

# INFORME GESTIÓN PQRSD

## GRUPO INTERNO DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

### CUARTO TRIMESTRE DE 2018

Información publicada el 31 de enero de 2019,  
En cumplimiento al Decreto 1712 del 06 de marzo de 2014



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1



## INTRODUCCION:

Con este informe se pretende comunicar a la ciudadanía, sobre los avances de la gestión en Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano, en los que interactuamos con los grupos de interés, llevando a cabo actividades de recepción y solución de los trámites al interior de esta Superintendencia (PQRSD), atención personalizada de los usuarios de nuestro servicio, recepción telefónica de consultas e interacción con la ciudadanía a través de nuestros canales de información y comunicación.

Queremos garantizar a los grupos de valor y a la comunidad en general el acceso a información y gestión de esta Superintendencia y que presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera respetuosa, en cumplimiento al Decreto 1755 del 30 de junio de 2015.



Código GP 006-1

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

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



Código SC 5773-1



## OBJETIVO:

Para la Superintendencia de Economía Solidaria es importante informar a nuestros grupos de interés, los trámites y tratamientos que le damos a sus solicitudes, las estadísticas de las PQRSD que se reciben, por lo tanto, la finalidad de este informe es:

- Informar a la ciudadanía de la gestión de PQRSD, con el fin de promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a la participación democrática, en los ámbitos de la vida política, administrativa, económica, social y cultural.
- Dar a conocer a la ciudadanía de los avances realizados en el tema de participación social con la ciudadanía.
- Mostrar la Alta Dirección las estadísticas de las PQRSD, de las organizaciones más recurrentes para la toma de decisiones.



Código GP 006-1

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

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



Código SC 5773-1



## CANALES DE COMUNICACIÓN:

Apreciados Usuarios:

Para nosotros es muy importante informar de nuestra gestión para que con su ayuda mejoremos nuestros servicios y trámites que ofrecemos a nuestra comunidad en general.

A través de nuestra página web usted puede registrar sus solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre temas de nuestra competencia, para brindarles un mejor servicio hemos dispuesto los siguientes canales de comunicación:

CANALES DE COMUNICACIÓN			
CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Atención presencial	Centro de Servicio al Ciudadano CAU	Carrera 7 No. 31-10, Piso 11	Lunes a viernes de
	Atención por correspondencia	(Bogotá)	8:30 am a 4:30 pm
Atención Telefónica	Centro de Servicio al Ciudadano CAU	7 560 557 Ext. 10127, 10129, 10234, y 10252	Lunes a viernes de
	Línea Nacional Gratuita:	018000-180-430	8:30 am a 4:30 pm
	Atención de denuncias por corrupción	(1) 7 457 411 Exts. 10252 – 10141 - 10258	
Virtual	Aplicativo Pagina Web	<a href="http://www.supersolidaria.gov.co">www.supersolidaria.gov.co</a>	<u>24 horas</u>
		Ventana única	-
	Correo electrónico:	<a href="mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co">atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co</a>	
Ventanilla única virtual	Aplicativo Pagina Web (Trámites)	<a href="http://www.supersolidaria.gov.co">www.supersolidaria.gov.co</a>	<u>24 horas</u>
	Capturador Supersolidaria	<a href="http://www.supersolidaria.gov.co/es/capturador_de_informacion_financiera">http://www.supersolidaria.gov.co/es/capturador_de_informacion_financiera</a>	Horario: 8:30 a.m a 4:30 p.m.

## INFORME DEL TRAMITE DE PQRSD:

La Superintendencia de la Economía Solidaria orienta a la comunidad en general para que ejerza su derecho de presentar peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias respetuosas ante esta entidad de control, para lo cual se instruye que es cada una de ellas y los términos de respuesta de acuerdo con la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y la resolución 2016100007535 de 13 de diciembre de 2016.

**Petición o derechos de petición:** Es el derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes, por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas, las cuales deben ser atendidas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

**Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o por medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

**Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o por medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o por medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en esta Superintendencia, con el fin de racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa su gestión. Estas se deben resolver en un término de diez (10) días, donde se informará sobre la viabilidad de su aplicación.

**Denuncia:** Es el relato que hace uno o varios ciudadanos, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción, por hechos de corrupción atribuidos a sus funciones como servidor público.



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 7 560 557. Línea Gratuita 018000 180 430

[www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co)

NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



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

### I. PQRSD ESCRITAS:

En el año 2018 se recibieron 8614 Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias a través de nuestra plataforma de información documental, de las cuales fueron atendidas 8472, lo que equivale a un 98.35%, cumpliendo con lo dispuesto en el Decreto 1755 de 2015 y la Resolución 2016100007535 de 13 de diciembre de 2016.

Con el fin de gestionar y dar trámite a los radicados que ingresaron, se emitieron 13.558 oficios desde el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano.

### 1. RADICADOS RECIBIDOS Y TRAMITADOS EN EL CUARTO TRIMESTRE:

El Grupo Interno de Servicio al Ciudadano atendió durante el último trimestre de 2018, alrededor de 1691 radicados de la ciudadanía en general, los cuales fueron radicados directamente en nuestra área de correspondencia, estos fueron radicados personalmente o allegados a través de correo certificado, otro canal por medio del cual se radican las PQRSD es el correo electrónico o nuestra sede electrónica a través de nuestra página web.

De las 1691 peticiones recibidas por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, se tramitaron el 92% es decir se atendieron 1564 radicados dentro del tiempo, los cuales fueron trasladados a las organizaciones solidarias y notificados a sus remitentes a través de acuses. Al finalizar el periodo solo quedó pendiente por tramitar el 8% de los radicados recibidos, que corresponde al 127 radicados.

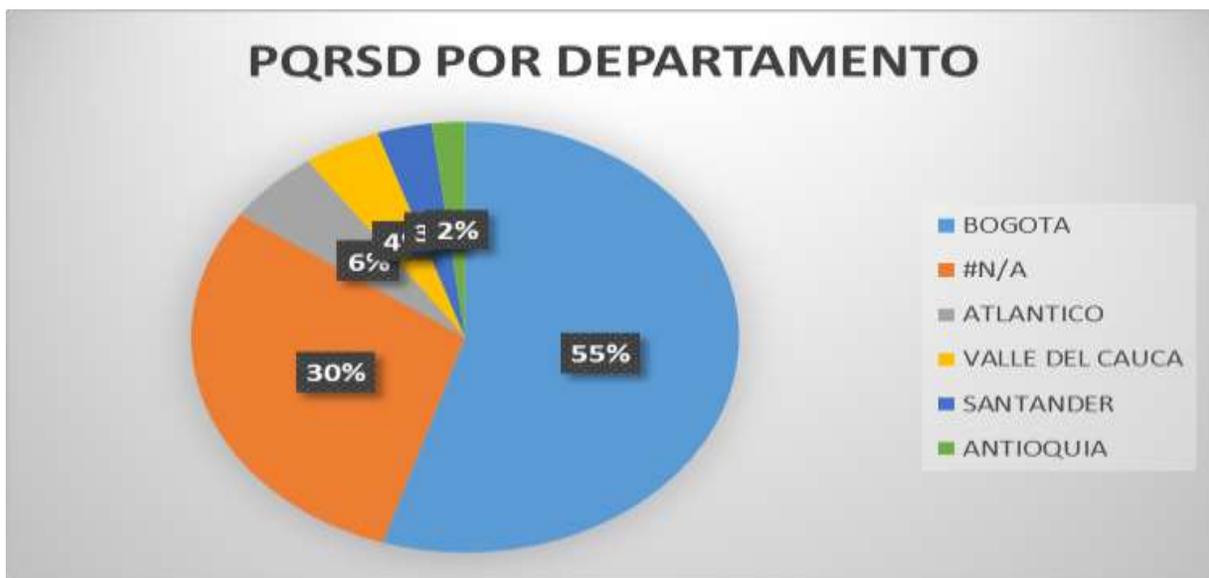
Para ilustrar lo mencionado anteriormente, se anexa la siguiente gráfica:



Fuente: Información reportada en la Plataforma Esigna.

## 2. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS PQRSD.

La Superintendencia tiene como función la inspección control y vigilancia de las organizaciones de economía solidaria de todo el territorio nacional. Su sede principal es Bogotá, por lo que recibimos comunicación de todo el país a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para interactuar con la ciudadanía. Entre los departamentos donde se reciben mayor número de quejas en contra de nuestras organizaciones vigiladas son Bogotá D. C., Valle del Cauca, Atlántico, Santander y Antioquia, de acuerdo con la gráfica:



Fuente: Base de datos que llevan los gestores de PQRSD.

Como se observa en la gráfica de PQRSD por departamento, observamos que el 55% de las PQRSD, recibidas en nuestra Superintendencia corresponden a Bogotá D. C., el 30% de las peticiones, no se identifica su departamento toda vez que son recibidas a través de nuestro correo electrónico: [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co), donde no se identifica el lugar de su procedencia.

Otros departamentos de los cuales recibimos petición son Atlántico, donde en el trimestre se recibe el 6%, Valle del Cauca con el 4%, Santander en un 3% y Antioquia el 2%.



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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

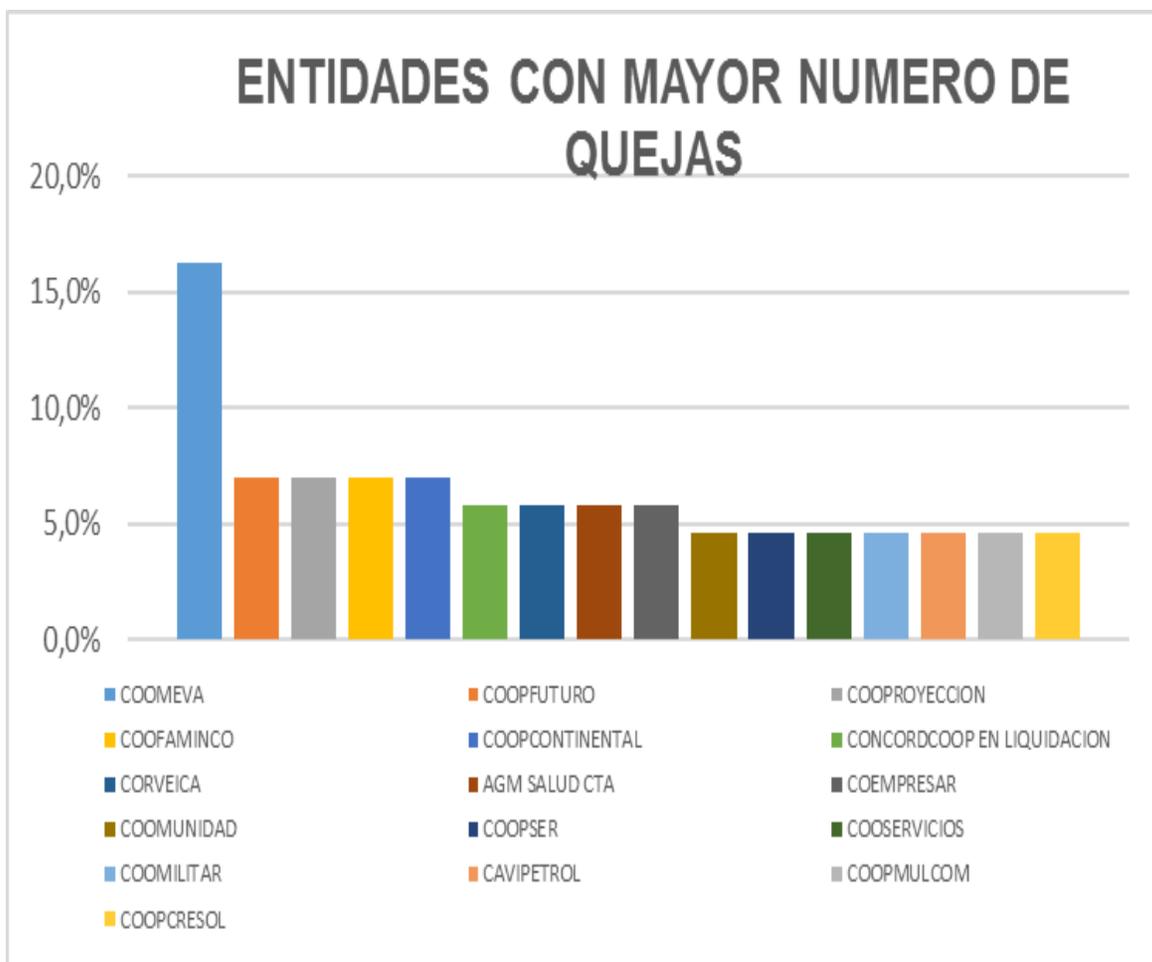


Código SC 5773-1



### 3. ENTIDADES CON MAYOR NUMERO DE PQRSD.

Con el fin de informar a la ciudadanía de las entidades que presentan mayor número de radicados o de PQRSD, dentro del último trimestre hemos revisado la base de datos del sistema de información documental eSigna, encontrando la información que se presenta en la gráfica adjunta:



Fuente: Base de datos que llevan los gestores de PQRSD

Dentro de las organizaciones solidarias que presentan mayor número de quejas radicadas en el Grupo de Servicio al Ciudadano, el 38% corresponden a entidades que se encuentran en liquidación voluntaria, el 62 % restante, corresponde a entidades activas, tal como se observa en el cuadro siguiente:



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 7 560 557. Línea Gratuita 018000 180 430

[www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co)

NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



Fuente: Confecamaras - Rues

NIT	ORGANIZACIÓN SOLIDARIA	SIGLA	ESTADO
890300625	COOPERATIVA MEDICA DEL VALLE Y DE PROFESIONALES DE COLOMBIA	COOMEVA	ACTIVO
800155308	COOPERATIVA DE ESTUDIANTES Y EGRESADOS UNIVERSITARIOS	COOPFUTURO	ACTIVO
860066279	COOPERATIVA MULTIACTIVA COPROYECCION	COOPROYECCION	ACTIVO
900162584	COOPERATIVA INTEGRAL PARA EL ASOCIADO Y SU FAMILIA – EN LIQUIDACION	COOFAMINCO	LIQUIDACIÓN VOLUNTARIA
900356209	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS CONTINENTAL	COOPCONTINENTAL	LIQUIDACIÓN VOLUNTARIA
830051596	COOPERATIVA MULTIACTIVA PROGRESO Y DESARROLLO CONCORD	CONCORDCOOP EN LIQUIDACION	LIQUIDACIÓN VOLUNTARIA
860025610	FONDO DE EMPLEADOS DE INSTITUCIONES Y EMPRESAS COLOMBIANAS DEL SECTOR AGROPECUARIO	CORVEICA	ACTIVO
900267502	AGM SALUD COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO	AGM SALUD CTA	ACTIVO
900301949	COOPERATIVA DE CREDITO Y FOMENTO EMPRESARIAL	COEMPRESAR	INTERVENCIÓN SUPERSOCIEDADES
804015582	COOPERATIVA DE CREDITO Y SERVICIO COMUNIDAD	COOMUNIDAD	ACTIVO
805004034	COOPERATIVA DE SERVIDORES PUBLICOS & JUBILADOS DE COLOMBIA	COOPSER	ACTIVO
830505593	COOPERATIVA DE SERVICIOS AL TRABAJADOR	COOSERVICIOS	
860008934	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE MILITARES EN RETIRO LTDA.	COOMILITAR	ACTIVO
860036853	FONDO DE EMPLEADOS DE CAVIPETROL	CAVIPETROL	ACTIVO
900059883	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS COMUNERA	COOPMULCOM	INTERVENCIÓN SUPERSOCIEDADES
900293268	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE CRECIMIENTO SOLIDARIO	COOPCRESOL	LIQUIDACIÓN VOLUNTARIA

Ahora bien en el caso de las cooperativas activas, Coomeva, que para este trimestre tuvo el mayor número de quejas, es importante revisarlo dentro de su propio contexto, esto es, que para junio de 2018, tenía 222.171 asociados, si se mira frente al número de quejas que en promedio en el trimestre ascendió a 266 quejas, equivaldría a que el 0,11% de sus asociados, han presentado quejas en contra de su organización.

En el mismo sentido, la Cooperativa Futuro, que para este trimestre tuvo un alto número de quejas, al revisarla dentro de su propio contexto, esto es, para junio de 2018, tenía 120.361 asociados, si se mira frente al número de quejas que en promedio en el trimestre ascendió a 118 quejas, equivaldría a que el 0,09% de sus asociados, han presentado quejas en contra de su organización.

Por su parte, la Cooperativa Comunidad, que para este trimestre tuvo un alto número de quejas, al revisarla dentro de su propio contexto, esto es, para junio de 2018, tenía 7945 asociados, si se mira frente al número de quejas que en promedio en el trimestre ascendió a 118 quejas, equivaldría a que el 1,48% de sus asociados, han presentado quejas en contra de su organización.



Código GP 006-1

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

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 7 560 557. Línea Gratuita 018000 180 430

[www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co)

NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



Resulta diferente para la Cooperativa Cooproyección, que para este trimestre tuvo un alto número de quejas, al revisarla dentro de su propio contexto, esto es, para junio de 2018, tenía 1218 asociados, si se mira frente al número de quejas que en promedio en el trimestre ascendió a 118 quejas, equivaldría a que el 9,6% de sus asociados, han presentado quejas en contra de su organización, hecho que amerita por parte de esta Superintendencia, su revisión.



Código GP 006-1

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

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



Código SC 5773-1



## 5.4. TIPOLOGIA DE LAS PQRDS.

La Superintendencia de la Economía Solidaria a través del grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, adscrito a la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria ha definido tipologías de las PQRSD, con el fin de clasificar las quejas por sus características similares e informar a la ciudadanía de cuáles son las tipologías más frecuentes de las comunicaciones que nos remiten nuestros ciudadanos, por lo que se tomaron los diez (10) motivos más recurrentes, recibidos en el último trimestre del año, tal como se muestra a continuación.

TRD	TIPIFICACIÓN	PORCENTAJE
1	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	32,7%
2	COBRO DE TASAS DE USURA Y DEMÁS IRREGULARIDADES DE CRÉDITOS	21,8%
3	TRASLADO POR COMPETENCIA	14,6%
4	DEVOLUCIÓN DE APORTES Y AHORROS	10,4%
5	CERTIFICACIÓN ESTADO DE CUENTA Y/O PAZ Y SALVO	10,0%
6	ACTUACIONES IRREGULARES DE DIRECTIVOS, JUNTA DE CONTROL SOCIAL Y REVISOR FISCAL (USO INDEBIDO DE RECURSOS, ABUSO DE PODER Y CONFABULACIÓN)	2,4%
7	COPIAS INFORMATIVAS	2,0%
8	REESTRUCTURACIÓN Y/O REFINANCIACIÓN DE LOS CRÉDITOS	1,6%
9	PROCESOS DE INTERVENCIÓN FORZOSA ADMINISTRATIVA PARA LIQUIDAR O ADMINISTRAR	1,2%
10	REPORTE A CENTRALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA	0,8%

Fuente: Información tomada de los registros de Esigna

De acuerdo al cuadro de reporte de tipologías de PQRSD, las comunicaciones de PQRSD recibidas en la Supersolidaria, se observa lo siguiente:

En el primer lugar de las comunicaciones que se reciben de PQRSD, el 32.7% corresponden a solicitud de información, donde nuestros usuarios requieren información de carácter general, como normatividad que rige el sector, estado y ubicación de las vigiladas, nombre de los directivos de las vigiladas, entre otros.

El segundo tema de PQRSD más recurrentes que presentan los asociados de nuestras vigiladas es por cobro de intereses de los créditos o tasas de usura y otras irregularidades en la prestación del servicio de crédito de las vigiladas para con sus asociados.

El tercer motivo por los cuales se reciben en esta Superintendencia PQRSD, corresponde a traslado por competencia a otras entidades y representa el 14.6% de los radicados recibidos.



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 7 560 557. Línea Gratuita 018000 180 430

[www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co)

NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



Consiste en revisar la correspondencia que no es del resorte de esta Superintendencia y trasladarla al organismo que competente.

En el cuarto lugar de las comunicaciones se reciben por PQRSD de los asociados de las vigiladas solicitando intervención para que se le devuelvan sus aportes y/o ahorros y corresponde al 10.4% del total de las comunicaciones recibidas en el último trimestre.

En el quinto lugar de las peticiones recurrentes se encuentra El 10% de los oficios recibidos, corresponden a quejas por la no expedición de paz y salvo o certificaciones de deuda a los asociados por parte de las vigiladas.

En cuanto a las quejas recibidas por los asociados de las vigiladas en el tema de gobernabilidad “ACTUACIONES IRREGULARES DE DIRECTIVOS, JUNTA DE CONTROL SOCIAL Y REVISOR FISCAL (USO INDEBIDO DE RECURSOS, ABUSO DE PODER Y CONFABULACIÓN)” se sitúa en el sexto lugar y este corresponde al 2.4% de los oficios recibidos.

Con respecto a las copias informativas, nuestra Circular Básica Jurídica, indica que se debe hacer un análisis objetivo y archivar, toda vez que quien debe resolver el asunto es el destinatario de la comunicación. Sin embargo, el Grupo de Servicio al Ciudadano, las evalúa y las traslada a las vigiladas para que alleguen copia de la respuesta dada al peticionario y corresponde al 2% del total de las comunicaciones recibidas.



Código GP 006-1

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

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



Código SC 5773-1



## 6.5. TIEMPO DE RESPUESTA:

La Superintendencia de la Economía Solidaria a través de la resolución 2016100007535 del 13 de diciembre de 2016, reglamentó el trámite interno de derecho de petición, teniendo en cuenta que el Gobierno Nacional a través del Decreto 2573 de 2014, estableció los lineamientos estratégicos de Gobierno en Línea y señala como una de las estrategias la excelencia en el servicio al ciudadano, con la cual se pretende fortalecer la relación de los ciudadanos con la administración pública o la privada, que cumplen funciones públicas, a partir de la adecuada atención y provisión de los servicios, buscando la optimización en el uso de los recursos, teniendo en cuenta el modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano y los principios orientadores de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

Esta Superintendencia con el fin de cumplir con los lineamientos de la política gubernamental y las normas establecidas para el tema de atención del PQRSD, y la transparencia de la información, se publican los resultados de los tiempos de respuesta de las comunicaciones que se reciben a través de los diferentes canales de comunicación, con el fin que la ciudadanía se entere en que tiempo se resuelven sus comunicaciones, en la siguiente tabla:

CLASIFICACION DE LAS PQRSD	% de Respuesta en Términos
Petición de documentos	95,00%
Información de interés Particular	98,00%
Reclamos	100,00%
Quejas	96,00%
PQRSD No es de nuestra competencia	97,00%
Peticiones incompletas	87,00%
<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>	<b>95,50%</b>

Las PQRSD, que se recibieron durante el cuarto trimestre de 2018, se respondieron en un 95.50%, dentro del término legal, esperamos cumplir con el 100% del total de las peticiones dentro del término, y ofrecer mejores servicios y resultados a la ciudadanía.



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 7 560 557. Línea Gratuita 018000 180 430

[www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co)

NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



## 7.6. MEDIOS DE ENVIO:

La Superintendencia de la Economía Solidaria, está certificada por la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental ISO:14001-2015 y el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, respetando esta política ambiental de la entidad con el programa denominado “cero papel”, ha adoptado como estrategia en envió de su correspondencia a través del correo electrónico (mail certificado), por lo que se hace más eficiente la entrega de las comunicaciones, dado que el Sistema de Información Documental Esigna, entrega la correspondencia al correo electrónico al instante que el funcionario encargado firma el documento y genera un acta de entrega del mismo.

Con este sistema de envío estamos garantizando que el ciudadano, la organización solidaria o el tercero reciban de inmediato las respuestas o requerimientos que emitimos y evitamos la demora del correo certificado en llevar la comunicación y contribuimos con el cuidado del medio ambiente con la eliminación del uso del papel.

Para ilustrar a la ciudadanía y a los grupos de valor de esta Superintendencia elaboramos la siguiente gráfica donde muestra los medios para el envío de la correspondencia.



Fuente: Plataforma Esigna 2018

En la gráfica se puede observar que el 76% de la correspondencia es entregada a través de correo electrónico (mail certificado), el 20% se realiza por correo certificado dado que hay usuarios que no reportan correos electrónicos y el 4% de las comunicaciones se realiza a través de la mensajería de la entidad, este medio se emplea generalmente para entregar las comunicaciones a los entes de control del Estado.

## ATENCION TELEFONICA:

Contamos con el aplicativo PBX, el cual reporta las llamadas que entran a las líneas de atención telefónica de la Superintendencia de Economía Solidaria, donde se obtuvo para el cuarto trimestre del 2018, la siguiente información:

LLAMADAS TELEFÓNICAS		
Contestada	6388	70,24%
Sin respuesta	1614	17,74%
Ocupado	1092	12,02%
<b>TOTAL</b>	<b>9094</b>	<b>100,00%</b>

Luego de depurar el reporte que emite el aplicativo de PBX, se pudo establecer que se recibieron 9.094 llamadas de nuestros usuarios, de las cuales 6388 fueron atendidas a satisfacción lo que corresponde al 70.24% de atenciones. Llamadas ingresadas cuando nuestras extensiones estaban ocupadas corresponde al 12.02%. Teniendo en cuenta que no contábamos con la capacidad instalada para atender el 100% de las llamadas el 17.74% de las llamadas no fueron atendidas.

Teniendo en cuenta los resultados arrojados por nuestro sistema, la alta Dirección, preocupada por mejorar el servicio y atender el 100% de nuestra población, está capacitando a los funcionarios para hacer más eficiente esta labor y que los usuarios obtengan respuesta oportuna con una satisfacción total del servicio que prestamos, en este sentido, se propuso separar los funcionarios que atienden telefónicamente a la ciudadanía, de los funcionarios que hacen atención personalizada, para tener una mejor cobertura en la prestación de los servicios con los que cuenta la Superintendencia.



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1



## ATENCIÓN PERSONALIZADA:

Para la atención personalizada esta Superintendencia cuenta con un cómodo espacio físico denominado Centro de Atención al Ciudadano (CAU), donde un grupo de profesionales en diferentes disciplinas atienden las consultas y solicitudes de los ciudadanos que llegan a nuestras instalaciones; con el fin de realizar el seguimiento de atenciones presenciales por parte de la comunidad, contamos con un aplicativo denominado Digiturno, el cual nos permite llevar estadísticas de los ciudadanos atendidos y la calificación que estos consideran del servicio prestado por la Superintendencia.

De acuerdo con nuestras estadísticas en el último trimestre del año 2018, se atendieron un total de 1.718 usuarios, tal como se muestra en el siguiente cuadro:



Con este grafico se puede observar que durante el mes de octubre fueron atendidos 616 usuarios, que corresponde al 36% del total de las quejas recibidas en el último trimestre. En noviembre se recibieron 633 que corresponde al 37%, mientras que en diciembre los usuarios atendidos solo fueron 469, que corresponde al 27%.

Tal como describimos en el informe, en el último trimestre atendimos un total de 1.718 usuarios, los cuales han calificado nuestro servicio en escalas de Excelente, Bueno, y Regular, para mayor ilustración a los grupos de interés adjuntamos la siguiente gráfica:



De acuerdo con la información reportada en el sistema Digiturno, el 87% de nuestros usuarios califica nuestros servicios como excelente y el 2% como bueno, mientras que solo el 3% de los usuarios atendidos calificaron nuestros servicios como malo. Por otra parte, el 8% de nuestros usuarios no presentan calificación.

Teniendo en cuenta lo anterior, concluimos que el 89% de los usuarios atendidos calificaron nuestro servicio como muy satisfactorio, mientras que solo el 3% no está satisfecho con nuestra atención o la respuesta que le damos, razón por la cual se está implementando medidas administrativas con el fin de aumentar el porcentaje de usuarios satisfechos, para tal efecto se pretenden rotar a los funcionarios que prestan el servicio de atención personalizada



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1



## ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO:

Durante este último trimestre del año, a través del correo electrónico [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co) se recibieron alrededor de 1.325 correos, los cuales se han enviado al área de correspondencia para que sean radicados e incorporados al Sistema de Gestión Documental Esigna y sean enviados al área responsable de su trámite.

Este correo es revisado constantemente por el Grupo de Servicio al Ciudadano, con el fin de enviar a correspondencia los radicados que sean de carácter urgente.



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 7 560 557. Línea Gratuita 018000 180 430

[www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co)

NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



## PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

La administración de la Superintendencia comprometida con el tema de participación ciudadana y la transparencia de nuestra gestión de cara la ciudadanía ha realizado innumerables actividades de acercamiento a la ciudadanía tal como se describen a continuación:

### 1. EVENTOS A LOS QUE HEMOS ASISTIDO:

#### 1.1. Feria Nacional De Servicio Al Ciudadano – Garzón Huila



La Superintendencia de la Economía Solidaria participó en la Feria Nacional del Servicio al Ciudadano, organizada por la Presidencia de la República y el Departamento Nacional de Planeación, en los talleres “Construyendo País”, la cual se llevó a cabo en Garzón Huila el 6 de octubre de 2018.

## 1.2. Convención Financiera Cooperativa 2018

La Superintendencia de la Economía Solidaria participa en la V Convención Financiera Cooperativa 2018, la cual se desarrolla durante los días 10 y 11 de octubre, en la Ciudad de Cartagena de Indias, donde trataron temas relacionados con la actividad financiera de las cooperativas de ahorro y crédito y su futuro.



El Superintendente, Dr. Ricardo Lozano Pardo, interviene indicando que su objetivo estratégico será la modernización de la Entidad, mediante el uso a profundidad de los instrumentos de alta tecnología para el manejo de información como base para la supervisión con enfoque en riesgos.



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1



### 1.3. Segundo Encuentro Internacional Economía solidaria e Innovación Social



El Superintendente de la Economía Solidaria, Dr. Ricardo Lozano Pardo, participa el 30 de octubre en el Segundo Encuentro Internacional Economía Solidaria e Innovación Social, interviene hablando sobre el trabajo de la Superintendencia enfocado en dos ejes principales:

1. Mejorar el manejo de la administración del BIG DATA.
2. Crear un centro de pensamiento al interior de la Superintendencia, recogiendo experiencias del sector de la economía solidaria para convertir esos datos en herramientas de toma de decisiones.

## **2. INFORMACION A LA CIUDADANIA:**

### **2.1. Comunicado a la Ciudadanía:**

La Superintendencia de la Economía Solidaria alerta a la ciudadanía en general para no ser engañar de acuerdo a publicación en nuestra página web el 17 de octubre de 2018.

“1. La Superintendencia de la Economía Solidaria es un organismo técnico del Estado encargado de ejercer la inspección, vigilancia y control de las cooperativas y de las organizaciones de la Economía Solidaria que determine mediante acto general, que no se encuentren sometidas a la supervisión especializada del Estado, conforme lo previsto en el artículo 34 de la ley 454 de 1998 modificado por el artículo 98 de la Ley 795 de 2003.

2. La Superintendencia de la Economía Solidaria, informa a la ciudadanía que NO tiene vínculos con empresas que busquen fines lucrativos de nuestras entidades vigiladas.

3. La Superintendencia de la Economía Solidaria, NO autoriza el uso de su nombre ni de su logotipo, en ningún comunicado ni correo electrónico que no sea de la Entidad.

4. La Superintendencia de la Economía Solidaria, hace un llamado a la ciudadanía en general para que NO se deje engañar por comunicaciones falsas de terceros, puesto que todas nuestras comunicaciones son oficiales y están contenidas en los sistemas de gestión documental.

5. La Superintendencia de la Economía Solidaria, informa que No avala que a sus vigiladas se le solicite patrocinios o financiamientos a fin de que se “(...) congratulen y saluden a la SUPERSOLIDARIA en sus 20 AÑOS”.

6. La Superintendencia de la Economía Solidaria, comunica que NO ha establecido convenios, acuerdos, uniones temporales, contratos ni otras formas jurídicas para prestar servicios a sus vigilados ni a la comunidad en general en temas relacionados con “(...) CONSULTA DE NORMAS JURIDICAS Y REGLAMENTARIAS (...)”; ni ningún otro servicio de carácter jurídico, contables, financiero y/o social. Así mismo, se comunica que toda la información relacionada con la Superintendencia y sus vigilados se publica directamente a través de nuestra página [www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co).

7. La Supersolidaria hace un llamado a la ciudadanía para que nos informe cualquier comunicación que no sea oficial y que utilice el nombre de la Entidad o su logotipo con diferentes fines”.

### **2.2. Fondos De Empleados Categoría Plena:**

La Superintendencia de la Economía Solidaria informa a los Fondos de Empleados de Categoría Plena que el próximo 31 de octubre de 2018 vence el plazo para realizar el reporte; Cumplimiento del Indicador de Solidez que contiene la información, sobre los activos ponderados por nivel de riesgos según su clasificación, las contingencias ponderadas por nivel de riesgo, el patrimonio básico, las deducciones y el patrimonio adicional, para cada uno de los meses que conforman el semestre.

Los Fondos de Empleados de Categoría Plena que a la fecha no han realizado el citado reporte, deberán actualizar el capturador SICSES antes de efectuar el diligenciamiento del Formato 168 denominado "Cumplimiento Indicador de Solidez".



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 7 560 557. Línea Gratuita 018000 180 430

[www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co)

NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



Carta Circular 01 de 2018

Informamos a los Fondos de Categoría Plena y a la ciudadanía en general la expedición de la Carta Circular 01 de 2018, instrucciones para la presentación del documento de compromiso para el incremento de la reserva de protección de los aportes sociales que exige el Decreto 344 de 2017. Publicación el 9 de noviembre de 2018 en nuestra página web.

## Supersolidaria informa al sector vigilado sobre incumplimiento en los reportes de información financiera

Comunicado a la Ciudadanía

Bogotá, diciembre 17 de 2018. La Superintendencia de la Economía Solidaria informa a toda la comunidad empresarial del sector solidario que realizado el cruce de información con otras entidades del Estado, se ha podido evidenciar que actualmente existen organizaciones que están omitiendo su deber de realizar los reportes obligatorios de información contable y financiera a la Superintendencia de la Economía Solidaria, acorde con lo establecido en la Ley 79 de 1988, Ley 454 de 1998, Decreto 2420 de 2015, la Circular Externa No. 01 de 2016 y específicamente a la instrucción impartida por la Circular Externa 02 de 2017, configurándose un posible incumplimiento de sus obligaciones ante la autoridad encargada de ejercer la supervisión de las mismas.

Frente a lo anterior, la Superintendencia requiere a las entidades sujetas a su supervisión que no hayan reportado, para que de forma inmediata procedan a hacer los reportes exigidos en la normatividad antes referida y de esta manera evitar la imposición de sanciones derivadas de tales incumplimientos y el no ser incluidas en la base de datos de entidades del sector solidario que reportan información contable y financiera.

Para conocer el estado actual de su entidad frente a los mencionados reportes, las organizaciones deben remitirse lo antes posible al capturado de información SICSES.

## Supersolidaria más cerca de ti – Descarga nuestra App.

La Superintendencia de la Economía Solidaria pone en sus manos la Aplicación Supersolidaria, la cual tiene como objeto en esta versión; servir de herramienta de consulta de los datos básicos de la Superintendencia. El usuario dispone un menú principal con las siguientes opciones:

**Entidad vigilada:** Permite al ciudadano y al asociado validar si una entidad es vigilada por la superintendencia y adicional ver el último reporte de información presentada.

**Certificado de información reportada:** Permite a las entidades vigiladas descargar en formato PDF el certificado de información reportada de una entidad.

**Principales cifras de la entidad de su interés:** Permite al ciudadano, al asociado y a las entidades vigiladas, consultar datos financieros (principales cifras), de una entidad específica.

Publicado en nuestra página web el 27 de diciembre de 2018



Código GP 006-1

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

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 7 560 557. Línea Gratuita 018000 180 430

[www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co)

NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



### **3. PUBLICACION DE CIRCULARES:**

Con el fin de involucrar a la ciudadanía en la gestión de la administración y participen de ellas, hemos puesto a consideración de todos los grupos de interés proyectos de las Circulares Externas que regularan el sector con el fin que estas sean comentadas por la ciudadanía en general, tal como se muestra a continuación:

#### **3.1. Propuesta de Circular Externa Balance Social y Beneficio Solidario**

Se publica para comentarios del público en nuestra página web, el 19 de octubre de 2018, el proyecto de Circular Externa sobre Informe de Balance Social y Beneficio Solidario, que a través de la herramienta propuesta según Anexo 1, se desarrolló orientada a posibilitar la medición cuantitativa y cualitativa de la gestión social de las organizaciones de la economía solidaria en general.

1. Propuesta de Circular Externa Balance Social y Beneficio Solidario.
2. Propuesta de herramienta de medición, Anexo 1.
3. Propuesta de Lineamientos para Presentar la Información de Balance Social, Anexo 2.

#### **3.2. Proyecto de Circular Externa Sistema de Administración de Riesgo de Crédito – SARC**

Supersolidaria informa al Sector Vigilado y al público en general, que se amplía el plazo para recibir los comentarios al proyecto de Circular Externa sobre el Sistema de Administración de Riesgo de Crédito - SARC, hasta el próximo 15 de noviembre de 2018.

#### **3.3. Modificación De Las Instrucciones Para La Administración Del Riesgo De Lavado De Activos Y Financiación Del Terrorismo - Sarlaft**

La Superintendencia de la Economía Solidaria, mediante la Circular Externa N° 14 del 12 de diciembre de 2018, compiló y modificó las instrucciones para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, en las organizaciones solidarias vigiladas.

Ha involucrado a la ciudadanía en la gestión de la administración con el fin que nos apoyen en nuestras iniciativas y participen de ellas. Además, estamos continuamente creando estrategias para estar más cerca de nuestra ciudadanía en continuo

Tal como comentar nuestras Circulares Externas para regular el sector, para lo cual hemos publicado en nuestra página web, para que la ciudadanía opine al respecto y las comente, luego se analicen cada uno de los comentarios y se construye y publica las circulares.



## SEGUIMIENTO Y CONTROL:

- Tendremos capacitaciones permanentes en temas relacionados con las funciones de la Superintendencia como son la inspección. Vigilancia y Control de las organizaciones de economía solidaria y así brindar a nuestros ciudadanos respuestas de forma y de fondo.
- La Delegatura para la Supervisión del Ahorro y a Forma Asociativa Solidaria a través del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano solicitó a la Oficina de Planeación y Sistemas desarrollos tecnológicos dentro del sistema, con el fin que el sistema muestre alertas de las PQRSD, antes del vencimiento de los tiempos de respuestas y así entregar a la ciudadanía respuestas de calidad, antes del vencimiento de los términos legales, dispuestos en la Ley 1755 de junio de 2015.
- Otro desarrollo tecnológico solicitado a la Oficina de Planeación y Sistemas es la segmentación de los usuarios en el aplicativo Digiturno, con fin de identificar con mayor precisión de la población que nos visita.
- En cuanto a la atención telefónica para el año 2019, tendremos capacitación por parte de la Oficina de Planeación y Sistemas de la herramienta telefónica y mejorar la recepción de llamadas.
- En el año 2018, cumplió al 100% con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y Plan Operativo Anual de la Superintendencia, en el tema de Servicio al Ciudadano y Participación Social. Para el año 2019 continuaremos realizando actividades de estas matrices.
- Daremos cumplimiento de las actividades establecidas en la Ley 1712 de 2014 en todo el tema de transparencia.



Código GP 006-1

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

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



Código SC 5773-1



## ACCIONES DE MEJORA:

- Proyectar y enviar las respuestas de las PQRSD, antes de los términos establecidos en la Ley 1755 de junio de 2015.
- Entregar a nuestros ciudadanos respuestas de forma y fondo, y adicionalmente, cuando corresponda, se procederá cerrar las quejas de los asociados.
- Con el fin que las comunicaciones dirigidas a nuestros grupos de interés y usuarios lleguen lo antes posible hemos escogido como principal canal de respuesta el correo electrónico, para lo cual el sistema de información documental envía de forma automática las comunicaciones y genera el respectivo comprobante de envío. Con esta forma de envío además de asegurarnos que se reciban las comunicaciones en el menor tiempo posible, contribuimos con la política ambiental de esta Superintendencia de “cero papel”.
- Con los requerimientos tecnológicos solicitados a la Oficina de Planeación y Sistemas, se espera optimizar el sistema de información documental para la asignación de TRD, tanto al documento de entrada como el de salida, desarrollo necesario para realizar control y seguimiento de las PQRSD, con las alertas en el sistema se espera mejorar los tiempos de respuesta.
- Capacitaciones institucionales al personal que atiende correspondencia para mejoramiento del direccionamiento de las comunicaciones que llegan a la entidad.
- Contratación directa de las personas que atienden el Centro de Atención al Ciudadano y planta telefónica, para que haya sentido de pertenencia y capacitación permanente al personal, con el fin de entregar información de calidad.
- Socialización, sensibilización y publicación del Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano de la Supersolidaria.
- Socialización, sensibilización y publicación del documento de veedurías ciudadanas.
- Implementar el procedimiento de “Participación Ciudadana” en el sistema de calidad Isolucion.
- Implementar el procedimiento de manejo, recepción y radicación de las comunicaciones que lleguen a nuestro correo institucional [atencionalciudadno@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadno@supersolidaria.gov.co).



Código GP 006-1

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

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



Código SC 5773-1



## RECOMENDACIONES:

Con el objeto de cumplir con la atención del 100% de las PQRSD, dentro de los términos legales establecidos para cada una de ellas, es necesario contar con un buen direccionamiento de las mismas desde el inicio del proceso, es decir desde que ingresan a esta Superintendencia, por lo que se solicitará a la Secretaría General, capacitación para el personal de “Archivo y Correspondencia”, con el fin de direccionar a cada área las comunicaciones que le correspondan.

Es necesario capacitar a todo el personal de esta Superintendencia en el tema de servicio al ciudadano, dado que, como funcionarios públicos, nos debemos a la ciudadanía, por lo que debemos crear una cultura de servicio al interior y exterior de la entidad, contestando el teléfono y orientando al ciudadano en los trámites que deben realizar dentro de la entidad.

El Personal del Grupo de Servicio al Ciudadano en su mayoría debe ser vinculado directamente a esta Superintendencia con compromiso y conocimiento de la entidad para orientar a los ciudadanos que requieran nuestros servicios.

### Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano



Código GP 006-1

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

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



Código SC 5773-1

