y del **15.79%** en el mismo trimestre del 2022.

Teniendo en cuenta que los trámites de más de quince días disminuyeron en el 2022 del **23.03%** al **15.79%**, se concluye que esta Superintendencia está mejorando los tiempos de respuesta brindando con oportunidad la respuesta a la ciudadanía en un **7.24%**.



COMPARATIVO TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRSDF 2do. Trimestre de 2021 - 2022		
Tiempos de Respuesta PQRSDF	Porcentajes 2do. Trimestre 2021	Porcentajes 2do. Trimestre 2022
Entre 0 - 15 días	76,97%	84,21%
Más de 15 días	23,03%	15,79%
Total	100,00%	100,00%



Fuente: Esigna, SES, Construcción propia

“Super-Visión” para la transformación 



6. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO 2do. TRIMESTRE DE 2022:

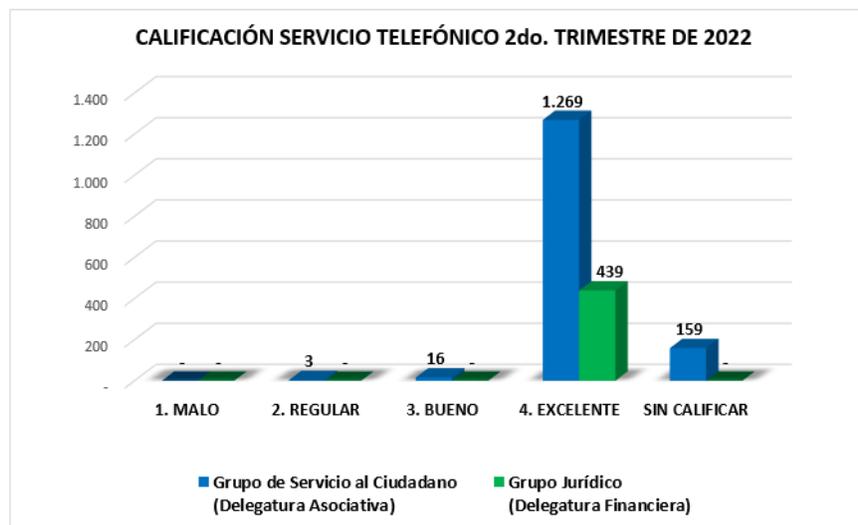
En las atenciones telefónicas que se registraron durante el 2do. Trimestre de 2022, se solicitó al usuario la calificación del servicio prestado en cada llamada, obteniendo como resultado la siguiente medición, en la cual, se destaca que el canal telefónico fue catalogado como “**Excelente**”, por **1.708** usuarios, que corresponde al **90.56%**, seguido de **159** llamadas en las que “**No reportaron calificación**”, con el **8.43%**; igualmente, para **16** usuarios, el servicio fue calificado como “**Bueno**”, representando el **0.85%** y en última instancia, las calificaciones inferiores de “**Regular**” con **3** usuarios para el **0.16%** de la medición.

No se reportó ninguna atención en el nivel de “**Malo**” durante el periodo analizado.

CALIFICACIÓN SERVICIO TELEFÓNICO 2do. TRIMESTRE DE 2022			
Medio de envío	Grupo de Servicio al Ciudadano (Delegatura Asociativa)	Grupo Jurídico (Delegatura Financiera)	Total
1. MALO	-	-	-
2. REGULAR	3	-	3
3. BUENO	16	-	16
4. EXCELENTE	1.269	439	1.708
SIN CALIFICAR	159	-	159
Total	1.447	439	1.886



De manera gráfica, a continuación, se presenta la calificación obtenida por el servicio telefónico prestado durante el 2do. Trimestre de 2022, a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano de la Delegatura Asociativa y el Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera, destacando la importante labor desarrollada y la efectividad por el servicio prestado, al obtener en ambos grupos, la calificación más alta de “Excelente” para el **87.70%** por las **1.269** llamadas atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Delegatura Asociativa y el **100%** por las **439** llamadas registradas por el Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera.



Fuente: Esigna, SES, Construcción propia

“Super-Visión” para la transformación

Grupo de Servicio al Ciudadano (Delegatura Asociativa)

Información Estadística 2do. Trimestre de 2022

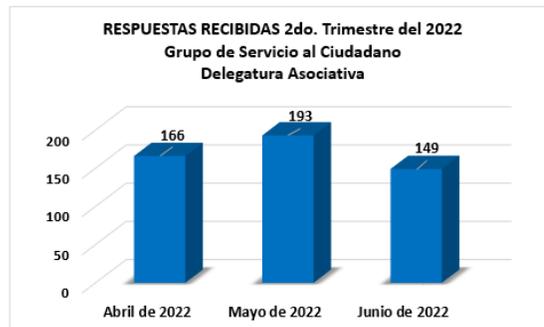
“Super-Visión” para la transformación 

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

1. RESPUESTAS RECIBIDAS DE LAS ORGANIZACIONES VIGILADAS, EN ATENCIÓN A LAS PQRSDF:

Durante el 2do. Trimestre del 2022, el Grupo de Servicio al Ciudadano, recibió **508** respuestas por parte de las organizaciones vigiladas, en atención a los requerimientos interpuestos por sus asociados, con relación a las PQRSDF – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1755 de 2015 y en la Resolución 2020113000435 de 17 de enero de 2020.

RESPUESTAS RECIBIDAS 2do. Trimestre del 2022 Grupo de Servicio al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Periodo	Cantidad	% Participación
Abril de 2022	166	32,68%
Mayo de 2022	193	37,99%
Junio de 2022	149	29,33%
Total	508	100,00%



Fuente: PQRSDF Delegatura Asociativa, Esigna, SES, Construcción propia

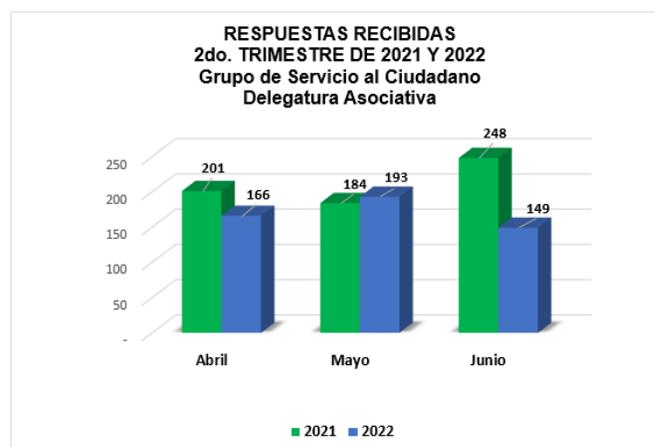
El mes de mayo de 2022, fue el periodo en el que se recibieron más respuestas ante los requerimientos enviados a las organizaciones vigiladas, por las PQRSDF – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones, que a su vez esta Superintendencia recibió, con **193** respuestas (37.99%), seguido de abril de 2022 en el que se recibieron **166** respuestas (32.68%) y junio de 2022 en el que nos allegaron **149** respuestas (29.33%) de la medición.

2. COMPARATIVO DE RESPUESTAS RECIBIDAS 2do. TRIMESTRE DE 2021 y 2022:

Las organizaciones vigiladas ante las cuales la Supersolidaria formuló sus requerimientos, durante el 2do. Trimestre del 2021, atendió en un mayor porcentaje las solicitudes que les efectuamos, reportando **633** respuestas recibidas ante nuestros oficios, esto en comparación con las respuestas allegadas durante el mismo trimestre del 2022, en el que, nos atendieron **508** respuestas, representando un comportamiento decreciente del **19.75%**, respecto de la vigencia anterior.

El mes de junio de 2021, fue el periodo en el que más respuestas recibimos del trimestre analizado con **248** oficios, y, para el 2022, el mes de mayo de 2022, fue el más representativo con **193** oficios.

RESPUESTAS RECIBIDAS 2do. TRIMESTRE DE 2021 Y 2022 Grupo de Servicio al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Periodo	2021	2022
Abril	201	166
Mayo	184	193
Junio	248	149
Total	633	508



Fuente: Esigna, SES, Construcción propia

“Super-Visión” para la transformación



3. COMPARATIVO TIPIFICACIÓN DE LAS PQRSDF RECIBIDAS:

La Superintendencia de la Economía Solidaria a través del Grupo de Servicio al Ciudadano, realizó una clasificación frente a los temas de las PQRSDF – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones que se recibieron, con el fin de informar a la ciudadanía, cuáles son los motivos más recurrentes de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias - PQRSD que remitieron los asociados, en contra de las organizaciones solidarias vigiladas.

Al comparar el 2do. Trimestre de los años 2021 y 2022, las PQRSDF recibidas se clasificaron de acuerdo al tema relacionado, resaltando que, en ambos periodos, los tres (3) temas más recurrentes en las solicitudes recibidas fueron los siguientes:

- ✓ “Paz y salvo, amortización de crédito, descuentos adicionales, no aceptación de pago anticipado o valor certificado de deuda” con **1.152** casos.
- ✓ “Normatividad del sector, estado de las organizaciones solidarias o incompletas” fue el tema sobre el cual se recibieron más PQRSDF con **859** casos.
- ✓ “Traslado a otras entidades estatales por competencia” con **813** casos.

Así mismo, la cantidad de PQRSDF recibidas en el 2do. Trimestre de 2022, de **1.908** casos, con un comportamiento decreciente del **17.79%**, respecto del mismo periodo en el 2021, en el que nos allegaron **2.321** casos; esta situación refleja la importante gestión desarrollada por la Supersolidaria, en el acompañamiento efectivo, control y supervisión de las organizaciones vigiladas, ya que los asociados vinculados, al avalar el cumplimiento normativo, atención a sus requerimientos y solicitudes y la prestación efectiva de los servicios de las entidades de economía solidaria, han disminuido sustancialmente sus PQRSDF.



TIPIFICACIÓN - PQRSD RECIBIDAS - 2do. Trimestre 2021 y 2022				
Tema	Subtema	2021	2022	Total
Créditos	Paz y salvo, amortización de crédito, descuentos adicionales, no aceptación de pago anticipado, valor certificado de deuda	667	485	1.152
Solicitudes	Normatividad del sector, estado de las organizaciones solidarias o incompletas	481	378	859
Traslado por competencia	Traslado a otras entidades estatales por competencia	433	380	813
Aportes sociales	devolución de aportes, revalorización de aportes	285	328	613
Queja contra el servicio	Estado de trámites, inconformidad con respuesta emitida por la Superintendencia	310	32	342
Entes de control	Solicitudes de entidades de control, rama ejecutiva y judicial y otras entidades estatales	104	68	172
Asambleas gobernabilidad y/o	Denuncias en contra de administradores y órganos de vigilancia de las organizaciones, exclusión de asociados	-	128	128
Fondos sociales y mutuales	Presuntas irregularidades en el pago de auxilios de la organización solidaria	41	32	73
Archivo		-	33	33
Cierre	Respuesta ajustada de la organización solidaria	-	29	29
Sin tipificar		-	13	13
Desistimiento de queja		-	2	2
Total		2.321	1.908	4.229

Fuente: Drive Clasificación y Tipificación PQRSD 2022, Delegatura Asociativa, SES, Construcción propia

“Super-Visión” para la transformación



4. ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Es importante destacar que, para el 2do. Trimestre de 2022, se prestó atención telefónica a **1.447** usuarios, por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, lo cual, demuestra una importante acogida del canal telefónico por la comunidad solidaria.

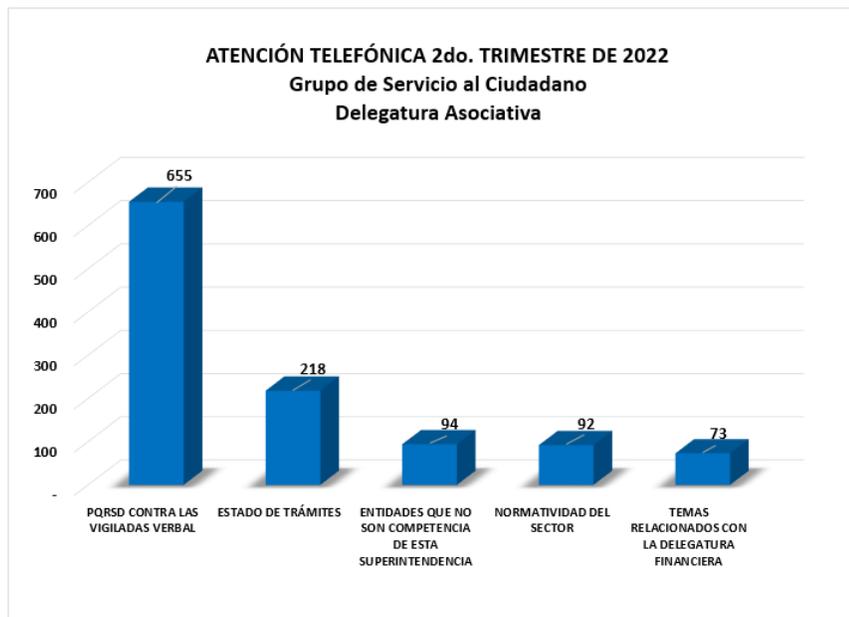
ATENCIÓN TELEFÓNICA 2do. TRIMESTRE DE 2022 Grupo de Servicio al Ciudadano Delegatura Asociativa			
Código	Tema	Cantidad	% Participación
9	PQRSO CONTRA LAS VIGILADAS VERBALES	655	45,27%
4	ESTADO DE TRÁMITES	218	15,07%
11	ENTIDADES QUE NO SON COMPETENCIA DE ESTA SUPERINTENDENCIA	94	6,50%
1	NORMATIVIDAD DEL SECTOR	92	6,36%
12	TEMAS RELACIONADOS CON LA DELEGATURA FINANCIERA	73	5,04%
14	CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA	59	4,08%
2	CONTROL DE LEGALIDAD DE ASAMBLEAS	47	3,25%
7	SICES CAPTURADOR	30	2,07%
8	TASA DE CONTRIBUCIÓN	30	2,07%
0	SE CAYÓ LA LLAMADA	22	1,52%
3	LIQUIDACIONES VOLUNTARIAS	18	1,24%
16	ESTADO OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN FRENTE A LA SUPERINTENDENCIA	17	1,17%
5	INFORMACIÓN INTERVENIDAS	14	0,97%
6	INTERVENIDAS SUPERSOCIEDADES	12	0,83%
	MAL TIPIFICADO	9	0,62%
13	PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS	7	0,48%
18	TEMAS RELACIONADOS CON SECRETARÍA GENERAL	4	0,28%
19	TEMAS RELACIONADOS CON COMUNICACIONES	3	0,21%
10	PQRSO CONTRA EL SERVICIO VERBAL	2	0,14%
17	ALIVIOS FINANCIEROS COVID19	-	0,00%
	SIN TIPIFICAR	41	2,83%
	Total	1.447	100,00%

Fuente: Drive Atención Presencial Telefónica Virtual 2022, Delegatura Asociativa, SES, Construcción propia

“Super-Visión” para la transformación

De la tabla anterior, se describen a continuación, los cinco (5) temas más consultados por nuestros usuarios mediante el uso del canal telefónico:

Para instaurar PQRSD en contra las organizaciones vigiladas de forma verbal, se recibieron **655** llamadas, seguido de **218** llamadas para confirmar el estado de los trámites pendientes, sobre entidades que no son competencia de esta Superintendencia, se recibieron **94** llamadas, en relación con la normatividad del sector, se atendieron **92** llamadas y **73** más, sobre temas relacionados con la Delegatura Financiera, las cuales de direccionaron a los profesionales competentes.



Fuente: Drive Atención Presencial Telefónica Virtual 2022, Delegatura Asociativa, SES, Construcción propia

“Super-Visión” para la transformación

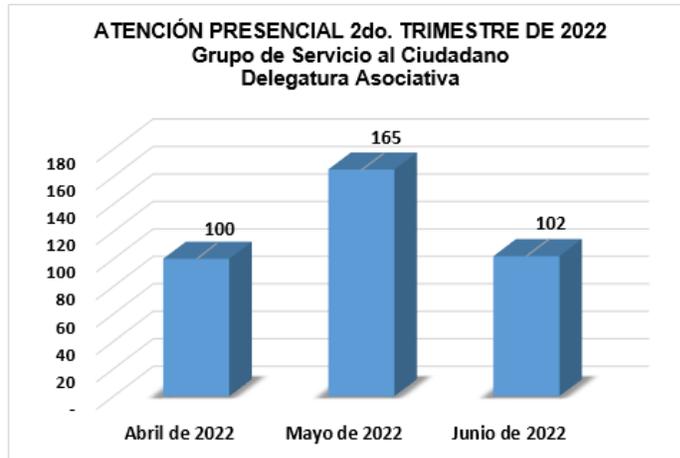
5. ATENCIÓN PRESENCIAL:

Mediante el correo citascau@supersolidaria.gov.co, la Supersolidaria atendió las solicitudes de citas para asistir de forma presencial a la entidad, con el fin de atender diferentes inquietudes relacionadas con el sector solidario.

Durante el 2do. Trimestre del 2022 se atendieron de forma presencial a 367 usuarios en la sede de la Superintendencia de la Economía Solidaria, los cuales fueron atendidos por funcionarios del Grupo de Servicio al Ciudadano.

En la medición realizada se destaca mayo de 2022, como el periodo en el que más atenciones presenciales se atendieron con 165 casos, representando el 44.96%, seguido de junio de 2022 con 102 casos para el 27.79% y 100 casos atendidos durante el mes de abril de 2022 para el 27.25%.

ATENCIÓN PRESENCIAL 2do. TRIMESTRE DE 2022 Grupo de Servicio al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Mes	Citas atendidas	% Participación
Abril de 2022	100	27,25%
Mayo de 2022	165	44,96%
Junio de 2022	102	27,79%
Total	367	100,00%



Fuente: Drive Atención Presencial Telefónica Virtual 2022, Delegatura Asociativa, SES, Construcción propia

La gráfica demuestra un comportamiento creciente del canal presencial, el cual, ha tenido un importante auge en nuestra ciudadanía, sobre todo, para aquellos usuarios que no suelen utilizar de manera frecuente la tecnología y por lo cual, prefieren en mayor medida, asistir de forma presencial para buscar ayuda y orientación en la resolución de diferentes inquietudes sobre el sector solidario.

Respecto del 1er. Trimestre de 2022, la atención mediante este canal se incrementó en el 31.34%, ya que de 252 usuarios que consultaron durante los meses de enero, febrero y marzo de 2022, pasamos a 367 usuarios para el actual trimestre, demostrando con esto una efectiva acción de los servicios que presta la Supersolidaria a la ciudadanía.

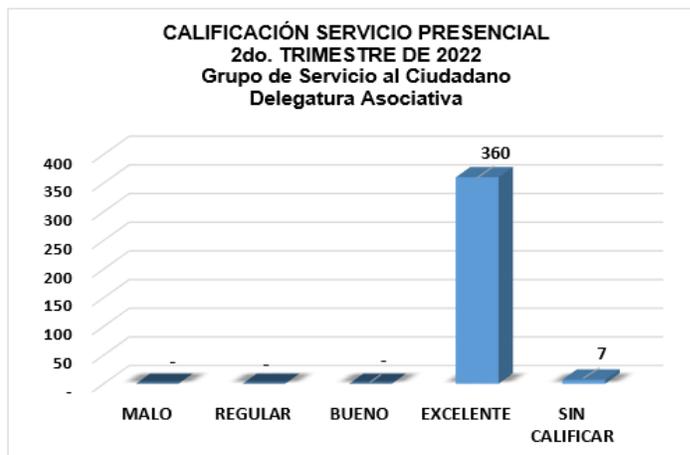
“Super-Visión” para la transformación 

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL:

En las atenciones personalizadas efectuadas por funcionarios del Grupo de Servicio al Ciudadano, se solicitó al usuario la calificación del servicio prestado, obteniendo como resultado la siguiente medición, en la cual se destaca que el canal presencial fue catalogado como “Excelente” durante el 2do. Trimestre de 2022, por 360 usuarios, que corresponde al 98.09%, seguido de 7 usuarios que “No reportaron calificación”, con el 1.91%. Para los niveles de “Regular” y “Malo” no se reportó ninguna calificación.

Los resultados obtenidos, reflejan, una importante gestión por parte de los funcionarios que atienden el CAU – Centro de Atención al Ciudadano, en cuanto a la orientación y a la resolución de inquietudes de nuestros usuarios.

CALIFICACIÓN SERVICIO PRESENCIAL 2do. TRIMESTRE DE 2022 Grupo de Servicio al Ciudadano Delegatura Asociativa			
Código	Calificación Obtenida	Cantidad	% Participación
1	MALO	-	0,00%
2	REGULAR	-	0,00%
3	BUENO	-	0,00%
4	EXCELENTE	360	98,09%
	SIN CALIFICAR	7	1,91%
	Total	367	100,00%



Fuente: Drive Atención Presencial Telefónica Virtual 2022, Delegatura Asociativa, SES, Construcción propia

“Super-Visión” para la transformación



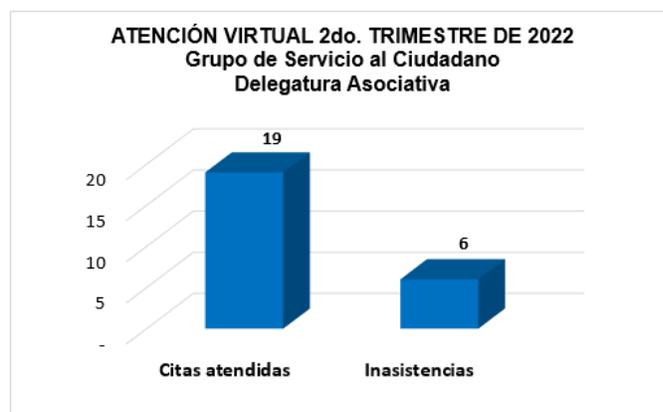
6. ATENCIÓN VIRTUAL:

La Supersolidaria realizó el acompañamiento a **25** ciudadanos desde el Grupo de Servicio al Ciudadano, mediante el canal virtual, de los cuales, de manera exitosa, fueron atendidos **19** usuarios, por contar con la participación del solicitante del servicio, según lo reportado durante el 2do. Trimestre de 2022.

Para el acceso al canal virtual, los usuarios realizaron el agendamiento previo de sus citas mediante el correo de citascau@supersolidaria.gov.co; y, posteriormente, se realizó la prestación del servicio mediante la plataforma google meet.

De acuerdo con la información que se registró, en los casos en los que no fue posible realizar la atención por el canal virtual, se prestó el servicio de manera telefónica.

ATENCIÓN VIRTUAL 2do. TRIMESTRE DE 2022 Grupo de Servicio al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Medio de envío	Cantidad	% Participación
Citas atendidas	19	76,00%
Inasistencias	6	24,00%
Total citas programadas	25	100,00%



Fuente: Drive Atención Presencial Telefónica Virtual 2022, Delegatura Asociativa, SES, Construcción propia

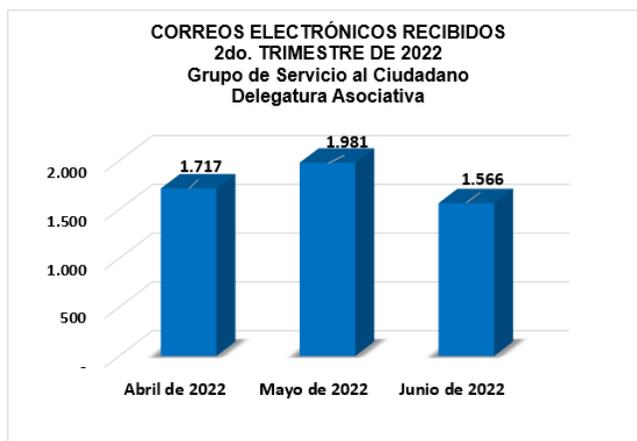
“Super-Visión” para la transformación

7. ATENCIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO:

Se recibieron 5.264 correos electrónicos a la dirección: atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co, representando un medio de comunicación utilizado con frecuencia por la ciudadanía, durante el 2do. Trimestre de 2022.

Los temas de las solicitudes recibidas mediante este canal de comunicación, fueron relacionados con trámites y servicios a cargo de las diferentes áreas de la Superintendencia.

CORREOS ELECTRÓNICOS RECIBIDOS 2do. TRIMESTRE DE 2022 Grupo de Servicio al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Periodo	Cantidad	% Participación
Abril de 2022	1.717	32,62%
Mayo de 2022	1.981	37,63%
Junio de 2022	1.566	29,75%
Total	5.264	100,00%



Fuente: PQRSDF Delegatura Asociativa, Esigna, SES, Construcción propia

“Super-Visión” para la transformación



Sobre la medición realizada, mayo de 2022 fue el mes en el que más correos electrónicos se recibieron con 1.981 casos, seguido de abril de 2022 con 1.717 casos y junio de 2022 con 1.566 casos.

La sumatoria del 2do. Trimestre de 2022 de 5.264 correos recibidos, refleja un comportamiento creciente del 20.35% respecto del 1er. Trimestre de 2022, en el que nos llegaron 4.193 correos electrónicos, demostrando con ello, que el correo electrónico es un canal activo, muy bien aceptado por la ciudadanía, por la gran afluencia de solicitudes que nos realizan, en el que la comunidad solidaria lo prefiere, como medio para formular sus inquietudes, preguntas sobre temas del sector y también, para formalizar las PQRSD en contra de nuestras organizaciones solidarias vigiladas.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS ATENCIÓN TELEFÓNICA

Grupo de Servicio al Ciudadano
(Delegatura Asociativa)
Grupo Jurídico
(Delegatura Financiera)

Información Estadística
2do. Trimestre de 2022

“Super-Visión” para la transformación 



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Las atenciones telefónicas durante el 2do. Trimestre del 2022, realizadas por funcionarios que hacen parte del Grupo de Servicio al Ciudadano de la Delegatura Asociativa y del Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera, reportó un total de **1.886** llamadas.

En la medición realizada, con cubrimiento en los diferentes departamentos de Colombia se identificaron **1.842** llamadas, siendo Bogotá D.C., Antioquia, Valle del Cauca, Santander y Cundinamarca, los departamentos desde los cuales nos contactaron más usuarios.

Así mismo, del exterior se recibieron **4** llamadas, y, sin identificar su lugar de origen, fueron **40** llamadas más.

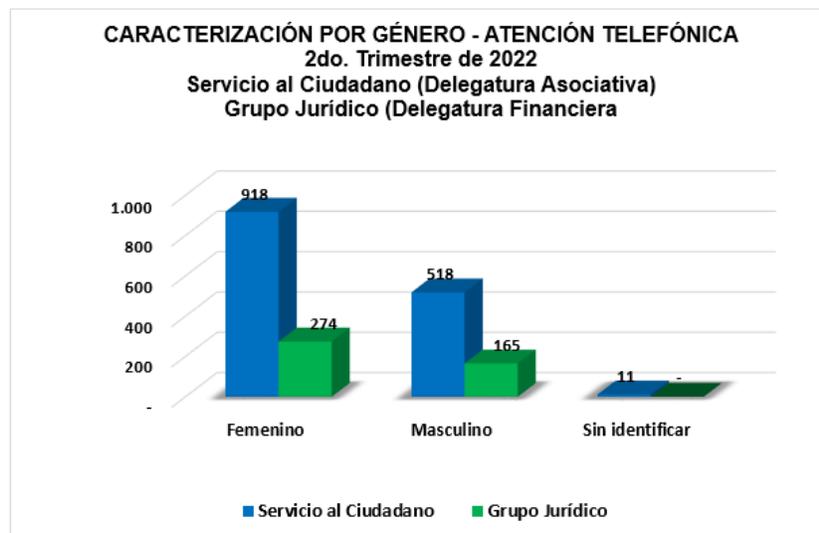
- Cantidad de Llamadas recibidas por departamento:**

DEPARTAMENTO	CANTIDAD DE LLAMADAS	PORCENTAJE	UBICACIÓN
Bogotá	706	37,43%	
Antioquia	218	11,56%	
Valle del Cauca	172	9,12%	
Santander	110	5,83%	
Cundinamarca	94	4,98%	
Atlántico	65	3,45%	
Risaralda	54	2,86%	
Tolima	49	2,60%	
Norte de Santander	43	2,28%	
Caldas	41	2,17%	
Nariño	29	1,54%	
Meta	27	1,43%	
Bolívar	26	1,38%	
Huila	26	1,38%	
Cauca	22	1,17%	
Boyacá	21	1,11%	
Córdoba	21	1,11%	
Caquetá	21	1,11%	
Magdalena	19	1,01%	
Cesar	14	0,74%	
Sucre	13	0,69%	
Quindío	13	0,69%	
Arauca	11	0,58%	
Guaviare	8	0,42%	
La Guajira	6	0,32%	
Putumayo	5	0,27%	
Chocó	4	0,21%	
Casanare	2	0,11%	
Amazonas	0	0,00%	
Guainía	0	0,00%	
Vaupés	0	0,00%	
Vichada	0	0,00%	
Sin identificar	40	2,12%	



Fuente: Drive Atención Presencial Telefónica Virtual 2022, Delegatura Asociativa y Financiera, SES, Construcción propia

Para determinar la caracterización de los usuarios que utilizan el canal telefónico de en la Supersolidaria, se consultó a los ciudadanos sobre algunas preguntas, a fin de determinar ciertos aspectos que nos permiten cuantificar el tipo de población que nos consulta mediante este medio de comunicación.



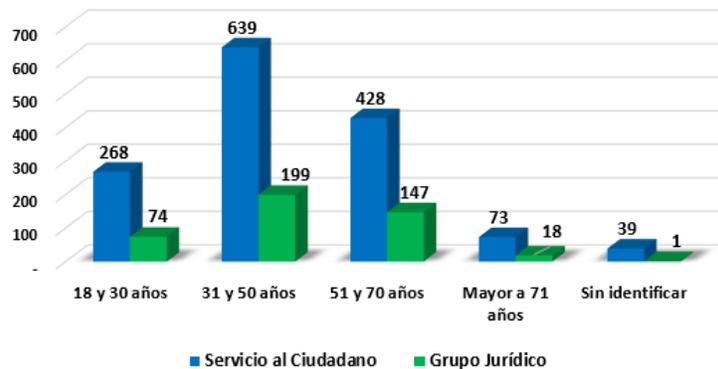
Fuente: Drive Atención Presencial Telefónica Virtual 2022, Delegatura Asociativa y Financiera, SES, Construcción propia

Género	Servicio al Ciudadano	Grupo Jurídico	Total
Femenino	918	274	1.192
Masculino	518	165	683
Sin identificar	11	-	11
Totales	1.447	439	1.886

La gráfica refleja que el **63.20%** de usuarios manifestaron pertenecer al género femenino, siendo el más representativo con **1.192** llamadas reportadas, seguido del **36.21%** perteneciente al género masculino, con un reporte de **683** llamadas y sin informar o identificar su género, el **0.58%** de la medición, para **11** llamadas más, que se registraron.

“Super-Visión” para la transformación 

CARACTERIZACIÓN POR EDAD - ATENCIÓN TELEFÓNICA
2do. Trimestre de 2022
Servicio al Ciudadano (Delegatura Asociativa)

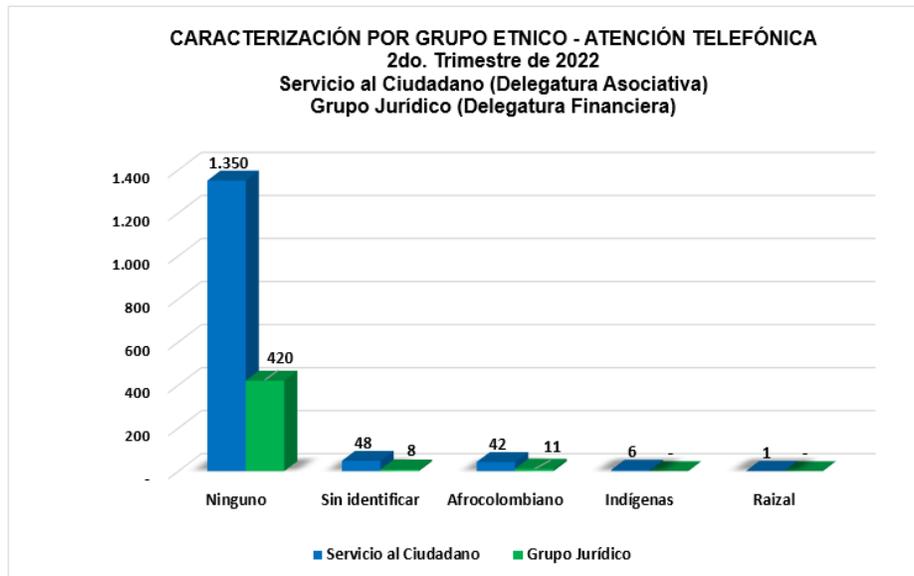


Fuente: Drive Atención Presencial Telefónica Virtual 2022, Delegatura Asociativa y Financiera, SES, Construcción propia

Rango de edad	Servicio al Ciudadano	Grupo Jurídico	Total
18 y 30 años	268	74	342
31 y 50 años	639	199	838
51 y 70 años	428	147	575
Mayor a 71 años	73	18	91
Sin identificar	39	1	40
Totales	1.447	439	1.886

El mayor número de usuarios que utilizaron el canal telefónico de la Supersolidaria correspondió al rango de **31 y 50 años**, con un registro del **44.43%** por **838** llamadas; asimismo, entre el rango de **51 y 70 años**, se reportó el **30.49%** con **575** llamadas recibidas; para el rango de **18 y 30 años**, se registró el **18.13%** con **342** llamadas; **mayor a 71 años**, representó el **4.83%** con **91** llamadas y **sin identificar** su edad, se reportó el **4.12%** de la medición con **40** registros.

“Super-Visión” para la transformación

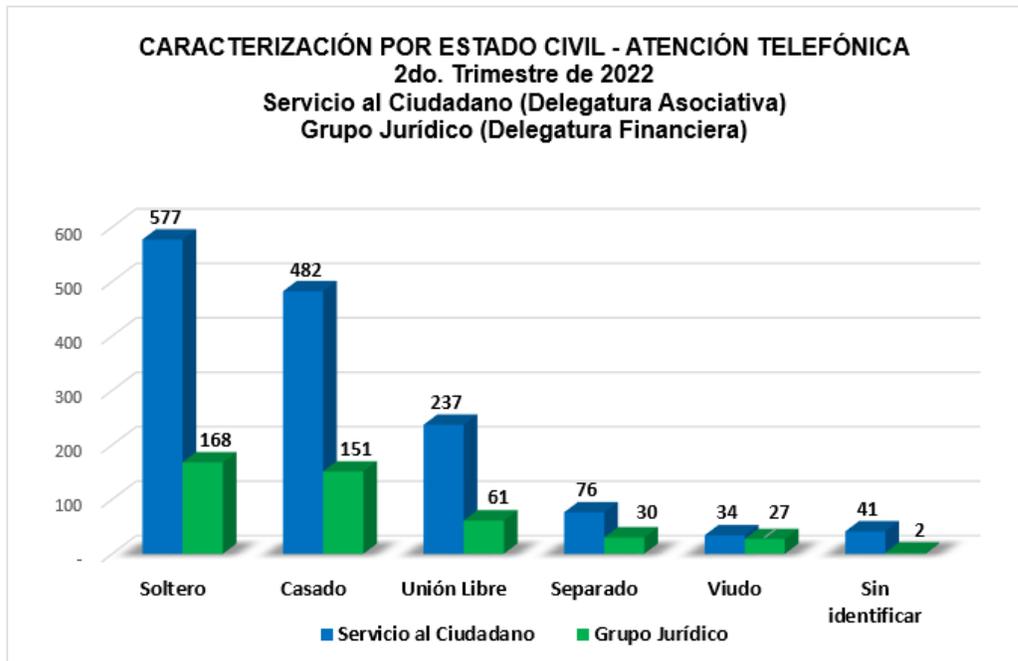


Fuente: Drive Atención Presencial Telefónica Virtual 2022, Delegatura Asociativa y Financiera, SES, Construcción propia

Grupo Étnico	Servicio al Ciudadano	Grupo Jurídico	Total
Ninguno	1.350	420	1.770
Sin identificar	48	8	56
Afrocolombiano	42	11	53
Indígenas	6	-	6
Raizal	1	-	1
Palenquera	-	-	-
Totales	1.447	439	1.886

El mayor número de usuarios que utilizaron el canal telefónico de la Supersolidaria no se identificaron con ningún grupo étnico, con **1.770** registros para el 93.85%, seguido de **56** personas que no reportaron información relativa a su etnia; **53** personas más indicaron que son Afrocolombianos con el 2.81%; **6** personas más informaron pertenecer al grupo de Indígenas con el 0.32%, y, **1** persona informó pertenecer al grupo de Raizales con el 0.05% de la medición.

“Super-Visión” para la transformación

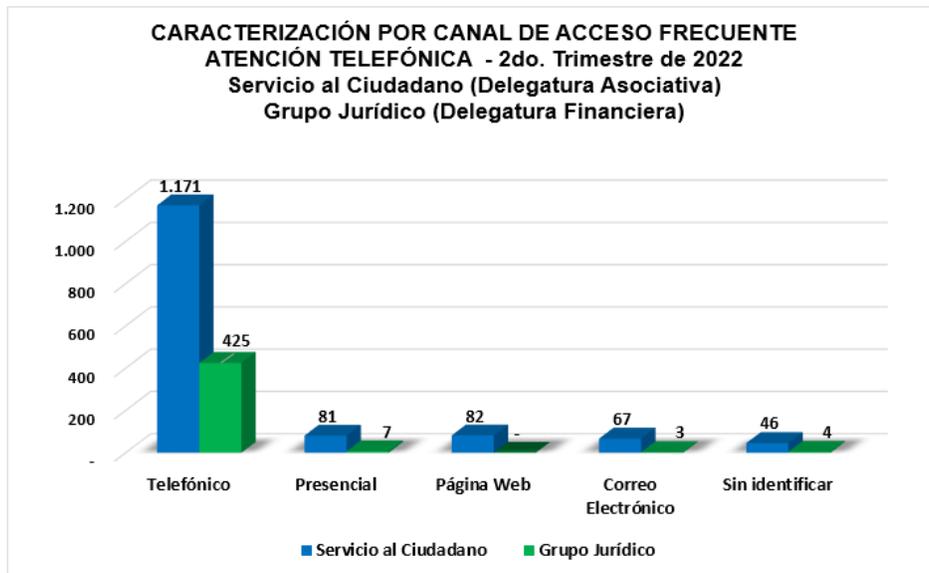


Fuente: Drive Atención Presencial Telefónica Virtual 2022, Delegatura Asociativa y Financiera, SES, Construcción propia

Estado Civil	Servicio al Ciudadano	Grupo Jurídico	Total
Soltero	577	168	745
Casado	482	151	633
Unión Libre	237	61	298
Separado	76	30	106
Viudo	34	27	61
Sin identificar	41	2	43
Totales	1.447	439	1.886

El mayor número de usuarios que utilizaron el canal telefónico de la Supersolidaria son solteros, con **745** registros para el **39.50%**, seguido del grupo de los casados con **633** registros para el **33.56%**, luego se reporta los que pertenecen a unión libre con **298** personas para el **15.80%**, los usuarios separados que se registraron fueron **106** con el **5.62%**, **61** personas más indicaron ser viudos con el **3.23%**, y, **43** personas más no informaron su estado civil, para el **2.28%** de la medición.

“Super-Visión” para la transformación



Fuente: Drive Atención Presencial Telefónica Virtual 2022, Delegatura Asociativa y Financiera, SES, Construcción propia

Canal Acceso Frecuente	Servicio al Ciudadano	Grupo Jurídico	Total
Telefónico	1.171	425	1.596
Presencial	81	7	88
Página Web	82	-	82
Correo Electrónico	67	3	70
Sin identificar	46	4	50
Totales	1.447	439	1.886

El canal que más frecuentan nuestros ciudadanos, es el telefónico, el cual reportó **1.596** personas con el **84.62%**, luego, **88** personas más, indicaron que el canal presencial es el preferido, para el **4.67%**; **82** personas más seleccionaron la página web de la Supersolidaria como su canal preferido, para el **4.35%**; **70** usuarios más, indicaron preferir el correo electrónico para el envío de sus trámites, para el **3.71%**, y, finalmente, **50** personas más, no identificaron un canal específico de su preferencia.

“Super-Visión” para la transformación

Grupo Jurídico (Delegatura Financiera)

Información Estadística 2do. Trimestre de 2022

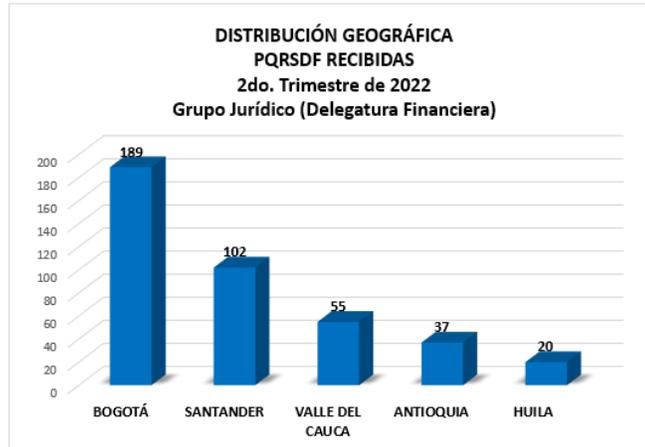
“Super-Visión” para la transformación 

1. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA PQRSDF:

La Superintendencia de la Economía Solidaria recibió PQRSDF – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones desde todas las regiones del país, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para interactuar con la ciudadanía en general.

En la siguiente tabla se describen las cantidades de las solicitudes de PQRSDF que se recibieron durante el 2do. Trimestre de 2022 y que fueron atendidas por el Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera, de acuerdo con el departamento de origen de la organización solidaria, así como, el porcentaje que representó su medición a nivel nacional:

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA PQRSDF RECIBIDAS 2do. Trimestre de 2022 Grupo Jurídico (Delegatura Financiera)		
DEPARTAMENTO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
BOGOTÁ	189	41,91%
SANTANDER	102	22,62%
VALLE DEL CAUCA	55	12,20%
ANTIOQUIA	37	8,20%
HUILA	20	4,43%
BOYACÁ	12	2,66%
TOLIMA	8	1,77%
CUNDINAMARCA	6	1,33%
NARIÑO	6	1,33%
CAQUETA	4	0,89%
QUINDÍO	3	0,67%
META	2	0,44%
CALDAS	2	0,44%
CUCUTA	1	0,22%
RISARALDA	1	0,22%
ATLÁNTICO	1	0,22%
LA GUAJIRA	1	0,22%
PUTUMAYO	1	0,22%
TOTAL	451	100,00%



Fuente: PQRSDF Grupo Jurídico Delegatura Financiera, Esigna, SES, Construcción propia

En la gráfica anterior se describen los 5 departamentos desde los cuales, se recibieron la mayor cantidad de PQRSDF durante el 2do. Trimestre de 2022, siendo Bogotá D.C. el más representativo con **189** casos, seguido de Santander con **102** casos, Valle del Cauca con **55** casos, Antioquia con **37** casos y Huila con **20** casos respectivamente.



2. TIPIFICACIÓN DE LAS PQRSDF:

La Superintendencia de la Economía Solidaria a través del Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera, determinó mediante la siguiente tabla, las causas tanto de índole económico, así como administrativo, por las cuales la ciudadanía radica con mayor frecuencia PQRSDF – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones:

TIPOLOGIA PQRSD GRUPO JURIDICO DELEGATURA FINANCIERA	
CAUSAS ECONÓMICAS	CAUSAS ADMINISTRATIVAS
Alivios Financieros	Malos manejos de los administradores
Acuerdos de Pago	Problemas de gobernabilidad
Cobro excesivo de intereses	Problemas de elección y o postulación
Cruce de cuentas	Transparencia a la hora de brindar información al asociado
Devolucion de Ahorros y Aportes	Violación de normas de libre asociación y retiro
Embargos sin el debido proceso	Violación al régimen legal, estatutos y reglamentos internos
Solicitud paz y salvo y estado de cuenta	
Reporte negativo a centrales de riesgo	
Reestructuración crédito	

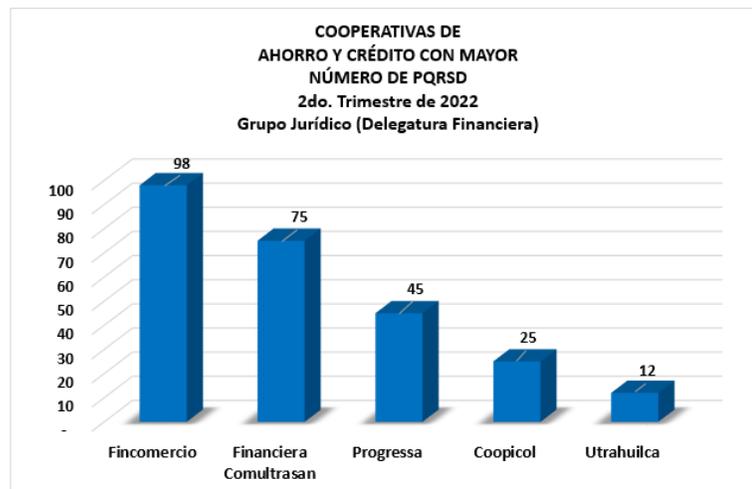
Fuente: PQRSD Grupo Jurídico Delegatura Financiera, Esigna, SES, Construcción propia



3. ENTIDADES CONTRA LAS QUE RADICARON EL MAYOR NÚMERO DE PQRSDF:

Es importante informar a la ciudadanía, que desde el Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera, las entidades Cooperativas de Ahorro y Crédito y Multiactivas e Integrales con Sección de Ahorro y Crédito, frente a las cuales se presentó el mayor número de PQRSDF – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones, durante el 2do. Trimestre de 2022 fueron las siguientes:

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CON MAYOR NÚMERO DE PQRSD 2do. Trimestre de 2022 Grupo Jurídico (Delegatura Financiera)	
Cooperativa	Nº PQRDS
Fincomercio	98
Financiera Comultrasan	75
Progressa	45
Coopicol	25
Utrahuilca	12



Fuente: PQRSDF Grupo Jurídico Delegatura Financiera, Esigna, SES, Construcción propia

De la gráfica se identificó Fincomercio, como la organización solidaria sobre la que se recibieron más PQRSDF durante el 2do. Trimestre de 2022, con **98** casos, seguido de Financiera Comultrasan con **75** casos, Progressa con **45** casos, Coopicol con **25** casos y Utrahuilcal con **12** casos respectivamente.

“Super-Visión” para la transformación



4. ATENCIÓN TELEFÓNICA:

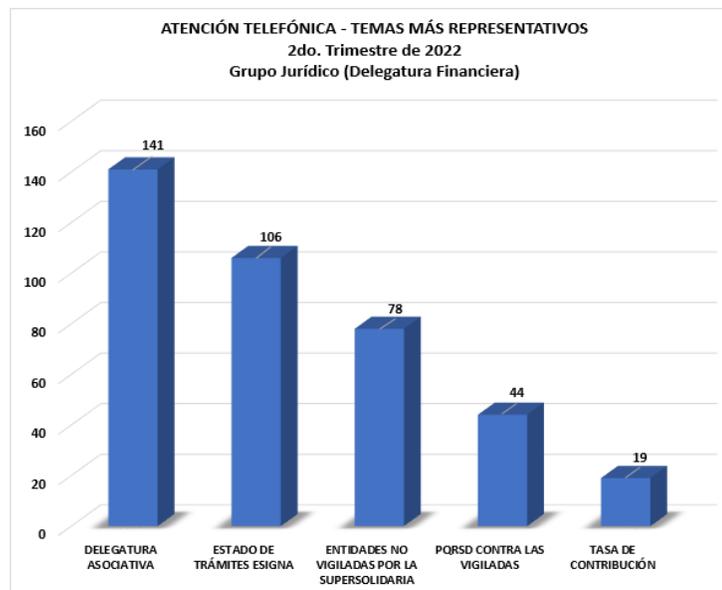
Es importante destacar que, para el 2do. Trimestre de 2022, se atendió mediante el canal telefónico a **439** usuarios, por parte del Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera, dentro de las cuales, se identificaron los cinco (5) temas más frecuentes por los cuales nos consultaron:

TIPIFICACIÓN - PQRSD RECIBIDAS - 2do. Trimestre 2022 Grupo Jurídico (Delegatura Financiera)			
No.	Tema	Subtema	Cantidad Recibida
14	DELEGATURA ASOCIATIVA	TEMAS RELACIONADOS CON LA DELEGATURA ASOCIATIVA	141
8	ESTADO DE TRÁMITES ESIGNA	TEMAS RELACIONADOS CON LA PLATAFORMA ESIGNA	106
21	ENTIDADES NO VIGILADAS POR LA SUPERSOLIDARIA	CUANDO LOS USUARIOS O CIUDADANOS SOLICITEN INFORMACIÓN DE ENTIDADES NO VIGILADAS POR LA SUPERSOLIDARIA.	78
10	PQRSD CONTRA LAS VIGILADAS	TODOS LOS TRÁMITES QUE PRESENTEN LOS ASOCIADOS RESPECTO DE LAS VIGILADAS	44
3	TASA DE CONTRIBUCIÓN	TEMAS RELACIONADOS CON LA TASA DE CONTRIBUCIÓN	19
1	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL DE NORMAS Y VIGILADAS	16
3	AUTORIZACIÓN PARA POSESIONES	SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA POSESIONES DE CUERPOS DIRECTIVOS	3
4	AUTORIZACIÓN PARA EJERCER ACTIVIDAD FINANCIERA	SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA EJERCER ACTIVIDAD FINANCIERA	4
12	ALIVIOS FINANCIEROS	TEMAS RELACIONADOS CON LOS ALIVIOS FINANCIEROS OTORGADOS POR TEMA COVID 19	4
2	CONTROL DE LEGALIDAD	ASAMBLEAS ORDINARIAS, EXTRAORDINARIAS, REFORMAS Y OTROS	3
17	ENTIDADES LIQUIDADAS	INFORMACIÓN GENERAL COOPERATIVAS LIQUIDADAS	3
25	FELICITACIONES POR EL SERVICIO PRESTADO		3
11	PQRSD CONTRA EL SERVICIO	QUEJAS QUE PRESENTAN LOS ASOCIADOS O CIUDADANOS EN CONTRA DE NUESTROS SERVICIOS (TRÁMITES SIN RESPUESTAS, CONTRA FUNCIONARIOS, ETC).	2
13	CISCES - CAPTURADOR	TRASMISIÓN INFORMACIÓN FINANCIERA CUALQUIER DUDA O CONSULTA AL RESPECTO	2
24	FALLAS DE SEDE ELECTRÓNICA	TEMAS RELACIONADOS CON LA SEDE ELECTRÓNICA	2
7	TRASLADO DE OFICINAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA TRASLADO DE OFICINAS	1
22	OTRAS DEPENDENCIAS DE LA SUPERSOLIDARIA	TEMAS RELACIONADOS CON OTRAS DEPENDENCIAS DE LA SUPERSOLIDARIA	1
	SIN TIPIFICAR		1
TOTAL			439

“Super-Visión” para la transformación



ATENCIÓN TELEFÓNICA - TEMAS MÁS REPRESENTATIVOS 2do. Trimestre de 2022 Grupo Jurídico (Delegatura Financiera)	
Tipificación	Cantidad
DELEGATURA ASOCIATIVA	141
ESTADO DE TRÁMITES ESIGNA	106
ENTIDADES NO VIGILADAS POR LA SUPERSOLIDARIA	78
PQRSD CONTRA LAS VIGILADAS	44
TASA DE CONTRIBUCIÓN	19
TOTAL	388



Fuente: PQRSD F Grupo Jurídico Delegatura Financiera, Esigna, SES, Construcción propia

“Super-Visión” para la transformación



Supersolidaria

Superintendencia de la Economía Solidaria



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

Las llamadas recibidas durante el 2do. Trimestre de 2022, se clasificaron de acuerdo a la tipificación particular, arrojando que, la mayor cantidad fueron llamadas atendidas para temas relacionados con la Delegatura Asociativa con **141** llamadas, sobre el estado de los trámites en Esigna, se recibieron **106** llamadas, seguido de **78** llamadas más sobre entidades que no son vigiladas por la Supersolidaria; para radicar PQRSD en contra de las organizaciones vigiladas, se recibieron **44** llamadas y finalizando la medición, **19** llamadas relacionadas sobre tasa de contribución, representando con ello una gran afluencia del canal telefónico del Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera.

“Super-Visión” para la transformación 

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

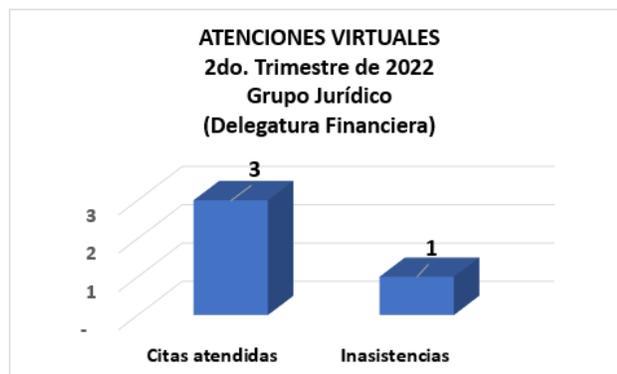


5. ATENCIÓN VIRTUAL:

Con el fin de dar continuidad a la prestación del servicio de atención a la ciudadanía, la Superintendencia de la Economía Solidaria, dispuso de un canal virtual denominado citascau@supersolidaria.gov.co, para brindar el acompañamiento requerido.

Durante el 2do. Trimestre de 2022, se programaron 4 atenciones virtuales, por parte del Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera, de las cuales 3 (75.00%) fueron efectivas, por contar con la asistencia del usuario.

ATENCIONES VIRTUALES 2do. Trimestre de 2022 Grupo Jurídico (Delegatura Financiera)		
Descripción	Cantidad	% Participación
Citas atendidas	3	75,00%
Inasistencias	1	25,00%
Citas Programadas	4	100,00%



Fuente: PQRSDF Grupo Jurídico Delegatura Financiera, Asigna, SES, Construcción propia

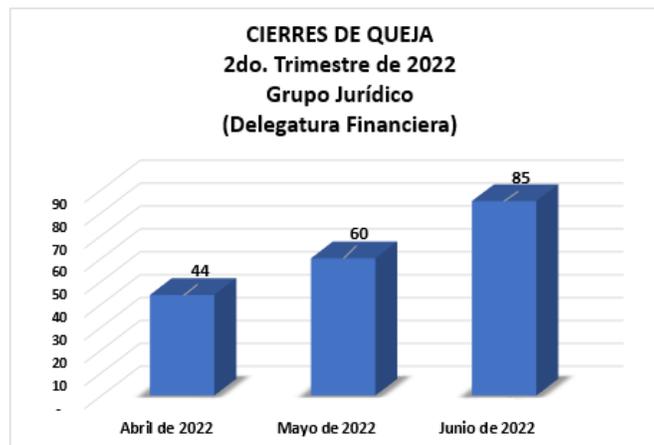
La gráfica indica que, si bien no es un canal utilizado con frecuencia por los usuarios y por las organizaciones vigiladas por la Delegatura Financiera de esta Superintendencia, se tiene disponible el servicio a la comunidad, para atender los requerimientos que se presenten de forma virtual.



6. CIERRES DE QUEJA:

Durante el 2do. Trimestre de 2022, se realizaron cierres de quejas por parte del Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera, presentadas por la ciudadanía a esta Superintendencia, siendo el mes de junio de 2022, el periodo durante el cual elaboraron más cierres de queja con **85** casos, para el **44.97%** de la medición, seguido de mayo de 2022 en el que se elaboraron **60** cierres de queja para el **31.75%** y en abril de 2022 se formalizaron **44** cierres de queja para el **23.28%** respectivamente.

CIERRES DE QUEJA 2do. Trimestre de 2022 Grupo Jurídico (Delegatura Financiera)		
Período de atención	Nº Solicitudes recibidas	%
Abril de 2022	44	23,28%
Mayo de 2022	60	31,75%
Junio de 2022	85	44,97%
Total	189	100,00%



Fuente: PQRSDF Grupo Jurídico Delegatura Financiera, Esigna, SES, Construcción propia

Oficina Asesora Jurídica

Información Estadística 2do. Trimestre de 2022

“Super-Visión” para la transformación 

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

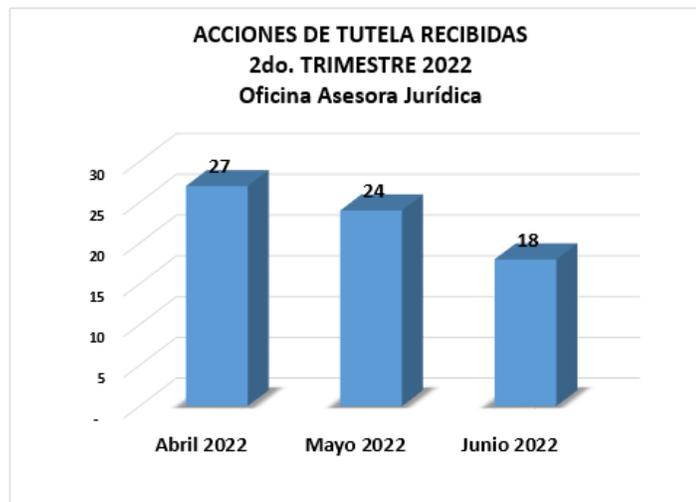


1. ACCIONES DE TUTELA:

Durante el 2do. Trimestre de 2022, la Oficina Asesora Jurídica recibió **69** Acciones de Tutela a través de nuestra plataforma de Gestión Documental.

Durante el mes de abril de 2022 se recibieron **27** acciones de tutela, representando el **39.13%**, seguido de mayo de 2022, en el que se recibieron **24** acciones de tutela, para el **34.78%** y en junio de 2022, nos allegaron **18** acciones de tutela, para el **26.09%** de la medición.

ACCIONES DE TUTELA RECIBIDAS 2do. TRIMESTRE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Mes	Cantidad	% Participación
Abril 2022	27	39,13%
Mayo 2022	24	34,78%
Junio 2022	18	26,09%
Total	69	100,00%



Fuente: Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia

“Super-Visión” para la transformación 



Supersolidaria

Superintendencia de la Economía Solidaria



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

2. MEDIOS DE ENVÍO ACCIONES DE TUTELA:

La Superintendencia de la Economía Solidaria, tiene como política el manejo de los recursos y el cuidado ambiental, por lo que, en aras de dar cumplimiento al Sistema de Gestión Ambiental **ISO:14001-2015** y a su política de “cero papel”, la Oficina Asesora Jurídica, ha adoptado como estrategia el envío de las respuestas ante las acciones de tutela recibidas, a través del correo electrónico de notificaciones judiciales para el **100%** de las solicitudes atendidas.

Con este sistema de envío, estamos garantizando que los grupos de interés reciban de manera oportuna las respuestas o requerimientos que se emiten por parte de esta oficina.

“Super-Visión” para la transformación 

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

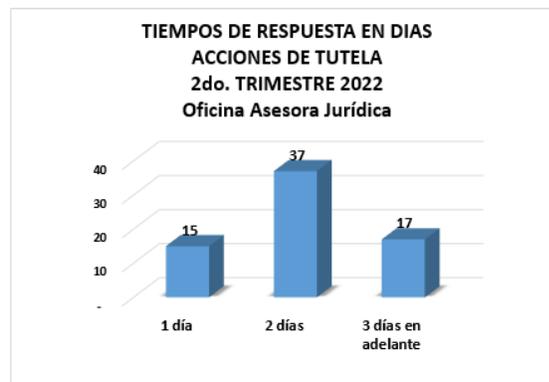


3. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS ACCIONES DE TUTELA:

Durante el 2do. Trimestre de 2022, el tiempo de respuesta en el que la Oficina Asesora Jurídica, atendió las acciones de tutela recibidas de los diferentes Despachos Judiciales, se ajustó en un **100%** a los términos establecidos en la ley 1755 de 2015, con **15** respuestas durante el 1er día, equivalente al **21.74%**, **37** respuestas durante los 2 días, para el **53.62%** y **17** respuestas en los 3 días de haber sido radicadas, para el **24.64%**.

Al interior de la Oficina Asesora Jurídica, se están realizando una serie de actividades y estrategias, tendientes a cumplir los términos establecidos en la ley y así poder brindar una atención con calidad, transparencia y eficiencia.

TIEMPOS DE RESPUESTA EN DIAS ACCIONES DE TUTELA 2do. TRIMESTRE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Días Transcurridos	Nº Acciones de Tutela atendidas	%
1 día	15	21,74%
2 días	37	53,62%
3 días en adelante	17	24,64%
Total	69	100,00%



Fuente: PQRSDF Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia

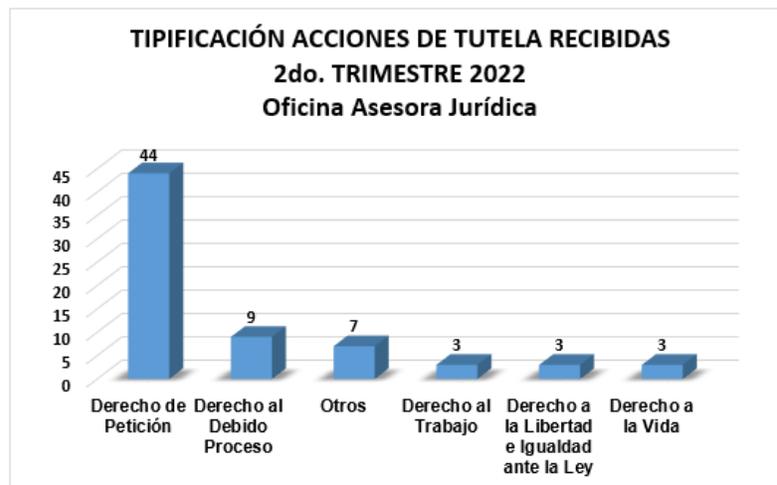
“Super-Visión” para la transformación



4. TIPIFICACIÓN ACCIONES DE TUTELA:

Durante el 2do. Trimestre de 2022, las **69** acciones de tutela recibidas por la Oficina Asesora Jurídica, se clasificaron de acuerdo con la siguiente tipificación sobre los temas que nos allegaron:

TIPIFICACIÓN ACCIONES DE TUTELA RECIBIDAS 2do. TRIMESTRE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Tipificación	Cantidad	% Participación
Derecho de Petición	44	63,77%
Derecho al Debido Proceso	9	13,04%
Otros	7	10,14%
Derecho al Trabajo	3	4,35%
Derecho a la Libertad e Igualdad ante la Ley	3	4,35%
Derecho a la Vida	3	4,35%
Total	69	100,00%



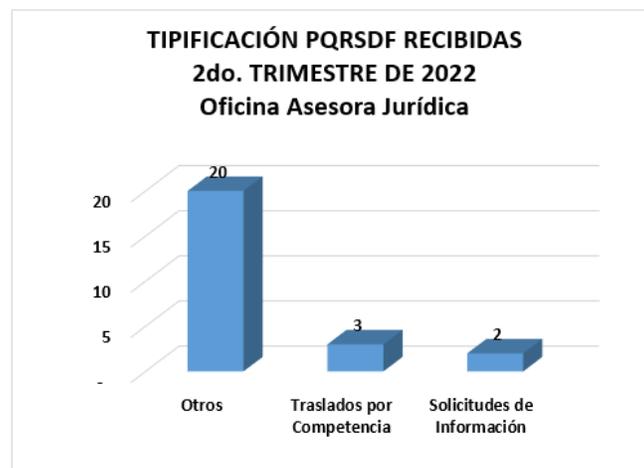
Fuente: PQRSDF Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia

“Super-Visión” para la transformación

5. TIPIFICACIÓN PQRDSF RECIBIDAS:

La Oficina Asesora Jurídica realizó la tipificación para las **25** PQRDSF – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones, recibidas durante el 2do. Trimestre de 2022, clasificando las temáticas de las mismas en tres (3) grupos, dentro de los cuales por temas varios u otros se recibieron **20** casos, representando el **80.00%**, seguido de traslados por competencia con **3** casos para el **12.00%** de la medición, y, sobre solicitudes de información se recibieron **2** casos, representando el **8.00%**.

TIPIFICACIÓN PQRDSF RECIBIDAS 2do. TRIMESTRE DE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Tipificación	Cantidad	% Participación
Otros	20	80,00%
Traslados por Competencia	3	12,00%
Solicitudes de Información	2	8,00%
Total	25	100,00%



Fuente: PQRDSF Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia



6. CONSULTAS JURÍDICAS:

Durante el 2do. Trimestre de 2022, la Oficina Asesora Jurídica recibió **129** solicitudes de consultas jurídicas, a través de nuestra plataforma de gestión documental Esigna, siendo abril de 2022 el mes el en que más consultas se recibieron con **47** casos, representando el **36.43%**, seguido de junio de 2022, en el que se recibieron 43 casos, para el **33.33%**, y, mayo de 2022 con **39** casos para el **30.23%** de la medición.

CONSULTAS JURÍDICAS RECIBIDAS 2do. TRIMESTRE DE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Mes	Cantidad	% Participación
Abril de 2022	47	36,43%
Mayo de 2022	39	30,23%
Junio de 2022	43	33,33%
Total	129	100,00%



Fuente: PQRSDF Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia

“Super-Visión” para la transformación 

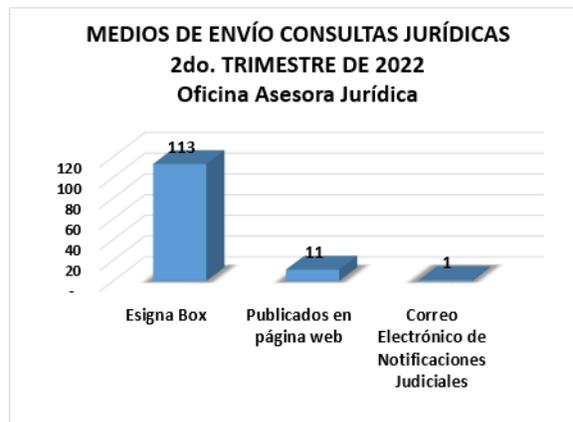


7. MEDIOS DE ENVÍO RESPUESTAS A CONSULTAS JURÍDICAS:

La Superintendencia de la Economía Solidaria, tiene como política el manejo de los recursos y el cuidado ambiental, es así como, en aras de dar cumplimiento al Sistema de Gestión Ambiental ISO:14001-2015 y a su política de cero papel, se adoptó como estrategia, el envío de su correspondencia a través de la plataforma Esigna, al correo electrónico reportado por los usuarios; esto, con el ánimo de ser más eficientes en el uso de los recursos y en el envío de las comunicaciones, toda vez que llega al usuario final la respuesta, una vez se firme el documento.

Durante el 2do. Trimestre de 2022, se registró que el **90.40%** de los envíos de las respuestas ante las consultas jurídicas solicitadas, se realizó mediante Esigna con 113 oficios enviados, seguido de 11 más que fueron publicados en la página web de la Supersolidaria, para el **8.80%**, y, finalmente 1 respuesta más, fue enviada mediante el uso del correo de notificaciones judiciales, representando el **0.80%** de la medición, cumpliendo con ello, el uso a cabalidad de los medios digitales dispuestos por la Supersolidaria.

MEDIOS DE ENVÍO CONSULTAS JURÍDICAS 2do. TRIMESTRE DE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Medio de Envío	Cantidad	% Participación
Esigna Box	113	90,40%
Publicados en página web	11	8,80%
Correo Electrónico de Notificaciones Judiciales	1	0,80%
Total	125	100,00%



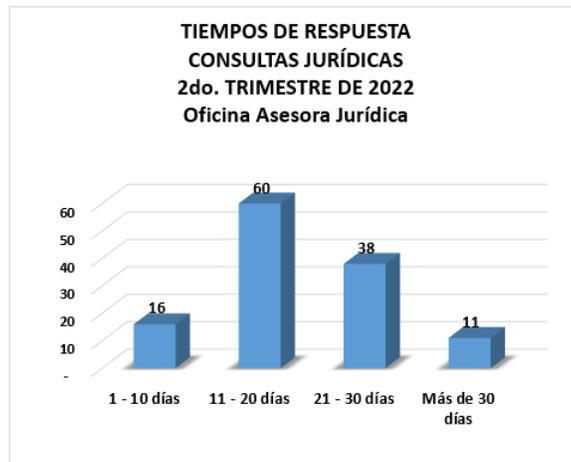


8. TIEMPO DE RESPUESTA CONSULTAS JURÍDICAS:

Es importante destacar que, durante el 2do. Trimestre de 2022, se expidieron un total de **125** respuestas ante las solicitudes de consultas jurídicas recibidas, mediante las cuales, se pudo establecer una importante y efectiva gestión en la atención prestada por parte de la Oficina Asesora Jurídica, dentro de los 30 días de haber sido recibidas, para el **91.20%** de la totalidad de consultas expedidas, con **114** casos, dentro de lo que detallamos que, durante los primeros 10 días, se atendieron **16** casos, que correspondió al **12.80%** de la medición; entre el día 11 y 20 se dio respuesta a **60** casos más, para el **48.00%** del análisis.

Así mismo, entre el día 21 y 30, se atendieron **38** casos para el **30.40%**, y, superior a 30 días, se emitieron respuesta a **11** casos más representando el **8.80%**.

TIEMPOS DE RESPUESTA CONSULTAS JURÍDICAS 2do. TRIMESTRE DE 2022 Oficina Asesora Jurídica		
Días Transcurridos	Nº Respuestas	% Porcentaje
1 - 10 días	16	12,80%
11 - 20 días	60	48,00%
21 - 30 días	38	30,40%
Más de 30 días	11	8,80%
Total	125	100,00%



Secretaría General **Red Interinstitucional de Transparencia y** **Anticorrupción – RITA**

Información Estadística **2do. Trimestre de 2022**

“Super-Visión” para la transformación 

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



1. ATENCIÓN DE DENUNCIAS – RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN (RITA):

La Secretaría General de la Superintendencia de la Economía Solidaria, recibió **92** denuncias a través de la **Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA**, durante el 2do. Trimestre de 2022, cuyo objetivo es el fortalecimiento de los mecanismos en los que las entidades del estado luchan contra la corrupción; también mediante ella, se consiguió un importante acercamiento de la ciudadanía con las instituciones del estado.

En atención al informe trimestral establecido por la Ley 1712 de 2014, respecto de las denuncias recibidas en la entidad, corresponde a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Superintendencia de la Economía Solidaria, la administración del correo denunciasporcorrupción@supersolidaria.gov.co.

A continuación, se describen las denuncias recibidas durante el 2do. Trimestre de 2022, en el canal de RITA - RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN:

DENUNCIAS RECIBIDAS - RITA 2do. TRIMESTRE DE 2022 SECRETARÍA GENERAL		
Mes	Cantidad	% Participación
Abril de 2022	36	39,13%
Mayo de 2022	33	35,87%
Junio de 2022	23	25,00%
Total	92	100,00%



“Super-Visión” para la transformación

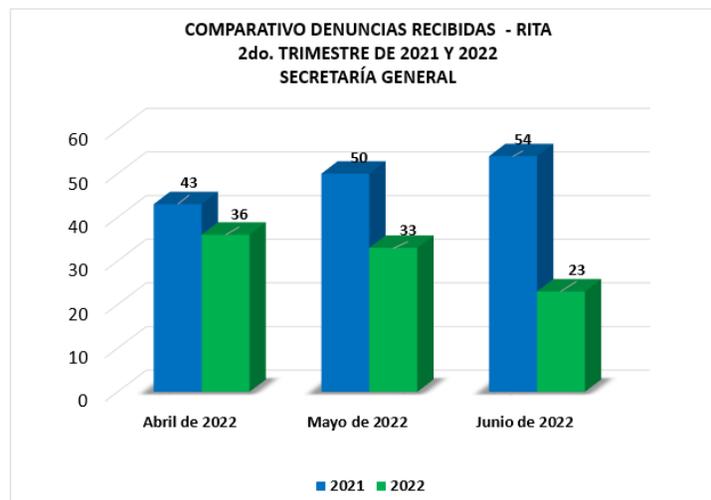


Fuente: Denuncias RITA, Esigna, SES, Construcción propia

2. COMPARATIVO DENUNCIAS – RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN (RITA) 2do. TRIMESTRE DE 2021 Y 2022:

La Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA), es un canal utilizado con frecuencia por la comunidad solidaria, reportando un total de 147 denuncias para el 2do. Trimestre de 2021 y 92 para el mismo periodo en el 2022, representando un valor decreciente del 37.41%.

COMPARATIVO DENUNCIAS RECIBIDAS - RITA 2do. TRIMESTRE DE 2021 Y 2022 SECRETARÍA GENERAL		
Mes	2021	2022
Abril de 2022	43	36
Mayo de 2022	50	33
Junio de 2022	54	23
Total	147	92



Fuente: Denuncias RITA, Esigna, SES, Construcción propia

“Super-Visión” para la transformación 