



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



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda



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

INFORME GESTIÓN GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE SERVICIO AL CIUDADANO

CUARTO TRIMESTRE DE 2019



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





INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de la Economía Solidaria tiene a disposición de los grupos de interés y la ciudadanía en general el programa 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 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 Economía Solidaria, el cual está adscrito a la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria.

De acuerdo a las funciones encargadas en la citada Resolución, el Grupo de Servicio al Ciudadano es el encargado de “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas con la prestación de los servicios a cargo de nuestras vigiladas, llevar el respectivo control, seguimiento y presentar los informes periódicos que sobre el particular se soliciten” en cuanto a las PQRSD, con 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 se encuentran a cargo de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo, y el Grupo Jurídico es el encargado de realizar el respectivo trámite a las PQRSD.

Este informe tiene por objeto mostrar los datos más relevantes en relación con las Peticiones, Quejas y Reclamos, Sugerencias y Denuncias que han llegado a esta Superintendencia de Economía Solidaria, en el cuarto trimestre de 2019, que comprende los meses de octubre, noviembre y diciembre, los datos que se plasman en este informe son tomados del aplicativo de gestión documental ESIGNA, el Digiturno, la herramienta FPDA entre otros.



Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario





OBJETIVO

Es para la Superintendencia de Economía Solidaria de gran importancia mantener informada a la ciudadanía en general, sobre los tramites que se adelantan con relación a la atención de PQRSD, participación con la ciudadanía, entre otros, por tal motivo se dan a conocer las estadísticas y procesos realizados por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano a través del siguiente informe, el cual busca los siguientes objetivos:

- La gestión de PQRSD realizadas por las Delegaturas de la Superintendencia, 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.
- 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, de las organizaciones 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 con mayor número de PQRSD, a efectos de precisar las acciones de supervisión, por parte de las Delegaturas



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1



GLOSARIO

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

Consulta: Facultad que tiene toda persona de solicitar y obtener una orientación o una opinión en relación con temas que se encuentren dentro de las facultades de la superintendencia. (Termino de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción).

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

Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones. (Términos de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción).

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

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

Queja contra entidades vigiladas: Manifestación de inconformidad expresada por un ciudadano asociado a una organización solidaria que se encuentra bajo la supervisión, inspección y control de esta entidad, respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por estas.

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





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

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

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

Encuentros solidarios: 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, realizar un acercamiento a la comunidad con el fin de informar sobre sus servicios, trámites, programas y campañas; logrando así abrir un espacio de participación e integración ciudadana y generando una imagen más favorable de la Administración Pública, a través de la realización de trámites y la prestación de servicios en un solo espacio.



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



CANALES DE COMUNICACIÓN

Con el fin de atender las solicitudes realizadas por parte de la ciudadanía ante la Superintendencia y con el ánimo de tener mayor cobertura a nivel nacional, la Superintendencia estableció diferentes canales de comunicación, para los cuales se han establecido los parámetros para la realización de cada proceso, estos canales son:



Atención Presencial y correspondencia:

La Superintendencia cuenta con un espacio físico creado para el centro de atención al ciudadano e interesados del sector que permite guiar los trámites que se presenten ante la Superintendencia, brindar alguna orientación respecto de las organizaciones vigiladas y acceder a los servicios de la entidad en el horario establecido.

- **Ubicación:** carrera 7 N° 31 – 10 piso 11 Edificio Torre Bancolombia
- **Horario de Atención:** lunes a viernes 8:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.

A través de la tecnología la Supersolidaria ha dispuesto sus canales de información y participación ampliando su cubrimiento facilitando la comunicación con la ciudadanía y las partes interesadas.

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



República de Colombia
Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Supersolidaria
Superintendencia de la Economía Solidaria



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

- **Línea Gratuita nacional:** 01800-180-430.
- **Línea de servicio al ciudadano:** (1) 7560-577 extensiones 10127, 10129, 10234, 11211 y 10252 en el horario de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
- **Línea de denuncias por corrupción:** 7457-411 Extensiones 10252, 10141, 10258.
- **Línea de atención soporte al capturador de información financiera:** por medio de esta línea, la Superintendencia realiza acompañamiento al reporte de información financiera y soporte del aplicativo SICSES (Sistema Integral de Captura de la Superintendencia de la Economía Solidaria). PBX: (57) (1) 7 560 - 557 Ext: 10408 - 10409 – 10410

Correo Electrónico: Con el fin de mejorar el acceso y facilitar el trámite de preguntas, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias entre otros, la Superintendencia de la Economía Solidaria cuenta con el correo electrónico atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co.

Ahora bien respecto de las solicitudes que tengan relación con el reporte de información financiera, contable y estadística se ha habilitado el correo preguntascapturador@supersolidaria.gov.co donde podrán remitir cualquier inquietud al respecto.

Sede electrónica: Funciona como herramienta para que todo ciudadano tenga acceso a la información y servicio on-line que se pone a disposición de forma actualizada, la finalidad de la sede electrónica es permitir a los usuarios radicar directamente todo tipo de trámite sin dirigirse a la entidad, y realizar la consulta de estado del trámite.

<https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/info/inicio.do#no-back-button>



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



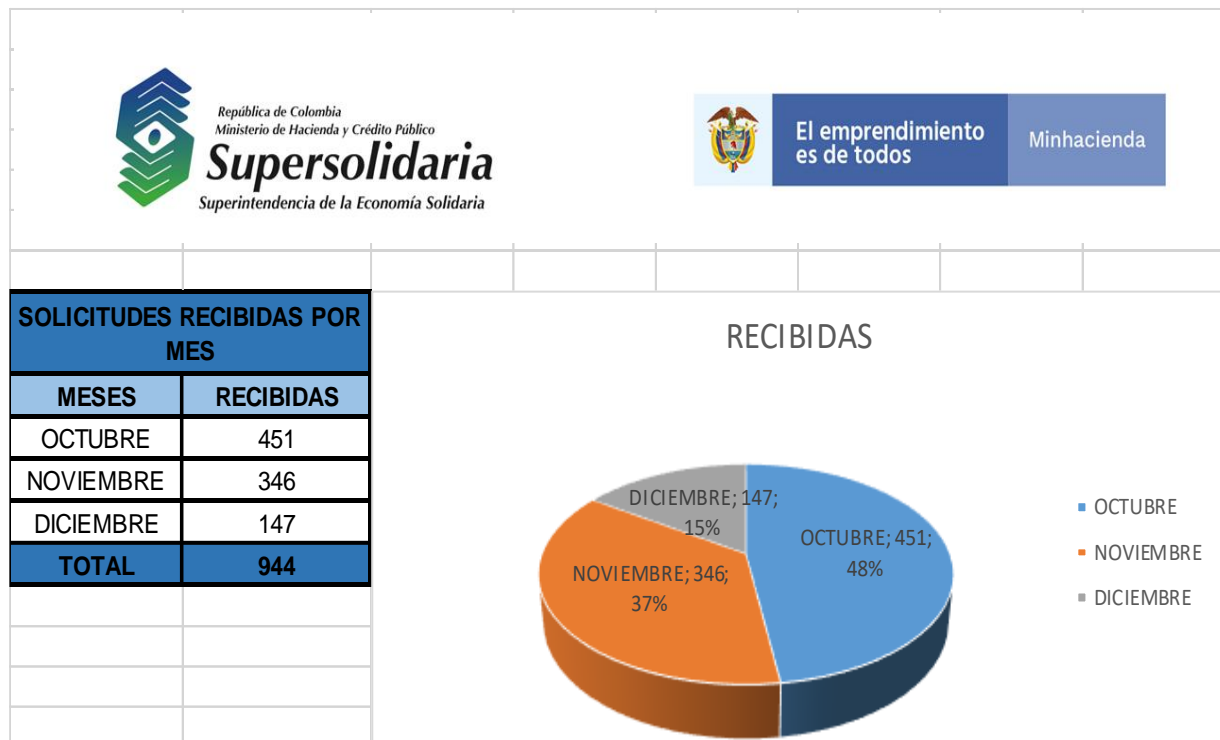
A continuación, damos a conocer las estadísticas con relación a la atención y participación ciudadana que se adelantan en cada una de las Delegaturas de la Superintendencia, teniendo en cuenta que la regulación para las supervisadas es diferente para cada uno de los trámites de las vigiladas.

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

1. PQRSD ESCRITAS:

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

Durante el cuarto trimestre de 2019 la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa Solidaria recibió 1921 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, respuestas de las entidades vigiladas a los requerimientos de este Ente de Supervisión y/o Denuncias a través de nuestra plataforma de información documental, las cuales fueron atendidas y tramitadas por el Grupo de Atención al Ciudadano cumpliendo con lo dispuesto en el Decreto 1755 de 2015 y la Resolución 2016100007535 de 13 de diciembre de 2016, tal como se describe a continuación:



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



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1





Las solicitudes realizadas por la ciudadanía en general fueron radicadas directamente en el área de correspondencia de la Superintendencia, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales de comunicación con que cuenta esta organización.

El procedimiento que se le dio a las PQRSD es el que se encuentra estipulado en la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 2016100007535 de 13 de diciembre de 2016, en el cual se realizó en su mayoría una respuesta al peticionario y un requerimiento traslado a las organizaciones solidarias vigiladas con el fin que fuera ese Ente quien le diera la respuesta en primera instancia a la solicitud de los usuarios-asociados, en virtud de lo establecido en el capítulo IV del Título IV de la Circular Básica Jurídica de 2015. Frente a las solicitudes que involucraban temas directamente de esta Superintendencia se dio respuesta de fondo a cada situación planteada por el peticionario, así mismo frente a cada solicitud se presenta respuesta en la que se vislumbra la normatividad existente frente al tema en particular.

En los traslados realizados por parte de este Ente de Supervisión se requirió a las entidades para que dieran respuesta de fondo a los peticionarios, con copia a este ente de control respecto de las PQRSD, que son competencia de las vigiladas.

Delegatura de la Actividad Financiera del Cooperativismo

En el cuarto trimestre de 2019 se recibieron 342 Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias a través de nuestra plataforma de información documental, de las cuales fueron atendidas 342, lo que equivale a un 100%, cumpliendo con lo dispuesto en el Decreto 1755 de 2015 y la Resolución 2016100007535 de 13 de diciembre de 2016.

PQRSD GRUPO JURIDICO DE LA DELEGATURA FINANCIERA

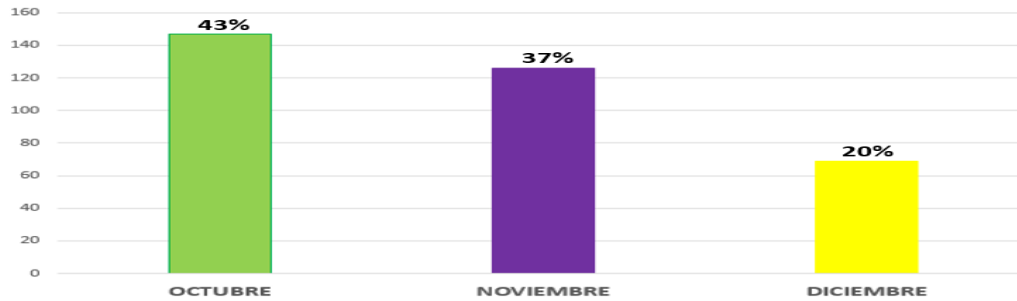
CUARTO TRIMESTRE DE 2019

| COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO PQRSD CUARTO TRIMESTRE 2019 DELEGATURA FINANCIERA OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE | | |
|--|-----------------|-----------------|
| MES | NÚMERO DE PQRSD | % PARTICIPACIÓN |
| OCTUBRE | 147 | 43% |
| NOVIEMBRE | 126 | 37% |
| DICIEMBRE | 69 | 20% |
| TOTAL | 342 | 100% |





**PQRSD DELEGATURA FINANCIERA
CUARTO TRIMESTRE DE 2019**





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

Con el fin de gestionar y dar trámite a los radicados que ingresaron, se emitieron 684 oficios, los cuales corresponden a 342 acuses a los peticionarios y 342 traslados a las Cooperativas, desde el Grupo Interno de Trabajo (**Grupo Jurídico**) de la Delegatura Financiera.

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

Las entidades que mayor número registraron de PQRSD en el último trimestre del año 2019 registran como domicilio principal los siguientes departamentos y el distrito capital:



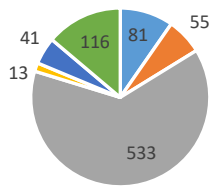


El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

| DEPARTAMENTO | TOTAL | % Participación |
|--------------|-------|-----------------|
| ANTIOQUIA | 81 | 8,8% |
| ATLANTICO | 55 | 6,0% |
| BOGOTA | 533 | 57,7% |
| CUNDINAMARCA | 13 | 1,4% |
| SANTANDER | 41 | 4,4% |
| VALLE | 116 | 12,6% |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

DISTRIBUCIÓN GEOGRAFICA DE LAS ENTIDADES QUE MAYOR NUMERO REGISTRAN PQRSD.



- ANTIOQUIA
- ATLANTICO
- BOGOTA
- CUNDINAMARCA
- SANTANDER
- VALLE

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



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1

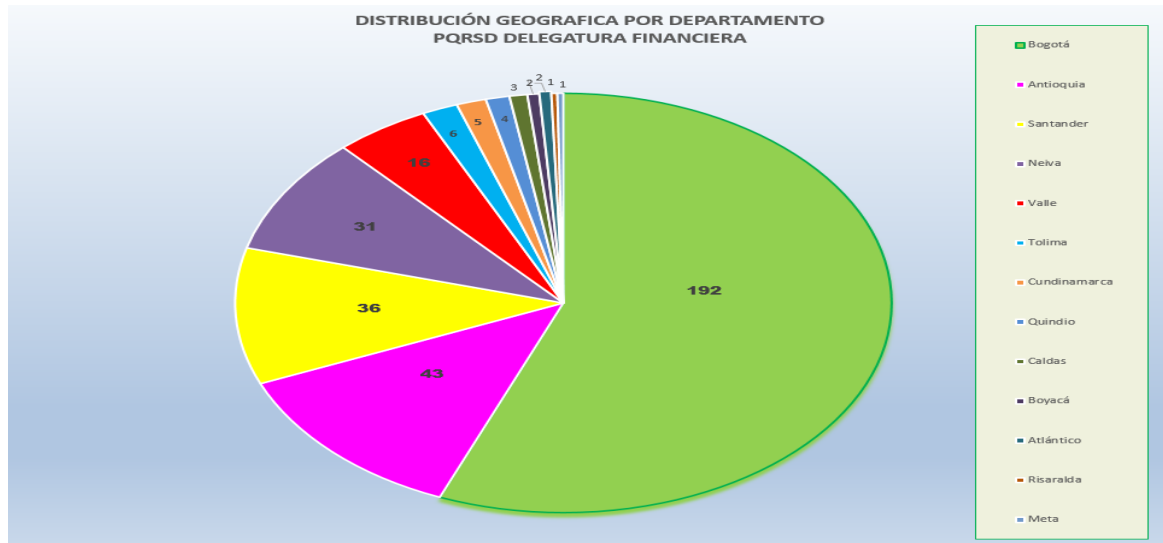


De lo anterior se colige, que las quejas de nuestras organizaciones vigiladas se concentran en la ciudad de Bogotá D.C., pues para el periodo del informe registra un 57,7% del total de las solicitudes presentadas, seguidas del departamento del Valle del Cauca con un porcentaje del 12,6%, seguido de Antioquia con un 8,8%.

Delegatura de la Actividad Financiera del Cooperativismo

DISTRIBUCIÓN GEOGRAFICA.

La Superintendencia tiene como función la inspección control y vigilancia de las organizaciones de economía solidaria Cooperativas de Ahorro y Crédito y Multiactivas e Integrales con Sección de Ahorro y Crédito de todo el territorio nacional. 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., Antioquia, Santander, Neiva, Valle, Tolima, Cundinamarca, Quindío, Caldas, Boyacá, Atlántico, Risaralda y Meta. entre otras, de acuerdo con la siguiente gráfica:



Fuente: PQRS D Grupo Jurídico Delegatura Financiera, eSigna, SES, Construcción propia

Como se observa en la gráfica de PQRS D por departamento, observamos que el **56%** de las PQRS D, recibidas en el Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera de la Superintendencia corresponden a Bogotá D. C., el **13%** Antioquia el **11%** Santander, el **9%** Neiva, el **4,68%** Valle, el **1,75%** Tolima, el **1,46%** Cundinamarca, el **1,17%** Quindío, el **0,88%** Caldas, el **0,58%** Boyacá, el **0,58%** Atlántico, el **0,29%** Risaralda y el **0,29%** Meta, en el cuarto trimestre de 2019.

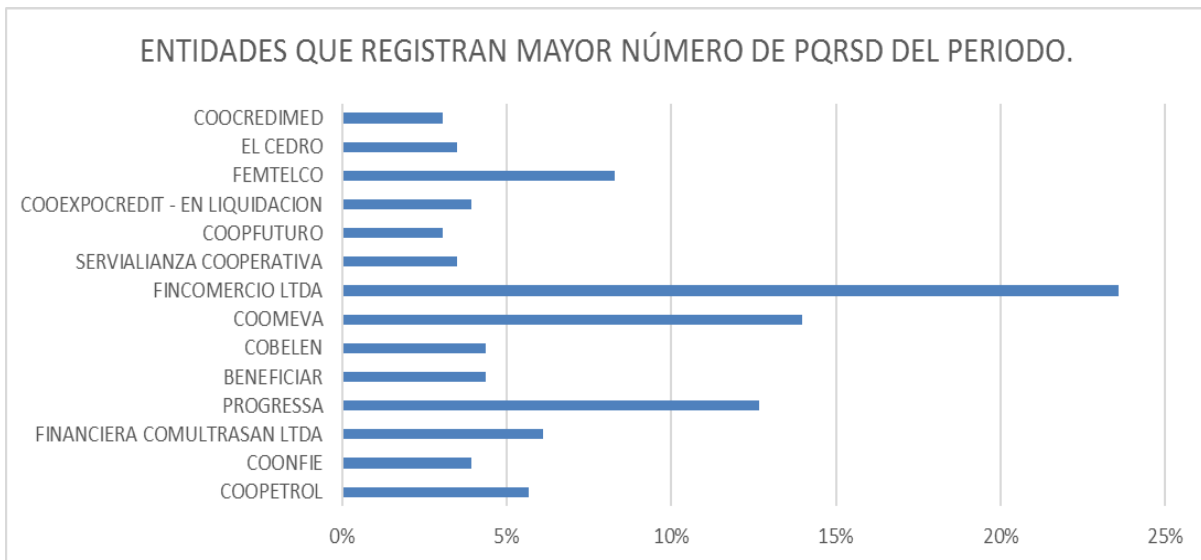


2. ENTIDADES CON MAYOR NUMERO DE PQRSD.

Con el fin de informar a la ciudadanía de las organizaciones vigiladas que sus asociados presentan mayor número de PQRSD en contra de la administración o de los servicios que presta, esta Superintendencia señala las 14 organizaciones que más registran quejas, en el trimestre del informe, así:

| NOMBRE ENTIDAD | SIGLA | NIT | TIPO DE ENTIDAD |
|--|--------------------------------|------------|-----------------------------------|
| CAJA COOPERATIVA PETROLERA | COOPETROL | 8600137430 | ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CREDITO |
| COOPERATIVA NACIONAL EDUCATIVA DE AHORRO Y CREDITO | COONFIE | 8911006563 | ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CREDITO |
| COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE SANTANDER LIMITADA | FINANCIERA COMULTRASAN LTDA | 8040097528 | ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CREDITO |
| PROGRESSA ENTIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO | PROGRESSA | 8300339078 | ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CREDITO |
| COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PARA EL BIENESTAR SOCIAL | BENEFICIAR | 8605183508 | ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CREDITO |
| COOPERATIVA BELEN AHORRO Y CREDITO | COBELEN | 8909092467 | ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CREDITO |
| COOPERATIVA MEDICA DEL VALLE Y DE PROFESIONALES DE COLOMBIA | COOMEVA | 8903006251 | MULTIACTIVA SIN SECCION DE AHORRO |
| COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINCOMERCIO LTDA | FINCOMERCIO LTDA | 8600073275 | ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CREDITO |
| ALIANZA MULTIACTIVA DE SERVICIOS COOPERATIVA DE ESTUDIANTES Y EGRESADOS UNIVERSITARIOS | SERVIALIANZA COOPERATIVA | 9003600854 | MULTIACTIVA SIN SECCION DE AHORRO |
| COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS CON EXPERIENCIA EN CREDITO - EN LIQUIDACION | COOPFUTURO | 8001553080 | MULTIACTIVA SIN SECCION DE AHORRO |
| | COOEXPOCREDIT - EN LIQUIDACION | 9001611802 | MULTIACTIVA SIN SECCION DE AHORRO |
| FONDO DE EMPLEADOS DE EMTELCO S.A. | FEMTELCO | 8300775257 | FONDOS DE EMPLEADOS |
| EL CEDRO COOPERATIVA MULTIACTIVA | EL CEDRO | 9001361932 | MULTIACTIVA SIN SECCION DE AHORRO |
| COOPERATIVA DE CREDITOS MEDINA | COOCREDIMED | 9002191510 | INTEGRAL SIN SECCION DE AHORRO |

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



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



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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

www.supersolidaria.gov.co

NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1





Para el presente análisis hay que tener en cuenta que las Entidades que registran mayor número de solicitudes también registran un alto número de asociados, por ejemplo, para el caso de Coomeva, que para este trimestre tuvo un gran número de quejas, resulta necesario revisarlo dentro de su propio contexto, esto es, que para diciembre de 2018 registró 231.968 asociados, si se mira frente al número de quejas el porcentaje es inferior al 1%.

3. TIPOLOGIA DE LAS PQRDS.

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

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 solicitudes por sus características similares e informar a la ciudadanía cuáles son los motivos más frecuentes de las comunicaciones que nos remiten nuestros ciudadanos; con relación a las solicitudes recibidas en el cuatro trimestre del año 2019, tal como se muestra a continuación.

| CAUSAS ECONOMICAS | CAUSAS ADMINISTRATIVAS |
|--|---|
| Incorporación de servicios y costos no autorizados al crédito. | Malos manejos de administradores. |
| Por no devolución de aportes y ahorros (fondos de empleados). | Irregularidades dadas a conocer por directivos o revisor fiscal. |
| Por no aceptar pago anticipado de la deuda. | Por violar normas de libre acceso y libre retiro de asociado. |
| Certificados de Paz y Salvo | Problemas por no brindar información requerida por el asociado oportunamente. |
| Cuotas descontadas de manera adicional a lo pactado. | Extralimitación de funciones en directivos y miembros de juntas de vigilancia. |
| Por no aceptar pago anticipado de la deuda. | Problemas de convocatoria y/o celebración de asambleas. |
| Por no aceptar pago anticipado de la deuda. | Por exclusión de asociados sin salvaguardar el debido proceso y observar el régimen disciplinario de las organizaciones solidarias. |
| Solicitudes de pago de auxilios. | Violaciones al régimen legal de las organizaciones solidarias, estatutos y reglamentos internos. |

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

Delegatura de la Actividad financiera del Cooperativismo

La Superintendencia de la Economía Solidaria a través del grupo Interno de Trabajo - Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera, ha definido tipologías de las PQRSD de carácter económico y administrativo, con el fin de clasificar las PQRSD por sus características



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



similares e informar a la ciudadanía de cuáles son los temas más frecuentes de las comunicaciones que nos remiten nuestros ciudadanos, por lo que se tomaron los motivos más recurrentes, recibidos en el cuarto trimestre de 2019, tal como se muestra a continuación.

TIPOLOGIA

| ECONOMICAS | ADMINISTRATIVAS |
|--|--|
| Acuerdo de pago | Malos manejos administrativos |
| Cobro excesivo de intereses | Participación en actividades políticas |
| Cruce de cuentas | Problemas de gobernabilidad |
| Irregularidades crédito | |
| Falta de respuesta por parte de la Cooperativa | |
| Solicitud paz y salvo | |

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

4. MEDIOS DE ENVIO:

La Superintendencia de la Economía Solidaria, tiene como política el manejo de los recursos y cuidado ambiental, por lo que en aras de certificarse en la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental ISO:14001-2015, el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano y Grupo Jurídico de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera Cooperativa, respetando esta política ambiental de la entidad con el programa denominado “cero papel”, ha adoptado como estrategia el envío de su correspondencia a través del correo electrónico (eSigna box - 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 del destinatario al instante que el funcionario encargado de firmar el documento realiza este requisito 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 comunicaciones como respuestas o requerimientos que emitimos y evitamos la demora que se puede generar con el correo certificado en llevar la comunicación. Con este procedimiento contribuimos con el cuidado del medio ambiente eliminando el uso de papel.

Con el fin de dar a conocer 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 de las PQRSD.



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

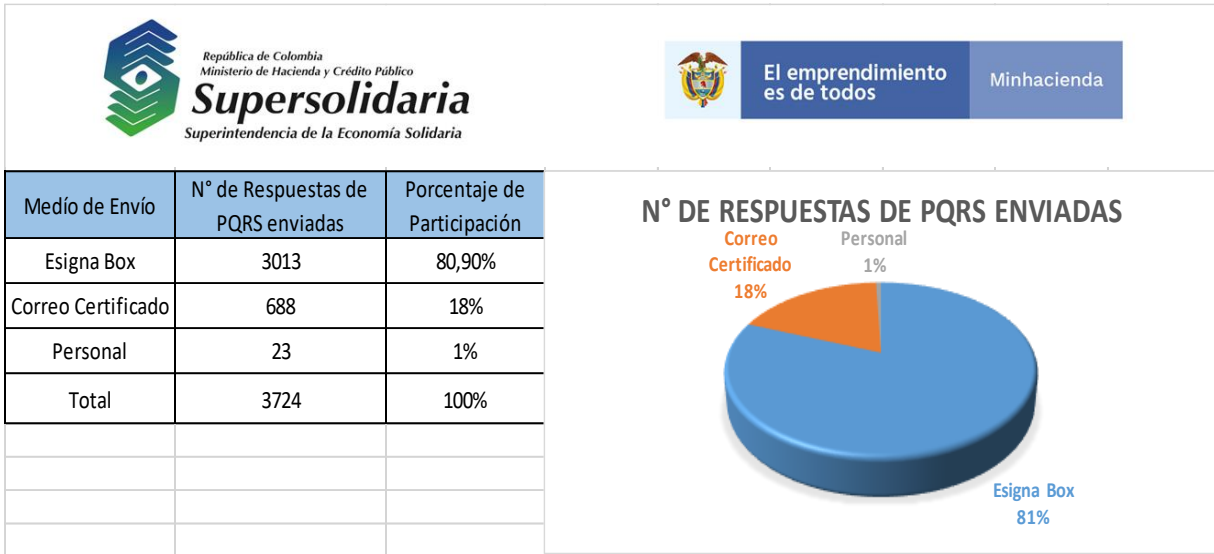
www.supersolidaria.gov.co

NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



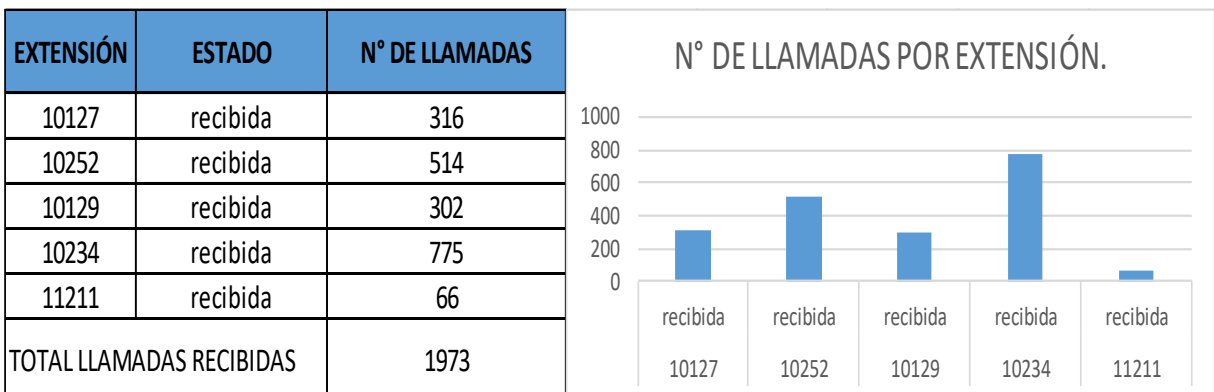


Fuente: PQRSD Delegatura Asociativa, Esigna, SES, Construcción propia

De la gráfica anterior, se infiere que la política de “cero papel” se aplica de manera detallada, lo que suma a la eficiencia y al eficacia den las respuestas entregadas al peticionario y en los requerimientos y traslados realizados a las organizaciones vigiladas, por cuanto más del 80% de las comunicaciones se remiten por EsignaBox. Así mismo, el correo certificado registra para este periodo el 18% de la totalidad de las comunicaciones enviadas y se presenta porque en muchas ocasiones los peticionarios no presentan un correo electrónico para remitir la respuesta y tan solo el 1% de manera personal.

5. ATENCION TELEFONICA:

La Superintendencia cuenta con el aplicativo PBX, el cual reporta las llamadas que entran a las líneas adaptadas para la atención telefónica de la ciudadanía y grupos de valor en la entidad, donde se obtuvo para el cuarto trimestre de 2019, los siguientes resultados:



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





Luego de analizar el aplicativo de PBX, se pudo establecer que se recibieron 1973 llamadas en el trimestre a las líneas que están dispuestas a la atención a los diferentes grupos de valor y de interés de esta Superintendencia correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre. Se ha reflejado que un gran número de llamadas quedan sin responder por cuanto al entrar la llamada las líneas se encuentran ocupadas.

Teniendo en cuenta los resultados arrojados por nuestro aplicativo se presentaron estrategias con el fin de mejorar el servicio y atender el 100% de las llamadas telefónicas de nuestros grupos de interés, se han dispuesto de nuevas extensiones las cuales son atendidas por parte de los integrantes del Grupo de Servicio al Ciudadano, así mismo, se habilito el aplicativo Zoiper en los equipos en aras de poder brindar un eficiente servicio y se está capacitando a los funcionarios del Grupo de Servicio al Ciudadano con el fin de hacer más eficiente esta labor y que los usuarios obtengan oportuna respuesta con una satisfacción total referente a las consultas que nos realizan a través de este medio.



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:

Con el fin de brindar una atención personalizada a la ciudadanía con calidad, la Superintendencia de la Economía Solidaria cuenta con un moderno espacio denominado Centro de Atención al Ciudadano (CAU), dotado de equipos y personal humano profesional y calificado, donde un grupo de profesionales de diferentes disciplinas y con amplia experiencia en el sector, están dispuestos a brindar una atención y guiar en las solicitudes en nuestras instalaciones.

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

Con el fin de ser transparentes con los grupos de valor y de acuerdo con los informes que arroja el aplicativo en el cuarto trimestre del año 2019, atendimos un total de 1292 usuarios, tal como se muestra en el cuadro adjunto:



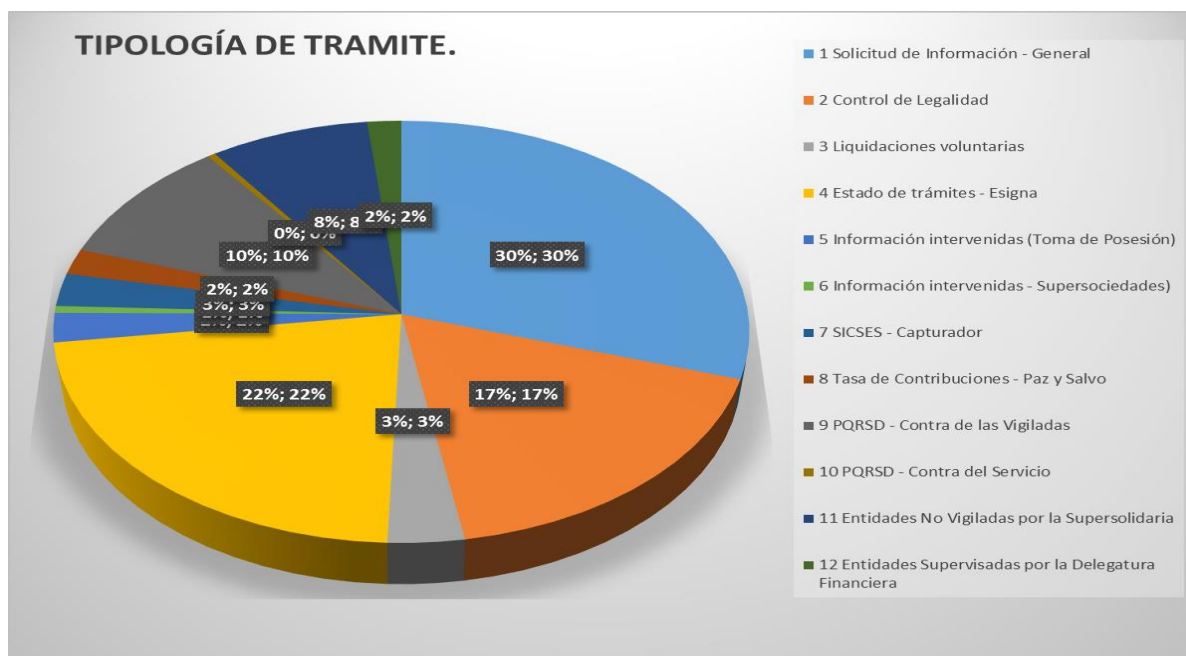
En el presente periodo se disminuyó notablemente el número de ciudadanos que se acercaron a utilizar los servicios que presta el Centro de Atención al Ciudadano, frente al trimestre anterior, pues en el trimestre anterior se atendieron alrededor de 1200 ciudadanos es decir que bajó más del 50% de usuarios atendidos.



Consulta realizada por nuestros visitantes al CAU.

De acuerdo con la estadística arrojada por el aplicativo Digiturno, encontramos que los ciudadanos que visitaron nuestro Centro de Atención al Usuario, consultaron los temas que se relacionan en el cuadro adjunto:

| INFORME POR TIPOLOGÍA DE TRAMITE PERIODO COMPRENDIDO ENTRE: EL 01 DE OCTUBRE DE 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | | |
|---|---|------------|
| ITEM | DESCRIPCIÓN | PORCENTAJE |
| 1 | Solicitud de Información - General | 30% |
| 2 | Control de Legalidad | 17% |
| 3 | Liquidaciones voluntarias | 3% |
| 4 | Estado de trámites - Esigna | 22% |
| 5 | Información intervenidas (Toma de Posesión) | 2% |
| 6 | Información intervenidas - Supersociedades) | 1% |
| 7 | SICSES - Capturador | 3% |
| 8 | Tasa de Contribuciones - Paz y Salvo | 2% |
| 9 | PQRSD - Contra de las Vigiladas | 10% |
| 10 | PQRSD - Contra del Servicio | 0% |
| 11 | Entidades No Vigiladas por la Supersolidaria | 8% |
| 12 | Entidades Supervisadas por la Delegatura Financiera | 2% |
| TOTAL | | 100% |



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





De acuerdo con la información arrojada por el software Digiturno para el periodo correspondiente entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2019, el 30% de nuestros visitantes acudieron a solicitar información general de temas genéricos concernientes a las organizaciones solidarias, respecto a la aplicación de la normatividad, proceso y procedimientos dentro de la Superintendencia con relación a nuestras vigiladas.

Teniendo en cuenta que la norma establece que las vigiladas deberán realizar las asambleas dentro de los primeros tres meses del año, posteriormente registrarlas en cámara de comercio y remitir la documentación a esta Superintendencia para el control de legalidad el 17% del total de las solicitudes atendidas en el CAU obedecieron a controles de legalidad de Asamblea.

Es de resaltar que en este periodo hubo un aumento significativo en la atención de ciudadanos que se acercaron a solicitar información por el estado de trámites, en específico la autorización de reporte de información financiera extemporánea, que registró un 22% del total de las personas que se acercaron al Centro de Atención al Usuario.

Calificación del Servicio CAU:

El aplicativo Digiturno permite que los ciudadanos califiquen nuestro servicio, de acuerdo con a la atención recibida y la calidad de las respuestas que brindan nuestros profesionales, en cuanto a atención recibida, conocimiento de las respuestas y tiempo de atención.

Este aplicativo califica la atención de uno (1) a cuatro (4), tal como se muestra en el siguiente cuadro:

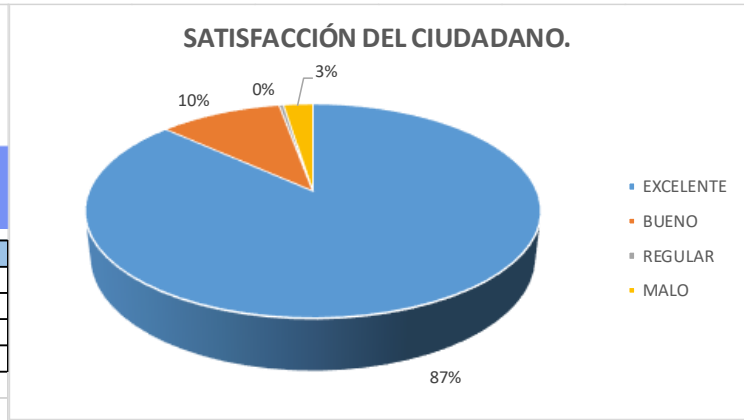
| CALIFICACION | VALOR |
|--------------|-------|
| Excelente | 4 |
| Buena | 3 |
| Regular | 2 |
| Mala | 1 |

A continuación, relacionamos cuadro que contiene el resumen de calificación que hicieron nuestros usuarios.





| CALIFICACIÓN | VALOR | PORCENTAJE |
|--------------|-------|------------|
| EXCELENTE | 242 | 86,7% |
| BUENO | 29 | 10,4% |
| REGULAR | 1 | 0,4% |
| MALO | 7 | 2,5% |



De acuerdo con la información reportada en el sistema Digiturno el 86,7% de los ciudadanos que se acercaron al Centro de Atención al Ciudadano durante el periodo del informe calificaron nuestros servicios como excelente, el 10,4% como bueno, y tan solo el 2,5% calificó nuestros servicios como malo, sin embargo, estableceremos estrategias para seguir mejorando nuestra gestión y nuestra labor que desarrollamos en el CAU.

6. ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO:

Durante el último trimestre del año 2019 a través del correo electrónico atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co se recibieron 1592 correos electrónicos, los cuales se remitieron 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 diariamente por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, con el fin de enviar a correspondencia las solicitudes de la ciudadanía de acuerdo como van llegando de manera ágil y oportuna.



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

