



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

INFORME ANUAL ATENCIÓN GRUPOS DE INTERÉS

AÑO 2021

“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

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 realizaron por esta Superintendencia, los cuales fueron allegados a través de los diferentes canales de comunicación.

En la Superintendencia de la Economía Solidaria se generan espacios de comunicación en los que participa la ciudadanía, garantizando con ello el acceso a la información y a los servicios que se ofrecen.

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 año 2021. Los datos aquí reportados son de cara a la transparencia y al acceso a la información pública, tomados de nuestras bases de datos y tienen como fuente los aplicativos oficiales.

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 y servicios a la ciudadanía, de cara con la ley de transparencia y al acceso a la información pública.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reportar la gestión desarrollada a nivel estadístico, en cuanto a la atención de las PQRSD, consultas jurídicas y acciones de tutela, 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.
- Informar a la Alta Dirección, la gestión adelantada por los grupos de la entidad que se encargan de atender las PQRSD recibidas de las organizaciones solidarias más recurrentes, 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.

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 laprestación 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 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; 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.

"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



- 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 Superintendencia 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.

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>.



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.

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, el cual funciona de manera posterior a la solicitud enviada por el correo electrónico citascau@supersolidaria.gov.co, con el asunto “asignación de cita virtual”, para el agendamiento del servicio.

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.

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 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 de Servicio al Ciudadano

Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

Información Estadística Año 2021

“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

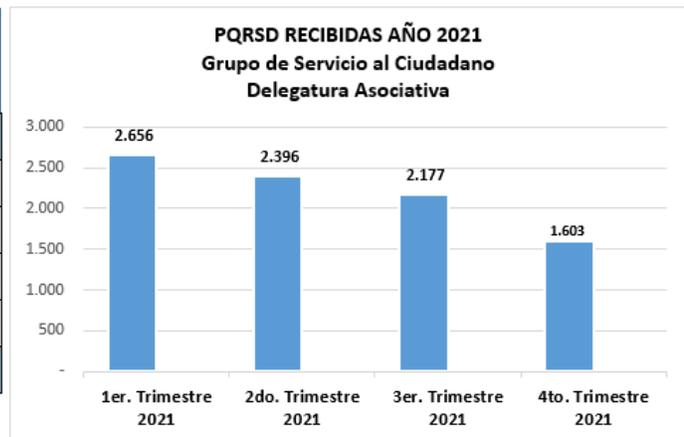


1. PQRSD ESCRITAS RECIBIDAS 2021 EN CONTRA DE ORGANIZACIONES QUE NO EJERCEN ACTIVIDAD FINANCIERA:

Durante el año 2021, el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, recibió **8.832** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias - PQRSD, en forma escrita, a las cuales se les aplicó el procedimiento establecido en nuestra normatividad interna.



PQRSD RECIBIDAS AÑO 2021 Grupo de Servicio al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Periodo	Cantidad	% Participación
1er. Trimestre 2021	2.656	30,07%
2do. Trimestre 2021	2.396	27,13%
3er. Trimestre 2021	2.177	24,65%
4to. Trimestre 2021	1.603	18,15%
Total	8.832	100,00%



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

Sobre un total de **8.832** PQRSD, en contra de nuestras vigiladas, observamos que durante el 1er. Trimestre del 2021 fue el periodo en el que se recibió el mayor número de PQRSD, con 2.656 casos (30.07%), seguido del 2do. Trimestre de 2021, con 2.396 casos (27.13%), en el 3er. Trimestre de 2021 nos allegaron 2.177 casos (24.65%) y en el 4to. Trimestre del 2021 se recibieron 1.603 casos (18.15%).

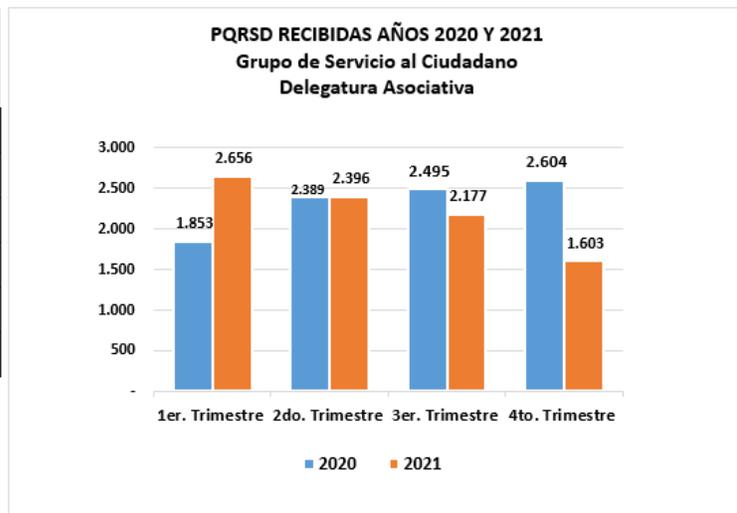


2. COMPARATIVO PQRSD ESCRITAS RECIBIDAS 2020 - 2021:

Lo anterior, indica que la gestión adelantada por la Supersolidaria en la atención de las PQRSD ha sido eficiente, por lo cual, disminuyó en un **5.45%** en el año 2021, respecto del año 2020, tal como se observa a continuación:



PQRSD RECIBIDAS AÑOS 2020 Y 2021 Grupo de Servicio al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Periodo	2020	2021
1er. Trimestre	1.853	2.656
2do. Trimestre	2.389	2.396
3er. Trimestre	2.495	2.177
4to. Trimestre	2.604	1.603
Total	9.341	8.832



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

De la medición realizada se puede indicar que, durante el 2020, se presentó una constante en aumento de la cantidad de PQRSD que nos allegaron a esta Superintendencia, iniciando en el 1er. Trimestre del 2020 con **1.853** casos recibidos y finalizando en el 4to. Trimestre del 2020 con **2.604**.

Para el 2021, la tendencia fue a disminuir la cantidad de PQRSD que nos radicarón, iniciando el 1er. Trimestre de 2021 con **2.656** casos, para finalizar el año con un volumen menor de **1.603** casos, reflejando con ello, que la acción de la Supersolidaria está siendo muy efectiva, puesto que los asociados de las organizaciones vigiladas y la comunidad en general, están siguiendo el procedimiento de consultar en primera instancia, al órgano de control de su organización solidaria.

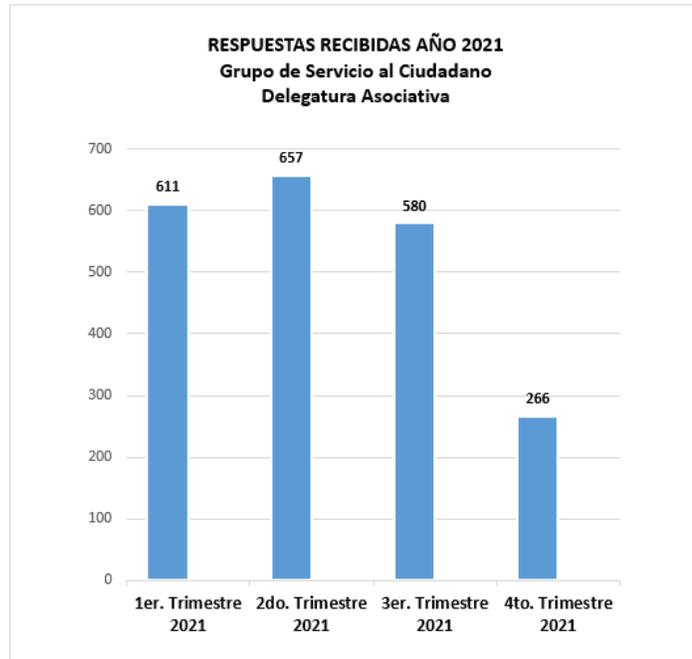


3. RESPUESTAS A LOS REQUERIMIENTOS ENVIADOS A LAS ORGANIZACIONES VIGILADAS, EN ATENCIÓN A LAS PQRSD:

Durante el año 2021, el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, recibió **2.114** respuestas por parte de las organizaciones vigiladas, en atención a los requerimientos interpuestos por sus asociados, con relación a las PQRSD, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1755 de 2015 y en la Resolución 2020113000435 de 17 de enero de 2020.



RESPUESTAS RECIBIDAS AÑO 2021 Grupo de Servicio al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Periodo	Cantidad	% Participación
1er. Trimestre 2021	611	28,90%
2do. Trimestre 2021	657	31,08%
3er. Trimestre 2021	580	27,44%
4to. Trimestre 2021	266	12,58%
Total	2.114	100,00%



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



4. COMPARATIVO DE RESPUESTAS RECIBIDAS 2020 - 2021:

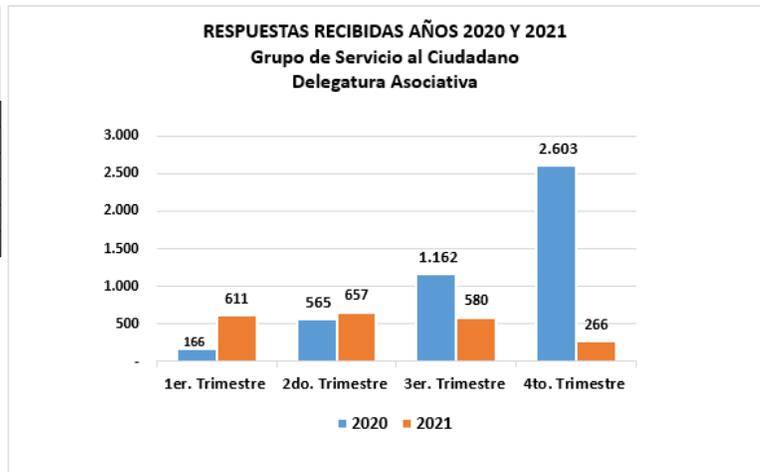
Las respuestas recibidas de las organizaciones vigiladas ante las cuales la Supersolidaria ha formulado sus requerimientos, durante la vigencia del año 2020 demostró un crecimiento notable, al pasar de **166** casos en el 1er. Trimestre del 2020 a **2.603** casos para el cierre del 4to. Trimestre del año 2020.

Para la vigencia del año 2021, si bien durante el 1er. Trimestre del año se recibieron **611** casos, se finalizó el año con **266** casos, demostrando con ello, una tendencia decreciente.

Lo anterior, aunado al comportamiento que igualmente tuvieron las PQRSD que se recibieron en contra de nuestras organizaciones vigiladas que para la vigencia del 2020 fue de **9.341** y disminuyó en el 2021 a **8.832**, indica un comportamiento decreciente.



RESPUESTAS RECIBIDAS AÑOS 2020 Y 2021 Grupo de Servicio al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Periodo	2020	2021
1er. Trimestre	166	611
2do. Trimestre	565	657
3er. Trimestre	1.162	580
4to. Trimestre	2.603	266
Total	4.496	2.114



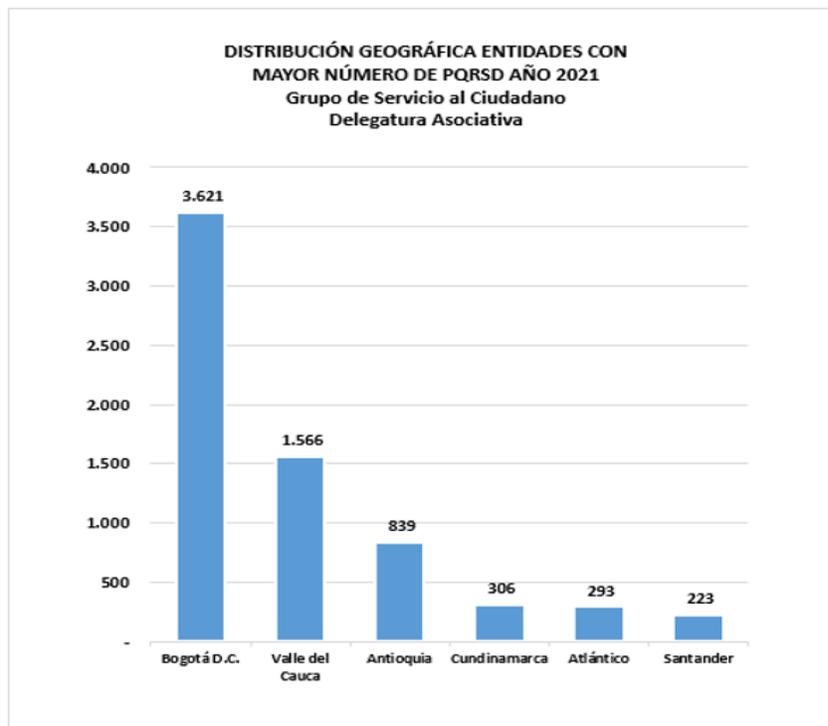
Fuente: PQRSD Delegatura Asociativa, Esigna, SES, Construcción propia



5. 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 año 2021, fueron los siguientes:

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA ENTIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PQRSD AÑO 2021 Grupo de Servicio al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Departamento	Cantidad	% Participación
Bogotá D.C.	3.621	52,88%
Valle del Cauca	1.566	22,87%
Antioquia	839	12,25%
Cundinamarca	306	4,47%
Atlántico	293	4,28%
Santander	223	3,26%
Total	6.848	100,00%



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

“Super-Visión” para la transformación



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 año 2021, en el que se registraron 3.621 casos (52.88%), seguido de Valle del Cauca con 1.566 casos (22.87%), Antioquia con 839 casos (12.25%), Cundinamarca con 306 casos (4.47%), Atlántico con 293 casos (4.28%) y Santander con 223 casos (3.26%).

6. 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 año 2021, las solicitudes más frecuentes que se recibieron se clasificaron en los siguientes temas:

No.	Descripción	Total
1	Normatividad del sector	1.766
2	Presuntas inconsistencias en las condiciones del crédito	1.870
3	Traslado por competencia	1.592
4	Solicitud devolución de aportes y ahorros	995
5	Solicitud estado de la petición y/o solicitudes urgentes	1.144
6	Solicitud estado de la organización solidaria	393
7	Solicitudes de entidades de control, rama ejecutiva y judicial	349
8	Presuntas irregularidades en el pago de auxilios de la entidad	186
9	Aplazamiento de asamblea	49
10	Denuncias en contra de administradores y organos de vigilancia de las entidades	30
11	Solicitud expedición de paz y salvos y concerniente a no entrega de los mismos.	118
12	Cuotas descontadas de manera adicional, pese a ya haber realizado el total de cuotas pactadas	90
	Total	8.582

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



7. CAUSAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS:

Así mismo, presentamos a continuación las causas económicas y administrativas de las PQRSD recibidas durante el año 2021, por parte del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano:

Causas Económicas	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 Asambleas
Devolución de aportes y ahorro en el caso de los fondos de empleados y asociaciones mutuales.	Irregularidades en la celebración de reuniones de los órganos 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



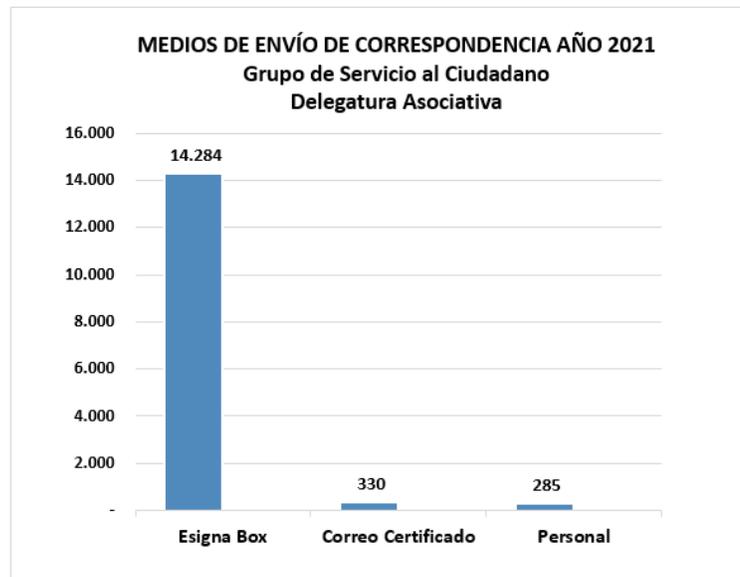
8. MEDIOS DE ENVÍO:

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, 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.

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



MEDIOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA AÑO 2021 Grupo de Servicio al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Medio de envío	Cantidad	% Participación
Esigna Box	14.284	95,87%
Correo Certificado	330	2,21%
Personal	285	1,91%
Total	14.899	100,00%



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

De la gráfica anterior, se muestra que se realizaron **14.284** envíos mediante el sistema de gestión documental Esigna representando el **95.87%**; 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 de **330** envíos con el **2.21%**.



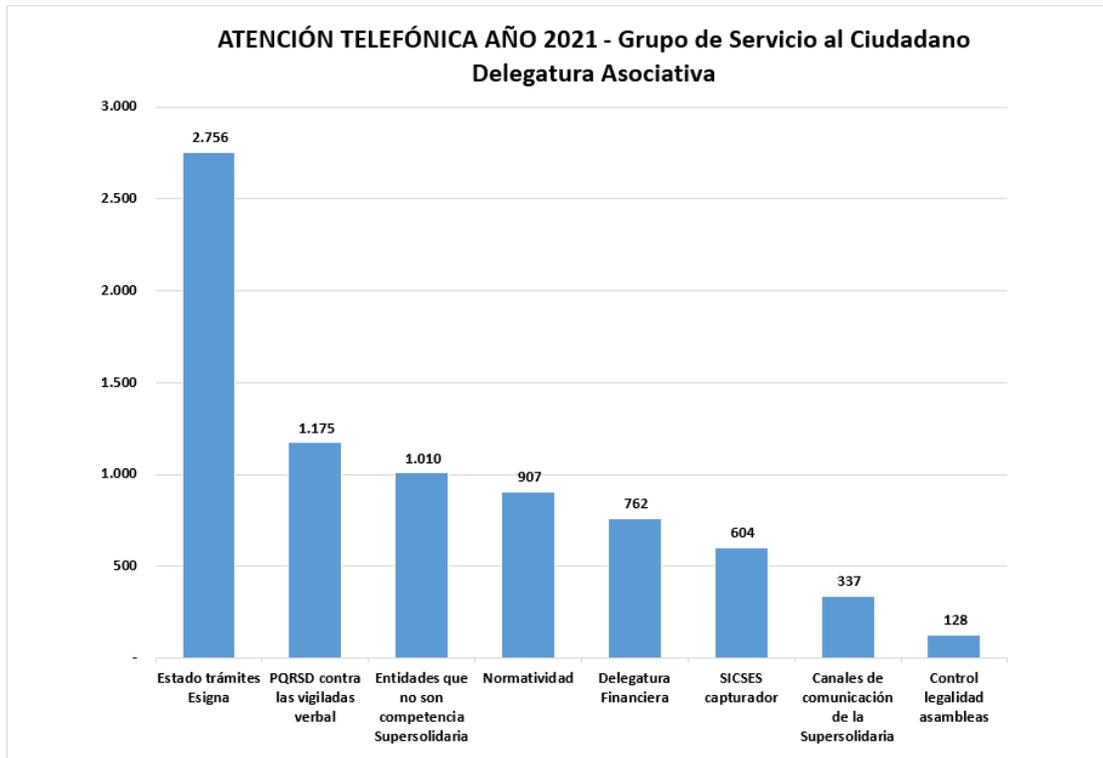
De igual forma, para los peticionarios que solicitaron la entrega de su respuesta en forma personalizada, asistieron a la sede de la Superintendencia y se realizó la entrega de **285** oficios, lo que corresponde al **1.91%** de la medición.

9. ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Es importante destacar que, para el año 2021, se brindó atención telefónica a **7.679** usuarios, dentro de las cuales, se clasificaron los ocho (8) temas más frecuentes por los cuales nos consultaron:

ATENCIÓN TELEFÓNICA AÑO 2021 Grupo de Servicio al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Tema	Cantidad	% Participación
Estado trámites Esigna	2.756	35,89%
PQRSD contra las vigiladas verbal	1.175	15,30%
Entidades que no son competencia Supersolidaria	1.010	13,15%
Normatividad	907	11,81%
Delegatura Financiera	762	9,92%
SICSES capturador	604	7,87%
Canales de comunicación de la Supersolidaria	337	4,39%
Control legalidad asambleas	128	1,67%
Total	7.679	100,00%

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



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

La comunidad solidaria con ocasión de la pandemia, participó de manera frecuente por este canal durante el año 2021, mediante el cual, la Superintendencia de la Economía Solidaria, atendió la participación ciudadana, en la solución de diferentes inquietudes de la comunidad.

“Super-Visión” para la transformación



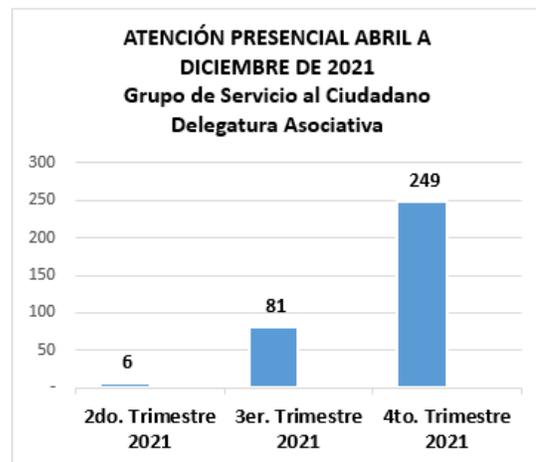
10. ATENCIÓN PRESENCIAL:

Teniendo en cuenta que en el año 2021 nos encontrábamos en situación de emergencia sanitaria, en el primer trimestre del año no se atendió de forma presencial; sin embargo, con el ánimo de brindar servicio a nuestra ciudadanía, se creó el correo de citascau@supersolidaria.gov.co, para atender a partir del segundo trimestre del año, tanto a nivel presencial, como virtual, ante lo cual los usuarios mediante el envío de un correo electrónico podían agendar una cita para la atención requerida.

A partir del día 6 de septiembre de 2021, se establecieron protocolos de bioseguridad que permitieron habilitar la atención presencial en la sede de la Supersolidaria, de lunes a viernes, en el horario comprendido entre las 9:00 a.m. a las 2:00 p.m.



ATENCIÓN PRESENCIAL ABRIL A DICIEMBRE DE 2021 Grupo de Servicio al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Periodo	Citas atendidas	% Participación
2do. Trimestre 2021	6	1,79%
3er. Trimestre 2021	81	24,11%
4to. Trimestre 2021	249	74,11%
Total	336	100,00%



Fuente: PQRSD Delegatura Asociativa, SES, Construcción propia

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.



11. ATENCIÓN VIRTUAL:

En razón a la pandemia, la Superintendencia de la Economía Solidaria dispuso del canal virtual para brindar el acompañamiento a la ciudadanía, a través del correo electrónico para el agendamiento de las citas, y la prestación del servicio mediante la plataforma google meet.

Durante el año 2021, se programaron un total de **369** atenciones virtuales, de las cuales, **248** fueron atendidas, 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.



ATENCIÓN VIRTUAL AÑO 2021 Grupo de Servicio al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Medio de envío	Cantidad	% Participación
Citas atendidas	248	67,21%
Inasistencias	121	32,79%
Total	369	100,00%



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

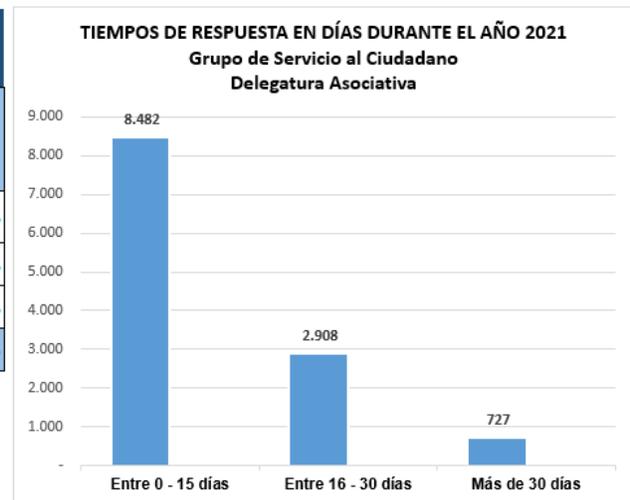


12. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD:

En cumplimiento de la ley 1437 de 2011 y del Decreto 491 de 2020, la Supersolidaria cumplió con los tiempos de respuesta de las PQRSD recibidas, en contra de las organizaciones vigiladas.



TIEMPOS DE RESPUESTA EN DÍAS DURANTE EL AÑO 2021 Grupo de Servicio al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Tiempos de respuesta	Cantidad	% Participación
Entre 0 - 15 días	8.482	70,00%
Entre 16 - 30 días	2.908	24,00%
Más de 30 días	727	6,00%
Total	12.117	100,00%



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



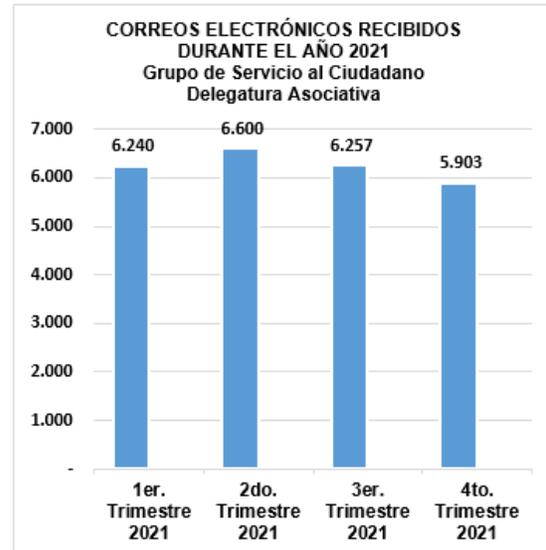
13. ATENCIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO:

Se recibieron 25.000 correos electrónicos a la dirección: atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co, representando un medio de comunicación utilizado con frecuencia por la ciudadanía.

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 DURANTE EL AÑO 2021 Grupo de Servicio al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Periodo	Cantidad	% Participación
1er. Trimestre 2021	6.240	24,96%
2do. Trimestre 2021	6.600	26,40%
3er. Trimestre 2021	6.257	25,03%
4to. Trimestre 2021	5.903	23,61%
Total	25.000	100,00%



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



14. 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 en la toma de decisiones a la comunidad, mediante actividades en más de (41) escenarios, los que se describen a continuación:

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 párrafo 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.

Adicionalmente, se participó en cuatro (4) **Ferias Acércate desarrolladas por el DAFP** – Departamento Administrativo de la Función Pública en las siguientes ciudades del país: San Jacinto (Bolívar), Sardinata (Norte de Santander), Dibulla (Guajira) y en Santander de Quilichao (Cauca).

Registro fotográfico - San Jacinto (Bolívar) - 11 al 13 de agosto de 2021



Registro fotográfico - Sardinata (Norte de Santander) - 9 al 10 de septiembre de 2021



“Super-Visión” para la transformación

Registro fotográfico - Dibulla (Guajira) - 14 y 15 de octubre de 2021



Registro fotográfico - Santander de Quilichao (Cauca) - 11 y 12 noviembre de 2021



Mención de Honor Participación Ferias Acércate - DAFP:

El Departamento Administrativo de la Función Pública extendió un agradecimiento a la Superintendencia de la Economía Solidaria, por la participación activa en cuatro (4) ferias, desarrolladas en la vigencia del 2021, mediante una exitosa labor conjunta, que integró a diferentes representaciones de las entidades del estado, en pro de crear oportunidades de acercamiento entre nuestras instituciones y las comunidades territoriales, labor que esperamos poder continuar para el año 2022.

“Super-Visión” para la transformación 

Grupo Jurídico

Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera en el Cooperativismo

Información Estadística Año 2021

“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



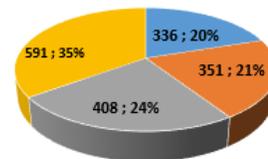
1. PQRSD ESCRITAS RECIBIDAS 2021 EN CONTRA DE ORGANIZACIONES CON AHORRO Y CRÉDITO:

En el 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 **1.686** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias - PQRSD a través de nuestra plataforma de información documental Esigna, de las cuales fueron finalizadas **1.668**, lo que corresponde al **98.93%**, de efectividad y cumplimiento en cuanto a la gestión desarrollada.



PQRSD RECIBIDAS AÑO 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Periodo	Cantidad	% Participación
1er. Trimestre 2021	336	19,93%
2do. Trimestre 2021	351	20,82%
3er. Trimestre 2021	408	24,20%
4to. Trimestre 2021	591	35,05%
Total	1.686	100,00%

RESPUESTAS RECIBIDAS AÑO 2021
Grupo Jurídico
Delegatura Financiera



■ 1er. Trimestre 2021 ■ 2do. Trimestre 2021
■ 3er. Trimestre 2021 ■ 4to. Trimestre 2021

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.

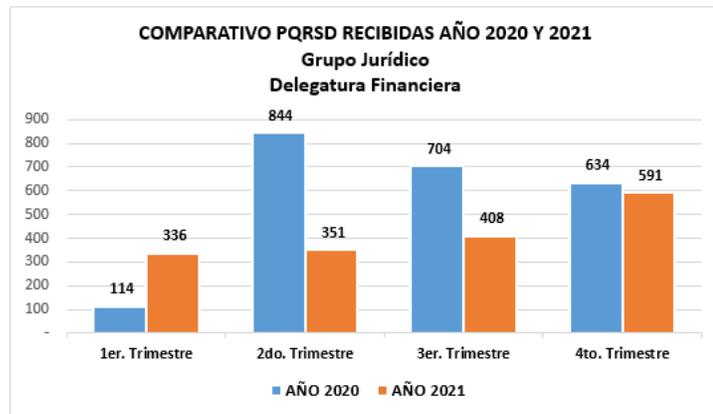


2. COMPARATIVO PQRSD ESCRITAS RECIBIDAS 2020 - 2021:

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 al Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera, en comparación con el año 2020, en el que se recibieron **2.296** PQRSD, para pasar a **1.686** PQRSD en el 2021:



COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS AÑO 2020 Y 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Periodo	AÑO 2020	AÑO 2021
1er. Trimestre	114	336
2do. Trimestre	844	351
3er. Trimestre	704	408
4to. Trimestre	634	591
Total	2.296	1.686



De la medición realizada se puede indicar que, durante el 2020, se recibió un volumen representativo de PQRSD durante el 2do. Trimestre, con **844** casos y, para el año 2021, el 4to. Trimestre fue el periodo en el que más se recibieron PQRSD con **591** casos.

Si bien para el 2020 la tendencia fue de disminución a partir del 2do trimestre, para el 2021 la gráfica indica una constante de crecimiento a lo largo del año.

Al comparar la cantidad recibida, vemos que en el año 2020 en el que se dio inicio a la pandemia, se recibieron más PQRSD contra las organizaciones vigiladas, que para el 2021.



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

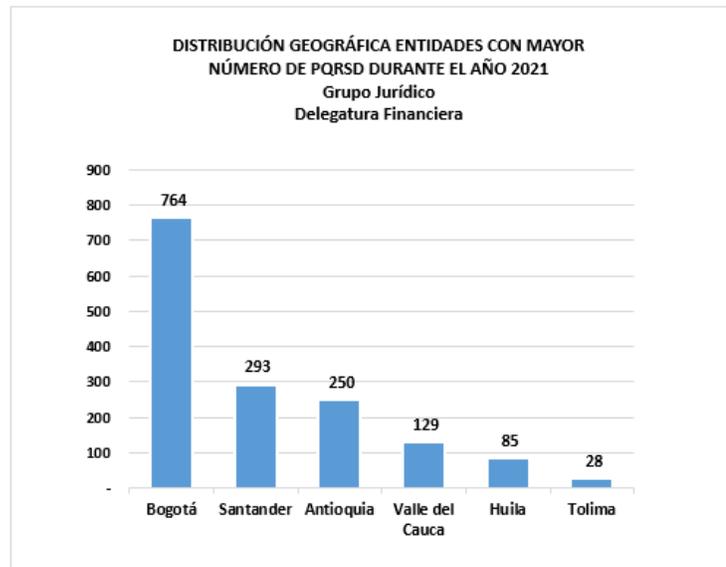
La Delegatura Financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria, tiene como función la inspección, el control y la vigilancia de las cooperativas de ahorro y crédito, y multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito en todo el territorio nacional.

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 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 **seis (6)** departamentos de donde se recibió el mayor número de quejas en contra de las organizaciones vigiladas, así: Bogotá D. C. con **764** (49.32%), Santander con **293** (18.92%), Antioquia con **250** (16.14%), Valle del Cauca con **129** (8.33%), Huila con **85** (5.49%) y Tolima con **28** (1.81%).



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA ENTIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PQRSD AÑO 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Departamento	Cantidad	% Participación
Bogotá	764	49,32%
Santander	293	18,92%
Antioquia	250	16,14%
Valle del Cauca	129	8,33%
Huila	85	5,49%
Tolima	28	1,81%
Total	1.549	100,00%



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



4. TIPIFICACIÓN DE LAS PQRSD:

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 año 2021:

Causas Económicas	Causas Administrativas
Acuerdos de pago	Malos manejos de los administradores
Alivios financieros	Problemas de elección y o postulación
Cobro excesivo de intereses	Problemas de gobernabilidad
Cruce de cuentas	Transparencia a la hora de brindar información al asociado
Denuncias por conflictos de interés	Violación al régimen legal, estatutos y reglamentos internos.
Devolución de ahorros y aportes	Violación de normas de libre asociación y retiro
Embargos sin el debido proceso	
Indebida aplicación de pagos	
No estar de acuerdo con los saldos de las obligaciones	
Reestructuración crédito	
Reporte negativo a centrales de riesgo	
Solicitud paz y salvo y estado de cuenta	

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



5. 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.

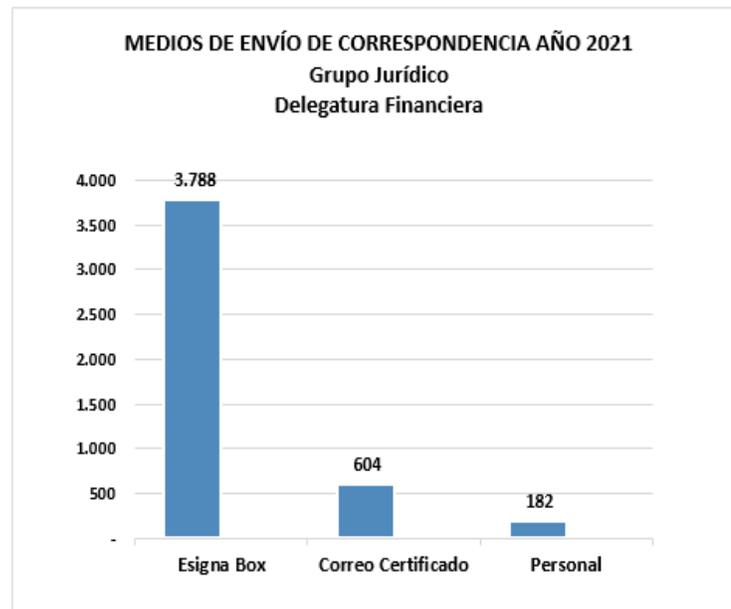
Con esta política, procuramos ser más eficientes en el envío de las comunicaciones, en razón, a que el Sistema de Gestión Documental, formaliza su entrega mediante un correo electrónico al destinatario en tiempo real, dado que, una vez el funcionario firma el documento, se realiza el proceso automático 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 año 2021, para realizar el envío de los comunicados o respuestas a las PQRSD que se presentaron:



MEDIOS DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA AÑO 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Medio de envío	Cantidad	% Participación
Esigna Box	3.788	82,82%
Correo Certificado	604	13,21%
Personal	182	3,98%
Total	4.574	100,00%



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



6. 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 año 2021:



RANKING 5 COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO MAYOR NÚMERO DE PQRSD AÑO 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Entidades	Cantidad	% Participación
Fincomercio	259	39,36%
Financiera Comultrasan	213	32,37%
Progressa	136	20,67%
Coopicol	27	4,10%
Coasmedas	23	3,50%
Total	658	100,00%



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



7. 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 año 2021, se prestaron **2.636** atenciones telefónicas a la ciudadanía, siendo el 1er. Trimestre del 2021 el periodo en el cual se recibieron más llamadas con **1.137** registradas, equivalente al 43.13% de la medición, seguido del 2do. Trimestre del 2021 en el que se recibieron **632** llamadas para el 23.98%. Para el 3er. Trimestre del 2021 se recibieron **482** llamadas para el 18.29% y durante el 4to. Trimestre del 2021 se recibieron **385** llamadas para el 14.61% de la medición realizada.



ATENCIÓN TELEFÓNICA AÑO 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Periodo	Cantidad	% Participación
1er. Trimestre 2021	1.137	43,13%
2do. Trimestre 2021	632	23,98%
3er. Trimestre 2021	482	18,29%
4to. Trimestre 2021	385	14,61%
Total	2.636	100,00%



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

Los temas por los cuales se recibieron llamadas fueron los siguientes:

Tema
Delegatura Asociativa
PQRSD
Estado de Trámites
Alivios Financieros
No Competencia de la SES
Balance Social
Normatividad

“Super-Visión” para la transformación



8. 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 año 2021, se programaron **36** atenciones virtuales, de las cuales **31** (86.11%) fueron efectivas, por contar con la asistencia del usuario.



ATENCIÓN VIRTUAL AÑO 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Medio de envío	Cantidad	% Participación
Citas atendidas	31	86,11%
Inasistencias	5	13,89%
Total	36	100,00%



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

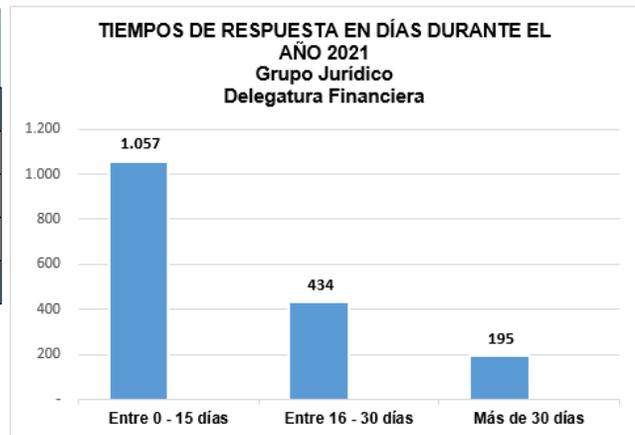


9. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD:

En el año 2021, el tiempo de respuesta en que la Delegatura Financiera, atendió el **88.43%** de las PQRSD radicadas, fue en un término no superior a 30 días hábiles, de los cuales, el **62.69%** fue atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes, entre los 16 y 30 días hábiles el **25.74%** y más de 30 días el **11.57%**.



TIEMPOS DE RESPUESTA EN DÍAS DURANTE EL AÑO 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Tiempos de respuesta	Cantidad	% Participación
Entre 0 - 15 días	1.057	62,69%
Entre 16 - 30 días	434	25,74%
Más de 30 días	195	11,57%
Total	1.686	100,00%



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

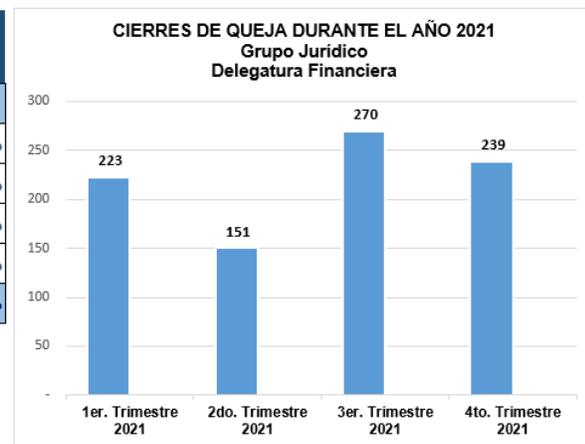


10. CIERRES DE QUEJA:

En el año 2021, se realizaron cierres de quejas por parte de la Delegatura Financiera, presentadas por la ciudadanía a esta Superintendencia, siendo el 3er. Trimestre del 2021 y el 4to. Trimestre del 2021 los periodos en los que más se procesaron cierres de queja con el **30.58%** y el **27.07%** respectivamente, seguido del 1er. Trimestre del 2021 con el **25.25%** y finalizando con el 2do. Trimestre del 2021 con el **17.10%** de la medición realizada.



CIERRES DE QUEJA DURANTE EL AÑO 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Tiempos de respuesta	Cantidad	% Participación
1er. Trimestre 2021	223	25,25%
2do. Trimestre 2021	151	17,10%
3er. Trimestre 2021	270	30,58%
4to. Trimestre 2021	239	27,07%
Total	883	100,00%



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

Oficina Asesora Jurídica

Información Estadística Año 2021

“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

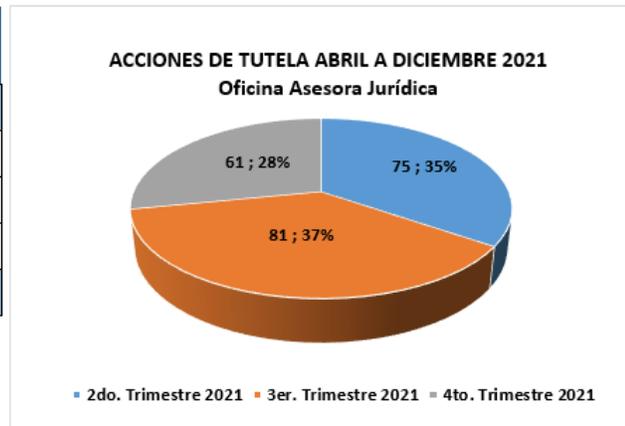


1. ACCIONES DE TUTELA:

Durante el segundo, tercer y cuarto trimestre del año 2021, la Oficina Asesora Jurídica recibió un total de **217** Acciones de Tutela a través de nuestra plataforma de Gestión Documental.



ACCIONES DE TUTELA ABRIL A DICIEMBRE 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Periodo	Cantidad	% Participación
2do. Trimestre 2021	75	34,56%
3er. Trimestre 2021	81	37,33%
4to. Trimestre 2021	61	28,11%
Total	217	100,00%



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

De la anterior gráfica, podemos concluir que el comportamiento frente a la cantidad de tutelas recibidas durante los tres periodos de medición, el 3er. Trimestre del 2021 fue el periodo más representativo con un impacto del **37.33%**.



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.

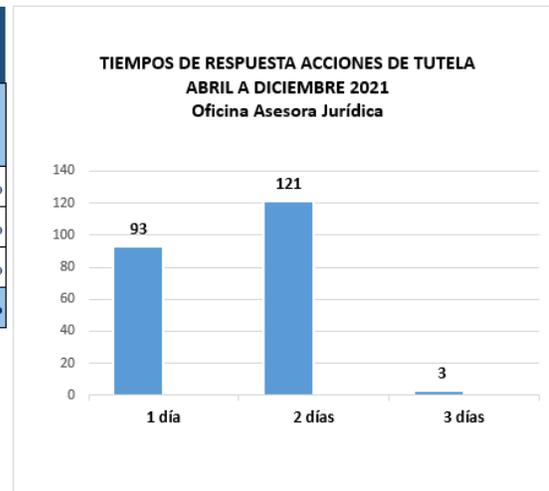
Con este sistema de envío, estamos garantizando que los grupos de interés reciban de manera oportuna y efectiva las respuestas o requerimientos que se emiten por parte de esta oficina.

3. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS ACCIONES DE TUTELA:

Durante el segundo, tercer y cuarto trimestre del año 2021, la Oficina Asesora Jurídica dio cumplimiento en un **100%** de oportunidad, conforme a los términos otorgados por los diferentes Despachos Judiciales.



TIEMPOS DE RESPUESTA ACCIONES DE TUTELA ABRIL A DICIEMBRE 2021 Oficina Asesora Jurídica					
Tiempos de respuesta	2do. Trimestre 2021	3er. Trimestre 2021	4to. Trimestre 2021	Total	% Participación
1 día	49	29	15	93	42,86%
2 días	26	51	44	121	55,76%
3 días	0	1	2	3	1,38%
Total	75	81	61	217	100,00%



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

Al interior de la Oficina Asesora Jurídica, se realizan seguimientos y controles que permiten lograr oportunidad respecto a los términos establecidos en la Ley y así poder brindar una atención con calidad, transparencia y eficiencia.

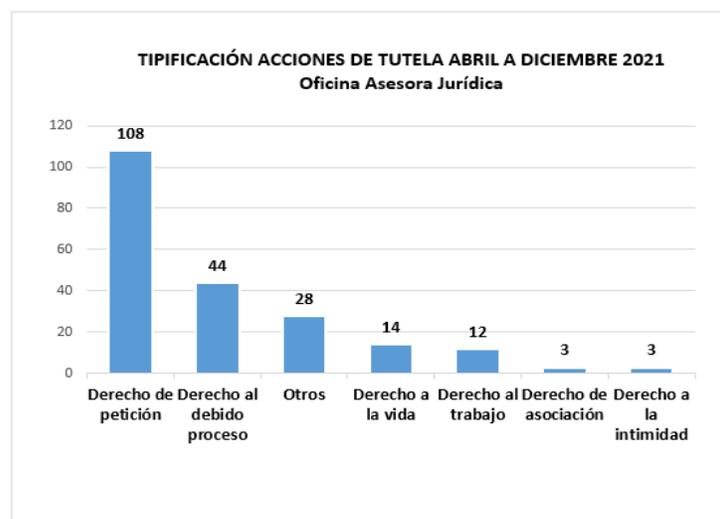


4. TIPIFICACIÓN ACCIONES DE TUTELA RECIBIDAS:

En el segundo, tercer y cuarto trimestre del año 2021, la Oficina Asesora Jurídica recibió un total de **217** acciones de tutela las cuales se tipificaron conforme al formato establecido en nuestro sistema de calidad que permite brindar información estadística que coadyuva al estudio y elaboración de la política de prevención del daño antijurídico.



TIPIFICACIÓN ACCIONES DE TUTELA ABRIL A DICIEMBRE 2021 Oficina Asesora Jurídica					
Tipificación	2do. Trimestre 2021	3er. Trimestre 2021	4to. Trimestre 2021	Total	% Participación
Derecho de petición	41	34	33	108	49,77%
Derecho al debido proceso	10	20	14	44	20,28%
Otros	9	8	11	28	12,90%
Derecho a la vida	12	1	1	14	6,45%
Derecho al trabajo	1	9	2	12	5,53%
Derecho de asociación	1	2		3	1,38%
Derecho a la intimidad	1	2		3	1,38%
Derecho a la libertad e igualdad ante la ley	0	2		2	0,92%
Derecho a la integridad personal		1		1	0,46%
Derecho a la libertad de expresión de información		1		1	0,46%
Derecho a la participación		1		1	0,46%
Total	75	81	61	217	100,00%



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

“Super-Visión” para la transformación

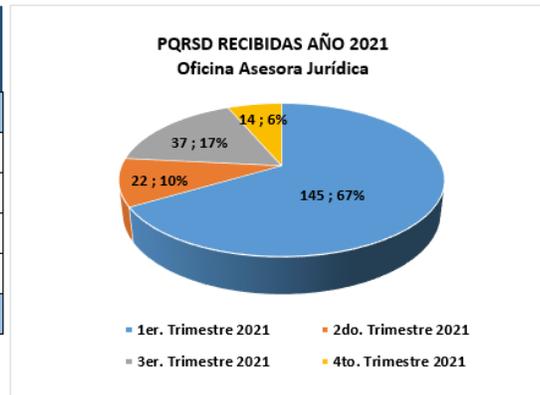


5. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS - PQRSD:

La Oficina Asesora Jurídica recibió durante el año 2021, un total de **218** casos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias - PQRSD, de los cuales el 1er. Trimestre de 2021 fue el más representativo con **145** casos para el **66.51%**, seguido del 3er. Trimestre de 2021 con el **16.97%**, luego del 2do. Trimestre de 2021 con el **10.09%** y durante el 4to. Trimestre de 2021 se recibieron **14** casos para el **6.42%** de la medición, según lo registrado en nuestro sistema de gestión documental eSigna.



PQRSD RECIBIDAS AÑO 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Periodo	Cantidad	% Participación
1er. Trimestre 2021	145	66,51%
2do. Trimestre 2021	22	10,09%
3er. Trimestre 2021	37	16,97%
4to. Trimestre 2021	14	6,42%
Total	218	100,00%



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

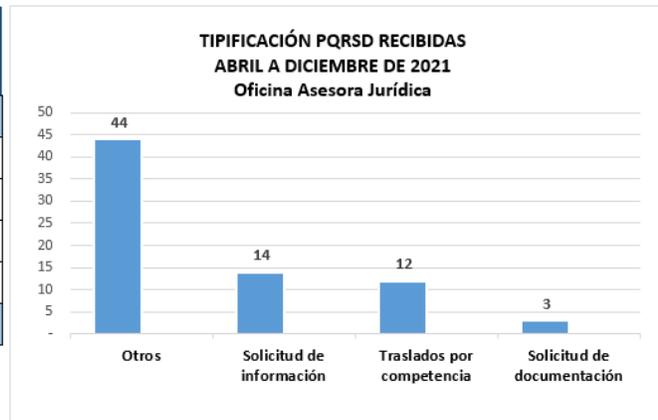


6. TIPIFICACIÓN PQRDS RECIBIDAS:

La Oficina Asesora Jurídica realizó una tipificación para las **73** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias - PQRSD, recibidas durante el segundo, tercero y cuarto trimestre del año 2021, clasificando las temáticas de las mismas en cuatro (4) temas.



TIPIFICACIÓN PQRSD RECIBIDAS ABRIL A DICIEMBRE DE 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Tema	Cantidad	% Participación
Otros	44	60,27%
Solicitud de información	14	19,18%
Traslados por competencia	12	16,44%
Solicitud de documentación	3	4,11%
Total	73	100,00%



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



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.

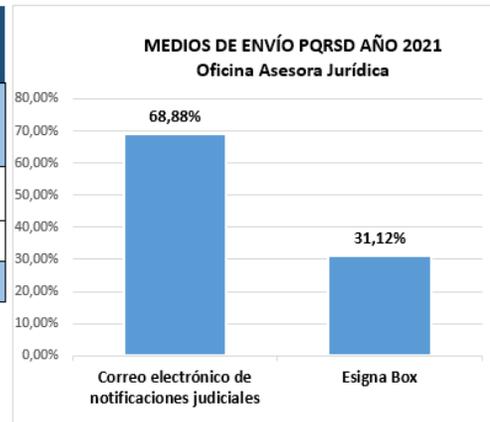
Durante el año 2021, se registró el **68.88%** de sus envíos de las respuestas ante las PQRSD allegadas, mediante el correo de notificaciones judiciales y por medio de Esigna el **31.12%** de su correspondencia, cumpliendo con ello con el uso del 100% de sus envíos por medios digitales.

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 PQRSD AÑO 2021 Oficina Asesora Jurídica					
Medio de envío	1er. Trimestre 2021	2do. Trimestre 2021	3er. Trimestre 2021	4to. Trimestre 2021	Total
Correo electrónico de notificaciones judiciales	100,00%	50,00%	65,52%	60,00%	68,88%
Esigna Box	0,00%	50,00%	34,48%	40,00%	31,12%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



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



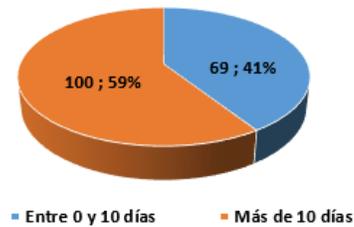
8. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD:

Es importante destacar que, para el año 2021, se expidieron un total de **169** 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 **69** solicitudes dentro de un periodo de medición de **0-10** días, representando el **40.83%** y **100** solicitudes más atendidas en un periodo superior a **10** días, representando el **59.17%**.



TIEMPOS RESPUESTA PQRSD RECIBIDAS AÑO 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Periodo	Cantidad	% Participación
Entre 0 y 10 días	69	40,83%
Más de 10 días	100	59,17%
Total	169	100,00%

TIEMPOS RESPUESTA PQRSD RECIBIDAS AÑO 2021
Oficina Asesora Jurídica



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

9. CONCEPTOS JURÍDICOS:

Durante el segundo, tercer y cuarto trimestre del año 2021, la Oficina Asesora Jurídica recibió un total de **434** solicitudes de conceptos jurídicos, a través de nuestra plataforma de gestión documental eSigna, mediante los cuales la ciudadanía formuló diferentes tipos de inquietudes y solicitudes jurídicas.

CONCEPTOS JURÍDICOS ABRIL A DICIEMBRE DE 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Periodo	Cantidad	% Participación
2do. Trimestre 2021	152	35,02%
3er. Trimestre 2021	164	37,79%
4to. Trimestre 2021	118	27,19%
Total	434	100,00%



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



10. 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, la Oficina Asesora Jurídica, adoptó como estrategia el envío de su correspondencia por medios digitales.

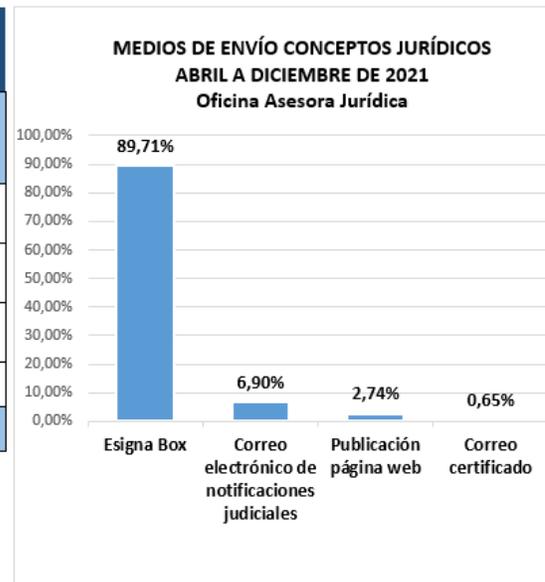
Durante el segundo, tercer y cuarto trimestre de 2021, se registró el **89.71%** de sus envíos de los conceptos jurídicos solicitados, mediante Esigna, por medio del correo de notificaciones judiciales el **6.90%** de su correspondencia, seguido del **2.74%** por medio de publicación en la página web de la Supersolidaria y el **0.65%** mediante el uso del correo certificado, cumpliendo con ello con el uso del **99.35%** de sus envíos por medios digitales.

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 CONCEPTOS JURÍDICOS ABRIL A DICIEMBRE DE 2021 Oficina Asesora Jurídica				
Medio de envío	2do. Trimestre 2021	3er. Trimestre 2021	4to. Trimestre 2021	Total
Esigna Box	82,50%	91,18%	95,45%	89,71%
Correo electrónico de notificaciones judiciales	11,25%	4,90%	4,55%	6,90%
Publicación página web	6,25%	1,96%	0,00%	2,74%
Correo certificado	0,00%	1,96%	0,00%	0,65%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



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

“Super-Visión” para la transformación



11. TIEMPO DE RESPUESTA CONSULTAS JURÍDICAS:

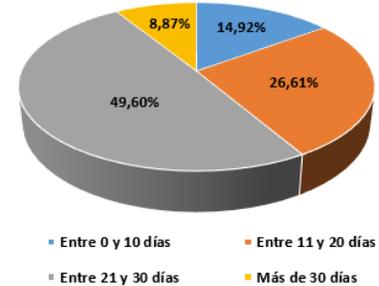
Es importante destacar que, durante el segundo, tercer y cuarto trimestre del año 2021, se expedieron un total de **248** respuestas ante las solicitudes de conceptos jurídicos recibidos, mediante lo cual, se pudo establecer una importante y efectiva gestión en la atención prestada por parte de la Oficina Asesora Jurídica.

Cabe señalar que el Decreto 491 de 2020, en su artículo 5°, **Amplió el termino para resolver las peticiones de consulta de 30 a 35 días.** Conforme a lo anterior, la Oficina Asesora Jurídica cumplió el término de respuesta a las consultas jurídicas en un 100% de efectividad y oportunidad.



TIEMPOS RESPUESTA CONCEPTOS JURÍDICOS ABRIL A DICIEMBRE DE 2021 Oficina Asesora Jurídica					
Periodo	2do. Trimestre 2021	3er. Trimestre 2021	4to. Trimestre 2021	Total	% Participación
Entre 0 y 10 días	14	15	8	37	14,92%
Entre 11 y 20 días	23	22	21	66	26,61%
Entre 21 y 30 días	30	63	30	123	49,60%
Más de 30 días	13	2	7	22	8,87%
Total	80	102	66	248	100,00%

TIEMPOS RESPUESTA CONCEPTOS JURÍDICOS
ABRIL A DICIEMBRE DE 2021
Oficina Asesora Jurídica



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

Secretaría General

Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA

Información Estadística Año 2021

“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



ATENCIÓN DE DENUNCIAS – RITA

Durante el año 2021, la Secretaría General de la Superintendencia de la Economía Solidaria, recibió **545** 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 AÑO 2021 RITA - RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN Secretaría General		
Periodo	Cantidad	% Participación
1er. Trimestre 2021	154	28,26%
2do. Trimestre 2021	147	26,97%
3er. Trimestre 2021	143	26,24%
4to. Trimestre 2021	101	18,53%
Total	545	100,00%



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; en tal virtud, luego de adelantar la verificación durante la recepción de denuncias para el 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 que impliquen presuntas faltas disciplinarias, con algún tipo de participación los funcionarios o contratistas de la Supersolidaria.