

# Informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 2017- 1

Enero 01 a junio 30 de 2017

Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria  
Superintendencia de la Economía Solidaria  
Grupo interno de trabajo Servicio al Ciudadano  
Bogotá, D.C  
Julio 2017

## **PRESENTACION**

La superintendencia de la económica solidaria, a través del grupo interno de trabajo Servicio al Ciudadano, presenta informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas, atendidas y pendientes por tramite a través de los diferentes canales de comunicación, en el primer semestre de la presente vigencia; es importante mencionar que durante del 01 de enero al 30 de abril de 2017, el Grupo perteneció a la Secretaria General cuya denominación era “Grupo de Promoción para la Participación Social y Atención del Ciudadano”.

El informe se realiza con el objetivo de poner en conocimiento de los interesados el estado actual del Grupo y la gestión realizada durante el semestre, a fin de generar estrategias de mejoramiento por medio de un plan de acción a corto plazo que permita mejorar la prestación del servicio y disminuir los tiempos de respuesta; durante la elaboración se generan estadísticas conforme al número de PQRS recibidas en la entidad, discriminadas por número de peticiones tramitadas, pendientes por tramitar y archivadas, así mismo canales de comunicación por medio de los cuales se recibieron, enviaron y el tiempo de respuesta.

## **NORMATIVIDAD**

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente, ley 90 de 1995, ley 1474 de 2011, ley 1712 de 2014; y la normatividad interna con la resolución 2016100007535 de 13 de diciembre de 2016, Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en la Superintendencia de la Economía Solidaria.

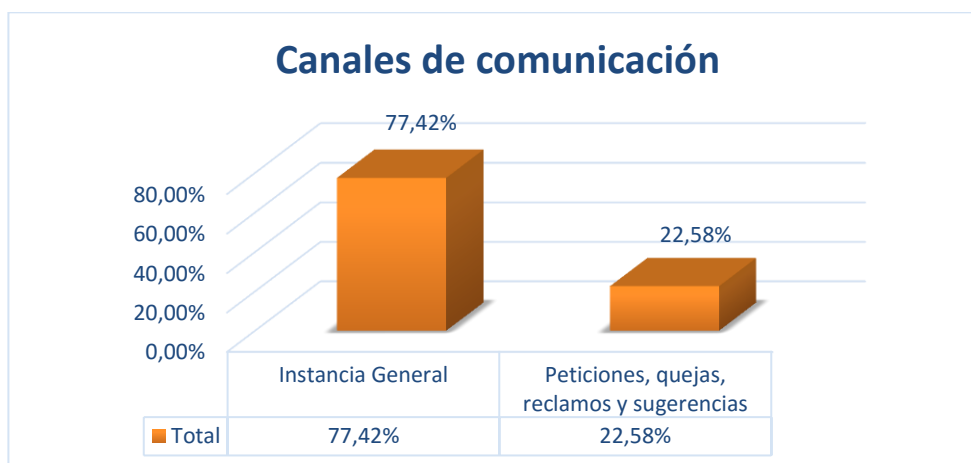
## **CANALES DE ATENCION**

La Superintendencia de la Economía Solidaria ha dispuesto los siguientes canales de comunicación para el servicio de la ciudadanía.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCION
Atención presencial	Centro de Servicio al Ciudadano CAU	Carrera 7 no. 31-10. Piso 11 (Bogotá)	Lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm
	Atención por correspondencia		Lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm
Atención Telefónica	Centro de Servicio al Ciudadano CAU	7 560 557 Ext. 10252,10127,10129, 10234	Lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm
	Línea fija Bogotá	7 560 557	Lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm
	Atención de denuncias por corrupción	7 560 557 Ext 10205	Lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm
Virtual	Aplicativo Pagina Web	<a href="http://www.supersolidaria.gov.co">http://www.supersolidaria.gov.co</a> <b>PQRS:</b> <a href="https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/tramites/tramite.do?formAction=btShow&amp;t=50003&amp;s=0#no-back-button">https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/tramites/tramite.do?formAction=btShow&amp;t=50003&amp;s=0#no-back-button</a>	El portal se encuentra activo las 24 horas

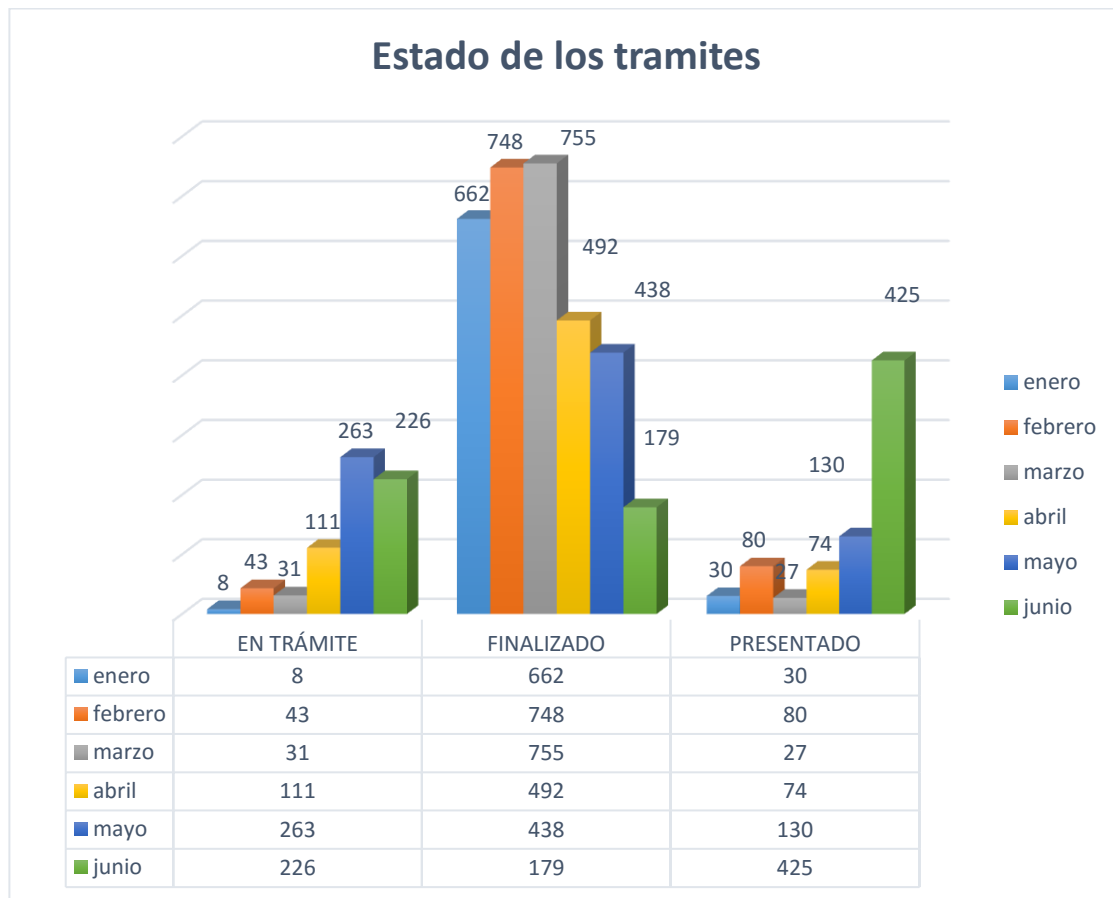
## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

En el primer semestre del 2017 la Superintendencia de la Economía Solidaria recibió 4722 solicitudes, de las cuales 4084 ingresaron por atención presencial (instancia general) y 531 por sede electrónica (página web y correo electrónico).



De acuerdo a los canales de comunicación establecidos, el más utilizado es la atención presencial considerando que el 77, 42% de las PQRS ingresó por este medio y un 22, 58 % por sedes electrónicas.

Ahora bien, de las 4722 solicitudes recibidas durante este periodo, se han tramitado y finalizado 3274, se encuentran en trámite 682 y 766 pendientes por atender.



### Tipologías recurrentes

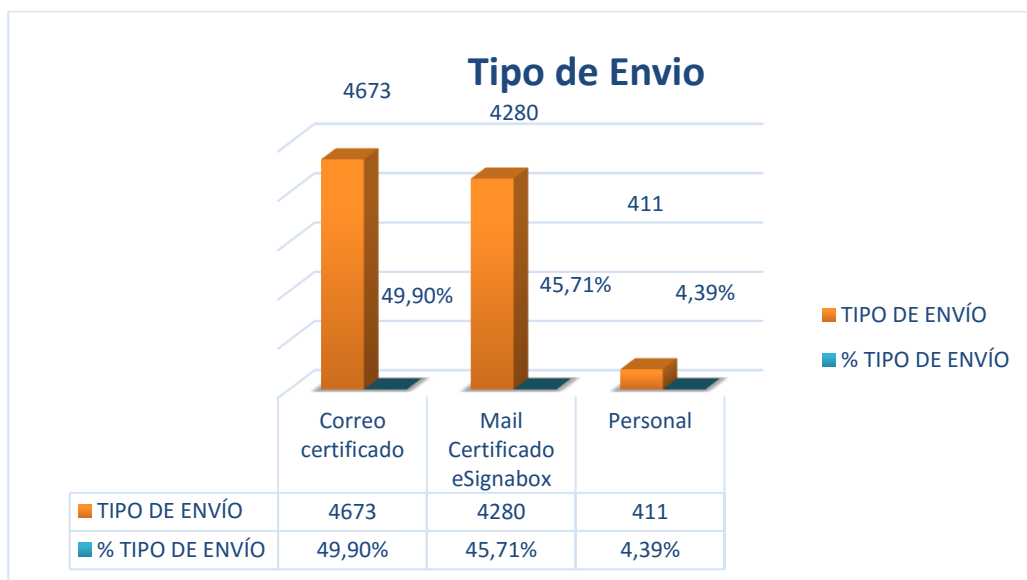
El Grupo interno de trabajo de servicio al Ciudadano, en el ejercicio de responder la PQRS recibidas, ha detectado los temas más recurrentes por los cuales los asociados generan reclamos de las organizaciones vigiladas, entre los cuales se encuentran condiciones del crédito, tales como cobro de servicios adicionales, plazos; descuentos injustificados, es decir, aun cuando los asociados han realizado el pago total de la obligación, las organizaciones continúan realizando

descuentos mensuales por la modalidad de libranza, así mismo la compra y venta de cartera, lo que se refiere a que la entidad que hace los descuentos no es la misma con la que inicialmente se pactó la obligación financiera, por otro lado también se encuentra la demora en la devolución de los aportes y expedición de paz y salvo.

La Superintendencia de la Economía Solidaria invita a todos los asociados a organizaciones solidarias a revisar antes de la firma, la documentación entregada para el otorgamiento del crédito, entre estos, pagaré con carta de instrucciones, servicios adicionales (etc)

## RESPUESTAS

La Superintendencia de la Economía Solidaria ha definido como medios de envío de las respuestas a sus peticionarios los siguientes canales, correo certificado, mail certificado y personal. Así mismo la entidad a fin de entregar respuestas claras y de fondo ha establecido como mecanismo de control realizar traslado a sus vigiladas de las peticiones de los asociados. Por tanto por cada solicitud se generan dos oficios de salida, denominados acuse y traslado.



La Superintendencia de la Economía Solidaria con el propósito de dar respuesta de fondo a sus peticionarios a la fecha ha enviado 154 oficios como improrrogables, queriendo decir esto, que establece un plazo de máximo cinco (5) a las organizaciones solidarias para dar respuesta a sus asociados.

De otra parte y en el marco de finalizar la petición de manera clara, de fondo y oportuna, la entidad ha establecido un protocolo que permita analizar la respuesta entregada por parte de la organización solidaria a fin de que el peticionario se encuentre satisfecho con la respuesta recibida; en el primer semestre se cerraron 420 solicitudes.

### Entidades con PQRS Recurrentes

N°	Organización Solidaria	Causa
1	<p align="center"><b>COOVENAL</b></p> <p>NIT: 802018877 - 0 Estado: Liquidación Forzosa CL 41 No 43 - 128 OF 1ª, Barranquilla, Atlántico 3418121 cooperativa@coovenal.co</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caso Elite Internacional</li> <li>- Devolución de cuotas descontadas de mas</li> <li>- Información del proceso de liquidación y datos de agente liquidador</li> <li>- Irregularidades en la cooperativa</li> <li>- Expedición de paz y salvo.</li> </ul>
2	<p align="center"><b>COOMUNCOL</b></p> <p>NIT: 900329553 – 1 Estado : En liquidación CL 16 8 44 Valledupar, Cesar 5712347 coomuncolenliquidacion@gmail.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caso elite internacional</li> <li>- Información del proceso de liquidación</li> <li>- Datos de contacto agente especial</li> <li>- Información de funcionamiento y estabilidad económica de la cooperativa</li> <li>-solicitud de suspensión de descuentos</li> </ul>
3	<p align="center"><b>COOCREDIMED</b></p> <p>NIT: 900219151-0 Estado: liquidación forzosa Calle 41 No. 43-128 Oficina 18 Barranquilla , Atlántico 3418121 3116608468 libranzas@coocredimed.com.co</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La cooperativa jamás responde</li> <li>- Devolución de cuota</li> <li>- Suspensión de descuentos por deuda presuntamente cancelada</li> <li>- Solicitud de saldo de crédito</li> <li>- Liquidación de crédito</li> <li>- Certificación de acreencias</li> <li>- Entrega de pagarés</li> <li>- Penalización por pago anticipado</li> <li>- Expedición de paz y salvo</li> </ul>

4	<p><b>REDESCOOP</b> NIT: 900.424.669-1 Estado: Liquidación forzosa Calle 25 No. 4 56 Local 4 3401700 Montería, Córdoba betty.fernandez@azseguros.com</p>	<p>-Caso elite internacional -información del proceso de liquidación -datos de contacto de agente especial.</p>
5	<p><b>COOHABITAT</b> Estado: En liquidación NIT: 900114499-6 CL 19 N 5-25 AP 500 Bogotá, D.C 3423841</p>	<p>-suspensión de cuotas Devolución de dineros descontados de mas Expedición de paz y salvo -investigar a la cooperativa por irregularidades en la forma de otra créditos</p>
6	<p><b>COOPNACER</b> NIT 830102897 – 9 Estado: En liquidación CR 9 20 13 Ofc 304 Bogotá, D.C 2430475 gerencia@coopnacer.net</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expedición de paz y salvo.</li> <li>- Cobro excesivo de intereses</li> <li>- Suspensión de descuentos</li> </ul>
7	<p><b>COOEXPOCREDIT</b> NIT 900161180 – 2 Estado: En liquidación Carrera 7 N 12 B 27 LOCAL 204 Bogotá, D.C info@cooexpocredit.com 7424266</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Devolución de cuotas cobradas después de terminar de cancelar el crédito</li> <li>- Reintegro de cuotas</li> <li>- Certificación de saldo actual</li> <li>- . expedición de paz y salvo</li> <li>- Devolución de aportes</li> <li>- La cooperativa jamás contesta</li> </ul>
8	<p><b>MULTISOLUCIONES</b> Estado: En liquidación NIT: 900436089-1 Carrera 53 # 75-138 Oficina 14 Barranquilla, Atlantico vebe55@hotmail.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información para contactar d la cooperativa.</li> <li>- Queja contra insatisfacción de la labor del agente especial</li> <li>- Información del proceso de liquidación</li> <li>- Información de crédito</li> </ul>
9	<p><b>GESTION ADMINISTRATIVA</b> Estado: En liquidación NIT 830509655 – 1 CARRERA 16C NO. 50A-20</p>	<p>-Datos de contacto de la cooperativa - pago e periodos laborados</p>

	Neiva, Huila 8711523	-pago de liquidación e indemnización  -Información del proceso de liquidación.
10	<b>GPP SALUCOOP</b>  NIT 830129689-0 Liquidación forzosa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información de contacto de agente especial</li> <li>- Reconocimiento de aportes parafiscales</li> <li>- Información del proceso de liquidación</li> </ul>

### Atención telefónica

En el primer semestre de la vigencia 2017, se prestó atención telefónica a la ciudadanía a través de la línea fija localizada en el centro de Atención al usuario CAU de la Entidad.



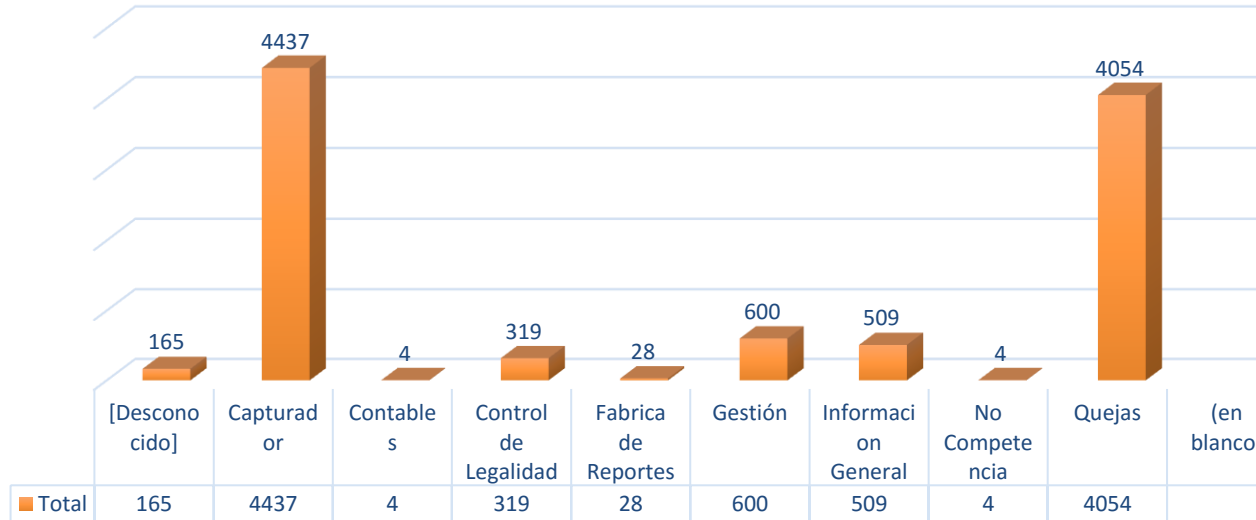
Actualmente se atienden efectivamente el %44.68 de llamadas recibidas en el Centro de Atención al Ciudadano, CAU.

### Atención presencial

En el semestre se evidencia que los motivos de consulta más recurrentes se refieren a quejas y solicitud de información del capturador.



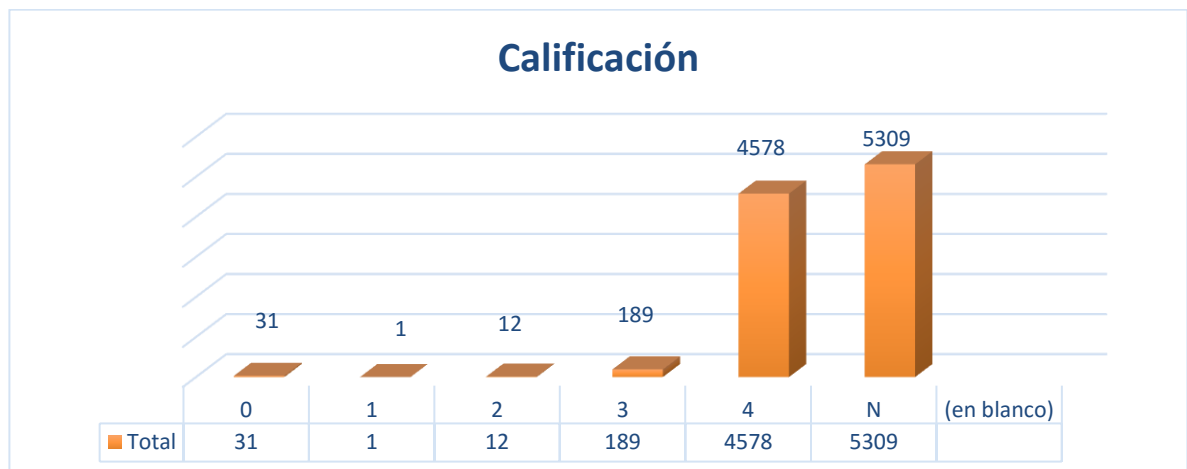
## Tipo de Consulta



Nota: Las solicitudes del capturador son remitidas al área correspondiente.

## Calificación

En un 90% el impacto de calificación es positivo, esto teniendo en cuenta que cuatro (4) es igual a excelente.



## 1. AYUDENOS A MEJORAR

### 1.1 Por que motivo se dirigió al centro de atención al usuario?

Reportar una queja	2
Solicitar información General	14
Realizar una consulta	0
Contable / Económica	4
No Competencia	0
Control de Legalidad	12

### 1.2. Cuanto tiempo espero usted hasta que lo atendieran los funcionarios el CAU?

Me atendieron inmediatamente	11
Entre 5 y 10 minutos	3
Entre 10 y 20 minutos	1
Entre 20 y 30 minutos	1
30 minutos o más	0

## 2. VALORACION DEL SERVICIO

### 2.1 Basandome en su experiencia con nuestro servicio de CAU, por favor, califique los siguientes aspectos

	Excelente	buena	Regular	Mala	Deficiente
Rapidez de la respuesta personalizada	12	4			
Respuesta sobre su consulta	12	4			
Actitud del funcionario que lo atendió	12	4			
Profesionalidad de la persona que lo atendió	12	4			
Atención ofrecida por el persona de vigilancia	12	4			

## 3. SATISFACCION GENERAL

### 3.1 Por favor, valore su satisfacción general con nuestro servicio del CAU

Copletamente satisfecho	11
Satisfecho	5
Insatisfecho	0
Completamente satisfecho	0

## Eventos participación ciudadana.

En el marco de participación ciudadana la Superintendencia de la Economía Solidaria participó en la Feria Nacional de DPN a la Dorada, la cual se realizó el 13 de mayo de 2017.

De otra parte la Superintendencia participó en el Congreso Nacional de Ascoop llevado a cabo el viernes 30 de junio de 2017 y en el Congreso Nacional de Confecoop realizado junio 8 de 2017.



## CONCLUSIONES:

- El Grupo de Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano ha definido como principal medio de envío de las comunicaciones de respuesta a las PQRS, el correo electrónico, con el fin que los usuarios reciban su comunicaciones de forma más rápida y eficiente.
- Se está revisando nuestro sistema documental Esigna, con el fin de verificar que organizaciones solidarias no han dado respuesta a los requerimientos efectuados por este Grupo, respondan a ellos en un plazo no superior a cinco días hábiles, en caso que no respondan se hará el traslado al grupo jurídico de la Delegatura Asociativa para las acciones pertinentes.
- La administración está trabajando en el fortalecimiento del CAU, para mejorar la capacidad de atención telefónica y mejorar el indicador de llamadas recibidas.
- El 90% de los usuarios son atendidos en el CAU, califican nuestro servicio como excelente.
- Comprometidos con la participación ciudadana, el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, participó en la Feria Nacional del DNP en la Dorada, la cual se realizó el 13 de mayo de 2017. Además participó en el Congreso Nacional de Confecoop realizado el 8 de junio y en el Congreso Nacional de Ascoop llevado a cabo el viernes 30 de junio.

Elaboró – Carolina Urrego – Contratista