



**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

## TERCER 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](http://www.supersolidaria.gov.co)  
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



## INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de la Economía Solidaria pone a disposición de 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 el presente 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 tercer 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 mantener informada a la ciudadanía en general, sobre los trámites y servicios 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 a través del presente informe, las estadísticas y los procesos realizados de cara a la ciudadanía, por parte de los Grupos de Servicio al Ciudadano, Jurídico de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera Cooperativa, por la Oficina Asesora Jurídica y por la Secretaría General, 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.
- El acercamiento de la Superintendencia de la Economía Solidaria con la ciudadanía, mediante espacios académicos y de socialización con la comunidad.



## 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: De lunes a viernes de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. jornada continua durante el tiempo que dure las medidas dispuestas por el gobierno nacional, con

**“Super-Visión” para la transformación**



ocasión de la Emergencia Económica, Social y Ecológica por la pandemia COVID 19.

### **Línea telefónica:**

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

- **Línea gratuita nacional:** 01800-180-430.
- **Línea de servicio al ciudadano:** (60-1) 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 el acompañamiento al reporte de información financiera y al soporte del aplicativo SICSES (Sistema Integral de Captura de la Superintendencia de la Economía Solidaria). PBX: (57) (60-1) 7 560 - 557 Extensiones 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). Actualmente, estamos atendiendo usuarios sin cita previa.

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, se dispuso de la herramienta google meet, para la prestación del servicio de forma virtual, posteriormente a la solicitud enviada por el correo electrónico [citascau@supersolidaria.gov.co](mailto:citascau@supersolidaria.gov.co), con el asunto “asignación de cita virtual”.

### **Correos electrónicos:**

Con el fin de mejorar el acceso y facilitar el trámite de preguntas, quejas, reclamos, solicitudes y 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.

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:**

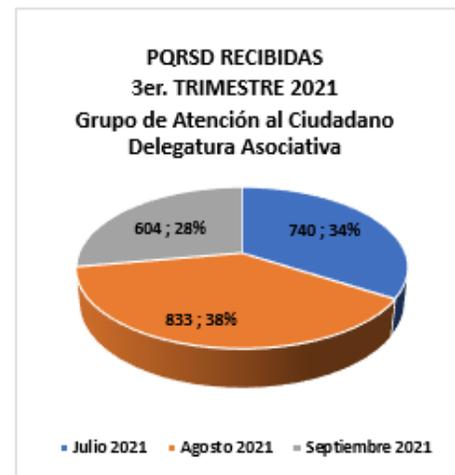
Durante el tercer trimestre de 2021, la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la



Forma Asociativa Solidaria, recibió **2.177** 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.



PQRSD RECIBIDAS 3er. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Mes	Cantidad	% Participación
Julio 2021	740	34%
Agosto 2021	833	38%
Septiembre 2021	604	28%
<b>Total</b>	<b>2.177</b>	<b>100%</b>



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

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, por parte de la organización vigilada, la Supersolidaria, requerirá al órgano de control social, con el fin de evaluar de fondo la solicitud.

El procedimiento anterior se aplica para los casos de las solicitudes presentadas a la organización solidaria, en las que cumplido el término no se obtenga respuesta a la misma.

Como consecuencia de los requerimientos realizados por parte de este Ente de



Supervisión, a través del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, para el presente trimestre, se recibieron **580** respuestas emitidas por las organizaciones vigiladas, las cuales fueron registradas a través de nuestra plataforma de información documental Esigna; en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1755 de 2015 y en la Resolución 2020113000435 de 17 de enero de 2020, tal como se describe a continuación:

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 una disminución del **12.75%** en el número de solicitudes recibidas, pues, el tercer trimestre de 2020 se presentaron **2.495** solicitudes; así mismo, respecto del segundo trimestre del año 2021, en el que se recibieron **2.396**, hubo una disminución del **9.14%** en las solicitudes de PQRSD que nos allegaron.

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

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



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA ENTIDADES MAYOR NÚMERO PQRSD 3er. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Departamento	Total	% Participación
Bogotá	876	46,55%
Valle del Cauca	410	21,79%
Antioquia	291	15,46%
C/marca	125	6,64%
Atlántico	97	5,15%
Santander	83	4,41%
<b>Total</b>	<b>1.882</b>	<b>100,00%</b>



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

Aunque, nuestras oficinas están localizadas en la ciudad de Bogotá D.C., se recibieron 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 concentraron en la ciudad de Bogotá D.C., durante el tercer trimestre del año 2021, en el que se registró un **46.55%** del total de las solicitudes presentadas, seguida del departamento del Valle del Cauca con un **21.79%**, y luego por los departamentos de Antioquia con un **15.46%**, Cundinamarca con el **6.64%**, en una menor proporción Atlántico con un **5.15%** y finalizando con Santander con el **4.41%** 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 tercer 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	528
19	Normatividad del sector	384
7	Traslado por competencia	351
13	Solicitud estado de la petición y/o solicitudes urgentes	267
2	solicitud devolución de aportes y ahorros	250
15	Solicitudes de entidades de control, rama ejecutiva y judicial	118
14	Solicitud estado de la organización solidaria	103
6	Presuntas irregularidades en el pago de auxilios de la entidad.	43
5	Cuotas descontadas de manera adicional pese a ya haber realizado el total de cuotas pactadas	34
3	Solicitud expedición de paz y salvos y concerniente a no entrega de los mismos	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 tercer trimestre del año 2021, así:

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

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



#### 4. MEDIOS DE ENVÍO:

La Superintendencia de la Economía Solidaria, tiene como política el manejo de los recursos y el cuidado ambiental, es así como, en aras de dar cumplimiento al Sistema de Gestión Ambiental ISO:14001-2015 y a su política de cero papel, el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa Solidaria, adoptó como estrategia el envío de su correspondencia a través del correo electrónico (Esigna box - mail certificado).

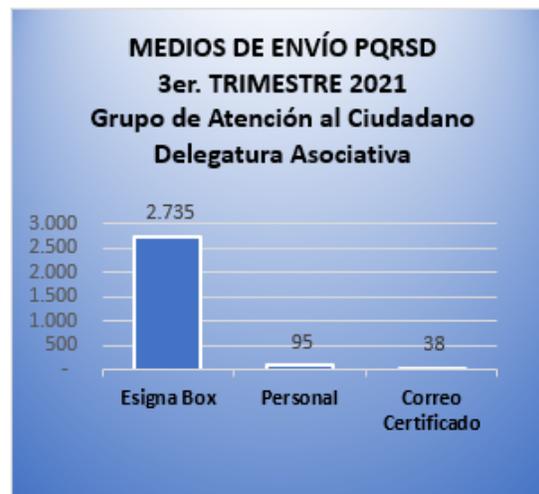
Con esta política, procuramos ser más eficientes en el envío de las comunicaciones, en razón a que el Sistema de Información Documental Esigna, formaliza su entrega mediante un correo electrónico del destinatario al instante, una vez el funcionario encargado de firmar el documento realiza el proceso,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

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



MEDIOS DE ENVÍO PQRSD 3er. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Medios de envío	Nº PQRDS	%
Esigna Box	2.735	95,36%
Personal	95	3,31%
Correo Certificado	38	1,32%
<b>Total</b>	<b>2.868</b>	<b>100,00%</b>



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



De la gráfica anterior, se infiere que, la política de “cero papel” se aplicó de manera estricta, pues el **95.36%** 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 cuanto a las comunicaciones que no fue posible establecer como medio de envío un correo electrónico o una dirección física, se determinó realizar su entrega de forma personal y estas representan el 3.31% durante el periodo de medición.

De la misma forma, mediante el uso del correo certificado se realizó la entrega del **1.32%** de las comunicaciones expedidas.

## 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.

Este aplicativo nos permite obtener estadísticas ajustadas con el fin de establecer acciones de mejora en las actividades de atención al ciudadano y e información sobre la satisfacción del servicio.

Es importante destacar que, para el tercer trimestre del año 2021, se recibieron un total de **2.931** atenciones telefónicas, dentro de las cuales, se clasificaron los siete (7) temas que con más frecuencia consultan nuestros grupos de interés, a saber:



ATENCIÓN TELEFÓNICA 3er. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa	
Tipificación	Cantidad
Estado Trámites Esigna	835
PQRDS contra las vigiladas verbal	441
Entidades que no son competencia Supersolidaria	339
Normatividad de la Superintendencia	338
Delegatura Financiera	207
Canales de Comunicación de la Superintendencia	192
SICSES Sistema de Captura de Información Financiera	149



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

De lo expuesto se estableció que los usuarios se comunican a esta Superintendencia, para solicitar información sobre el estado de sus trámites, de los cuales fueron atendidas **835** llamadas, que corresponde al tema de mayor interés sobre el total recibido. El segundo tema con mayor participación corresponde a PQRSD radicadas en contra de nuestras organizaciones de economía solidaria vigiladas con **441** llamadas. Referente a temas de organizaciones que no son competencia de esta Superintendencia, se atendieron **339** llamadas. En cuanto a solicitud de información referente a la normatividad vigente se recibieron **338** llamadas. Sobre temas a cargo de la Delegatura Financiera fueron atendidas **207** llamadas. Referente a los canales que dispone la Supersolidaria para el acceso a nuestros servicios un total de **192** llamadas y, por último, para aclarar inquietudes respecto del SICSES – Sistema de Captura de Información Financiera se atendieron un total de **149** llamadas.

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



## 6. ATENCIÓN PERSONALIZADA:

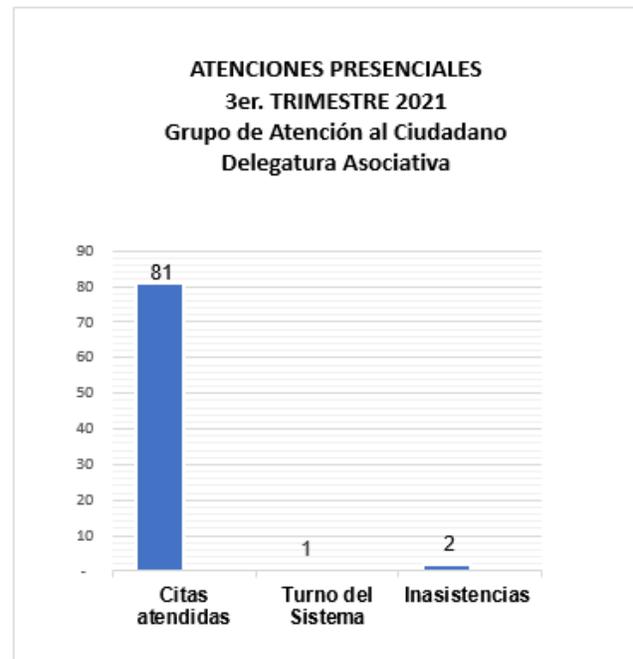
Durante el tercer trimestre del año 2021 y con el fin de brindar una atención personalizada a la ciudadanía con calidad, la Superintendencia de la Economía Solidaria, adoptó un protocolo de atención presencial para lo cual, el ciudadano debe solicitar sus citas personalizadas a través del correo electrónico [citascau@supersolidaria.gov.co](mailto:citascau@supersolidaria.gov.co), lo anterior, con el fin de garantizar el aforo en nuestras instalaciones y así mitigar los posibles riesgos de contagio, con la política de cuidar tanto a los ciudadanos, así como a nuestro personal. Para ello se dispuso disponibilidad de agenda para los días lunes y martes de cada semana, de acuerdo con la cantidad de solicitudes que se reciban; todo ello con el fin de dar cumplimiento a los protocolos de bioseguridad adoptados por la Supersolidaria y por la administración del edificio.

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

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

Para monitorear y mejorar nuestros servicios, hemos dispuesto del aplicativo Digiturno, que permite conocer las estadísticas del tiempo que se invierte para la atención de los ciudadanos, así como el número de atenciones realizadas, el tipo de consulta y la valoración respecto de la atención prestada. 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, el cual arrojó durante el trimestre una alta afluencia de usuarios que fueron atendidos en las instalaciones de la Superintendencia, con **81** citas atendidas de manera exitosa, representando el **96.43%** de la medición.

ATENCIONES PRESENCIALES 3er. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Descripción	Cantidad	% Participación
Citas atendidas	81	96,43%
Turno del Sistema	1	1,19%
Inasistencias	2	2,38%
<b>Total citas programadas</b>	<b>84</b>	<b>100,00%</b>



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

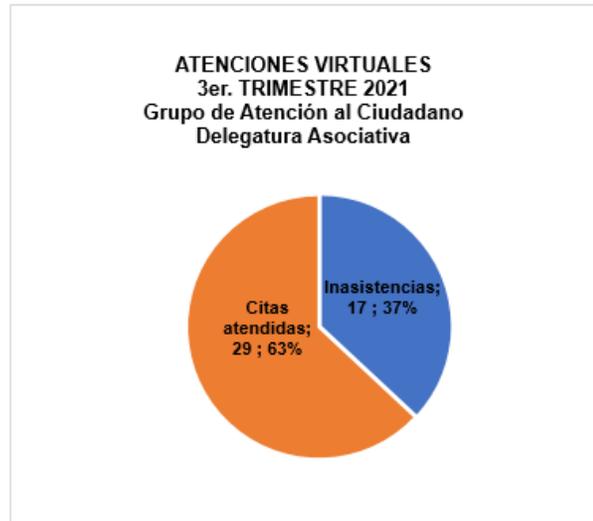
## 7. ATENCIÓN VIRTUAL:

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 tercer trimestre del año 2021, se programaron un total de **46** atenciones virtuales, de las cuales, **29** 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 determinar las razones por las cuales los usuarios no asistieron. Igualmente, se les contactó telefónicamente y se atendieron las consultas por medio de este canal.

ATENCIONES VIRTUALES 3er. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Descripción	Cantidad	% Participación
Inasistencias	17	36,96%
Citas atendidas	29	63,04%
Citas Programadas	46	100,00%



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

## 8. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD

En el tercer 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 **11,75** días hábiles.

Es importante destacar que, para el tercer trimestre del año 2021, se expidieron un total de **2.868** respuestas a las solicitudes recibidas de PQRSD – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias, mediante las cuales, se estableció una importante y efectiva gestión en la atención a la ciudadanía de **2.302** solicitudes dentro de un periodo de medición de **0-15** días, representando el **80.26%** del total de lo tramitado. Así mismo, se tramitaron **453** respuestas dentro del rango de **16 – 30** días, lo que corresponde al **15.79%**.



TIEMPOS DE RESPUESTA EN DIAS / N° SOLICITUDES ATENDIDAS 3er. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Período de atención	N° Solicitudes atendidas	%
Entre 0 - 15 días	2.302	80,26%
Entre 16 - 30 días	453	15,79%
Más de 30 días	113	3,94%
<b>Total</b>	<b>2.868</b>	<b>100,00%</b>



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

### Comparativo Tiempos de Respuesta 3er. Trimestre 2020 y 2021:

Comparando los tiempos de respuesta entre el tercer trimestre del año 2020 y lo ejecutado en el año 2021, se evidencia que se presentó una notable deducción en cuanto a la cantidad de PQRSD que se respondieron dentro de los 0 a 15 días equivalente al 13,78%; de la misma forma, en el rango de respuesta de los 16 a los 30 días disminuyó en el 70,97% y dentro de la periodicidad superior a los 30 días se emitieron el 70,42% menos de respuestas, respecto de la medición alcanzada en el mismo periodo del año anterior.



COMPARATIVO TIEMPOS DE RESPUESTA EN DIAS / N° SOLICITUDES ATENDIDAS 3er. TRIMESTRE 2020 Y 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Periodo de atención	N° Solicitudes atendidas 3er. Trimestre 2020	N° Solicitudes atendidas 3er. Trimestre 2021
Entre 0 - 15 días	2.670	2.302
Entre 16 - 30 días	1.316	453
Más de 30 días	382	113
<b>Total</b>	<b>4.368</b>	<b>2.868</b>



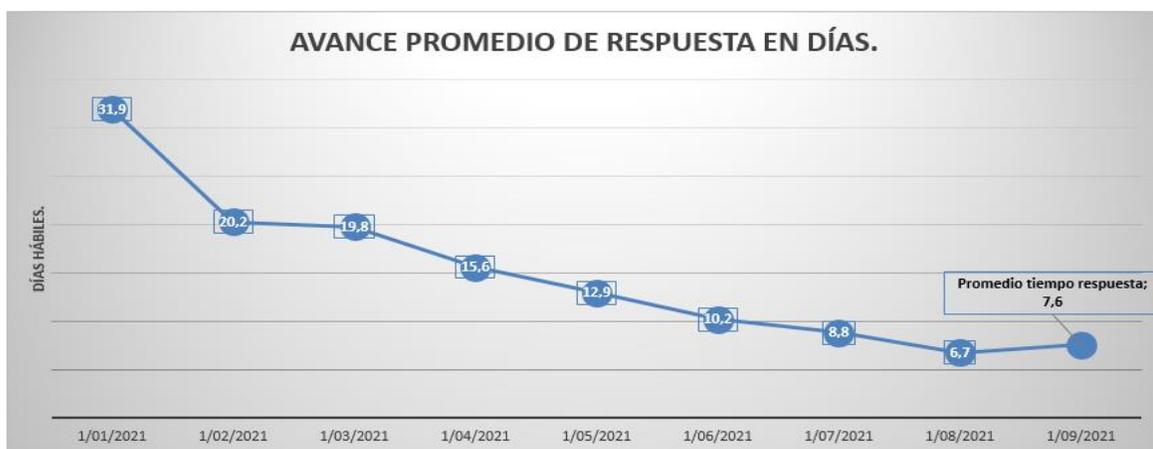
Fuente: PQRSD Delegatura Asociativa, Esigna, SES, Construcción propia

**“Super-Visión” para la transformación**



A continuación, se presenta una gráfica consolidada, mediante la cual se evidencia la gestión obtenida por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, durante el año 2021, en el cual se pasó de invertir un promedio de **31.9 días** en el trámite de respuestas a las PQRSD durante el mes de enero de 2021; al cierre del mes de septiembre de 2021 se obtuvo un promedio de **7.6 días**.

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



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

## 9. ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO:

Durante el tercer trimestre del año 2021, a través del correo electrónico [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co), se recibieron **6.257** correos electrónicos, relacionados con trámites y servicios a cargo de diferentes áreas de la Superintendencia, 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 3er. TRIMESTRE 2021 Grupo de Atención al Ciudadano Delegatura Asociativa		
Mes	Cantidad	%
Julio de 2021	2.167	34,63%
Agosto de 2021	2.091	33,42%
Septiembre de 2021	1.999	31,95%
<b>Total</b>	<b>6.257</b>	<b>100,00%</b>



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

## 10. PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

La Superintendencia de la Economía Solidaria participó de manera activa en las Ferias Acércate organizadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, con representación en las ciudades de San Jacinto (Bolívar) y Sardinata (Norte de Santander), durante los días 11 al 13 de agosto de 2021 y 9 al 10 de septiembre de 2021 respectivamente, mediante la cual se hizo un importante contacto con las regiones, atendiendo las diferentes inquietudes de la ciudadanía, exponiendo los servicios y los canales de acceso para el trámite de las solicitudes e inquietudes sobre el sector solidario.

**Feria Acércate**



**Nombre:** Feria Acércate  
**Fecha:** Agosto 12 de 2021  
**Hora:** 8:00 a.m.  
**Modalidad:** Presencial  
**Lugar:** San Jacinto, Bolívar



En la feria realizada en Sardinata (Norte de Santander), se realizaron un total de 15 capacitaciones por parte de Funcionarios de la Supersolidaria y se atendieron 23 ciudadanos, donde se les informó acerca de los trámites y servicios que presta la Superintendencia.

“Super-Visión” para la transformación 

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



### Segunda Feria Acércate



**Nombre:** Segunda Feria Acércate  
**Fecha:** Viernes 10 de septiembre de 2021  
**Hora:** 8:00 a.m.  
**Modalidad:** Presencial  
**Lugar:** Estadio San Martín, ubicado en Sardinata, Norte de Santander



**“Super-Visión” para la transformación**



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

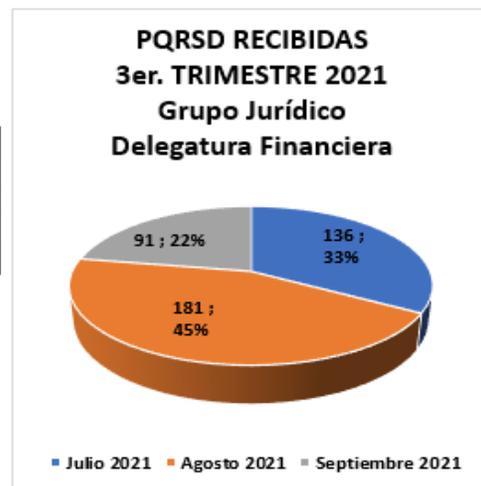
### ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

#### 1. PQRSD ESCRITAS:

En el tercer trimestre del año 2021, el Grupo Jurídico de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera, quienes son los responsables de dar trámite a las PQRSD por parte de los usuarios de las cooperativas de ahorro y crédito, recibió un total de **367** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias a través de nuestra plataforma de información documental Esigna, las cuales fueron finalizadas en su totalidad, lo que equivale al **100%** de efectividad y cumplimiento en cuanto a la gestión desarrollada.



PQRSD RECIBIDAS 3er. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Mes	Cantidad	% Participación
Julio 2021	136	33,33%
Agosto 2021	181	44,36%
Septiembre 2021	91	22,30%
<b>Total</b>	<b>408</b>	<b>100,00%</b>



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

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



## 2. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA PQRSD GRUPO JURÍDICO DELEGATURA FINANCIERA

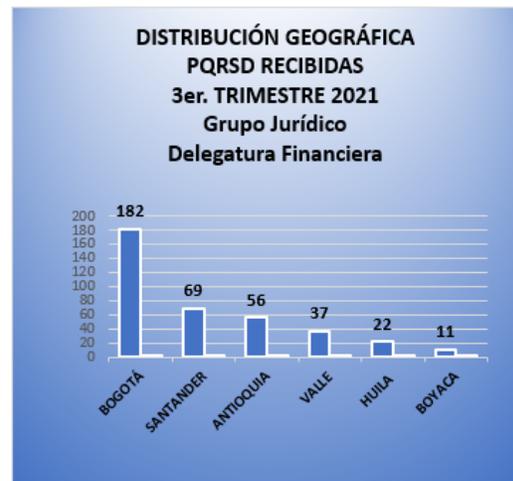
La Delegatura para la Supervisión de la actividad Financiera del Cooperativismo de la Superintendencia de la Economía Solidaria, tiene como función la inspección, el control y la vigilancia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Multiactivas e Integrales con Sección de Ahorro y Crédito en todo el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

Las oficinas de la Superintendencia están localizadas en Bogotá; sin embargo, 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 tercer trimestre del año 2021, de acuerdo con el departamento de origen de la organización solidaria, así como el porcentaje que representó su medición a nivel nacional, destacando en ello los **seis** (6) departamentos de donde se recibió el mayor número de quejas en contra de las organizaciones vigiladas, así: Bogotá D. C. **44.61%**, Santander **16.91%**, Antioquia **13.73%**, Valle **9.07%**, Huila **5.39%** y Boyacá 2.7%.



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA PQRSD RECIBIDAS 3er. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Departamento	Total	% Participación
BOGOTÁ	182	44,61%
SANTANDER	69	16,91%
ANTIOQUIA	56	13,73%
VALLE	37	9,07%
HUILA	22	5,39%
BOYACA	11	2,70%
QUINDIO	7	1,72%
TOLIMA	6	1,47%
CUNDINAMARCA	5	1,23%
NARIÑO	5	1,23%
LA GUAJIRA	3	0,74%
CUCUTA	2	0,49%
CAQUETA	1	0,25%
NORTE DE SANTANDER	1	0,25%
RISRALDA	1	0,25%
<b>TOTAL</b>	<b>408</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 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 tercer trimestre del año 2021:

<b>CAUSAS ECONÓMICAS</b>	<b>CAUSAS ADMINISTRATIVAS</b>
Indebida aplicación de pagos	Malos manejos de los administradores
Acuerdos de Pago	Problemas de gobernabilidad
Alivios Financieros	Problemas de elección y o postulación
Cobro excesivo de intereses	Transparencia a la hora de brindar información al asociado
Cruce de cuentas	Violación de normas de libre asociación y retiro
Denuncias por conflictos de interés	Violación al régimen legal, estatutos y reglamentos internos
Devolución de Ahorros y Aportes	
Embargos sin el debido proceso	
No estar de acuerdo con los saldos de las obligaciones	
Reestructuración crédito	
Reporte negativo a centrales de riesgo	
Solicitud paz y salvo y estado de cuenta	

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

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



MEDIOS DE ENVÍO PQRSD 3er. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Medios de envío	Nº PQRDS	%
Esigna Box	1.470	70,67%
Correo Certificado	473	22,74%
Personal	137	6,59%
<b>Total</b>	<b>2.080</b>	<b>100,00%</b>



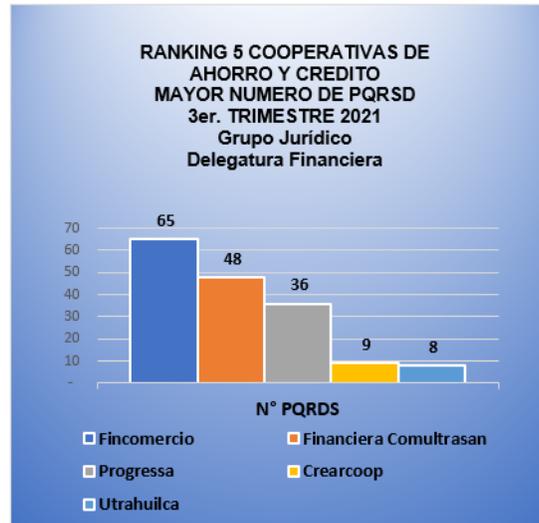
Fuente: PQRSD Grupo Jurídico Delegatura Financiera, Esigna, SES, Construcción propia

## 5. ENTIDADES CON MAYOR NÚMERO DE PQRSD:

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

**RANKING 5 COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO MAYOR NÚMERO DE PQRSD 3er. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera**

Cooperativa	N° PQRDS
Fincomercio	65
Financiera Comultrasan	48
Progressa	36
Crearcoop	9
Utrahuilca	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 y el poder obtener estadísticas ajustadas, con el fin de establecer acciones de mejora en las actividades de atención al ciudadano.

Es importante destacar que, para el tercer trimestre del año 2021, se prestaron **482** atenciones telefónicas de la ciudadanía, las que se clasificaron por los temas que con mayor frecuencia consultan nuestros grupos de interés:



ATENCIÓN TELEFÓNICA 3er. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera	
Tipificación	Cantidad
Delegatura Asociativa	255
PQRSD	84
Estado de Trámites	52
Alivios Financieros	43
No Competencia de la SES	30
Normatividad	18
<b>TOTAL</b>	<b>482</b>



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

De lo expuesto, se pudo establecer que **255** fueron llamadas relacionadas con temas correspondientes a la Delegatura Asociativa, reportando el mayor número de consultas, seguido de la formulación de PQRSD con **84** llamadas; inquietudes sobre el estado de los trámites radicados ante la Superintendencia **52** llamadas; sobre alivios financieros **43** llamadas; así mismo, sobre temas que no son competencia de la Supersolidaria se les aclaró la entidad ante la cual deben formular sus solicitudes con un registro de **30** llamadas y en última instancia, sobre inquietudes relacionadas con la normatividad vigente del sector un total de **18** llamadas.

## 7. ATENCIÓN VIRTUAL:

Con el fin de dar continuidad a la prestación del servicio de atención a la ciudadanía, la Superintendencia de la Economía Solidaria, dispuso de un canal virtual para brindar el acompañamiento a los diferentes grupos de interés.

Durante el tercer trimestre del año 2021, se programaron **10** atenciones virtuales, de las cuales **9** fueron efectivas, por contar con la asistencia del usuario.



ATENCIONES VIRTUALES 3er. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Descripción	Cantidad	% Participación
Citas atendidas	9	90,00%
Inasistencias	1	10,00%
Citas Programadas	10	100,00%



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

## 8. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD:

En el tercer 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 **95.59%** de los PQRSD radicadas, en un término no superior a 30 días hábiles, de las cuales, el **60.29%** fue atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes y entre los 16 y 30 días hábiles el **35.29%**.



TIEMPOS DE RESPUESTA EN DIAS / N° SOLICITUDES ATENDIDAS 3er. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Días Hábles transcurridos	N° Solicitudes atendidas	%
Entre 0 - 15 días	246	60,29%
Entre 16 - 30 días	144	35,29%
Más de 30 días	18	4,41%
<b>Total</b>	<b>408</b>	<b>100,00%</b>



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

## 9. CIERRES DE QUEJA:

En el tercer 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, siendo los meses de julio y agosto de 2021 los periodos en los que más se procesaron cierres de queja con el **64,07%** y **32,22%** de la medición respectivamente.

CIERRES DE QUEJA 3er. TRIMESTRE 2021 Grupo Jurídico Delegatura Financiera		
Período de atención	N° Solicitudes recibidas	%
Julio de 2021	173	64,07%
Agosto de 2021	87	32,22%
Septiembre de 2021	10	3,70%
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100,00%</b>



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



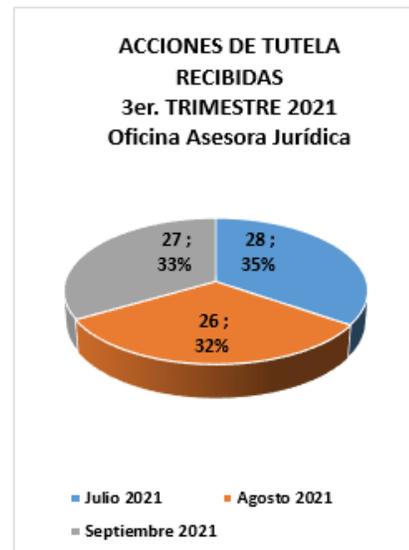
## Oficina Asesora Jurídica

### 1. ACCIONES DE TUTELA:

En el tercer trimestre del año 2021, la Oficina Asesora Jurídica recibió **81** Acciones de Tutelas a través de nuestra plataforma de información documental Esigna, reflejando un incremento del **10%** frente a las recibidas durante el mismo trimestre del año 2020, en el que la Superintendencia de la Economía Solidaria recibió **73** casos.



ACCIONES DE TUTELA RECIBIDAS 3er. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Mes	Cantidad	% Participación
Julio 2021	28	34,57%
Agosto 2021	26	32,10%
Septiembre 2021	27	33,33%
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100,00%</b>



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

De la anterior gráfica, podemos concluir que el comportamiento frente a la cantidad de tutelas recibidas ha sido muy equitativo durante el periodo de medición, puesto que, del total recibido en el trimestre de **81** casos, en julio de 2021 nos radicaron **28** acciones de tutela y en los meses siguientes **26** casos en agosto de 2021 y **27** en septiembre de 2021, las que se han venido aumentando progresivamente a través de la vigencia 2021.

En comparación con las vigencias anteriores para el año 2020 se recibieron **73** casos arrojando un incremento actual del 10% y para el año 2019 se recibieron **60** casos, indicando un incremento del 26%.



## 2. MEDIOS DE ENVÍO:

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

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

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

En el tercer 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 3er. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Días Transcurridos	Nº Acciones de Tutela atendidas	%
1 día	29	35,80%
2 días	51	62,96%
3 días	1	1,23%
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100,00%</b>



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

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

#### 4. TIPIFICACIÓN ACCIONES DE TUTELA RECIBIDAS:

En el tercer trimestre del año 2021, las **81** Acciones de Tutela recibidas por la Oficina Asesora Jurídica, se clasificaron de acuerdo con la siguiente tipificación sobre los temas, encontrando los más representativos en los Derechos de Petición que porcentualmente correspondió al **41.98%**, seguido del Derecho al Debido Proceso con el **24.69%**, Derecho al Trabajo el **11.11%** y por otros temas el **9.88%**.

TIPIFICACIÓN ACCIONES DE TUTELA RECIBIDAS 3er. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Tipificación	Cantidad	% Participación
Derecho de Petición	34	41,98%
Derecho al Debido Proceso	20	24,69%
Derecho al Trabajo	9	11,11%
Otros	8	9,88%
Derecho de Asociación	2	2,47%
Derecho a la Intimidad	2	2,47%
Derecho a la Libertad e Igualdad ante la Ley	2	2,47%
Derecho a la Vida	1	1,23%
Derecho a la Integridad Personal	1	1,23%
Derecho a la Libertad de expresión de Información	1	1,23%
Derecho de Participación	1	1,23%
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100,00%</b>

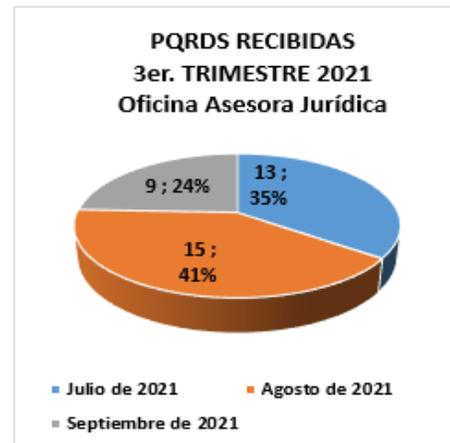


Fuente: PQRSD Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia

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

La Oficina Asesora Jurídica recibió durante el tercer trimestre del año 2021, un total de **37** casos de PQRDS – Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias o Sugerencias, de los cuales en el mes de julio de 2021 se recibieron **13** casos, **15** fueron recibidos en agosto de 2021 y **9** para el mes de septiembre de 2021, según lo registrado en nuestro sistema de gestión documental Esigna, en el que la comunidad solidaria solicitó concepto de esta Superintendencia sobre diferentes situaciones:

PQRDS RECIBIDAS 3er. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Mes	Cantidad	% Participación
Julio de 2021	13	35,14%
Agosto de 2021	15	40,54%
Septiembre de 2021	9	24,32%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,00%</b>

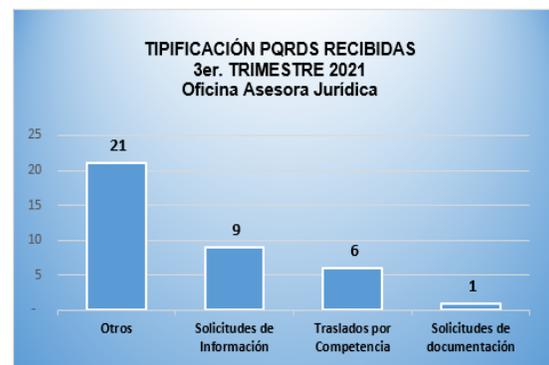


Fuente: PQRSD Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia

## 6. TIPIFICACIÓN PQRDS RECIBIDAS:

La Oficina Asesora Jurídica realizó una tipificación para las 37 PQRDS – Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias o Sugerencias recibidas durante el tercer trimestre del año 2021, clasificando las temáticas de las mismas en cuatro (4) grupos, dentro de los cuales por temas varios u otros se recibieron **21** casos, seguido de solicitudes de información con **9** casos, traslados por competencia con **6** casos y **1** más sobre solicitud de documentación.

TIPIFICACIÓN PQRDS RECIBIDAS 3er. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Tipificación	Cantidad	% Participación
Otros	21	56,76%
Solicitudes de Información	9	24,32%
Traslados por Competencia	6	16,22%
Solicitudes de documentación	1	2,70%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,00%</b>



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

**“Super-Visión” para la transformación**



## 7. MEDIOS DE ENVÍO PQRDS:

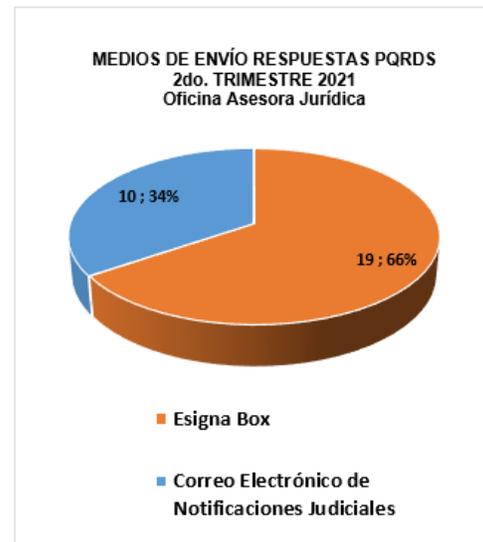
La Superintendencia de la Economía Solidaria, tiene como política el manejo de los recursos y el cuidado ambiental, es así como, en aras de dar cumplimiento al Sistema de Gestión Ambiental ISO:14001-2015 y a su política de cero papel, la Oficina Asesora Jurídica, ha adoptado como estrategia el envío de su correspondencia por medios digitales, para lo cual durante el tercer trimestre del año 2021 se registraron **19** envíos por Esigna Box equivalente al **65.52%** de la medición. Así mismo, mediante el uso del correo de Notificaciones Judiciales se registraron **10** envíos representando el **34.48%** respectivamente.

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 3er. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Medio de Envío	Cantidad	% Participación
Esigna Box	19	65,52%
Correo Electrónico de Notificaciones Judiciales	10	34,48%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>



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



## 8. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD:

Es importante destacar que, para el tercer trimestre del año 2021, se expidieron un total de **29** respuestas antes las solicitudes recibidas por la Oficina Asesora Jurídica 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 **18** solicitudes dentro de un periodo de medición de **0-5** días, representando el **62.07%**, seguido de **7** respuestas, que también se emitieron de manera favorable dentro del rango de más de **6 - 10** días, lo que refiere el **24.14%** de nuestra gestión y por último en la medición de más de **10** días se emitieron **4** respuestas representando el **13.79%**.



TIEMPOS DE RESPUESTA PQRDS 3er. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Días Transcurridos	Nº Respuestas PQRDS Atendidas	%
0 - 5 días	18	62,07%
6 - 10 días	7	24,14%
Más de 10 días	4	13,79%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>



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

## 9. CONSULTAS Y CONCEPTOS JURÍDICOS:

En el tercer trimestre del año 2021, la Oficina Asesora Jurídica recibió **164** solicitudes de consultas jurídicas, a través de nuestra plataforma de información documental Esigna, siendo agosto de 2021 el mes más representativo de la medición con **58** casos, para un **35.37%**, seguido de julio de 2021 con **56** casos, para el **34.15%** y septiembre de 2021, con **50** casos para el **30.49%**, mediante los cuales la ciudadanía formuló diferentes tipos de inquietudes y solicitudes de conceptos jurídicos.

CONSULTAS RECIBIDAS 3er. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Mes	Cantidad	% Participación
Julio de 2021	56	34,15%
Agosto de 2021	58	35,37%
Septiembre de 2021	50	30,49%
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,00%</b>



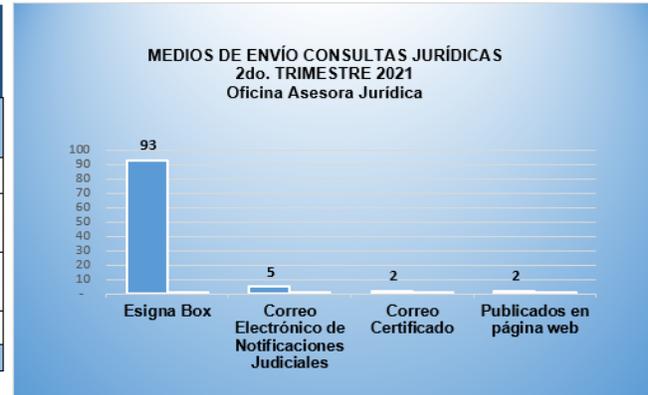
#### 10. Fuente: PQRSD Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia **MEDIOS DE ENVÍO RESPUESTAS A CONSULTAS JURÍDICAS:**

En el tercer trimestre del año 2021, la Oficina Asesora Jurídica, expidió un total de **102** 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 **91.18%** de las respuestas que se expidieron.

También, la Superintendencia mediante el uso del correo de Notificaciones Judiciales, mediante el cual se realizó el envío del **4.90%** de los conceptos que se atendieron, seguidos del **1.96%** de las respuestas que fueron publicadas mediante el uso de nuestra página web y del correo certificado en igual instancia.

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 asesora.

MEDIOS DE ENVÍO CONSULTAS JURÍDICAS 3er. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Medio de Envío	Cantidad	% Participación
Esigna Box	93	91,18%
Correo Electrónico de Notificaciones Judiciales	5	4,90%
Correo Certificado	2	1,96%
Publicados en página web	2	1,96%
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,00%</b>



### 11. Fuente: PQRSD Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia **TIEMPO DE RESPUESTA CONSULTAS JURÍDICAS:**

Es importante destacar que, para el tercer trimestre del año 2021, se expidieron un total de **102** 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 **100** casos, que reflejan el **98.04%** de la medición, seguidos de **2** casos para el **1.96%**, que fueron atendidos después de los 30 días.

TIEMPOS DE RESPUESTA CONSULTAS JURÍDICAS 3er. TRIMESTRE 2021 Oficina Asesora Jurídica		
Días Transcurridos	N° Respuestas Consultas Jurídicas Atendidas	%
1 - 10 días	15	14,71%
11 - 20 días	22	21,57%
21 - 30 días	63	61,76%
Más de 30 días	2	1,96%
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,00%</b>



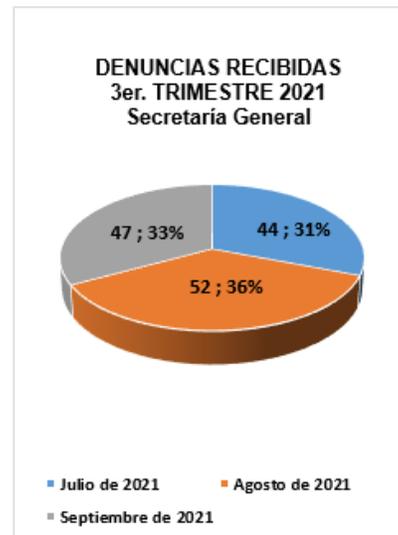
Fuente: PQRSD Oficina Asesora Jurídica, Esigna, SES, Construcción propia

## ATENCIÓN DE DENUNCIAS – RITA

En el tercer trimestre del año 2021, la Secretaría General de la Superintendencia de la Economía Solidaria, recibió **143** denuncias a través de la **Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA**, cuyo objetivo es el fortalecimiento de los mecanismos en los que las entidades del estado luchan contra la corrupción; también mediante ella se consigue un importante acercamiento de la ciudadanía con las instituciones del estado.



DENUNCIAS RECIBIDAS 3er. TRIMESTRE 2021 Secretaría General		
Mes	Cantidad	% Participación
Julio de 2021	44	30,77%
Agosto de 2021	52	36,36%
Septiembre de 2021	47	32,87%
<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>100,00%</b>



Fuente: Denuncias RITA, Esigna, SES, Construcción propia

En atención al informe trimestral establecido por la Ley 1712 de 2014 respecto de las denuncias recibidas en la entidad, corresponde a la Oficina de Control Disciplinario de la Superintendencia de la Economía Solidaria, la administración del correo [denunciasporcorrupción@supersolidaria.gov.co](mailto:denunciasporcorrupción@supersolidaria.gov.co); en tal virtud, luego de adelantar la verificación durante la recepción de denuncias para el tercer trimestre del año 2021, se pudo establecer que, el 100% de los correos recibidos mediante este canal de comunicación con la ciudadanía, se determinó que corresponde a PQRSD en contra de las organizaciones vigiladas, por lo tanto, su trámite 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.