



**Supersolidaria**  
Superintendencia de la Economía Solidaria



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda



*República de Colombia*  
*Ministerio de Hacienda y Crédito Público*  
**Supersolidaria**  
*Superintendencia de la Economía Solidaria*

# INFORME TRIMESTRAL ATENCIÓN GRUPOS DE INTERÉS

## CUARTO TRIMESTRE DE 2021

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

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 7 560 557.

Línea Gratuita 018000 180 430

[www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co)

NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia

## 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 de Servicio al Ciudadano y Participación ciudadana, el cual, contiene las estadísticas de los trámites que se realizan de cada a la por esta Superintendencia y allegados a través de los diferentes canales de comunicación. Generamos espacios de comunicación en los que participa la ciudadanía, garantizando con ello el acceso a la información y a los servicios que ofrece la Superintendencia.

En este sentido y de conformidad con lo establecido en la resolución 2017400001975 del 26 de abril de 2017, por medio de la cual, se creó el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano en la Superintendencia de la Economía Solidaria, es el encargado de la atención de la ciudadanía en temas como: PQRSD, Participación Ciudadana, y Servicio al Ciudadano.

En el presente informe se consolida la información más relevante en relación con las actuaciones y relaciones con la ciudadanía por la Superintendencia de la Economía Solidaria, durante el cuarto trimestre del año 2021. Los datos que se reportan en este informe son de cara a la transparencia y acceso a la información pública, tomados de nuestras bases de datos y tienen como fuente los aplicativos oficiales y otras fuentes de información interna.

## OBJETIVO

Informar a la ciudadanía en general, sobre los trámites y servicios que se adelantan en la Superintendencia de la Economía Solidaria, en relación con temas de atención, participación ciudadana y servicio a la ciudadanía, de cara con la ley de transparencia y acceso a la información pública.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reportar la gestión desarrollada en cuanto a la atención de las PQRSD realizada al interior de la Superintendencia, con el fin de promover, proteger y garantizar las modalidades del derecho a 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.
- Publicar las estadísticas referentes a los trámites presentados por la ciudadanía de cara atención de PQRSD atendidas en términos de ley.
- Informar los temas más recurrentes por los cuales nos allegan PQRSD a la Supersolidaria.
- Informar a la ciudadanía, los eventos mediante los cuales la Supersolidaria ha realizado participación con la ciudadanía.

## 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.

**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.

**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 20214100019873 del 06/09/2021 y con el fin de acatar las medidas dispuestas por el Gobierno Nacional, se estableció realizar el retorno al espacio laboral por parte de los funcionarios del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano en la modalidad de alternancia, realizando las labores de atención telefónica, atención presencial en el Centro de Atención al Usuario (CAU) y la atención de citas virtuales programas mediante el correo [citascau@supersolidaria.gov.co](mailto:citascau@supersolidaria.gov.co), por lo anterior, los funcionarios realizaron las acciones encaminadas a la prestación de los servicios de atención ciudadana:

### Atención presencial y correspondencia:

La Superintendencia de la Economía Solidaria cuenta con un espacio físico, denominado Centro de Atención al Ciudadano – CAU e interesados en el sector, que permite 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.
- Horario de Atención: De lunes a viernes de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. jornada continua durante el tiempo que dure las medidas dispuestas por el gobierno nacional, con ocasión de la Emergencia Económica, Social y Ecológica por la pandemia COVID 19.

## Línea telefónica:

Por medio de este canal, la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, servicios, planes, programas y eventos que desarrolla la Supersolidaria de la Economía Solidaria.

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

Las acciones adelantadas por los integrantes del CAU – Centro de Atención al Ciudadano, durante el segundo semestre de 2021, se enfocaron en la atención de las líneas telefónicas en la modalidad de teletrabajo, para lo cual la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, instaló el aplicativo AVAYA, para que las llamadas que hacen los usuarios se direccionen a las extensiones habilitadas en los equipos de los funcionarios a cargo de la prestación de este servicio a la ciudadanía.

## Atención sede electrónica:

A través del uso de las TIC's o tecnologías de la información y las comunicaciones, la Supersolidaria ha dispuesto sus canales de información y participación, ampliando su cubrimiento para facilitar el acercamiento efectivo de las organizaciones sujetas a supervisión y control, los ciudadanos y la comunidad en general a la Superintendencia.

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 y/o Denuncias – PQRSD: <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/info/inicio.do#no-back-button>.



**Supersolidaria**  
Superintendencia de la Economía Solidaria



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

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

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 7 560 557.  
Línea Gratuita 018000 180 430  
[www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co)  
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia





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 y actuando de acuerdo con las directrices impartidas por el gobierno nacional y distrital, por la emergencia sanitaria decretada mediante Resolución N° 385 y N° 844 de 2020 debido al COVID – 19, 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 para 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](mailto:citascau@supersolidaria.gov.co), con el asunto “asignación de cita virtual”.

### **Correos electrónicos:**

Con el fin de mejorar el acceso y facilitar el trámite de preguntas, quejas, reclamos, solicitudes y/o denuncias - PQRSD, entre otros, la Superintendencia de la Economía Solidaria cuenta con el correo electrónico [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co).

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](mailto:preguntascapturador@supersolidaria.gov.co), donde podrán remitir cualquier inquietud al respecto.

A continuación, damos a conocer las estadísticas de la atención y participación ciudadana que se adelantaron en cada una de las Delegaturas de la Superintendencia, teniendo en cuenta la regulación para las organizaciones supervisadas, según su clasificación y el trámite a adelantar:



## Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano

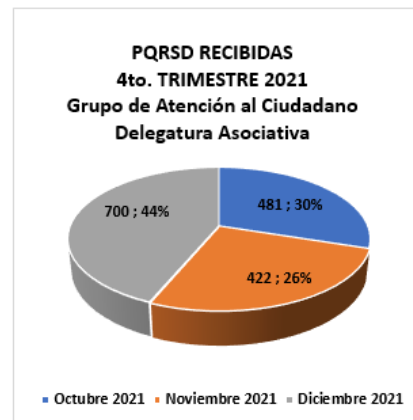
### ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS:

#### 1. PQRSD ESCRITAS:

Durante el 4to. trimestre de 2021, el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, recibió **1.603** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias - PQRSD, a las cuales se les aplicó el procedimiento establecido en nuestra normatividad interna.



PQRSD RECIBIDAS 4to. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Mes	Cantidad	% Participación
Octubre 2021	481	30%
Noviembre 2021	422	26%
Diciembre 2021	700	44%
<b>Total</b>	<b>1.603</b>	<b>100%</b>



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

En el último trimestre de 2021, se recibieron un total de 1.603 PQRSD, en contra de nuestras vigiladas, donde observamos que diciembre fue el mes que mayor número de PQRSD, recibimos con un 44%, el segundo mes que allegaron PQRSD en el periodo estudiado, fue octubre, con un 30% de las PQRSD recibidas y el mes que menos PQRSD, se recibió fue noviembre con el 26% de la medición.

Se les recuerda a los asociados de las vigiladas y la comunidad en general que, en primera instancia deberán presentar su PQRSD ante el órgano de control de su organización solidaria, toda vez que, por ley, ese es el órgano que debe dar respuesta a sus PQRSD.

Como consecuencia de los requerimientos realizados por parte de este Ente de Supervisión, a través del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, para el 4to. Trimestre del año 2021, se recibieron **266** respuestas emitidas por las organizaciones vigiladas, las cuales, fueron registradas a través de nuestra plataforma de información documental Esigna; en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1755 de 2015 y en la Resolución 2020113000435



Las solicitudes recibidas por medio de los diferentes canales de comunicación dispuestos para la ciudadanía, fueron radicadas a través del Área de Correspondencia de la Superintendencia, con la asignación de un número consecutivo que emite el sistema de gestión documental.

Respecto al mismo trimestre del año anterior, se presentó una disminución del **38.44%** en el número de solicitudes recibidas, puesto que en el 4to. Trimestre del año 2020 nos allegaron **2.604** PQRSD; así mismo, respecto del 3er. Trimestre del año 2021, en el que se recibieron **2.177** PQRSD, hubo una disminución del **26.37%** en solicitudes recibidas de PQRSD.

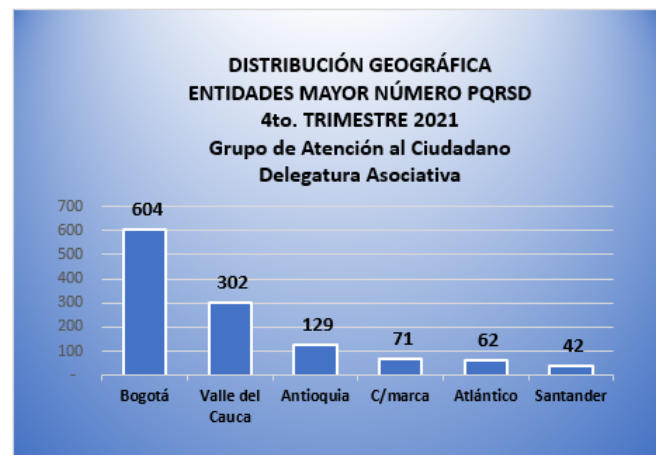
Lo anterior, indica que la gestión adelantada por la Supersolidaria en la atención de las PQRSD ha sido eficiente, por lo cual, ha disminuido de forma sustancial, la cantidad de PQRSD allegadas.

## 2. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS ENTIDADES CON EL MAYOR NÚMERO DE PQRSD:

Los departamentos en los que los ciudadanos presentaron un mayor número de PQRSD en contra de sus organizaciones solidarias durante el 4to. Trimestre del año 2021, fueron los siguientes:



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA ENTIDADES MAYOR NÚMERO PQRSD 4to. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Departamento	Total	% Participación
Bogotá	604	49,92%
Valle del Cauca	302	24,96%
Antioquia	129	10,66%
C/marca	71	5,87%
Atlántico	62	5,12%
Santander	42	3,47%
<b>Total</b>	<b>1.210</b>	<b>100,00%</b>



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

La Superintendencia de la Economía Solidaria recibió solicitudes desde todas las regiones



del país, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para interactuar con la ciudadanía en general.

De la medición realizada se puede deducir que el mayor número de PQRSD, que nos allegaron en contra de nuestras organizaciones vigiladas se concentraron en la ciudad de Bogotá D.C., durante el 4to. Trimestre del año 2021, en el que se registró un **49.92%** del total de las solicitudes presentadas, seguida del departamento del Valle del Cauca con un **24.96%**, y luego en los departamentos de Antioquia con un **10.66%**, Cundinamarca con el **5.87%**, en una menor proporción Atlántico con un **5.12%** y finalizando con Santander con el **3.47%** del total de las PQRSD registradas.

### 3. TIPIFICACIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS:

La Superintendencia de la Economía Solidaria a través del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, realizó una clasificación frente a los temas de las PQRSD 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.

Durante el 4to. Trimestre del año 2021, las solicitudes más frecuentes que se recibieron se clasificaron en los siguientes temas:

TIPIFICACIÓN REPARTO SOLICITUDES PRESENTADAS		
Código	Descripción	Cantidad
7	Traslado por competencia	451
1	Presuntas inconsistencias en las condiciones del crédito	323
13	Solicitud estado de la petición y/o solicitudes urgentes	276
19	Normatividad del sector	201
2	solicitud devolución de aportes y ahorros	140
15	Solicitudes de entidades de control, rama ejecutiva y judicial	47
14	Solicitud estado de la organización solidaria	46
6	Presuntas irregularidades en el pago de auxilios de la entidad.	38
3	Solicitud expedición de paz y salvos y concerniente a no entrega de los mismos	28
5	Cuotas descontadas de manera adicional pese a ya haber realizado el total de cuotas pactadas	13

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



Así mismo, presentamos a continuación las causas económicas y administrativas de las PQRSD durante el 4to. Trimestre del año 2021, así:

CAUSAS ECONOMICAS	CAUSAS ADMINISTRATIVAS
Incorporación de servicios y costos no autorizados al crédito.	Malos manejos de los administradores
Certificados de deuda.	Presuntas irregularidades en la celebración de la Asamblea
Devolución de aportes y ahorro en el caso de los fondos de empleados y asociaciones mutuales.	Irregularidades en la celebración de reuniones de los organos de administración.
Solicitudes de pago de auxilios	No entrega de la información solicitada, ni respuesta a solicitudes del peticionario por parte de las vigiladas.
Cuotas descontadas de manera adicional a lo pactado	Exclusión de asociados
Presuntas irregularidades en tablas de amortización y documentos soportes del crédito.	Problemas de Gobernabilidad al interior de las organizaciones vigiladas.

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

#### 4. MEDIOS DE ENVÍO:

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, el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, adoptó como estrategia el envío de su correspondencia a través del correo electrónico.

Con esta política, procuramos ser más eficientes en el envío de las comunicaciones, en razón a que el sistema de información documental, formaliza su entrega mediante un correo electrónico al destinatario en tiempo real. Una vez el funcionario encargado de firmar el documento realiza el proceso, el sistema genera un acta de entrega del mismo, lo que se constituye en la evidencia de entrega de la comunicación y de su lectura.

Con este sistema de envío, estamos garantizando que la ciudadanía reciba de manera oportuna las respuestas o los requerimientos a sus peticiones.

En la siguiente gráfica se reflejan los medios de envío que fueron utilizados durante el 4to. Trimestre del año 2021, para realizar la entrega de los comunicados o respuestas a los casos de PQRSD que se atendieron durante el periodo:



**Supersolidaria**

Superintendencia de la Economía Solidaria



El emprendimiento es de todos

Minhacienda



República de Colombia

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

**Supersolidaria**

Superintendencia de la Economía Solidaria



El emprendimiento es de todos

Minhacienda

MEDIOS DE ENVÍO PQRSD 4to. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Medios de envío	N° PQRDS	%
Esigna Box	4.819	94,94%
Correo Certificado	133	2,62%
Entrega Personal	114	2,25%
Servientrega	10	0,20%
<b>Total</b>	<b>5.076</b>	<b>100,00%</b>



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

De la gráfica anterior, se infiere que, la política de “cero papel” se aplicó de manera estricta, pues el **94.94%** del total de las comunicaciones enviadas por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, se entregaron mediante el servicio de correspondencia del sistema de gestión documental, mediante el correo electrónico reportado por el peticionario, al momento de radicar su PQRSD.

En cuanto a las comunicaciones que no fue posible establecer como medio de envío un correo electrónico, se entregaron mediante correo certificado a la dirección física del peticionario, reportando una medición del **2.62%**.

De igual forma, para los peticionarios que solicitaron su respuesta en forma personalizada, asistieron a la sede de la Superintendencia y se realizó su entrega directamente, representando el **2.25%** de la medición realizada.

También, mediante otros medios de envío se entregó el **0.20%** de nuestra correspondencia, con lo cual se puede determinar una efectiva acción de la entidad, en cuanto al uso regulado del papel, en salvaguarda, cuidado y protección del medio ambiente.

“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](http://www.supersolidaria.gov.co)

NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



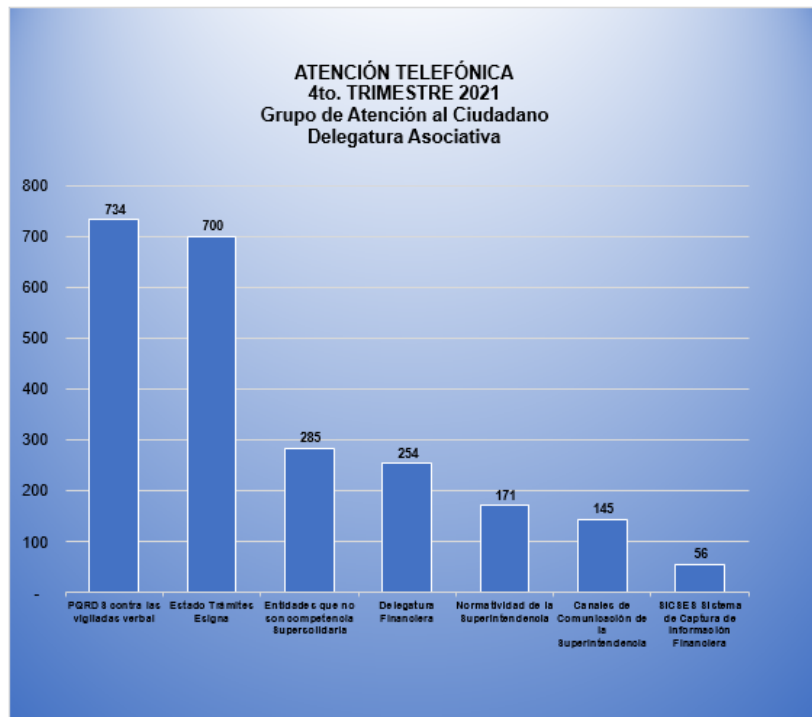
## 5. ATENCIÓN TELEFÓNICA:

La Superintendencia de la Economía Solidaria en atención al marco estratégico adoptado y a la política de transformación digital, adquirió un sistema de telefonía IP, el que nos generó una mejor interrelación con la ciudadanía y nos permitió tener el servicio de llamada en espera. Este aplicativo nos permitió la obtención de estadísticas ajustadas con el fin de establecer acciones de mejora en las actividades de atención al ciudadano y el reporte de información sobre la satisfacción del servicio que se presta mediante este canal de comunicación.

Es importante destacar que, para el 4to. Trimestre del año 2021, se recibieron un total de **2.554** atenciones telefónicas, dentro de las cuales, se clasificaron los siete (7) temas que con más frecuencia nos consultaron los ciudadanos, son:



ATENCIÓN TELEFÓNICA 4to. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa	
Tipificación	Cantidad
PQRDS contra las vigiladas verbal	734
Estado Trámites Esigna	700
Entidades que no son competencia Supersolidaria	285
Delegatura Financiera	254
Normatividad de la Superintendencia	171
Canales de Comunicación de la Superintendencia	145
SICSES Sistema de Captura de Información Financiera	56



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



- El tema con mayor participación corresponde a las PQRSD radicadas en contra de nuestras organizaciones de economía solidaria vigiladas en forma verbal con **734** llamadas. También para preguntar por el estado de sus trámites ante la Supersolidaria, con **700** llamadas atendidas.
- En un porcentaje también representativo, se recibieron **285** llamadas sobre temas que no son competencia de esta Superintendencia, ante lo cual, los funcionarios a cargo direccionaron a los usuarios informando la entidad a la que les correspondió acudir para obtener la atención de sus requerimientos.
- Sobre temas a cargo de la Delegatura Financiera fueron atendidas **254** llamadas, las cuales se direccionaron a los profesionales correspondientes, para prestar una atención oportuna y efectiva.
- En cuanto a inquietudes referente a la normatividad vigente se recibieron **171** llamadas, las cuales se atendieron informando los aspectos legales que les competen en cada caso.
- Referente a los canales que dispone la Supersolidaria para el acceso a nuestros servicios, se recibieron un total de **145** llamadas, mediante las cuales se indicó a los usuarios, todos los medios por los cuales pueden radicar sus PQRSD ante esta Superintendencia.
- Y, por último, para aclarar inquietudes respecto del SICSES – Sistema de Captura de Información Financiera se atendieron un total de **56** llamadas.

De la medición efectuada se puede indicar que la comunidad solidaria tuvo una importante participación durante el 4to. Trimestre del 2021, con el uso frecuente de nuestro canal telefónico, mediante el cual, la Superintendencia de la Economía Solidaria pudo aportar a la solución de diferentes inquietudes sobre temas del sector.

## 6. ATENCIÓN PERSONALIZADA:

Durante el 4to. trimestre del año 2021 y con el fin de brindar una atención personalizada a la ciudadanía con calidad, para los usuarios que requerían una atención o asesoría sobre temas específicos, la Superintendencia de la Economía Solidaria, adoptó un protocolo de atención presencial para lo cual, los ciudadanos solicitaron sus citas personalizadas a través del correo electrónico [citascau@supersolidaria.gov.co](mailto:citascau@supersolidaria.gov.co), lo anterior, con el fin de garantizar el aforo en nuestras instalaciones y así mitigar los posibles riesgos de contagio frente a la emergencia sanitaria.

Por lo anterior, se dispuso de agenda de atención personalizada para los días lunes y martes de cada semana, de acuerdo con la cantidad de solicitudes que se recibieron; todo ello con el fin de dar cumplimiento a los protocolos de bioseguridad adoptados por la Supersolidaria y





# Supersolidaria

Superintendencia de la Economía Solidaria

por la administración del edificio.



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

“Super-Visión” para la transformaci<sup>o</sup>n

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 7 560 557.

Línea Gratuita 018000 180 430

[www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co)

NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Sin embargo, y con el ánimo de ofrecer una atención oportuna, a partir del día 6 de septiembre de 2021, se establecieron protocolos de bioseguridad que permitieron atender de forma continua a los usuarios de lunes a viernes, en el horario comprendido entre las 9:00 a.m. a las 2:00 p.m.

Cabe anotar que la atención personalizada se prestó por profesionales altamente calificados en diferentes disciplinas y con amplia experiencia en el sector solidario, dispuestos a brindar atención y a guiar las solicitudes de la ciudadanía en general con actitud de servicio.

Para monitorear y mejorar nuestros servicios, hemos dispuesto del aplicativo Digiturno, que permite conocer las estadísticas del tiempo que se invierte para la atención de los ciudadanos de forma presencial, así como, el número de atenciones realizadas, el tipo de consulta y la valoración o calificación obtenida respecto de la atención prestada. Con el resultado obtenido de dichas estadísticas, el Grupo de Servicio al Ciudadano implementó las acciones de mejora a lugar, con el fin de prestar un mejor servicio.

Durante el 4to. Trimestre de 2021 se atendieron **249** usuarios de forma presencial, siendo noviembre de 2021 el mes en el que más usuarios asistieron a la sede de la Superintendencia con el **49.80%** de la medición, seguido de octubre de 2021 con el **30.12%** y de diciembre de 2021 con el **20.08%**.



ATENCIÓN PRESENCIAL 4to. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Descripción	Cantidad	% Participación
Octubre 2021	75	30,12%
Noviembre 2021	124	49,80%
Diciembre 2021	50	20,08%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100,00%</b>



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

“Super-Visión” para la transformación

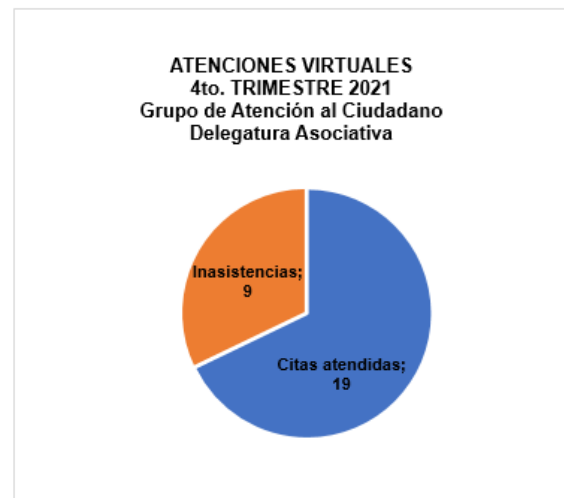
## 7. ATENCIÓN VIRTUAL:

Con el fin de dar continuidad a la prestación del servicio de atención a la ciudadanía, la Superintendencia de la Economía Solidaria dispuso del canal virtual para brindar el acompañamiento a la ciudadanía, mediante el uso de las TIC'S - Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Durante el 4to. Trimestre del año 2021, se programaron un total de **28** atenciones virtuales, de las cuales, **19** fueron efectivas, por contar con la asistencia del solicitante.

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.

ATENCIÓNES VIRTUALES 4to. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Descripción	Cantidad	% Participación
Citas atendidas	19	67,86%
Inasistencias	9	32,14%
Citas Programadas	28	100,00%



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

## 8. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD:

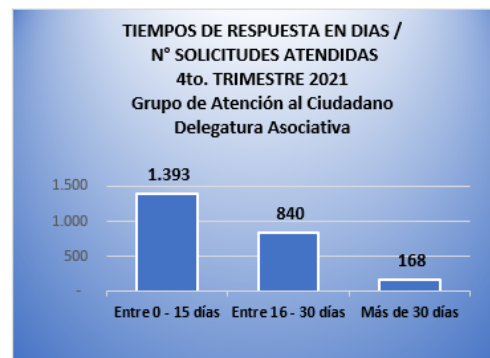
En el 4to. Trimestre del año 2021, el tiempo de respuesta en que el Grupo Interno de Servicio al Ciudadano atendió en promedio los casos de las solicitudes recibidas de la ciudadanía fue de **17.0** días hábiles.

El incremento que se presentó en los tiempos en promedio en respuesta durante el 4to. Trimestre del año 2021, respecto de los periodos anteriores, fue en razón a un proceso de actualización del Sistema de Gestión Documental, que duró desde el 11 de noviembre hasta el 2 de diciembre de 2021, lo que ocasionó que el programa retuviera los radicados recibidos, es decir, que el Área de Correspondencia no pudo realizar la asignación de los requerimientos que nos allegaron durante este periodo, ocasionando con ello demoras en los procesos internos de clasificación, tipificación y asignación a los gestores del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano para la expedición de las respuestas; además de ello, el sistema presentó intermitencias o fallas durante el mismo periodo, que condujo a demoras.

Es importante destacar que, para el 4to. Trimestre del año 2021, se expidieron un total de **2.401** respuestas a las solicitudes recibidas de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias – PQRSD, mediante las cuales, se estableció una importante y efectiva gestión en la atención a la ciudadanía de **1.393** solicitudes dentro de un periodo de medición de **0-15** días, representando el **58.02%** del total de lo tramitado.

Así mismo, dentro del rango de **16 – 30** días, se tramitaron **840** respuestas lo que corresponde al **34.99%** y con más de 30 días se emitieron **168** respuestas con el **7.00%** de la medición efectuada.

TIEMPOS DE RESPUESTA EN DIAS / N° SOLICITUDES ATENDIDAS 4to. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Periodo de atención	N° Solicitudes atendidas	%
Entre 0 - 15 días	1.393	58,02%
Entre 16 - 30 días	840	34,99%
Más de 30 días	168	7,00%
<b>Total</b>	<b>2.401</b>	<b>100,00%</b>



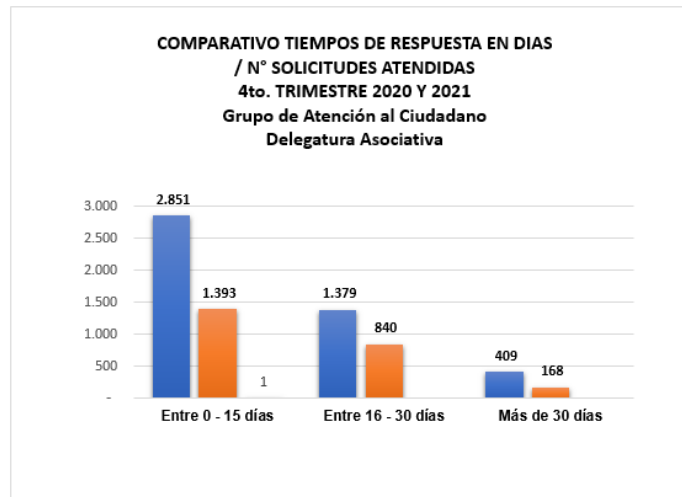
Fuente: PQRSD Delegatura Asociativa, Esigna, SES, Construcción propia



## Comparativo Tiempos de Respuesta 4to. Trimestre 2020 y 2021:



COMPARATIVO TIEMPOS DE RESPUESTA EN DIAS / N° SOLICITUDES ATENDIDAS 4to. TRIMESTRE 2020 Y 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Periodo de atención	N° Solicitudes atendidas 4to. Trimestre 2020	N° Solicitudes atendidas 4to. Trimestre 2021
Entre 0 - 15 días	2.851	1.393
Entre 16 - 30 días	1.379	840
Más de 30 días	409	168
<b>Total</b>	<b>4.639</b>	<b>2.401</b>

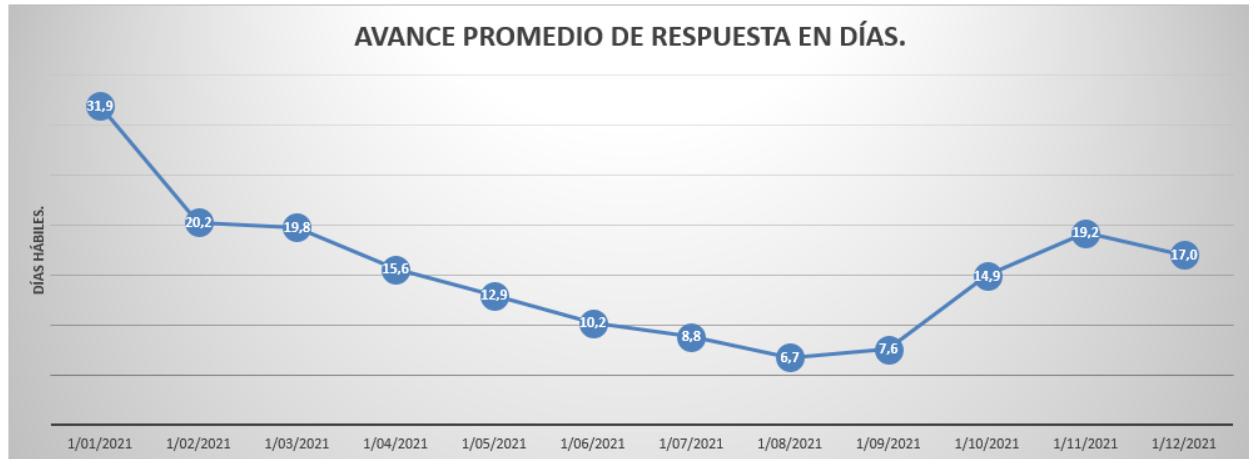


Fuente: PQRSD Delegatura Asociativa, Esigna, SES, Construcción propia

Comparando los tiempos de respuesta entre el 4to. Trimestre del año 2020 y lo ejecutado durante el mismo periodo en el año 2021, se evidencia que se presentó una notable disminución en cuanto a la cantidad de PQRSD que se respondieron dentro de los 0 a 15 días equivalente al **51.14 %**; de la misma forma, en el rango de respuesta de los 16 a los 30 días disminuyó en el **39.09%** y dentro de la periodicidad superior a los 30 días se emitieron el **58.92%** menos de respuestas que en el último trimestre del año 2020.



A continuación, se presenta una gráfica consolidada, mediante la cual se evidencia la gestión obtenida por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, durante el año 2021, en el cual se pasó de invertir un promedio de **31.9 días** en el trámite de respuestas a las PQRSD durante el mes de enero de 2021; al cierre del mes de diciembre de 2021 se obtuvo un promedio de **17.00 días**.



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

Lo anterior, refleja una significativa gestión y esfuerzo de todo el equipo de trabajo, al lograr disminuir de manera sustancial los tiempos de respuesta, generando un importante impacto de efectividad y compromiso de la Supersolidaria ante la ciudadanía.

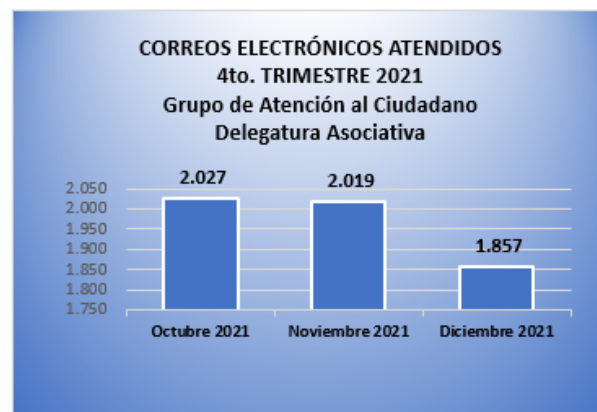
Sin embargo, a nivel del año 2021, se reporta nuevamente en el presente informe, que durante el periodo comprendido entre el 11 de noviembre al 2 de diciembre de 2021, se presentó una actualización del Sistema de Gestión Documental, lo que ocasionó el represamiento en el Área de Correspondencia, respecto de los radicados de PQRSD que se recibieron, ya que no podían asignarlos al Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano para el trámite correspondiente, ocasionando una disminución sustancial en cuanto a los tiempos de respuesta, por las fallas e intermitencias del sistema, así como por la no asignación oportuna de los requerimientos recibidos.

Hacemos esta claridad puesto que el comportamiento del análisis del año refleja, que los resultados fruto de la gestión desarrollada por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano que se venía optimizando a lo largo de la vigencia 2021, se vio seriamente afectada durante el último trimestre del año, en razón al inconveniente tecnológico presentado.

## 9. ATENCIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO:

Durante el 4to. Trimestre del año 2021, a través del correo electrónico [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co), se recibieron **5.903** PQRSD mediante este canal de comunicación, relacionados con trámites y servicios a cargo de las diferentes áreas de la Superintendencia, los cuales, se remitieron al Área de Correspondencia para que fueran radicados e incorporados al Sistema de Gestión Documental, para su asignación a los grupos responsables por su trámite.

CORREOS ELECTRÓNICOS ATENDIDOS 4to. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Mes	Cantidad	%
Octubre 2021	2.027	34,34%
Noviembre 2021	2.019	34,20%
Diciembre 2021	1.857	31,46%
<b>Total</b>	<b>5.903</b>	<b>100,00%</b>



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

Sobre el análisis realizado, se evidencia una importante aceptación del canal de comunicación del correo electrónico, en el que nos allegaron un volumen representativo de PQRSD, con mediciones del **34.34%** para el mes de octubre de 2021, del **34.20%** para el mes de noviembre de 2021 y de **31.46%** para el mes de diciembre de 2021, lo que refleja una importante aceptación y utilización de este servicio por parte de las organizaciones vigiladas y de la ciudadanía en general.

## 10. PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

La Supersolidaria durante el año 2021, promovió la participación ciudadana en sus procesos de forma permanente y constante sobre su gestión y la hizo partícipe de sus decisiones sobre los proyectos publicados en nuestra página web, para una gestión responsable y sostenible con sus grupos de valor y con la comunidad en general.



Específicamente se contó con la participación ciudadana activa en más de (39) escenarios.

La Supersolidaria participó de manera activa en las Ferias Acércate desarrolladas por el DAFP – Departamento Administrativo de la Función Pública en Dibulla (Guajira) durante los días 14 y 15 de octubre de 2021 y en Santander de Quilichao (Cauca) durante los días 11 y 12 noviembre de 2021 y en (37) eventos propios socializados a la comunidad mediante el portal web de la entidad, utilizados como mecanismos de interrelación y en particular en la búsqueda de espacios de acercamiento para el acompañamiento que se realiza a la ciudadanía, sobre los siguientes temas abordados:

- Los órganos de administración.
- Los sistemas de ahorro y crédito.
- Las organizaciones solidarias.
- Los tipos de organizaciones vigiladas.
- Los deberes de los administradores.
- Las entidades supervisadas.
- Los trámites que se pueden realizar en la Supersolidaria.
- Funciones que pueden desarrollar las organizaciones vigiladas.
- Las características de las empresas agremiadas.





**Supersolidaria**  
Superintendencia de la Economía Solidaria



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

## Tercera Feria Acércate



**Nombre:** Tercera Feria Acércate

**Fecha:** jueves 15 de octubre de 2021

**Hora:** 8:00 a.m.

**Modalidad:** Presencial

**Lugar:** Plaza Pajalito, Dibulla - La Guajira / subregión de Sierra Nevada y Perijá



**Viernes 11 de noviembre, Supersolidaria**  
presente en la tercera **Feria Acércate 2021**

Estaremos en **Santander de Quilichao**, departamento del **Cauca**, promoviendo la economía solidaria a lo largo del territorio nacional y posicionando la Supersolidaria como una Entidad de supervisión.

En el marco de la **cuarta Feria Acércate**, liderada por el **Departamento Administrativo de la Función Pública**, facilitaremos el acceso de los ciudadanos a la oferta integral de trámites de nuestra Superintendencia; así como a los servicios e información pública de interés.

“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](http://www.supersolidaria.gov.co)

NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Respecto de los eventos de participación publicados en el portal web de la Supersolidaria, se abordaron los siguientes temas:

1. Consulta a la ciudadanía de la Estrategia de Rendición de Cuentas.
2. Invitación a la participación del plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana.
3. Consulta a la ciudadanía del Plan de Acción.
4. Audiencia Pública de rendición de Cuentas.
5. Consulta riesgo de corrupción, denuncias anticorrupción.
6. Mesas de trabajo en sector Hacienda (temas de participación ciudadana).
7. Participación en la publicación para comentarios de la ciudadanía en la publicación de la agenda regulatoria de 2022, publicada el 30 dic de 2021.
8. Participación y socialización sobre trámites.
9. Invitación sensibilización sobre rentabilidad por productos.
10. Presentación del estudio en la última década de las entidades solidarias supervisadas por la Delegatura del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria.
11. Se publicó para comentarios de la ciudadanía en general la modificación del Capítulo VIII - Título II y Capítulo VII - Título IV de la Circular Básica Jurídica.
12. Sensibilización del Sistema de Administración Riesgo Operativo (SARO).
13. Sensibilización Sistema de Administración Riesgo Crediticio (SARC)
14. Mesa de trabajo con Cavipetrol por parte de Directivos de la Delegatura del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria.
15. Participación en la Instalación VII Convención Financiera Cooperativa Internacional 2021.
16. Sensibilización gestión Riesgo Tasa de Interés y Rentabilidad por Oficina
17. Invitación a consultar la política Pública para el desarrollo de la Economía Solidaria del



## Conpes.

18. Participación en la instalación del XX Congreso Nacional de Fondos de Empleados "Reactivación, Gestión de Riesgo y Renovación", organizado por la Asociación Nacional de Fondos de Empleados ANALFE.
19. Participación en el 11° Congreso "Futuro y Reactivación en un ecosistema emprendedor organizado por Asomicrofinanzas.
20. Proyecto norma modificación Catálogo Único de Información Financiera con Fines de supervisión para comentarios de la comunidad.
21. Participación ciudadana de comentarios proyecto Circular Externa que adiciona el Capítulo XVII al Título IV de la Circular Básica Jurídica sobre Instrucciones de Seguridad y Calidad de la Información para la prestación de los servicios financieros en las organizaciones vigiladas.
22. Comentarios Título V Circular Externa No. 20 del 2020 Circular Básica Jurídica, con anexo técnico y cronograma de implementación.
23. Participar en el panel acceso productos y servicios financieros en 170 municipios PDET, organizado por la Consejería Presidencial para la Estabilización y Consolidación, por parte de nuestra Superintendente.
  
24. Sensibilización orientada a las mutuales, sobre actualización de la Circular Básica Contable y Financiera No. 22 de 2020.
25. Participación como apoyo al Fondo de Garantía Fogacoop en jornadas de capacitación "Incorporaciones".
26. Participación en la conmemoración del Día Internacional de las Cooperativas "Reconstruir Mejor Unidos", organizado por ASCOOP.
27. Publicación para comentarios de la ciudadanía la Guía de Buen Gobierno dirigida a las vigiladas.
28. Publicación para comentarios borrador del documento de Políticas Públicas para el Desarrollo de la Economía Solidaria elaborado por DNP y Mintrabajo, documento que se presentará a consideración del Consejo Nacional de Política Económica y Social - CONPES.
29. Sensibilización actualización de Circular Básica Contable y Financiera, presentado a la vigiladas, sus asociados y la ciudadanía mediante la Circular Externa 022 de 2020.
30. Publicación para comentarios proyecto: Conformación y funcionamiento de Comités Consultivos de los Consejeros de Administración.
31. Publicación para comentarios proyecto Posesión miembros del Consejo de Administración, Representante Legal y Revisores Fiscales.
32. Se publica para comentarios el Proyecto de Circular Externa: "Instrucciones sobre la adecuada revelación de información y la adopción de medidas en el marco de las asambleas ordinarias a celebrarse en el año 2021, con el objeto de salvaguardar los



intereses de los asociados y la naturaleza jurídica de las organizaciones Solidarias.

33. Publicación para comentarios el proyecto de Circular Externa "Instrucciones sobre la adecuada revelación de información y la adopción de medidas en el marco de las asambleas ordinarias a celebrarse en el año 2021, con el objeto de salvaguardar los intereses de los asociados y la naturaleza jurídica de las organizaciones de la economía solidaria.
34. La Supersolidaria invita a las organizaciones vigiladas y a los ciudadanos, para realizar comentarios al proyecto de Decreto: "por el cual se señalan razones financieras o criterios para establecer deterioros patrimoniales y riesgos de insolvencia y se dictan otras disposiciones", Publicado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
35. La Supersolidaria invita a las organizaciones solidarias vigiladas, asociados y ciudadanía para que realicen comentarios al proyecto del Decreto por el cual se determinan las reglas aplicables a las reuniones de asamblea o juntas de socios del máximo órgano de social de personas jurídicas que en virtud de lo señalado en el parágrafo transitorio del artículo 6° de la Ley 2069 de 2020 se reúnan durante el año 2021.
36. La Supersolidaria invita a las organizaciones del sector y vigiladas, sus asociados, gremios entes de control, entidades de Gobierno, veedurías, académicos, grupos étnicos, población en condición de discapacidad, medios de comunicación, sociedad civil, ciudadanía, así como a los demás interesados para que participe en la construcción del Plan de Acción Anual 2021.
37. Supersolidaria informa que se encuentra publicada en el portal web, la matriz de respuesta comentarios y observaciones del público sobre la agenda reguladora y Doctrinal de 2021.



## Trámites de organizaciones con ahorro y crédito

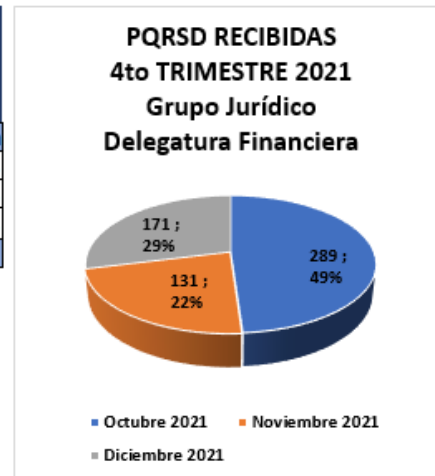
### ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS

#### 1. PQRSD ESCRITAS:

En el 4to. Trimestre del año 2021, la Delegatura Financiera, quienes son los responsables de dar trámite a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias - PQRSD por parte de los usuarios de las cooperativas de ahorro y crédito, recibió un total de **591** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias - PQRSD a través de nuestra plataforma de información documental, las cuales fueron finalizadas en su totalidad, lo que equivale al **100%** de efectividad y cumplimiento en cuanto a la gestión desarrollada.



PQRSD RECIBIDAS 4to. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Mes	Cantidad	% Participación
Octubre 2021	289	48,90%
Noviembre 2021	131	22,17%
Diciembre 2021	171	28,93%
<b>Total</b>	<b>591</b>	<b>100,00%</b>



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

Las solicitudes realizadas por la ciudadanía en general, fueron radicadas directamente en el Área de Correspondencia de la Superintendencia de la Economía Solidaria, por medio de los diferentes canales de comunicación con los que cuenta este ente de supervisión y control.

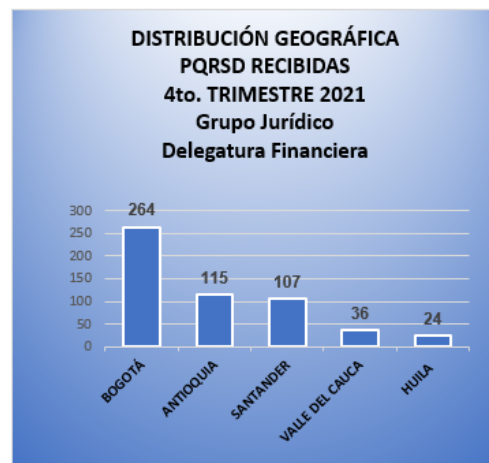
## 2. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA DELEGATURA FINANCIERA:

La Delegatura Financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria, tiene como función la inspección, el control y la vigilancia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Multiactivas e Integrales con Sección de Ahorro y Crédito en todo el territorio nacional.

La Superintendencia de la Economía Solidaria recibió solicitudes 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 gráfica se describen las cantidades de las solicitudes de PQRSD que se recibieron durante el 4to. Trimestre del año 2021, de acuerdo con el departamento de origen de la organización solidaria, así como, el porcentaje que representó su medición a nivel nacional, destacando en ello los **cinco** (5) departamentos de donde se recibió el mayor número de quejas en contra de las organizaciones vigiladas, así: Bogotá D. C. **44.67%**, Antioquia **19.46%**, Santander **18.10%**, Valle del Cauca **6.09%** y Huila **4.06%**

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA PQRSD RECIBIDAS 4to. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
DEPARTAMENTO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
BOGOTÁ	264	44,67%
ANTIOQUIA	115	19,46%
SANTANDER	107	18,10%
VALLE DEL CAUCA	36	6,09%
HUILA	24	4,06%
BOYACA	8	1,35%
TOLIMA	7	1,18%
META	6	1,02%
QUINDÍO	5	0,85%
CUNDINAMARCA	4	0,68%
CASANARE	3	0,51%
NARIÑO	3	0,51%
RISARALDA	3	0,51%
ATLÁNTICO	2	0,34%
LA GUAJIRA	2	0,34%
NORTE DE SANTANDER	1	0,17%
PUTUMAYO	1	0,17%
<b>TOTAL</b>	<b>591</b>	<b>100,00%</b>



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



### 3. TIPIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES:

La Superintendencia de la Economía Solidaria a través de la Delegatura Financiera, ha detectado algunas tipologías de las **PQRSD** de carácter económico y administrativo, con el fin de clasificarlas por sus características similares e informar a la ciudadanía, respecto de los temas más frecuentes de consulta que nos remiten los asociados.

A continuación, se presentan los motivos más recurrentes, en las solicitudes que se recibieron durante el 4to. Trimestre del año 2021:

TIPOLOGIA PQRSD GRUPO JURIDICO DELEGATURA FINANCIERA	
<b>CAUSAS ECONÓMICAS</b>	<b>CAUSAS ADMINISTRATIVAS</b>
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

### 4. MEDIOS DE ENVÍO:

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 Delegatura Financiera, adoptó como estrategia el envío de su correspondencia a través del correo electrónico.

Con esta política, procuramos ser más eficientes en el envío de las comunicaciones, en razón, a que el Sistema de Gestión Documental, formaliza su entrega mediante un correo electrónico al destinatario en tiempo real, dado que, una vez el funcionario firma el documento, se realiza el proceso automático y se genera un acta de entrega y lectura del mismo.

Con este sistema de envío, estamos garantizando que la ciudadanía reciba de manera oportuna las respuestas o requerimientos que se realizan por parte de esta oficina.

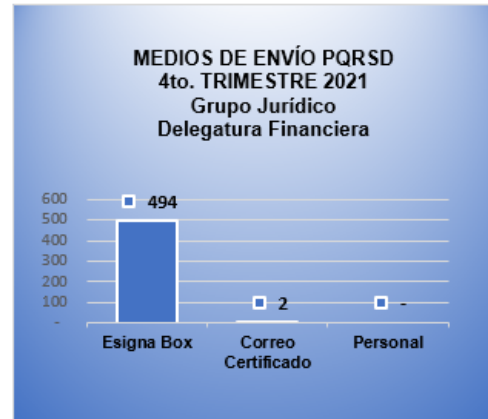
En la siguiente gráfica, se reflejan los medios que fueron utilizados durante el 4to. Trimestre



del año 2021, para realizar el envío de los comunicados o respuestas a las PQRSD que se presentaron:



MEDIOS DE ENVÍO PQRSD 4to. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Medios de envío	N° PQRDS	%
Esigna Box	494	99,60%
Correo Certificado	2	0,40%
Personal	-	0,00%
<b>Total</b>	<b>496</b>	<b>100,00%</b>



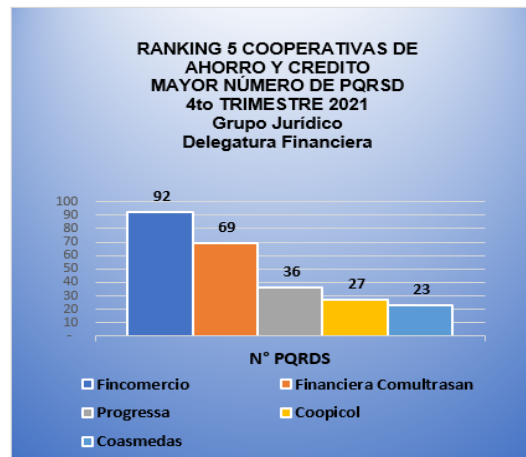
Fuente: PQRSD Grupo Jurídico Delegatura Financiera, Esigna, SES, Construcción propia

## 5. ENTIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PQRSD:

Es importante informar a la ciudadanía, 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 PQRSD, durante el 4to. Trimestre del año 2021:



RANKING 5 COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO MAYOR NÚMERO DE PQRSD 4to. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera	
Cooperativa	N° PQRDS
Fincomercio	92
Financiera Comultrasan	69
Progressa	36
Coopicol	27
Coasmedas	23



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



## 6. ATENCIÓN TELEFÓNICA:

La Superintendencia de la Economía Solidaria, en el marco estratégico adoptado y la política de transformación digital, adquirió un sistema de telefonía IP, que nos genera una mejor interrelación con la ciudadanía y que nos permite tener el servicio de llamada en espera, la canalización de los trámites requeridos y el poder obtener estadísticas ajustadas, con el fin de establecer acciones de mejora en las actividades de atención al ciudadano.

Es importante destacar que, para el 4to. Trimestre del año 2021, se prestaron **385** atenciones telefónicas a la ciudadanía, las que se clasificaron por los temas que con mayor frecuencia nos consultaron a saber:



ATENCIÓN TELEFÓNICA 4to. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera	
Tipificación	Cantidad
Delegatura Asociativa	197
PQRSD	72
Estado de Trámites	43
Alivios Financieros	38
No Competencia de la SES	25
Normatividad	10
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>



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

De lo expuesto, se pudo establecer que **197** fueron llamadas relacionadas con temas correspondientes a la Delegatura Financiera, reportando el mayor número de consultas, seguido de la formulación de PQRSD con **72** llamadas; inquietudes sobre el estado de los trámites radicados ante la Superintendencia **43** llamadas; sobre alivios financieros **38** llamadas; así mismo, sobre temas que no son competencia de la Supersolidaria se les aclaró la entidad ante la cual deben formular sus solicitudes con un registro de **25** llamadas y en última instancia, sobre inquietudes relacionadas con la normatividad vigente del sector un total de **10** llamadas.

## 7. 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](mailto:citascau@supersolidaria.gov.co), para brindar el acompañamiento requerido.

“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](http://www.supersolidaria.gov.co)

NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Durante el 4to. Trimestre del año 2021, se programaron **8** atenciones virtuales, de las cuales el 100% fueron efectivas, por contar con la asistencia del usuario.



ATENCIONES VIRTUALES 4to. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Descripción	Cantidad	% Participación
Citas atendidas	8	100,00%
Inasistencias	-	0,00%
Citas Programadas	8	100,00%



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

## 8. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD:

En el 4to. Trimestre del año 2021, el tiempo de respuesta en que la Delegatura Financiera, atendió el **83.93%** de las PQRSD radicadas, fue en un término no superior a 30 días hábiles, de los cuales, el **74.28%** fue atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes y entre los 16 y 30 días hábiles el **9.64%**.



TIEMPOS DE RESPUESTA EN DÍAS / N° SOLICITUDES ATENDIDAS 4to. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Días Hábiles transcurridos	N° Solicitudes atendidas	%
Entre 0 - 15 días	439	74,28%
Entre 16 - 30 días	57	9,64%
Más de 30 días	95	16,07%
<b>Total</b>	<b>591</b>	<b>100,00%</b>





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

## 9. CIERRES DE QUEJA:

En el 4to. Trimestre del año 2021, se realizaron cierres de quejas por parte de la Delegatura Financiera, presentadas por la ciudadanía a esta Superintendencia, siendo los meses de octubre y noviembre de 2021 los periodos en los que más se procesaron cierres de queja con el **31.80%** y el **44.77%** respectivamente, seguido de diciembre de 2021 con el **23.43%** de la medición realizada.



CIERRES DE QUEJA 4to. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Período de atención	Nº Solicitudes recibidas	%
Octubre 2021	76	31,80%
Noviembre 2021	107	44,77%
Diciembre 2021	56	23,43%
<b>Total</b>	<b>239</b>	<b>100,00%</b>



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



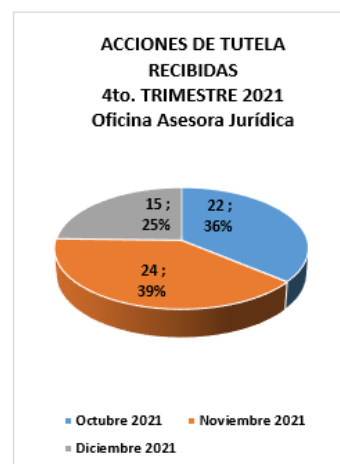
## Oficina Asesora Jurídica

### 1. ACCIONES DE TUTELA:

En el 4to. Trimestre del año 2021, la Oficina Asesora Jurídica recibió **61** Acciones de Tutela a través de nuestra plataforma de Gestión Documental.



ACCIONES DE TUTELA RECIBIDAS 4to. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Mes	Cantidad	% Participación
Octubre 2021	22	36,07%
Noviembre 2021	24	39,34%
Diciembre 2021	15	24,59%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>



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

De la anterior gráfica, podemos concluir que el comportamiento frente a la cantidad de tutelas recibidas ha sido muy equitativo durante el periodo de medición, puesto que, del total recibido en el trimestre de **61** casos, en octubre de 2021 nos radicaron **22** acciones de tutela y en los meses siguientes **24** casos en noviembre de 2021 y **15** casos en diciembre de 2021, las que se han venido aumentando progresivamente a través de la vigencia 2021, toda vez que, durante el año anterior 2020, se presentaron menos casos de acciones de tutela, en razón al cierre de los juzgados por la pandemia del Covid - 19.

### 2. MEDIOS DE ENVÍO:

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 su correspondencia 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.

### 3. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS ACCIONES DE TUTELA:

En el 4to. Trimestre del año 2021, 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.



TIEMPOS DE RESPUESTA EN DIAS ACCIONES DE TUTELA 4to. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Días Transcurridos	Nº Acciones de Tutela atendidas	%
1 día	15	24,59%
2 días	44	72,13%
3 días	2	3,28%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>



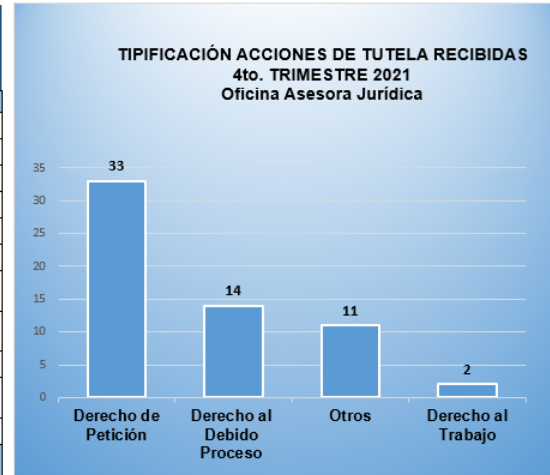
Fuente: PQRSD Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia

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.

### 4. TIPIFICACIÓN ACCIONES DE TUTELA RECIBIDAS:

En el 4to. Trimestre del año 2021, las **61** acciones de tutela recibidas por la Oficina Asesora Jurídica, se clasificaron de acuerdo con la siguiente tipificación sobre los temas que nos allegaron, encontrando los más representativos en los Derechos de Petición que porcentualmente correspondió al **54.10%**, seguido del Derecho al Debido Proceso con el **22.95%**, por otros temas con el **18.03%** y por Derecho al Trabajo con el **3.28%**.

TIPIFICACIÓN ACCIONES DE TUTELA RECIBIDAS 4to. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Tipificación	Cantidad	% Participación
Derecho de Petición	33	54,10%
Derecho al Debido Proceso	14	22,95%
Otros	11	18,03%
Derecho al Trabajo	2	3,28%
Derecho a la Vida	1	1,64%
Derecho de Asociación	0	0,00%
Derecho a la Intimidad	0	0,00%
Derecho a la Libertad e Igualdad ante la Ley	0	0,00%
Derecho a la Integridad Personal	0	0,00%
Derecho a la Libertad de expresión de Información	0	0,00%
Derecho de Participación	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>

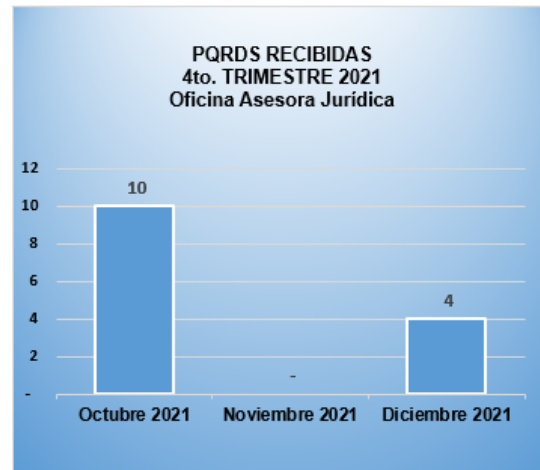


Fuente: PQRSD Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia

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

La Oficina Asesora Jurídica recibió durante el 4to. Trimestre del año 2021, un total de **14** casos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias - PQRSD, de los cuales en el mes de octubre de 2021 se recibieron **10** casos y **4** más en el mes de diciembre de 2021, según lo registrado en nuestro sistema de gestión documental, en el que la comunidad solidaria solicitó concepto de esta Superintendencia sobre diferentes situaciones:

PQRDS RECIBIDAS 4to. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Mes	Cantidad	% Participación
Octubre 2021	10	71,43%
Noviembre 2021	-	0,00%
Diciembre 2021	4	28,57%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>

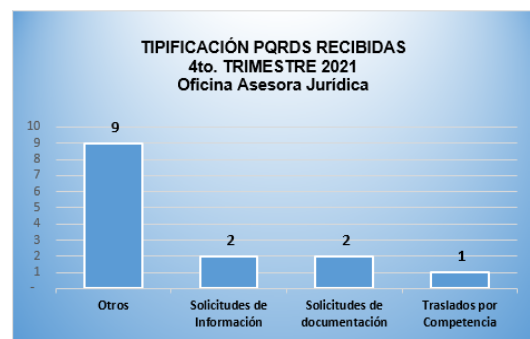


Fuente: PQRSD Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia

## 6. TIPIFICACIÓN PQRDS RECIBIDAS:

La Oficina Asesora Jurídica realizó una tipificación para las **14** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias - PQRSD, recibidas durante el 4to. Trimestre del año 2021, clasificando las temáticas de las mismas en cuatro (4) grupos, dentro de los cuales por temas varios u otros se recibieron **9** casos, seguido de solicitudes de información y de documentación, cada uno con **2** casos reportados y **1** caso más por traslados por competencia.

TIPIFICACIÓN PQRDS RECIBIDAS 4to. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Tipificación	Cantidad	% Participación
Otros	9	64,29%
Solicitudes de Información	2	14,29%
Solicitudes de documentación	2	14,29%
Traslados por Competencia	1	7,14%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>





**Supersolidaria**  
Superintendencia de la Economía Solidaria



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

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

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

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 7 560 557.  
Línea Gratuita 018000 180 430  
[www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co)  
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



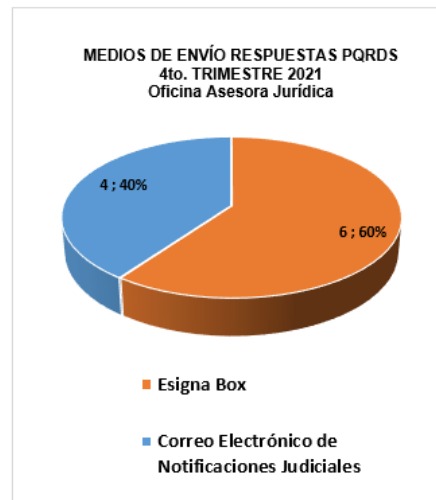
## 7. MEDIOS DE ENVÍO PQRDS:

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, la Oficina Asesora Jurídica, adoptó como estrategia el envío de su correspondencia por medios digitales, para lo cual durante el 4to. Trimestre del año 2021 se registraron **6** envíos por Esigna Box equivalente al **60%** de la medición. Así mismo, mediante el uso del correo de Notificaciones Judiciales se registraron **4** envíos representando el **40%** respectivamente.

Con esta política, procuramos ser más eficientes en el envío de las comunicaciones, en razón a que el Sistema de Gestión Documental, formaliza su entrega mediante un correo electrónico al destinatario en tiempo real, una vez el funcionario encargado de firmar el documento realiza el proceso, con lo cual se genera un acta de entrega y lectura del mismo.

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

MEDIOS DE ENVÍO RESPUESTAS PQRDS 4to. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Medio de Envío	Cantidad	% Participación
Esigna Box	6	60,00%
Correo Electrónico de Notificaciones Judiciales	4	40,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>



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

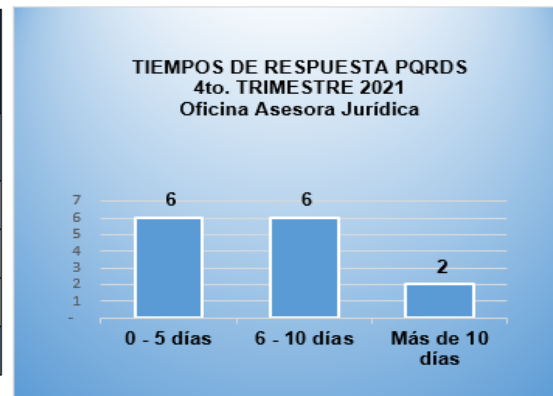


## 8. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD:

Es importante destacar que, para el 4to. Trimestre del año 2021, se expidieron un total de **14** respuestas antes las solicitudes recibidas por la Oficina Asesora Jurídica de PQRSD – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias, mediante lo cual, se puede establecer una importante y efectiva gestión en la atención a la ciudadanía de **6** solicitudes dentro de un periodo de medición de **0-5** días, representando el **42.86%**, seguido de **6** respuestas, que también se emitieron de manera favorable dentro del rango de más de **6 - 10** días, lo que refiere también el **42.86%** de la gestión realizada y por último en la medición de más de **10** días se emitieron **2** respuestas representando el **14.29%**.



TIEMPOS DE RESPUESTA PQRDS 4to. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Días Transcurridos	N° Respuestas PQRDS Atendidas	%
0 - 5 días	6	42,86%
6 - 10 días	6	42,86%
Más de 10 días	2	14,29%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>



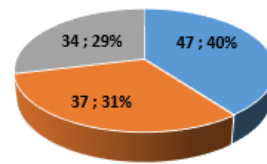
Fuente: PQRSD Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia

## 9. CONSULTAS Y CONCEPTOS JURÍDICOS:

En el 4to. Trimestre del año 2021, la Oficina Asesora Jurídica recibió **118** solicitudes de consultas jurídicas, a través de nuestra plataforma de gestión documental, siendo octubre de 2021 el mes más representativo de la medición con **47** casos, para un **39.83%**, seguido de noviembre de 2021 con **37** casos, para el **31.36%** y diciembre de 2021, con **34** casos para el **28.81%**, mediante los cuales la ciudadanía formuló diferentes tipos de inquietudes y solicitudes de conceptos jurídicos.

CONSULTAS RECIBIDAS 4to. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Mes	Cantidad	% Participación
Octubre 2021	47	39,83%
Noviembre 2021	37	31,36%
Diciembre 2021	34	28,81%
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100,00%</b>

CONSULTAS RECIBIDAS  
4to. TRIMESTRE 2021  
Oficina Asesora Jurídica



■ Octubre 2021 ■ Noviembre 2021 ■ Diciembre 2021

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

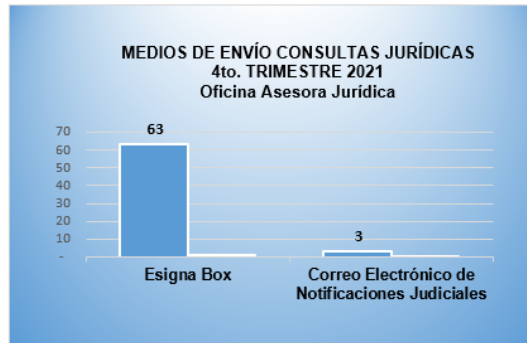
## 10. MEDIOS DE ENVÍO RESPUESTAS A CONSULTAS JURÍDICAS:

En el 4to. Trimestre del año 2021, la Oficina Asesora Jurídica, expidió un total de **66** respuestas ante las consultas jurídicas formuladas por la ciudadanía mediante el uso de la plataforma de gestión documental, las cuales, según lo determina la política establecida para el debido manejo de los recursos y el cuidado ambiental, y en aras de dar cumplimiento al Sistema de Gestión Ambiental ISO:14001-2015 y a su política de cero papel, adoptó como estrategia el envío de su correspondencia a través del correo electrónico para la entrega del **95.45%** de las respuestas que se expidieron.

También, la Superintendencia mediante el uso del correo de Notificaciones Judiciales, realizó el envío del **4.55%** de los conceptos que se atendieron.

Con este sistema de envío, estamos garantizando que la ciudadanía reciba de manera oportuna las respuestas o requerimientos que se emiten por parte de esta oficina asesora.

MEDIOS DE ENVÍO CONSULTAS JURÍDICAS 4to. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Medio de Envío	Cantidad	% Participación
Esigna Box	63	95,45%
Correo Electrónico de Notificaciones Judiciales	3	4,55%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100,00%</b>

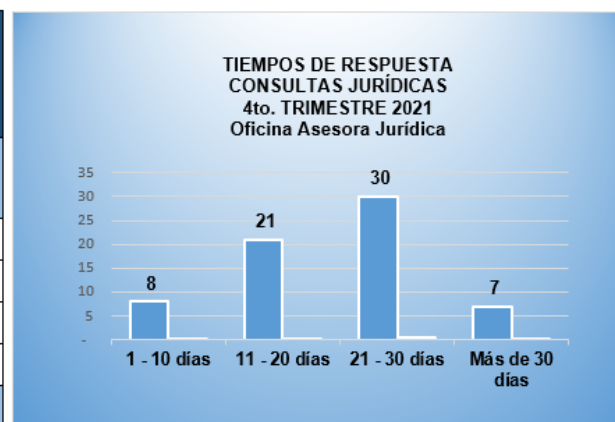


Fuente: PQRSD Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia

## 11. TIEMPO DE RESPUESTA CONSULTAS JURÍDICAS:

Es importante destacar que, para el 4to. Trimestre del año 2021, se expidieron un total de **66** respuestas de las consultas jurídicas recibidas de la ciudadanía, mediante lo cual, se pudo establecer una importante y efectiva gestión en la atención prestada, dentro de los 30 días de haber sido recibidas para **59** casos, que reflejan el **89.39%** de la medición, seguidos de **7** casos para el **10.61%**, que fueron atendidos después de los 30 días.

TIEMPOS DE RESPUESTA CONSULTAS JURÍDICAS 4to. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Días Transcurridos	N° Respuestas Consultas Jurídicas Atendidas	%
1 - 10 días	8	12,12%
11 - 20 días	21	31,82%
21 - 30 días	30	45,45%
Más de 30 días	7	10,61%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100,00%</b>



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



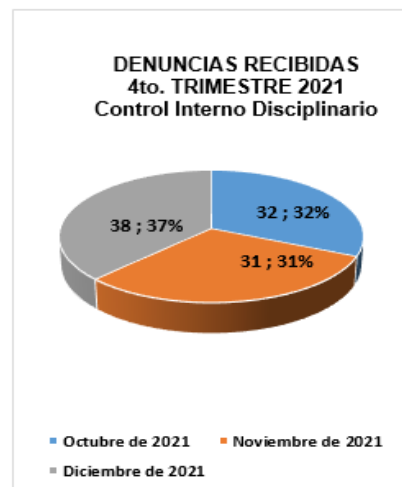
Secretaría General

**ATENCIÓN DE DENUNCIAS – RITA**

En el 4to. Trimestre del año 2021, la Secretaría General de la Superintendencia de la Economía Solidaria, recibió **101** denuncias a través de la **Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA**, 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.



DENUNCIAS RECIBIDAS 4to. TRIMESTRE 2021 Control Interno Disciplinario		
Mes	Cantidad	% Participación
Octubre de 2021	32	31,68%
Noviembre de 2021	31	30,69%
Diciembre de 2021	38	37,62%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100,00%</b>



Fuente: Denuncias RITA, Esigna, SES, Construcción propia

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](mailto:denunciasporcorrupción@supersolidaria.gov.co); en tal virtud, luego de adelantar la verificación durante la recepción de denuncias para el 4to. Trimestre del año 2021, se formalizó su ingreso a la entidad al sistema de gestión documental y se realizó su asignación para el trámite correspondiente.

Es importante indicar que, por competencia le corresponde a la Oficina de Control Disciplinario conocer de las denuncias, quejas o solicitudes que presenta la ciudadanía en general, relacionadas con temas de corrupción o en el que se pongan de presente hechos



# Supersolidaria

Superintendencia de la Economía Solidaria



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

que impliquen presuntas faltas disciplinarias, con algún tipo de participación los funcionarios o contratistas de la Supersolidaria.

“Super-Visión” para la transformaci<sup>o</sup>n

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 7 560 557.

Línea Gratuita 018000 180 430

[www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co)

NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia