



República de Colombia  
Ministerio de Hacienda y Crédito Público  
**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

## PRIMER TRIMESTRE DE 2021



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1





## INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de la Economía Solidaria pone a disposición de los grupos de interés y de la ciudadanía en general, el informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de atención al ciudadano, por medio del cual, se tramitan y dan respuestas a las solicitudes que se generan frente a éste Ente de Supervisión, utilizando los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la entidad para dicho trámite; en igual sentido, se genera un espacio efectivo de comunicación con los ciudadanos, permitiendo tener cobertura nacional, 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 la cual se crea el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano en la Superintendencia de la Economía Solidaria, el cual está adscrito a la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria es el encargado de: recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, relacionadas con la prestación de los servicios a cargo de nuestras entidades vigiladas; así como de llevar el respectivo control, el seguimiento y la presentación de los informes periódicos que sobre el particular se soliciten, respecto a las organizaciones solidarias vigiladas por la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria.

En cuanto a las organizaciones autorizadas para ejercer actividad financiera, que se encuentran a cargo de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo, el Grupo Jurídico de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera Cooperativa de esta Superintendencia, es el encargado de realizar el respectivo trámite de atención y de respuesta ante las solicitudes de PQRSD que se reciban.

En este informe se consolida la información más relevante en relación con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que se hayan recibido y atendido por la Superintendencia de la Economía Solidaria, durante el primer trimestre del año 2021. Los datos que se reportan en este informe son de carácter oficial y tienen como fuente de información el aplicativo de gestión documental ESIGNA, el Digiturno y la herramienta del FPDA - Formato Procesos Delegatura Asociativa entre otros.



## OBJETIVO

Para la Superintendencia de la Economía Solidaria es de gran importancia el poder mantener informada a la ciudadanía en general, sobre los trámites que se adelantan en relación con la atención de PQRSD y la participación con la ciudadanía, entre otros temas; por tal motivo, se dan a conocer las estadísticas y los procesos realizados por parte del Grupo Interno de Servicio al Ciudadano y por el Grupo Jurídico de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera Cooperativa, a través del siguiente informe, el cual busca los siguientes objetivos específicos:

- La gestión de PQRSD realizadas por las áreas misionales 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.
- Los avances realizados en el tema de participación social con la comunidad en general, que se adelantan en las diferentes áreas de la Superintendencia.
- Las estadísticas de las PQRSD presentadas por los asociados y por la comunidad en general, en relación con las organizaciones solidarias vigiladas, indicando los casos más recurrentes para la toma de decisiones, por parte de los órganos competentes al interior de la Superintendencia.
- Tipologías de PQRSD más recurrentes, así como las organizaciones solidarias vigiladas con mayor número de casos reportados, a efectos de precisar las acciones de supervisión, por parte de las Delegaturas.



Código GP 006-1

### Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1



## GLOSARIO

**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 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).

**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).

**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).

**Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción que realiza una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta 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).

**Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o una institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad. (Término de respuesta: 15 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.

**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 estas.

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



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1





**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.

**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.

**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.

**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 el poder 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.





## 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 los diferentes canales de comunicación, que se describen a continuación, con parámetros definidos para su uso particular:



### Atención presencial y correspondencia:

La Superintendencia de la Economía Solidaria cuenta con un espacio físico, creado para el Centro de Atención al Ciudadano – CAU e interesados en el sector que permite guiar los trámites que se presenten, el poder brindar orientación respecto de las organizaciones vigiladas y el permitir 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:** Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua

Por lo anterior y en cumplimiento de las medidas dispuestas por el gobierno nacional, en consecuencia de la Emergencia Económica, Social y Ecológica por la pandemia COVID 19, la Superintendencia impartió las instrucciones referente a la atención presencial en la ventanilla única de radicación, con autorización de ingreso al Área de Correspondencia, durante los días lunes, martes y viernes de cada semana, en el horario comprendido entre



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1



las 9:00 a.m. a las 2:00 p.m.; es de resaltar que mediante los canales virtuales la entidad recibió la correspondencia de manera continua.

### Línea telefónica:

Por medio de este canal, la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, planes, programas y eventos desarrollados por la Supersolidaria.

- **Línea Gratuita nacional:** 01800-180-430.
- **Línea de servicio al ciudadano:** (1) 7560-577 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:** 7457-411 Extensiones 10252, 10141, 10258.
- **Línea de atención soporte al capturador de información financiera:** por medio de esta línea, la Superintendencia realiza acompañamiento al reporte de información financiera y soporte del aplicativo SICSES (Sistema Integral de Captura de la Superintendencia de la Economía Solidaria). PBX: (57) (1) 7 560 - 557 Ext: 10408 - 10409 – 10410

### 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 entre la Superintendencia, las organizaciones sujetas a supervisión, 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 Denuncias – PQRSD: <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/info/inicio.do#no-back-button>

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



Código GP 006-1

## Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1



### 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, se inició con el servicio de manera virtual al Centro de Atención al Usuario (CAU).

Este protocolo de atención para entidades del sector solidario, asociados y ciudadanía en general en el Centro de Atención al Usuario – CAU de la Superintendencia de la Economía Solidaria, en época de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable, se dispuso de la herramienta google meet para la prestación del servicio de forma virtual, posteriormente a la solicitud enviada por medio del 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 denuncias 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.



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1





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

## Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

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

#### 1. PQRSD ESCRITAS:

Durante el primer trimestre de 2021, la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa Solidaria, recibió **2.656** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias, a las cuales se les aplicó el procedimiento establecido en la Circular Básica Jurídica expedida el 18 de diciembre de 2020.

Cabe aclarar que varias de las solicitudes recibidas mediante el canal de PQRSD, se direccionaron al solicitante, indicando que como requisito de procedibilidad, debía en primera instancia presentar su derecho de petición ante el órgano de control social de la organización solidaria ante la cual presenta su queja, pues de conformidad a la citada circular, ese es un requisito indispensable para que se entre a evaluar de fondo la solicitud del peticionario.

Para el caso de las solicitudes que se reciban con la petición y la respuesta por parte de la organización solidaria y en las cuales el peticionario indique que no está satisfecho con la respuesta emitida, este Ente de Supervisión entra a evaluar de fondo la solicitud; ocurre lo mismo en el caso de las solicitudes presentadas a la entidad solidaria y que cumplido el término no se dé respuesta a la misma.

En el mismo sentido, y como consecuencia de los requerimientos realizados por parte de este Ente de Supervisión, para el presente trimestre, se recibieron 611 respuestas emitidas por las organizaciones de economía solidaria sujetas a la supervisión de esta Superintendencia, las cuales fueron registradas a través de nuestra plataforma de información documental Esigna; dicho procedimiento fue atendido por el Grupo Interno de Atención al Ciudadano, cumpliendo con lo dispuesto en el Decreto 1755 de 2015 y en la Resolución 2020113000435 de 17 de enero de 2020, tal como se describe a continuación:



Código GP 006-1

### Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1



PQRSD RECIBIDAS 1er. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Mes	Cantidad	% Participación
Enero 2021	715	27%
Febrero 2021	864	33%
Marzo 2021	1.077	41%
<b>Total</b>	<b>2.656</b>	<b>100%</b>



Fuente: PQRSD Delegatura Asociativa, 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, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta este Ente de Supervisión.

Respecto al mismo trimestre del año anterior, se tuvo un incremento del **30%** en el número de solicitudes recibidas, pues el primer trimestre de 2020 registró un número de **1.853** solicitudes. Así mismo, respecto del último trimestre del año 2020, se tuvo un incremento del **2%** en las solicitudes de PQRSD recibidas que fue de **2.604**, estableciendo claramente que nuestras labores de comunicación, la ampliación de los canales de comunicación y nuestra gestión, han dado importantes resultados, demostrando eficiencia y eficacia para nuestros diferentes grupos de interés.

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

Las organizaciones solidarias que registraron mayor número de PQRSD en el 1er. trimestre del año 2021, registran como domicilio principal los siguientes departamentos y el distrito capital:



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA ENTIDADES MAYOR NÚMERO PQRSD 1er. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Departamento	Total	% Participación
Bogotá	1.145	59%
Valle	456	23%
Antioquia	176	9%
Atlántico	67	3%
Santander	66	3%
Cundinamarca	45	2%
<b>Total</b>	<b>1.955</b>	<b>100%</b>



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

Aunque nuestras oficinas están localizadas en la ciudad de Bogotá, se reciben comunicaciones de todo el país a través de los diferentes canales dispuestos para interactuar con la ciudadanía en general.

De la medición realizada se puede deducir que el mayor número de quejas de nuestras organizaciones vigiladas se concentran en la ciudad de Bogotá D.C., pues para el 1er. Trimestre del año 2021 se registró un **59%** del total de las solicitudes presentadas de las entidades con mayor número de quejas, seguidas del departamento del Valle con un **23%**, seguidas de los departamentos de Antioquia con un **9%** y en una menor proporción Atlántico y Santander con el **3%** y Cundinamarca con el **2%**.

### 3. TIPIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES:

La Superintendencia de la Economía Solidaria a través del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, adscrito a la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, ha definido unas tipologías de las PQRSD, con el fin de clasificar las solicitudes por sus características similares e informar a la ciudadanía cuáles son los motivos más frecuentes de las peticiones, quejas y reclamos que nos remiten nuestros diferentes grupos de interés.



Durante el primer trimestre del año 2021, las solicitudes más recurrentes que se recibieron según la tipificación establecida fueron las siguientes:

TIPIFICACIÓN REPARTO SOLICITUDES PRESENTADAS		
No.	Descripción	Cantidad
1	Normatividad del sector	809
2	Presuntas inconsistencias en las condiciones del crédito	455
3	Traslado por competencia	357
4	solicitud devolución de aportes y ahorros	320
5	Solicitud estado de la petición y/o solicitudes urgentes	291
6	Solicitud estado de la organización solidaria	135
7	Solicitudes de entidades de control, rama ejecutiva y judicial	80
8	Presuntas irregularidades en el pago de auxilios de la entidad.	64
9	Aplazamiento de asamblea	49
10	Denuncias en contra de administradores y organos de vigilancia de las entidades	30

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

Así mismo, presentamos a continuación las causas económicas y administrativas de las PQRSD presentadas durante el primer trimestre del año 2021, así:

CAUSAS ECONOMICAS	CAUSAS ADMINISTRATIVAS
Incorporación de servicios y costos no autorizados al crédito.	Malos manejos de los administradores
Solicitud de alivios financieros como consecuencia de la emergencia económica, social y ecológica.	Aplazamiento 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 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
Certificados de deuda.	Problemas de Gobernabilidad al interior de las organizaciones vigiladas.

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



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1



#### 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 de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa Solidaria, ha adoptado como estrategia el envío de su correspondencia a través del correo electrónico (eSigna box - mail certificado), toda vez que se cuente con la información requerida en el sistema.

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

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.

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

MEDIOS DE ENVÍO PQRSD 1er. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Medios de envío	N° PQRDS	%
Esigna Box	3.342	97%
Correo Certificado	64	2%
Personal	47	1%
<b>Total</b>	<b>3.453</b>	<b>100%</b>



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

De la gráfica anterior, se infiere que, la política de “cero papel”, se aplica de manera estricta, pues el **97%** del total de las comunicaciones enviadas por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, se dirigen por el correo electrónico registrado por el petionario, lo

que se suma a la eficiencia y a la eficacia de las respuestas entregadas y en los requerimientos y traslados realizados a las organizaciones vigiladas.

En el mismo sentido, el correo certificado registró para este periodo el **2%** de la totalidad de las comunicaciones enviadas y se presenta porque, en muchas ocasiones, los peticionarios no presentaron un correo electrónico para remitir la respuesta y el **1%** se realizó de manera personal.

## 5. ATENCIÓN TELEFÓNICA:

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

A la fecha, estamos en proceso de transición de pasar de un aplicativo al adquirido, es por esta razón, que la información de estadísticas se presentarán en futuros informes.

Es importante destacar que, para el 1er. trimestre del año 2021, se recibieron un total de **2.281** atenciones telefónicas, dentro de las cuales se realizó una selección de los cinco (5) temas que con más frecuencia consultan nuestros grupos de interés, los cuales representan a continuación:

ATENCIÓN TELEFÓNICA 1er. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Tipificación	Cantidad	%
Estado Trámites Esigna	742	32,53%
SICSES Capturador	399	17,49%
Normatividad	222	9,73%
Entidades que no son competencia Supersolidaria	219	9,60%
Delegatura Financiera	169	7,41%



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

De lo expuesto se pudo establecer que las consultas por averiguar el estado de los trámites radicados en nuestro Sistema de Gestión Documental Esigna con **742** llamadas, corresponde al tema de mayor interés con el 32.53% sobre el total de llamadas recibidas, seguido de las inquietudes que se le presentan a nuestras organizaciones de economía solidaria vigiladas, en cuanto al diligenciamiento del sistema de información SICSES con **399** llamadas, equivalente al 17.49% de la medición, mediante el cual realizan el reporte de la información financiera y estadística de sus entidades. Así mismo, las inquietudes sobre la normatividad aplicada por esta Superintendencia, tuvo un importante flujo de consultas con **222** llamadas representando el 9.73%.

Por desconocimiento de la ciudadanía, referente a la entidad a la cual deben formular sus consultas, es decir, que no son competencia de la Superintendencia de la Economía Solidaria, durante el periodo se presentaron **219** llamadas que equivale al 9.60% y cerramos nuestro reporte con el otro concepto que más tuvo consultas y estas fueron de índole financiero con **169** llamadas reportadas con el 7.41%.

Teniendo en cuenta los resultados arrojados por nuestro aplicativo, se presentaron estrategias con el fin de mejorar el servicio y atender el 100% de las llamadas telefónicas de nuestros grupos de interés, para lo cual se han dispuesto de nuevas extensiones las cuales son atendidas por parte de los integrantes del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano.

## 6. ATENCIÓN PERSONALIZADA:

Durante el primer trimestre del año 2021 y con el fin de brindar una atención personalizada a la ciudadanía con calidad, la Superintendencia de la Economía Solidaria, adoptó un protocolo de atención presencial para lo cual el ciudadano debe solicitar cita a través del correo electrónico [citascau@supersolidaria.gov.co](mailto:citascau@supersolidaria.gov.co), lo anterior, con el fin de mitigar riesgos y cuidar tanto al ciudadano como al personal de la Superintendencia, los días de agendamiento son lunes y martes de cada semana, de acuerdo con la cantidad de solicitudes.

Dicha actividad se realiza atendiendo las medidas de prevención dispuestas por el gobierno nacional y distrital dictadas como consecuencia de la Emergencia Económica, Social y Ecológica, en la cual se estableció la presencialidad en el Centro de Atención al Ciudadano (CAU), dando cumplimiento a los protocolos de bioseguridad adoptados por la Supersolidaria y por la administración de edificio.

Cabe anotar que la atención mencionada se brindó por profesionales calificados en diferentes disciplinas y con amplia experiencia en el sector solidario, dispuestos a brindar atención y a guiar en las solicitudes a la ciudadanía en general.



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1



Para monitorear y mejorar nuestros servicios, hemos dispuesto del aplicativo Digiturno, que permite conocer las estadísticas del tiempo que se toma para la atención de los ciudadanos, número de atenciones realizadas, tipo de consulta y satisfacción de la atención. Con el resultado obtenido de las estadísticas el Grupo de Servicio al Ciudadano implementó las acciones de mejora a lugar, con el fin de prestar un mejor servicio.

## 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 los diferentes grupos de interés.

Durante el primer trimestre del año 2021 se programaron un total de **231** atenciones virtuales, de las cuales, **160** fueron efectivas, por contar con la asistencia del solicitante. De acuerdo con la información registrada, hemos establecido una serie de acciones con el fin de establecer las razones por las cuales esas personas que solicitaron la cita virtual no asistieron, para lo cual, se les contactó telefónicamente y se atendieron las solicitudes por medio de ese canal.

ATENCIÓNES VIRTUALES 1er. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Descripción	Cantidad	% Participación
Citas atendidas	160	69,26%
Inasistencias	71	30,74%
Citas Programadas	231	100,00%



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

## 8. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD

En el primer trimestre del año 2021, el tiempo de respuesta en que el Grupo Interno de Servicio al Ciudadano atendió en promedio los casos de solicitudes recibidas mediante el canal de PQRSD, presentadas por los diferentes grupos de interés a esta Superintendencia, fue de **17,4** días hábiles.

Es importante destacar que para el 1er. trimestre del año 2021, se expidieron un total de **2.836** respuestas antes las solicitudes recibidas de PQRSD – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias, mediante lo cual se puede establecer una importante y efectiva gestión en la atención a la ciudadanía de **1.732** solicitudes dentro de un periodo de medición de **1-15** días, representando el **61%**, seguido de **768** respuestas que también se emitieron de manera favorable dentro del rango de 16 – 30 días lo que refiere el **27%** de nuestra gestión y por último en la medición de más de 30 días se encuentran **336** trámites atendidos con el **12%**.

TIEMPOS DE RESPUESTA EN DIAS / N° SOLICITUDES ATENDIDAS 1er. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Periodo de atención	N° Solicitudes atendidas	%
Entre 0 - 15 días	1.732	61%
Entre 16 - 30 días	768	27%
Más de 30 días	336	12%
<b>Total</b>	<b>2.836</b>	<b>100%</b>



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

## 9. ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO:

Durante el primer trimestre del año 2021, a través del correo electrónico [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co), se recibieron 6.240 correos electrónicos, los cuales se remitieron al grupo de correspondencia para que fueran radicados e incorporados al Sistema de Gestión Documental Esigna y posteriormente, para su asignación al área responsable de su trámite.

**CORREOS ELECTRÓNICOS ATENDIDOS**  
1er. TRIMESTRE 2021  
Grupo de Atención al Ciudadano  
Delegatura Asociativa

Mes	Cantidad	%
Enero de 2021	1.728	28%
Febrero de 2021	2.012	32%
Marzo de 2021	2.500	40%
<b>Total</b>	<b>6.240</b>	<b>100%</b>



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

Es de mencionar que este canal de comunicación, se ha venido fortaleciendo más aún cuando ante la emergencia que vivimos, pues ante las medidas dictadas por el gobierno nacional y distrital en algunos días se suspendió la atención de correspondencia física en la sede de la Superintendencia y cuando la situación que estamos atravesando nos llama a la virtualidad y a contar con distintos canales de atención y recepción de las PQRSD.

Este correo es revisado diariamente por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, con el fin de enviar a correspondencia las solicitudes de la ciudadanía de acuerdo como van llegando de manera ágil y oportuna.

## Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo

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

#### 1. PQRSD ESCRITAS:

En el primer trimestre del año 2021, el Grupo Jurídico de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera, recibió **336** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias a través de nuestra plataforma de información documental Esigna, de las cuales, fueron finalizadas **318** solicitudes lo que equivale a un **94.64%** de efectividad y cumplimiento en cuanto a la gestión desarrollada.



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

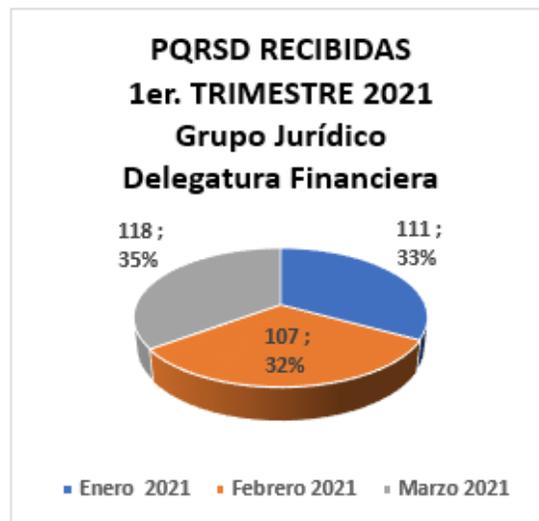
Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 7 560 557. Línea Gratuita 018000 180 430  
www.supersolidaria.gov.co  
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



PQRSD RECIBIDAS 1er. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera	
Mes	Cantidad
Enero 2021	111
Febrero 2021	107
Marzo 2021	118
<b>Total</b>	<b>336</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, las cuales se recibieron por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta este Ente de Supervisión.

## 2. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA PQRSD GRUPO JURÍDICO DELEGATURA FINANCIERA

La Superintendencia de la Economía Solidaria tiene como función la inspección control y vigilancia de las organizaciones de economía solidaria: Cooperativas de Ahorro y Crédito y Multiactivas e Integrales con Sección de Ahorro y Crédito de todo el territorio nacional.

Aunque nuestras oficinas están localizadas en la ciudad de Bogotá, se reciben comunicaciones de todo el país a través de los diferentes canales dispuestos para interactuar con la ciudadanía en general.

En la gráfica que se muestra a continuación, se describen las cantidades de solicitudes de PQRSD que se recibieron en el 1er. Trimestre del año 2021, de acuerdo con el departamento de origen de la entidad solidaria, así como el porcentaje que representa su medición a nivel del país, dentro de la cual se destacan los cinco (5) departamentos de



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1



donde se recibió el mayor número de quejas en contra de nuestras organizaciones vigiladas: Bogotá D. C. (48.21%), Santander (16.67%), Antioquia (12.20%), Valle (7.44%) y Huila (6.25%).

Los demás departamentos también tuvieron afluencia de solicitudes con una menor proporción: Tolima (1.79%), Boyacá (1.49%), Meta, Quindío y Risaralda (1.19%), Nariño (0.83%), Cundinamarca (0.60%), Atlántico, Caldas y Cúcuta (0.30%).

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA PQRSD RECIBIDAS 1er. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Departamento	Total	% Participación
BOGOTÁ	162	48,21%
SANTANDER	56	16,67%
ANTIOQUIA	41	12,20%
VALLE	25	7,44%
HUILA	21	6,25%
TOLIMA	6	1,79%
BOYACÁ	5	1,49%
META	4	1,19%
QUINDIO	4	1,19%
RISRALDA	4	1,19%
NARIÑO	3	0,83%
CUNDINAMARCA	2	0,60%
ATLANTICO	1	0,30%
CALDAS	1	0,30%
CUCUTA	1	0,30%
<b>Total</b>	<b>336</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 del Grupo Jurídico de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo, ha definido 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 en las comunicaciones que nos remiten nuestros ciudadanos.

A continuación, se presentan los motivos más recurrentes, en las solicitudes que se recibieron durante el primer trimestre del año 2021:

CAUSAS ECONOMICAS
Alivios Financieros
Acuerdos de Pago
Cobro excesivo de interese
Cuotas descontadas de manera adicional a lo pactado
Cruce de cuentas
Devolucion de Ahorros y Aportes
Embargos sin el debido proceso
Solicitud paz y salvo y estado de cuenta
Reporte negativo a centrales de riesgo
Reestructuración crédito

CAUSAS ADMINISTRATIVAS
Malos manejos de los administradores
Problemas de gobernabilidad
Problemas de elección y o postulación
Transparencia a la hora de brindar información al asociado
Violación de normas de libre asociación y retiro
Violación al régimen legal, estatutos y reglamentos internos

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, el Grupo Jurídico de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera Cooperativa, ha adoptado como estrategia el envío de su correspondencia a través del correo electrónico (eSigna box - mail certificado), toda vez que se cuente con la información requerida en el sistema.

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

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.

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



Código GP 006-1

### Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

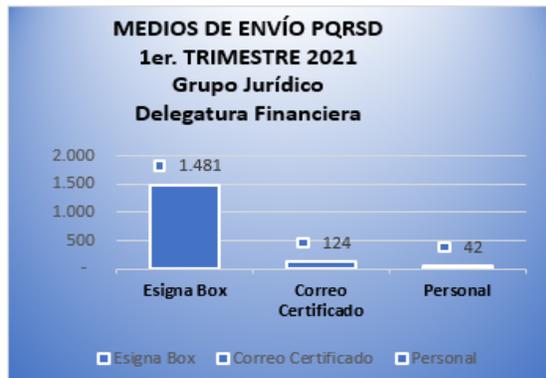
Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 7 560 557. Línea Gratuita 018000 180 430  
www.supersolidaria.gov.co  
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



MEDIOS DE ENVÍO PQRS 1er. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Medios de envío	N° PQRS	%
Esigna Box	1.481	89,92%
Correo Certificado	124	7,53%
Personal	42	2,55%
<b>Total</b>	<b>1.647</b>	<b>100%</b>



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

## 5. ENTIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PQRS:

Con el fin de informar a la ciudadanía a continuación, se describen los nombres de las entidades Cooperativas de Ahorro y Crédito y Multiactivas e Integrales con Sección de Ahorro y Crédito, que presentaron el mayor número de radicados o de PQRS, durante el primer trimestre del año 2021:

RANKING 5 COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO MAYOR NUMERO DE PQRS 1er. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera	
Cooperativa	N° PQRS
Financiera Comultrasan	50
Fincomercio	45
Progressa	27
Progreseemos	20
Ultrahuilca	11
<b>Total</b>	<b>153</b>



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

## 6. 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 los diferentes grupos de interés.

Durante el primer trimestre del año 2021, se programaron un total de 10 atenciones virtuales, de las cuales 8 fueron efectivas, por contar con la asistencia del solicitante.

ATENCIÓNES VIRTUALES 1er. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Descripción	Cantidad	% Participación
Citas atendidas	8	80,00%
Inasistencias	2	20,00%
Citas Programadas	10	100,00%



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

## 7. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD:

En el primer trimestre del año 2021, el tiempo de respuesta en que el Grupo Jurídico de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera Cooperativa, atendió el 82% de los PQRSD radicadas, en un término no superior a 30 días hábiles.

TIEMPOS DE RESPUESTA EN DIAS / N° SOLICITUDES ATENDIDAS 1er. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Período de atención	N° Solicitudes atendidas	%
Entre 0 - 15 días	73	22%
Entre 16 - 30 días	201	60%
Más de 30 días	62	18%
<b>Total</b>	<b>336</b>	<b>100%</b>



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

## 8. CIERRES DE QUEJA:

En el primer trimestre del año 2021, se reportaron los siguientes cierres de queja que se realizaron por el Grupo Jurídico de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera Cooperativa, presentadas por los diferentes grupos de interés a esta Superintendencia:

CIERRES DE QUEJA 1er. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Período de atención	N° Solicitudes atendidas	%
Enero de 2021	55	25%
Febrero de 2021	58	26%
Marzo de 2021	110	49%
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>100%</b>





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

## 9. TIEMPOS CIERRES DE QUEJA:

En el primer trimestre del año 2021, se reportaron los siguientes cierres de queja que se realizaron por el Grupo Jurídico de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera Cooperativa, así como el tiempo de respuesta brindado a cada uno de ellos:



TIEMPOS CIERRES DE QUEJA 1er. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Días hábiles transcurridos	N° Cierres de Queja Atendidos	%
Entre 0 - 15 días	9	4%
Entre 16 - 30 días	3	1%
Mayor a 30 días	211	95%
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>100%</b>



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



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1



## Oficina Asesora Jurídica

### 1. CONSULTAS Y CONCEPTOS JURÍDICOS:

En el primer trimestre del año 2021, la Oficina Asesora Jurídica recibió **145** solicitudes de consultas a través de nuestra plataforma de información documental Esigna.

PQRSD RECIBIDAS 1er. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Mes	Cantidad	% Participación
Enero 2021	41	28%
Febrero 2021	50	34%
Marzo 2021	54	37%
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>



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

De la anterior gráfica podemos concluir que, marzo fue el mes en el que más se recibieron consultas, las se han venido aumentando progresivamente a través de la vigencia 2021.

### 2. MEDIOS DE ENVÍO:

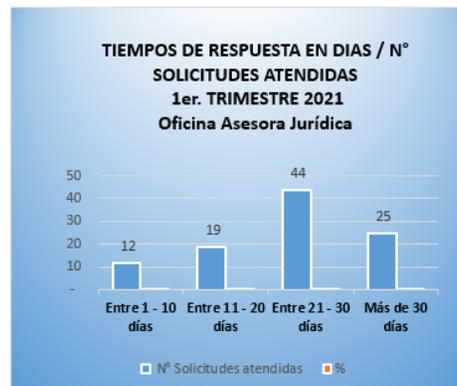
La Superintendencia de la Economía Solidaria, tiene como política el manejo de los recursos y el cuidado ambiental, por lo que en aras de dar cumplimiento al Sistema de Gestión Ambiental ISO:14001-2015 y a su política de cero papel, la Oficina Asesora Jurídica, ha adoptado como estrategia el envío de su correspondencia a través del correo electrónico de notificaciones judiciales.

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 PQRSD:

En el primer trimestre del año 2021, el tiempo de respuesta en que la Oficina Asesora Jurídica, atendió las solicitudes recibidas para consulta presentadas por los diferentes grupos de interés, se ajustó en un 75% a los términos establecidos en la ley 1755 de 2015. Al interior de la Oficina Asesora Jurídica, se están realizando una serie de actividades y estrategias tendientes a cumplir los términos establecidos en la ley y así poder brindar una atención con calidad, transparencia y eficiencia.

TIEMPOS DE RESPUESTA EN DIAS / N° SOLICITUDES ATENDIDAS 1er. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Periodo de atención	N° Solicitudes atendidas	%
Entre 1 - 10 días	12	12%
Entre 11 - 20 días	19	19%
Entre 21 - 30 días	44	44%
Más de 30 días	25	25%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>



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

## Secretaría General

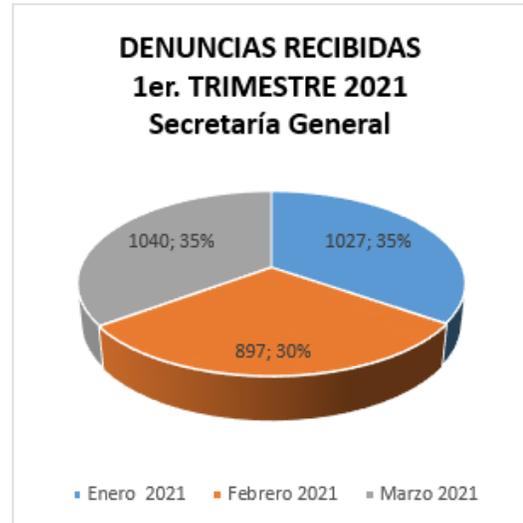
### ATENCIÓN DE DENUNCIAS - RITA

#### 1. DENUNCIAS ESCRITAS:

En el primer trimestre del año 2021, la Secretaría General de la Superintendencia de la Economía Solidaria, recibió **154** denuncias a través de nuestra plataforma de información documental Esigna:



DENUNCIAS RECIBIDAS 1er. TRIMESTRE 2021 Secretaría General		
Mes	Cantidad	% Participación
Enero 2021	45	29%
Febrero 2021	55	36%
Marzo 2021	54	35%
<b>Total</b>	<b>154</b>	<b>100%</b>



Fuente: Secretaría General, Esigna, SES, Construcción propia



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1

