



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

INFORME TRIMESTRAL ATENCIÓN GRUPOS DE INTERÉS

SEGUNDO TRIMESTRE DE 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 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 recibieron y atendieron por la Superintendencia de la Economía Solidaria, durante el segundo 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.



GLOSARIO

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

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

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular o ilegal, con el fin de que sea adelantada la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

Derecho de petición: Es un derecho que la Constitución Nacional, en su artículo 23, ha concedido a los ciudadanos, para que estos puedan presentar peticiones respetuosas a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular (Termino de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción).

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

Feria Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP: Es un espacio que permite a las entidades públicas del orden nacional vinculadas al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y a las entidades del orden municipal, para realizar un acercamiento a la comunidad con el fin de informar sobre sus servicios, trámites, programas y campañas; logrando con ello, abrir un espacio de participación e integración ciudadana y generar una imagen más favorable de la administración pública, a través de la realización de trámites y la prestación de servicios en un solo espacio.

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

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

Queja contra entidades vigiladas: Es la manifestación de inconformidad, expresada por un



ciudadano asociado a una organización solidaria que se encuentra bajo la supervisión, inspección y control de esta Superintendencia, respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por esta.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción que realiza una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad. (Términos de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción).

Rendición de cuentas: Es un mecanismo de participación que tiene como propósito generar confianza y credibilidad entre las entidades públicas y la ciudadanía. Es, un espacio que garantiza el control social a la administración pública y ofrece herramientas para fortalecer la ejecución de proyectos y planes institucionales.

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

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

CANALES DE COMUNICACIÓN

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



Atención presencial y correspondencia:

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

- **Ubicación:** Carrera 7 No. 31 – 10 piso 11, Edificio Torre Bancolombia Bogotá D.C.
- **Horario de Atención:** 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, con ocasión de la Emergencia Económica, Social y Ecológica por la pandemia COVID 19, la

“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



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 las 9:00 a.m. a las 2:00 p.m.; es de resaltar, que mediante los canales virtuales la entidad recibe 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 que desarrolla 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 de las organizaciones sujetas a supervisión y control, los ciudadanos y la comunidad en general a la Superintendencia,.

La Superintendencia de la Economía Solidaria ha dispuesto en la página web, la sede electrónica de radicación virtual para que los ciudadanos y partes interesadas, puedan radicar sus Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y 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 en el Centro de Atención al Usuario (CAU).

Para el 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 el correo electrónico 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.

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:

Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

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

1. PQRSD ESCRITAS:

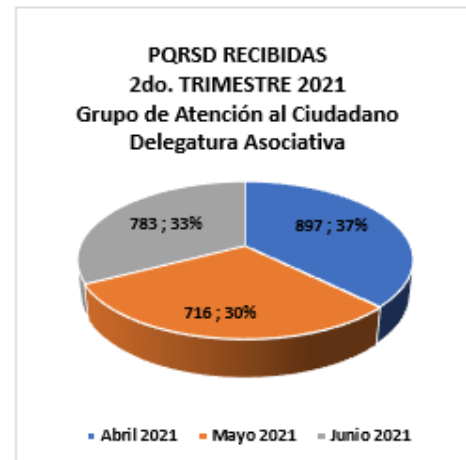
Durante el segundo trimestre de 2021, la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa Solidaria, recibieron **2.396** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias, a las cuales se les aplicó el procedimiento establecido en la Circular Básica Jurídica expedida el 18 de 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 frente a la cual presenta su queja, pues de conformidad con 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 **657** 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:

| PQRSD RECIBIDAS 2do. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa | | |
|--|--------------|-----------------|
| Mes | Cantidad | % Participación |
| Abril 2021 | 897 | 37% |
| Mayo 2021 | 716 | 30% |
| Junio 2021 | 783 | 33% |
| Total | 2.396 | 100% |



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.

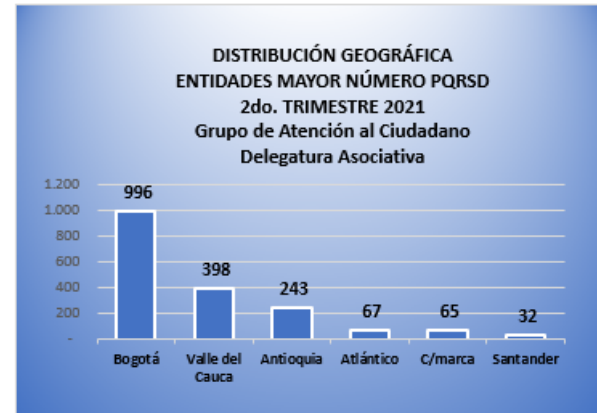
Respecto al mismo trimestre del año anterior, se presentó un incremento del **0.29%** en el número de solicitudes recibidas, pues, el segundo trimestre de 2020 se presentaron **2.389** solicitudes; así mismo, respecto del primer trimestre del año 2021, hubo una disminución del **1.67%** en las solicitudes de PQRSD.

2. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA ENTIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PQRSD:

Las organizaciones solidarias, que registraron mayor número de PQRSD en el segundo trimestre del año 2021, están domiciliadas principalmente en los siguientes departamentos y el distrito capital:



| DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA ENTIDADES MAYOR NÚMERO PQRSD 2do. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa | | |
|---|--------------|-----------------|
| Departamento | Total | % Participación |
| Bogotá | 996 | 55,30% |
| Valle del Cauca | 398 | 22,10% |
| Antioquia | 243 | 13,49% |
| Atlántico | 67 | 3,72% |
| C/marca | 65 | 3,61% |
| Santander | 32 | 1,78% |
| Total | 1.801 | 100,00% |



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

Aunque, nuestras oficinas están localizadas en la ciudad de Bogotá D. C., 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., en el segundo trimestre del año 2021, se registró un **55.30%** del total de las solicitudes presentadas, seguida del departamento del Valle del Cauca con un **22.10%**, y luego por los departamentos de Antioquia con un **13.49%** y en una menor proporción Atlántico con un **3.72%**, seguido de Cundinamarca con un **3.61%** y finalizando Santander con el **1.78%** del total de las PQRSD registradas.

3. TIPIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES:

La Superintendencia de la Economía Solidaria a través del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, ha definido unas tipologías de las PQRSD, con el fin de informar a la ciudadanía cuáles son los motivos más frecuentes de las peticiones, quejas y reclamos que remiten a nuestros diferentes grupos de interés y en contra de las organizaciones solidarias vigiladas.



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

| TIPIFICACIÓN REPARTO SOLICITUDES PRESENTADAS | | |
|--|--|----------|
| Código | Descripción | Cantidad |
| 1 | Presuntas inconsistencias en las condiciones del crédito | 564 |
| 7 | Traslado por competencia | 433 |
| 19 | Normatividad del sector | 372 |
| 13 | Solicitud estado de la petición y/o solicitudes urgentes | 310 |
| 2 | solicitud devolución de aportes y ahorros | 285 |
| 14 | Solicitud estado de la organización solidaria | 109 |
| 15 | Solicitudes de entidades de control, rama ejecutiva y judicial | 104 |
| 3 | Solicitud expedición de paz y salvos y concerniente a no entrega de los mismos | 60 |
| 5 | Cuotas descontadas de manera adicional pese a ya haber realizado el total de cuotas pactadas | 43 |
| 6 | Presuntas irregularidades en el pago de auxilios de la entidad. | 41 |

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

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

| CAUSAS ECONOMICAS | CAUSAS ADMINISTRATIVAS |
|---|--|
| Incorporación de servicios y costos no autorizados al crédito. | Malos manejos de los administradores |
| Certificados de deuda. | Presuntas irregularidades en la celebración de la Asamblea |
| Devolución de aportes y ahorro en el caso de los fondos de empleados y asociaciones mutuales. | Irregularidades en la celebración de reuniones de los 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

“Super-Visión” para la transformación



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.

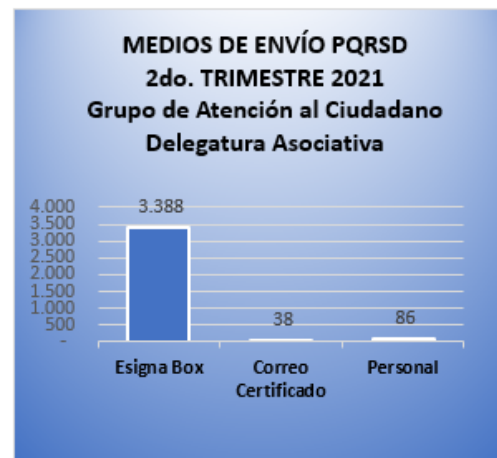
Con esta política, procuramos ser más eficientes en el envío de las comunicaciones, en razón a que el Sistema de Información Documental Esigna, formaliza su entrega mediante un correo electrónico del destinatario al instante, una vez el funcionario encargado de firmar el documento realiza el proceso, 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 segundo trimestre del año 2021, para realizar el envío de los comunicados o respuestas a los casos PQRSD que se presentaron:



| MEDIOS DE ENVÍO PQRSD 2do. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa | | |
|---|--------------|----------------|
| Medios de envío | N° PQRDS | % |
| Esigna Box | 3.388 | 96,47% |
| Correo Certificado | 38 | 1,08% |
| Personal | 86 | 2,45% |
| Total | 3.512 | 100,00% |



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

De la gráfica anterior, se infiere que, la política de “cero papel” se aplicó de manera estricta, pues el **96.47%** del total de las comunicaciones enviadas por el Grupo Interno de Trabajo de



Servicio al Ciudadano, se enviaron al correo electrónico registrado por el peticionario, 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 **1.08%** 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 **2.45%** 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.

Es importante destacar que, para el segundo trimestre del año 2021, se recibió un total de **1.487** atenciones telefónicas, dentro de las cuales, se seleccionaron los cinco (5) temas que con más frecuencia consultan nuestros grupos de interés, a saber:



| ATENCIÓN TELEFÓNICA 2do. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa | |
|---|----------|
| Tipificación | Cantidad |
| Estado Trámites Esigna | 479 |
| Normatividad | 176 |
| Entidades que no son competencia Supersolidaria | 167 |
| Delegatura Financiera | 132 |
| Control Legalidad Asambleas | 128 |



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



De lo expuesto se pudo establecer que, para averiguar el estado de los trámites radicados en nuestro Sistema de Gestión Documental Esigna se recibieron **479** llamadas, corresponde al tema de mayor interés sobre el total de llamadas recibidas, seguido de las inquietudes que se le presentan a nuestras organizaciones de economía solidaria vigiladas, en cuanto a la normatividad del sector con **176** llamadas; así mismo, se recibieron **167** llamadas referente a inquietudes que no son competencia de esta Superintendencia.

Se recibieron también **132** llamadas por inquietudes relacionadas con temas de índole financiero y cerramos nuestro reporte con el otro concepto que más tuvo consultas y estas fueron por temas correspondientes a los controles de legalidad de las asambleas con **128** llamadas recibidas.

6. ATENCIÓN PERSONALIZADA:

Durante el segundo 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, 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 del 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.

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.

| ATENCIONES PRESENCIALES 2do. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa | | |
|---|-----------|-----------------|
| Descripción | Cantidad | % Participación |
| Citas atendidas | 6 | 42,86% |
| Inasistencias | 7 | 50,00% |
| No se pudo atender | 1 | 7,14% |
| Total citas programadas | 14 | 100,00% |



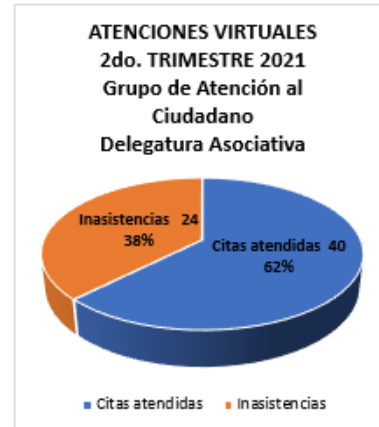
Fuente: PQRSD Delegatura Asociativa, Esigna, SES, Construcción propia

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 segundo trimestre del año 2021, se programaron un total de **64** atenciones virtuales, de las cuales, **40** 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.

| ATENCIONES VIRTUALES 2do. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa | | |
|--|----------|-----------------|
| Descripción | Cantidad | % Participación |
| Citas atendidas | 40 | 62,50% |
| Inasistencias | 24 | 37,50% |
| Citas Programadas | 64 | 100,00% |



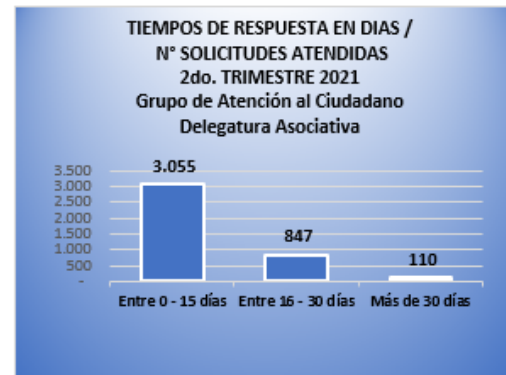
Fuente: PQRSD Delegatura Asociativa, Esigna, SES, Construcción propia

8. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD

En el segundo 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 **12,02** días hábiles.

Es importante destacar que para el segundo trimestre del año 2021, se expidieron un total de **4.012** respuestas a las solicitudes recibidas de PQRSD – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias, mediante las cuales, se puede establecer una importante y efectiva gestión en la atención a la ciudadanía de **3.055** solicitudes dentro de un periodo de medición de **0-15** días, representando el **76.15%**, seguido de **847** respuestas que también se emitieron de manera favorable dentro del rango de 16 – 30 días lo que refiere el **21.11%** de nuestra gestión y por último en la medición de más de 30 días se encuentran **110** trámites atendidos con el **2.74%**.

| TIEMPOS DE RESPUESTA EN DIAS / N° SOLICITUDES ATENDIDAS 2do. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa | | |
|---|--------------------------|----------------|
| Periodo de atención | N° Solicitudes atendidas | % |
| Entre 0 - 15 días | 3.055 | 76,15% |
| Entre 16 - 30 días | 847 | 21,11% |
| Más de 30 días | 110 | 2,74% |
| Total | 4.012 | 100,00% |



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

9. ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO:

Durante el segundo trimestre del año 2021, a través del correo electrónico atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co, se recibieron **6.600** correos electrónicos, los cuales se remitieron al grupo de correspondencia para que fueran radicados e incorporados al Sistema de Gestión Documental Esigna, para su asignación al área responsable de su trámite.

| CORREOS ELECTRÓNICOS ATENDIDOS 2do. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa | | |
|--|--------------|----------------|
| Mes | Cantidad | % |
| Abril de 2021 | 2.300 | 34,85% |
| Mayo de 2021 | 2.093 | 31,71% |
| Junio de 2021 | 2.207 | 33,44% |
| Total | 6.600 | 100,00% |



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

Es de mencionar que, este canal de comunicación se ha venido fortaleciendo ante las medidas dictadas por el gobierno nacional y distrital, algunos días se suspendió la atención

“Super-Visión” para la transformación



de correspondencia física en la sede de la Superintendencia, por la situación que estamos atravesando que 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

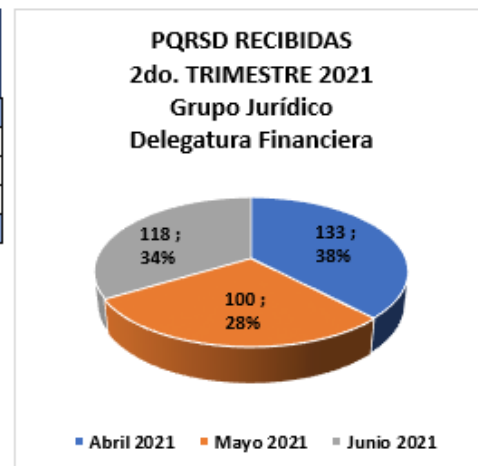
ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. PQRSD ESCRITAS:

En el segundo trimestre del año 2021, el Grupo Jurídico de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera, recibió **351** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias a través de nuestra plataforma de información documental Esigna, las cuales fueron finalizadas su totalidad, lo que equivale al **100%** de efectividad y cumplimiento en cuanto a la gestión desarrollada.



| PQRSD RECIBIDAS 2do. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera | | |
|--|------------|-----------------|
| Mes | Cantidad | % Participación |
| Abril 2021 | 133 | 37,89% |
| Mayo 2021 | 100 | 28,49% |
| Junio 2021 | 118 | 33,62% |
| Total | 351 | 100,00% |



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

Las solicitudes realizadas por la ciudadanía en general fueron radicadas directamente

“Super-Visión” para la transformación



en el Área de Correspondencia de la Superintendencia de la Economía Solidaria, se recibieron por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta este Ente de Supervisión y control.

2. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA PQRSD GRUPO JURÍDICO DELEGATURA FINANCIERA

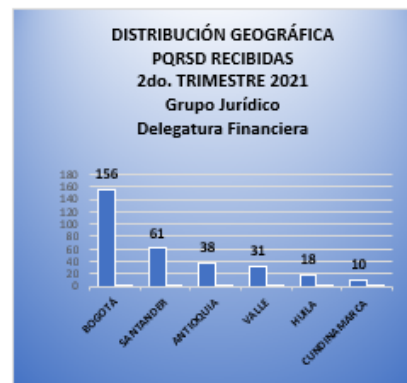
La Delegatura para la Supervisión de la actividad Financiera del Cooperativismo, de la Superintendencia de la Economía Solidaria tiene como función la inspección control y vigilancia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Multiactivas e Integrales con Sección de Ahorro y Crédito en todo el territorio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

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

En la siguiente gráfica, se describen las cantidades de solicitudes de PQRSD que se recibieron en el segundo 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 país, destacando los **cinco** (5) departamentos de donde se recibió el mayor número de quejas en contra de las organizaciones vigiladas, así: Bogotá D. C. **44.44%**, Santander **17.38%**, Antioquia **10.83%**, Valle **8.83%** Huila **5.13%**.



| DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA PQRSD RECIBIDAS 2do. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera | | |
|---|------------|-----------------|
| Departamento | Total | % Participación |
| BOGOTÁ | 156 | 44,44% |
| SANTANDER | 61 | 17,38% |
| ANTIOQUIA | 38 | 10,83% |
| VALLE | 31 | 8,83% |
| HUILA | 18 | 5,13% |
| CUNDINAMARCA | 10 | 2,85% |
| TOLIMA | 9 | 2,56% |
| CALDAS | 7 | 1,99% |
| NORTE DE SANTANDER | 5 | 1,42% |
| QUINDIO | 5 | 1,42% |
| NARIÑO | 4 | 1,14% |
| BOYACA | 2 | 0,57% |
| RISRALDA | 2 | 0,57% |
| BOLIVAR | 1 | 0,28% |
| CESAR | 1 | 0,28% |
| LA GUAJIRA | 1 | 0,28% |
| TOTAL | 351 | 100,00% |



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

“Super-Visión” para la transformación



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 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 segundo trimestre del año 2021:

| CAUSAS ECONÓMICAS | CAUSAS ADMINISTRATIVAS |
|---|--|
| Acuerdos de Pago | Malos manejos de los administradores |
| Alivios Financieros | Problemas de gobernabilidad |
| Cobro excesivo de intereses | Problemas de elección y o postulación |
| Cruce de cuentas | Transparencia a la hora de brindar información al asociado |
| Denuncias por conflictos de interés | Violación de normas de libre asociación y retiro |
| Devolución de Ahorros y Aportes | Violación al régimen legal, estatutos y reglamentos internos |
| Embargos sin el debido proceso | |
| Indebida aplicación de pagos | |
| No estar de acuerdo con los saldo 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

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), cuando se cuenta con la información que requiere el sistema para tal fin.

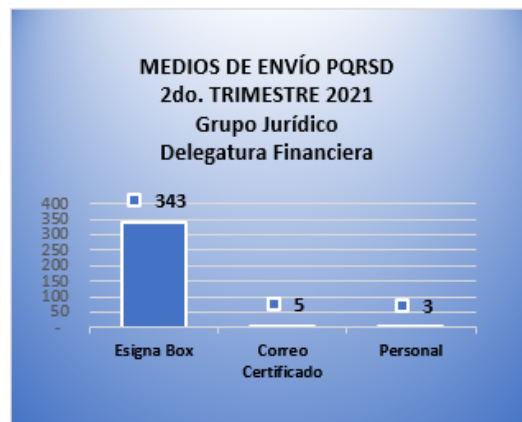
Con esta política, procuramos ser más eficientes en el envío de las comunicaciones, en razón a que el Sistema de Información Documental Esigna, formaliza su entrega mediante un correo electrónico al destinatario al instante, dado que, una vez el funcionario firma el documento, se realiza el proceso automático y 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 realizan por parte de esta oficina.

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



| MEDIOS DE ENVÍO PQRSD 2do. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera | | |
|---|------------|----------------|
| Medios de envío | N° PQRDS | % |
| Esigna Box | 343 | 97,72% |
| Correo Certificado | 5 | 1,42% |
| Personal | 3 | 0,85% |
| Total | 351 | 100,00% |



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

5. ENTIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PQRSD:

Es importante informar a la ciudadanía, las entidades Cooperativas de Ahorro y Crédito y Multiactivas e Integrales con Sección de Ahorro y Crédito, frente a las cuales se presentó el mayor número de de PQRSD, durante el segundo trimestre del año 2021:



RANKING 5 COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO MAYOR NÚMERO DE PQRSD 2do. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera

| Cooperativa | N° PQRSD |
|------------------------|----------|
| Fincomercio | 57 |
| Financiera Comultrasan | 46 |
| Progressa | 37 |
| Crearcoop | 8 |
| Coolac | 8 |



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

6. ATENCIÓN TELEFÓNICA:

La Superintendencia de la Economía Solidaria, en el marco estratégico adoptado y la política de transformación digital, adquirió un sistema de telefonía IP, que nos genera una mejor interrelación con 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.

Es importante destacar que, para el segundo trimestre del año 2021, se recibieron un total de **632** atenciones telefónicas, las que se clasificaron por temas que con mayor frecuencia consultan nuestros grupos de interés:



ATENCIÓN TELEFÓNICA 2do. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera

| Tipificación | Cantidad |
|--------------------------|------------|
| Delegatura Asociativa | 421 |
| PQRSD | 62 |
| Balance Social | 53 |
| Estado de Trámites | 40 |
| Alivios Financieros | 25 |
| No Competencia de la SES | 21 |
| Normatividad | 10 |
| TOTAL | 632 |



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

“Super-Visión” para la transformación



De lo expuesto, se pudo establecer que **421** fueron llamadas relacionadas con temas correspondientes a la Delegatura Asociativa, reportando el mayor número de consultas, seguido de la formulación de PQRSD con **62** llamadas; inquietudes sobre el balance social de nuestras organizaciones solidarias **53** llamadas; sobre el estado en el que se encuentran los trámites radicados en esta Superintendencia se recibieron **40** llamadas y, respecto de dudas frente a los alivios financieros **25** llamadas.

Los grupos de interés también consultaron por temas que no son competencia de la Superintendencia de la Economía Solidaria, para lo cual se les aclaró la entidad ante la cual deben formular sus inquietudes con un registro de **21** llamadas y en última instancia, consultaron por la normatividad aplicable al sector solidario con **10** llamadas recibidas.

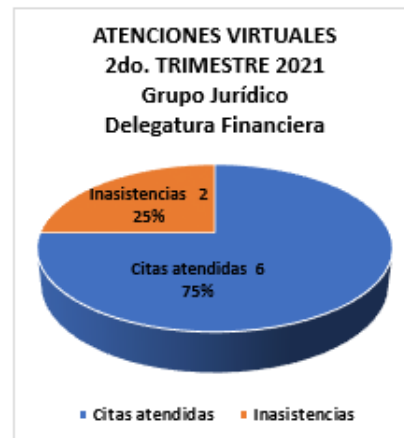
7. ATENCIÓN VIRTUAL:

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 segundo trimestre del año 2021, se programó un total de **8** atenciones virtuales, de las cuales **6** fueron efectivas, por contar con la asistencia del solicitante.



| ATENCIÓNES VIRTUALES 2do. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera | | |
|--|----------|-----------------|
| Descripción | Cantidad | % Participación |
| Citas atendidas | 6 | 75,00% |
| Inasistencias | 2 | 25,00% |
| Citas Programadas | 8 | 100,00% |



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



8. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD:

En el segundo 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 **94.30%** de los PQRSD radicadas, en un término no superior a 30 días hábiles, de las cuales, el **85.19%** fue atendido dentro 15 días hábiles siguientes y entre los 16 y 30 días hábiles el **9.12%**.



| TIEMPOS DE RESPUESTA EN DIAS / N° SOLICITUDES ATENDIDAS 2do. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera | | |
|--|--------------------------|----------------|
| Días Hábiles transcurridos | N° Solicitudes atendidas | % |
| Entre 0 - 15 días | 299 | 85,19% |
| Entre 16 - 30 días | 32 | 9,12% |
| Más de 30 días | 20 | 5,70% |
| Total | 351 | 100,00% |



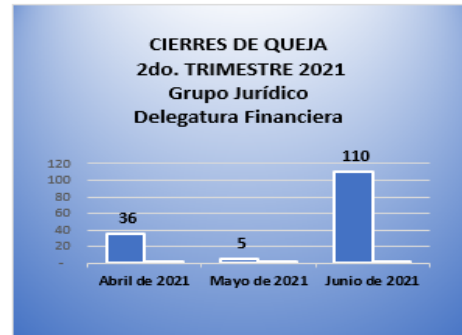
Fuente: PQRSD Grupo Jurídico Delegatura Financiera, Esigna, SES, Construcción propia

9. CIERRES DE QUEJA:

En el segundo trimestre del año 2021, se realizaron cierres de quejas por parte del Grupo Jurídico de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera Cooperativa, presentadas por los diferentes grupos de interés a esta Superintendencia, así:



| CIERRES DE QUEJA 2do. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera | | |
|--|--------------------------|----------------|
| Periodo de atención | N° Solicitudes recibidas | % |
| Abril de 2021 | 36 | 23,84% |
| Mayo de 2021 | 5 | 3,31% |
| Junio de 2021 | 110 | 72,85% |
| Total | 151 | 100,00% |



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



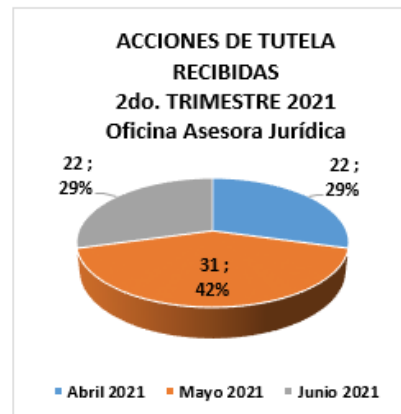
Oficina Asesora Jurídica

1. ACCIONES DE TUTELA:

En el segundo trimestre del año 2021, la Oficina Asesora Jurídica recibió **75** Acciones de Tutelas a través de nuestra plataforma de información documental Esigna, reflejando un incremento del **49%** frente a las recibidas durante el mismo trimestre del año 2020, en el que la Superintendencia de la Economía Solidaria recibió **38** casos.



| ACCIONES DE TUTELA RECIBIDAS 2do. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica | | |
|---|-----------|-----------------|
| Mes | Cantidad | % Participación |
| Abril 2021 | 22 | 29,33% |
| Mayo 2021 | 31 | 41,33% |
| Junio 2021 | 22 | 29,33% |
| Total | 75 | 100,00% |



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

De la anterior gráfica, podemos concluir que el mes de mayo de 2021, fue el mes en el que más se recibieron Acciones de Tutela con el **41.33%** de la medición, seguido de abril y junio de 2021 con el **29.33%**, 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 notificacionesjudiciales@supersolidaria.gov.co para el **100%** de las solicitudes atendidas.

Con este sistema de envío, estamos garantizando que los grupos de interés reciban de

“Super-Visión” para la transformación



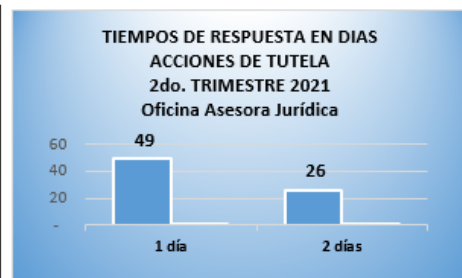
manera oportuna las respuestas o requerimientos que se emiten por parte de esta oficina.

3. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS ACCIONES DE TUTELA:

En el segundo trimestre del año 2021, el tiempo de respuesta en el que la Oficina Asesora Jurídica atendió las Acciones de Tutela recibidas de los diferentes Despachos Judiciales, se ajustó en un **100%** a los términos establecidos en la ley 1755 de 2015.



| TIEMPOS DE RESPUESTA EN DIAS ACCIONES DE TUTELA 2do. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica | | |
|---|---------------------------------|----------------|
| Días Transcurridos | Nº Acciones de Tutela atendidas | % |
| 1 día | 49 | 65,33% |
| 2 días | 26 | 34,67% |
| Total | 75 | 100,00% |



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

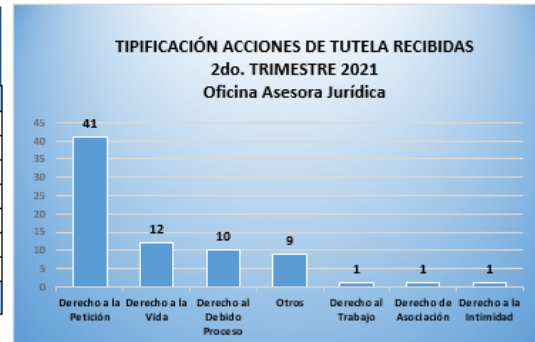
Al interior de la Oficina Asesora Jurídica, se están realizando una serie de actividades y estrategias tendientes a cumplir los términos establecidos en la ley y así poder brindar una atención con calidad, transparencia y eficiencia.

4. TIPIFICACIÓN ACCIONES DE TUTELA RECIBIDAS:

En el segundo trimestre del año 2021, las **75** Acciones de Tutela recibidas por la Oficina Asesora Jurídica, se clasificaron de acuerdo con la siguiente tipificación sobre los temas, encontrando que por Derechos de Petición porcentualmente correspondió al **54.67%**, seguido del Derecho a la Vida con el **16%**, Derecho al Debido Proceso el **13.33%** y sobre temas varios el **12%**.

También el Derecho al Trabajo, Derecho de Asociación y el Derecho a la Intimidad ascendió al **1.33%** de la medición.

| TIPIFICACIÓN ACCIONES DE TUTELA RECIBIDAS 2do. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica | | |
|--|-----------|-----------------|
| Tipificación | Cantidad | % Participación |
| Derecho a la Petición | 41 | 54,67% |
| Derecho a la Vida | 12 | 16,00% |
| Derecho al Debido Proceso | 10 | 13,33% |
| Otros | 9 | 12,00% |
| Derecho al Trabajo | 1 | 1,33% |
| Derecho de Asociación | 1 | 1,33% |
| Derecho a la Intimidad | 1 | 1,33% |
| Total | 75 | 100,00% |

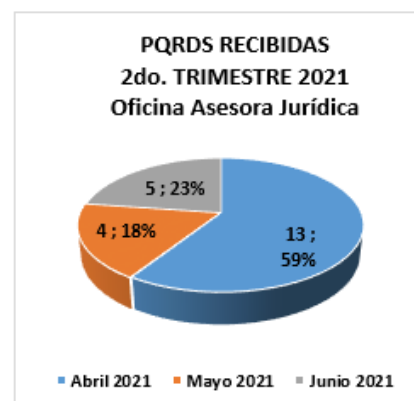


Fuente: PQRSD Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia

5. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS y/o SUGERENCIAS:

La Oficina Asesora Jurídica recibió durante el segundo trimestre del año 2021, un total de **22** casos de PQRDS – Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias o Sugerencias, siendo abril de 2021, el mes en el que más casos se recibieron por parte de los diferentes grupos de interés con **13** solicitudes, seguido del mes de mayo de 2021, en que se reportaron **4** solicitudes y en junio de 2021, donde nos reportaron **5** solicitudes recibidas mediante nuestro sistema de gestión documental Esigna, en el que la comunidad solidaria solicitó concepto de esta Superintendencia sobre diferentes situaciones, a saber:

| PQRDS RECIBIDAS 2do. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica | | |
|--|-----------|-----------------|
| Mes | Cantidad | % Participación |
| Abril 2021 | 13 | 59,09% |
| Mayo 2021 | 4 | 18,18% |
| Junio 2021 | 5 | 22,73% |
| Total | 22 | 100,00% |



“Super-Visión” para la transformación



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

6. TIPIFICACIÓN PQRDS RECIBIDAS:

La Oficina Asesora Jurídica realizó una tipificación para las 22 PQRDS – Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias o Sugerencias recibidas durante el segundo trimestre del año 2021, clasificando las temáticas de las mismas en tres (3) grupos, dentro de los cuales por temas varios u otros se recibieron el **63.64%** de las solicitudes, seguido de traslados por competencia con el **22.73%** y finalizando con el **13.64%** en cuanto a solicitudes de información.



| TIPIFICACIÓN PQRDS RECIBIDAS 2do. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica | | |
|---|-----------|-----------------|
| Tipificación | Cantidad | % Participación |
| Solicitudes de Información | 3 | 13,64% |
| Traslados por Competencia | 5 | 22,73% |
| Otros | 14 | 63,64% |
| Total | 22 | 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, 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 un registro de envíos durante el segundo trimestre del año 2021, equivalente al 50% de los envíos por este medio para las PQRDS – Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias o Sugerencias recibidas.

El otro medio de envío utilizado, fue mediante el correo de Notificaciones Judiciales notificacionesjudiciales@supersolidaria.gov.co con el 50% restante de los envíos registrados.

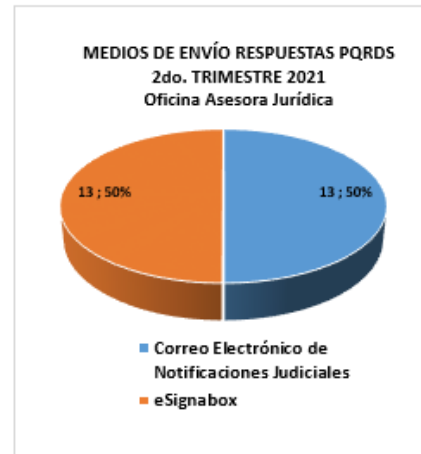
Con esta política, procuramos ser más eficientes en el envío de las comunicaciones, en razón a que el Sistema de Información Documental Esigna, formaliza su entrega mediante un correo electrónico del destinatario al instante, una vez el funcionario encargado de firmar el documento realiza el proceso,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



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



| MEDIOS DE ENVÍO RESPUESTAS PQRDS 2do. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica | | |
|---|-----------|-----------------|
| Medio de Envío | Cantidad | % Participación |
| Correo Electrónico de Notificaciones Judiciales | 13 | 50,00% |
| eSignabox | 13 | 50,00% |
| Total | 26 | 100,00% |



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

8. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD:

Es importante destacar que, para el segundo trimestre del año 2021, se expidieron un total de **26** 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 **15** solicitudes dentro de un periodo de medición de **0-5** días, representando el **57.69%**, seguido de **6** respuestas, que también se emitieron de manera favorable dentro del rango de más de 10 días, lo que refiere el **23.08%** de nuestra gestión y por último en la medición de **6-10** días se encuentran **5** trámites atendidos con el **19.23%**.

| TIEMPOS DE RESPUESTA PQRDS 2do. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica | | |
|---|-------------------------------|----------------|
| Días Transcurridos | Nº Respuestas PQRDS Atendidas | % |
| 0 - 5 días | 15 | 57,69% |
| 6 - 10 días | 5 | 19,23% |
| Más de 10 días | 6 | 23,08% |
| Total | 26 | 100,00% |



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

9. CONSULTAS Y CONCEPTOS JURÍDICOS:

En el segundo trimestre del año 2021, la Oficina Asesora Jurídica recibió **152** solicitudes de consultas jurídicas, a través de nuestra plataforma de información documental Esigna, siendo junio de 2021 el mes más representativo de la medición con **66** casos, para un **43.42%**, seguido de abril de 2021 con **47** casos, para el **30.92%** y mayo de 2021, con **39** casos para el **25.66%**, mediante los cuales la ciudadanía formuló diferentes tipos de inquietudes y solicitudes de conceptos jurídicos.

| CONSULTAS RECIBIDAS 2do. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica | | |
|--|------------|-----------------|
| Mes | Cantidad | % Participación |
| Abril 2021 | 47 | 30,92% |
| Mayo 2021 | 39 | 25,66% |
| Junio 2021 | 66 | 43,42% |
| Total | 152 | 100,00% |



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

“Super-Visión” para la transformación

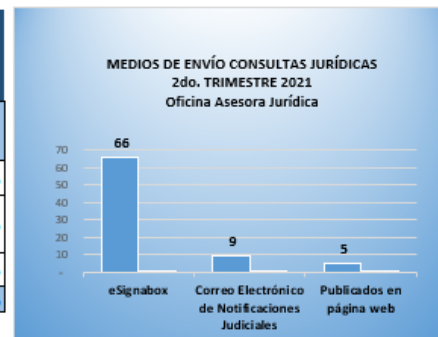
10. MEDIOS DE ENVÍO RESPUESTAS A CONSULTAS JURÍDICAS:

En el segundo trimestre del año 2021, la Oficina Asesora Jurídica, expidió un total de **80** respuestas ante las consultas jurídicas formuladas por la ciudadanía mediante el uso de la plataforma de información documental Esigna, las cuales, según lo determina la política establecida para el debido manejo de los recursos y el cuidado ambiental, y en aras de dar cumplimiento al Sistema de Gestión Ambiental ISO:14001-2015 y a su política de cero papel, adoptó como estrategia el envío de su correspondencia a través del correo electrónico (eSigna box - mail certificado) para la entrega del **82.50%** de las respuestas que se expidieron.

También, la Superintendencia mediante el uso del correo de Notificaciones Judiciales notificacionesjudiciales@supersolidaria.gov.co, realizó el envío de **11.25%** de los conceptos que se atendieron, seguidos del **6.25%** de las respuestas que fueron publicadas mediante el uso de nuestra página web.

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.

| MEDIOS DE ENVÍO CONSULTAS JURÍDICAS 2do. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica | | |
|--|-----------|-----------------|
| Medio de Envío | Cantidad | % Participación |
| eSignabox | 66 | 82,50% |
| Correo Electrónico de Notificaciones Judiciales | 9 | 11,25% |
| Publicados en página web | 5 | 6,25% |
| Total | 80 | 100,00% |



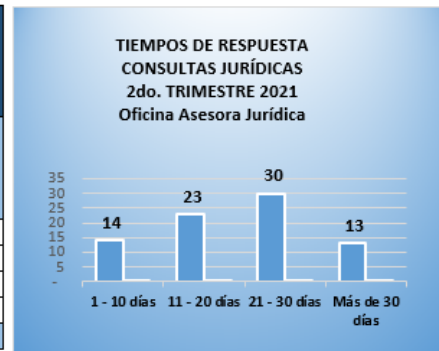
Fuente: PQRSD Delegatura Asociativa, Esigna, SES, Construcción propia

11. TIEMPO DE RESPUESTA CONSULTAS JURÍDICAS:

Es importante destacar que, para el segundo trimestre del año 2021, se expidieron un total de **80** respuestas de las consultas jurídicas recibidas de los diferentes grupos de interés, mediante lo cual, se puede establecer una importante y efectiva gestión en la atención a la ciudadanía, dentro de los 30 días de haber sido recibidas para **67** casos, que reflejan el **83.75%** de la medición, seguidos de **13** casos para el **16.25%**, que fueron atendidos

después de los 30 días.

| TIEMPOS DE RESPUESTA CONSULTAS JURÍDICAS 2do. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica | | |
|---|---|----------------|
| Días Transcurridos | Nº Respuestas Consultas Jurídicas Atendidas | % |
| 1 - 10 días | 14 | 17,50% |
| 11 - 20 días | 23 | 28,75% |
| 21 - 30 días | 30 | 37,50% |
| Más de 30 días | 13 | 16,25% |
| Total | 80 | 100,00% |



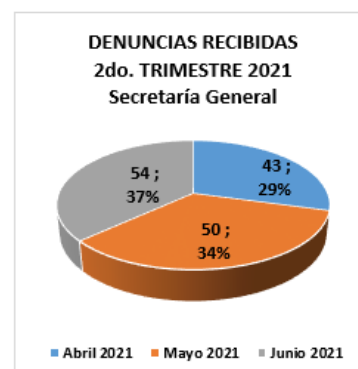
Fuente: PQRSD Delegatura Asociativa, Esigna, SES, Construcción propia

Secretaría General

ATENCIÓN DE DENUNCIAS – RITA

En el segundo trimestre del año 2021, la Secretaría General de la Superintendencia de la Economía Solidaria, recibió **147** denuncias a través de nuestra plataforma de información documental Esigna:

| DENUNCIAS RECIBIDAS 2do. TRIMESTRE 2021 Secretaría General | | |
|--|------------|-----------------|
| Mes | Cantidad | % Participación |
| Abril 2021 | 43 | 29,25% |
| Mayo 2021 | 50 | 34,01% |
| Junio 2021 | 54 | 36,73% |
| Total | 147 | 100,00% |



“Super-Visión” para la transformación 



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 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 segundo trimestre de año 2021, se pudo establecer que, el 100% de los correos recibidos mediante este canal de comunicación con la ciudadanía, es competencia del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, por lo cual, 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 presentan nuestros grupos de interés, relacionadas con temas de corrupción o en el que se pongan de presente hechos que impliquen presuntas faltas disciplinarias, en los que hubiera tenido algún tipo de participación los funcionarios o contratistas de la Supersolidaria.