



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

PRIMER TRIMESTRE DE 2020.



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 pone a disposición de los grupos de interés y la ciudadanía en general el informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de atención al ciudadano, por medio del cual se tramitan y dan respuestas a las solicitudes que se generan frente a éste Ente de Supervisión utilizando los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la entidad para dicho trámite, en igual sentido se genera un espacio efectivo de comunicación con los ciudadanos, permitiendo tener cobertura nacional, garantizando 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, Reclamos y Sugerencias que han llegado a esta Superintendencia de Economía Solidaria, en el primer trimestre de 2020, los datos que se plasman en este informe son oficiales y tienen como fuente de información el aplicativo de gestión documental ESIGNA, el Digiturno, la herramienta FPDA entre otros.





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 primer trimestre de 2020 la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa Solidaria recibió 1853 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Para el presente año se discrimino cuantas respuestas realizaron las organizaciones de economía solidaria como consecuencia de los traslados de este Ente de Supervisión, encontrando que para el presente trimestre se recibieron 166 respuestas. Estos documentos fueron recibidos 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 2020113000435 de 17 de enero de 2020, 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 de la Economía Solidaria, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales de comunicación con que cuenta esta organización.

Respecto al mismo trimestre del año anterior se tuvo un incremento exponencial en el número de solicitudes, pues el primer trimestre de 2019 registró 724 solicitudes, es decir, hubo un incremento de más del 255%, estableciendo claramente que nuestras labores de comunicación, de la ampliación de canales de comunicación y nuestra gestión han dado resultado y han sido eficientes y eficaces para nuestros diferentes grupos de interés.

El procedimiento que se le dio a las PQRS es el que se encuentra estipulado en la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 2020113000435 de 17 de enero de 2020, 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 artículo 40 de la ley 79 de 1988 y el Capítulo IV del Título IV de la Circular Básica Jurídica 006 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.

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, con el fin de hacer un análisis exhaustivo de lo solicitado frente a lo contestado y verificar si se ajusta a la normatividad vigente. En el caso que las respuestas se hayan ajustado a derecho se procedió a realizar el cierre de la PQRS, o en el caso que la respuesta no se ajustara a lo solicitado, existiera falencias o no se ajustara a derecho requerimos una vez más a la organización vigilada para que procediera con la respuesta efectiva al peticionario.

Delegatura de la Actividad Financiera del Cooperativismo

En el primer trimestre de 2020 se recibieron 114 Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias a través de nuestra plataforma de información documental, de las cuales fueron atendidas 114, 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

PRIMER TRIMESTRE DE 2020



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

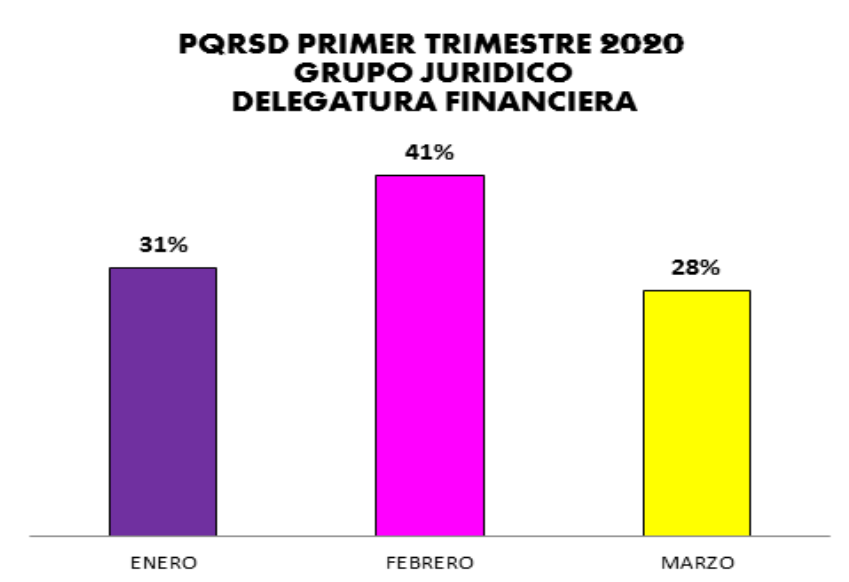


Código SC 5773-1





COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO PQRSD PRIMER TRIMESTRE 2020 DELEGATURA FINANCIERA ENERO, FEBRERO, MARZO		
MES	NÚMERO DE PQRSD	% PARTICIPACIÓN
ENERO	35	31%
FEBRERO	47	41%
MARZO	32	28%
TOTAL...	114	100%



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 228 oficios, los cuales corresponden a 114 acuses a los peticionarios y 114 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 primer trimestre del año 2020 registran como domicilio principal los siguientes departamentos y el distrito capital:



Código GP 006-1

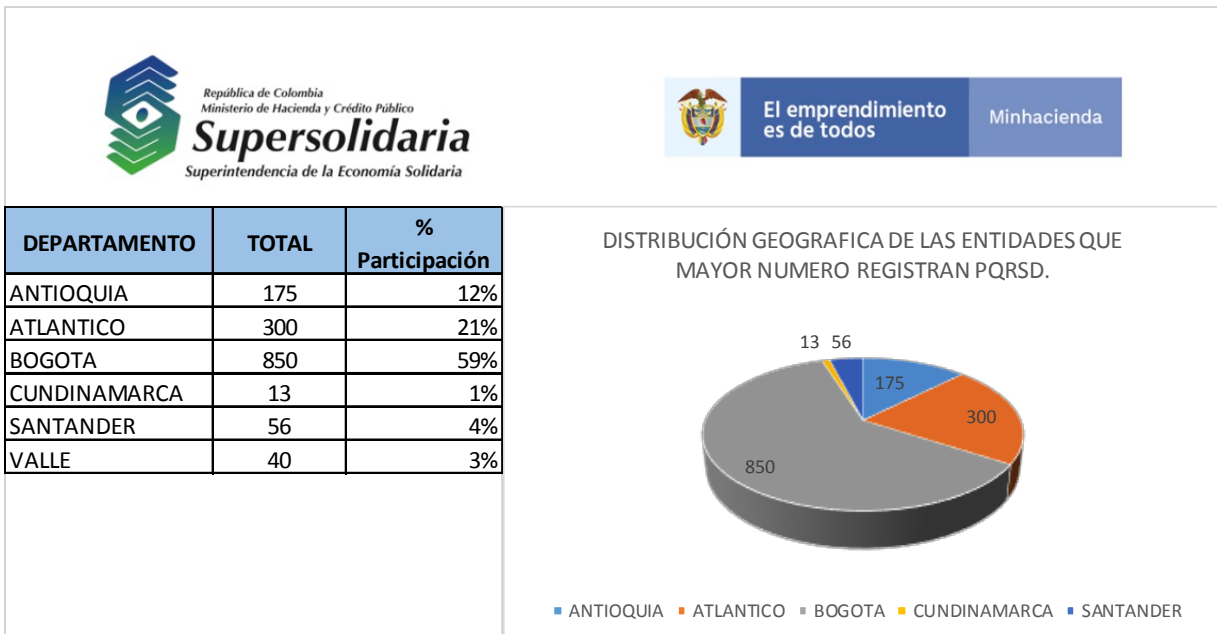
Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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 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 59% del total de las solicitudes presentadas de las entidades con mayor numero de quejas, seguidas del departamento del Atlántico, como consecuencia de las medidas de intervención forzosa administrativa que se ordenaron en el mes de diciembre por parte de esta Superintendencia, seguidas del departamento de Antioquia.

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, Valle, Tolima, Cundinamarca, Cúcuta, Huila, La Guajira, Manizales, Pasto, Villavicencio, de acuerdo con la siguiente gráfica:



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

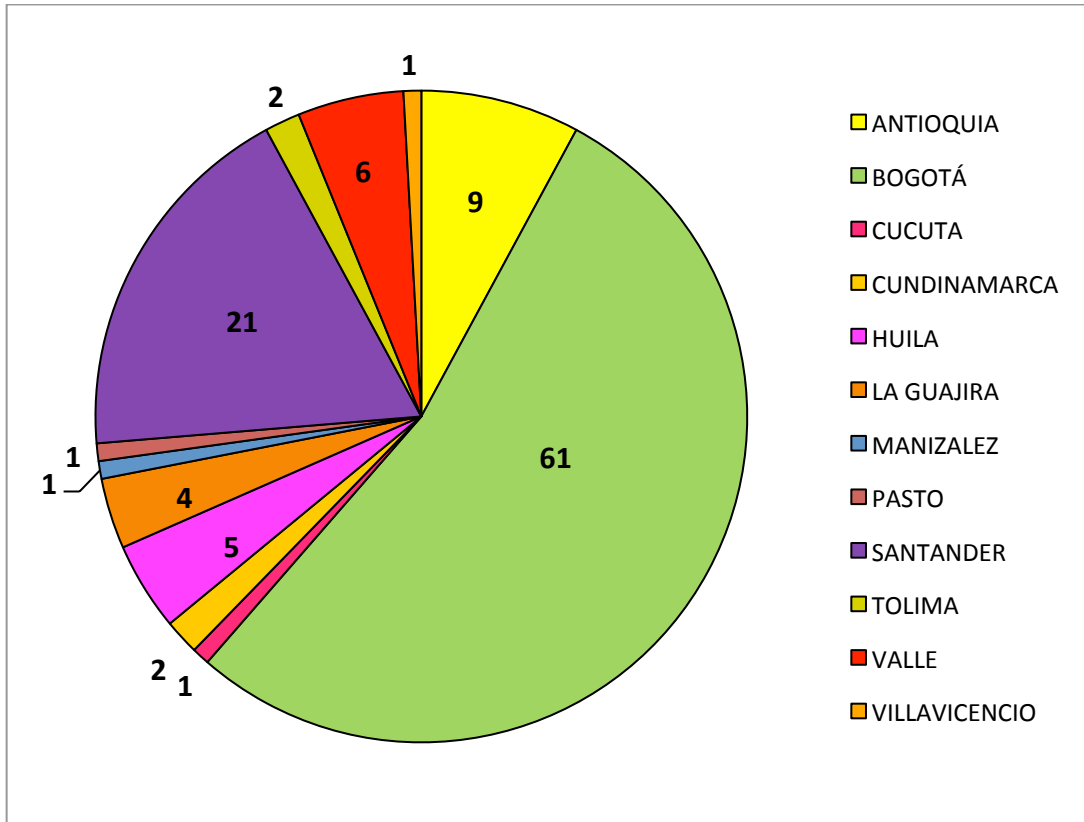


Código SC 5773-1





DISTRIBUCIÓN GEOGRAFICA PQRSD GRUPO JURIDICO – DELEGATURA FINANCIERA



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

Como se observa en la gráfica de PQRSD por departamento, observamos que el **54%** de las PQRSD, recibidas en el Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera de la Superintendencia corresponden a Bogotá D. C., el **18%** Santander, el **8%** Antioquia, el 5% Valle, el 4% Huila, el 3,5% La Guajira, el 2% Tolima, el 2% Cundinamarca, y con el 1% Cúcuta, Manizales, Pasto y Villavicencio, para un gran total del 100%.

2. ENTIDADES CON MAYOR NUMERO DE PQRSD.

Con el fin de informar a la ciudadanía de las entidades Cooperativas de Ahorro y Crédito y Multiactivas e Integrales con Sección de Ahorro y Crédito que presentan mayor número de radicados o de PQRSD, en el primer trimestre de 2020, son las siguientes:



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



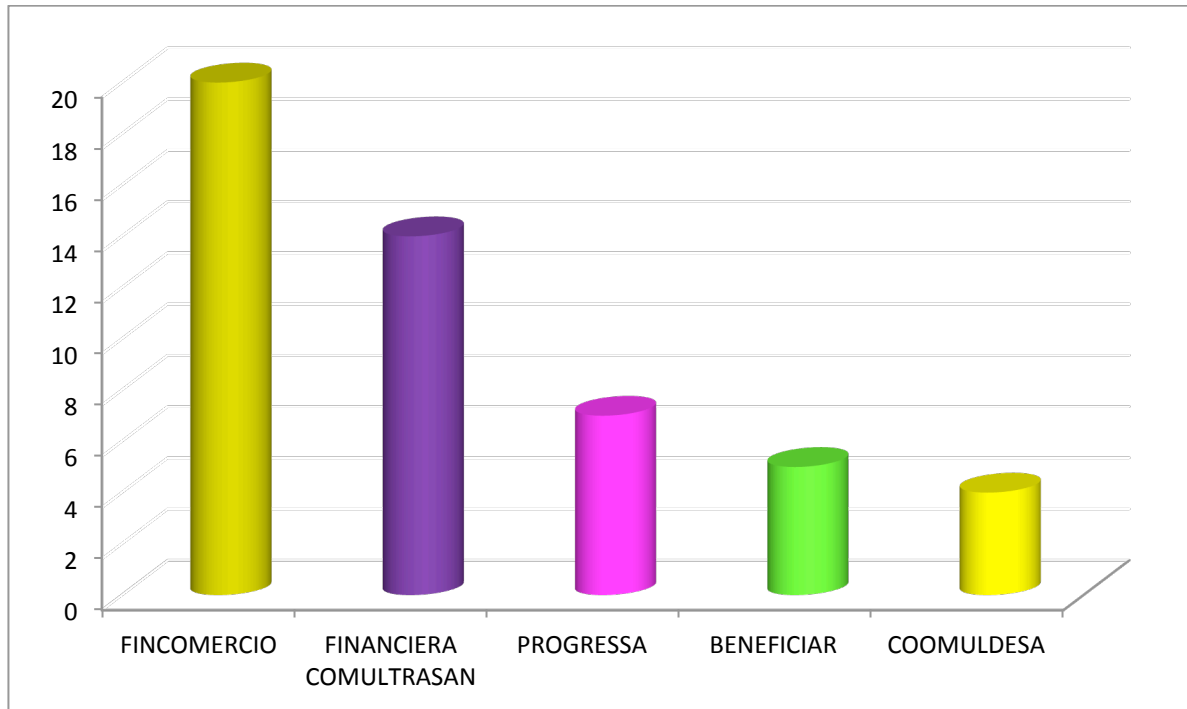
Código SC 5773-1





Las Cooperativas que presentan mayor número de PQRSD

Primer Trimestre de 2020, son:



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

- **Primer lugar** → **Fincomercio**
- **Segundo lugar** → **Financiera Comultrasan**
- **Tercer lugar** → **Progressa**
- **Cuarto lugar** → **Beneficiar**
- **Quinto Lugar** → **Coomuldesa**

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 diferentes grupos de



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





interés; con relación a las solicitudes recibidas en el primer trimestre del año 2020, las solicitudes más recurrentes fueron:

TIPIFICACIÓN REPARTO SOLICITUDES PRESENTADAS		
N°	tipicidad	Numero registrado en el trimestre
1	Presuntas inconsistencias en las condiciones del crédito	191
2	solicitud devolución de aportes y ahorros	190
3	Cuotas descontadas de manera adicional pese a ya haber realizado el total de cuotas pactadas	33
4	Traslado por competencia	176
5	Denuncias en contra de administradores y órganos de vigilancia de las entidades	185
6	Solicitud estado de la petición	58
7	Solicitud estado de la organización solidaria	112
8	Inconformidad con la respuesta brindada por la Supersolidaria	301
9	Normatividad del sector	62
10	Aplazamiento de asamblea	238

Así mismo, presentamos a continuación las causas económicas y administrativas de las PQRS presentadas en el primer trimestre de 2020, así:

CAUSAS ECONOMICAS	CAUSAS ADMINISTRATIVAS
Incorporación de servicios y costos no autorizados al crédito.	Malos manejos de los administradores





Devolución de aportes y ahorro en el caso de los fondos de empleados y asociaciones mutuales.	Irregularidades en la celebración de reuniones de los órganos de administración.
Certificados de deuda.	No entrega de la información solicitada, ni respuesta a solicitudes del peticionario por parte de las vigiladas.
Cuotas descontadas de manera adicional a lo pactado	Exclusión de asociados
Solicitudes de pago de auxilios	Problemas de Gobernabilidad al interior de las organizaciones vigiladas.

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 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 primer trimestre de 2020, 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



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





4. MEDIOS DE ENVÍO:

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) siempre y cuando el peticionario registre un correo electrónico para su notificación.

Con esta política procuramos ser más eficientes en 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 con la mensajería a la dirección del domicilio registrado 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

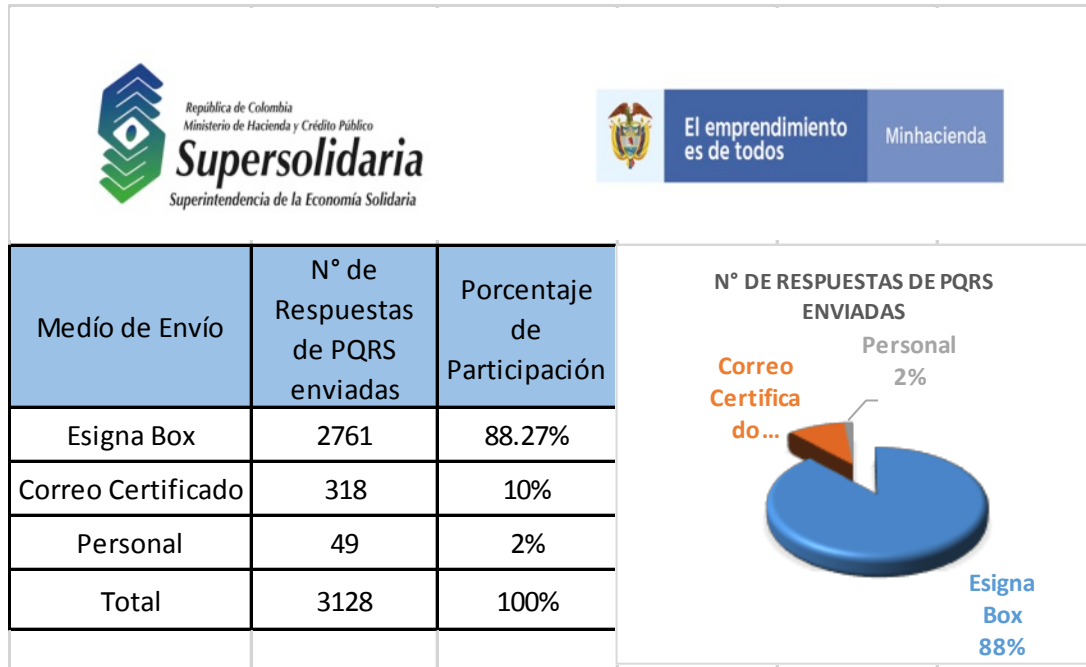
Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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 estricta pues el 88% del total de las comunicaciones enviadas por el grupo de Atención y Servicio al ciudadano se dirigen por el correo electrónico registrado por el peticionario, lo que suma a la eficiencia y al eficacia de las respuestas entregadas al peticionario y en los requerimientos y traslados realizados a las organizaciones vigiladas.

En el mismo sentido, el correo certificado registra para este periodo el 10% 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 2% 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 los diferentes grupos de interés de la Superintendencia donde se obtuvo para el primer trimestre de 2020, los siguientes resultados:



Código GP 006-1

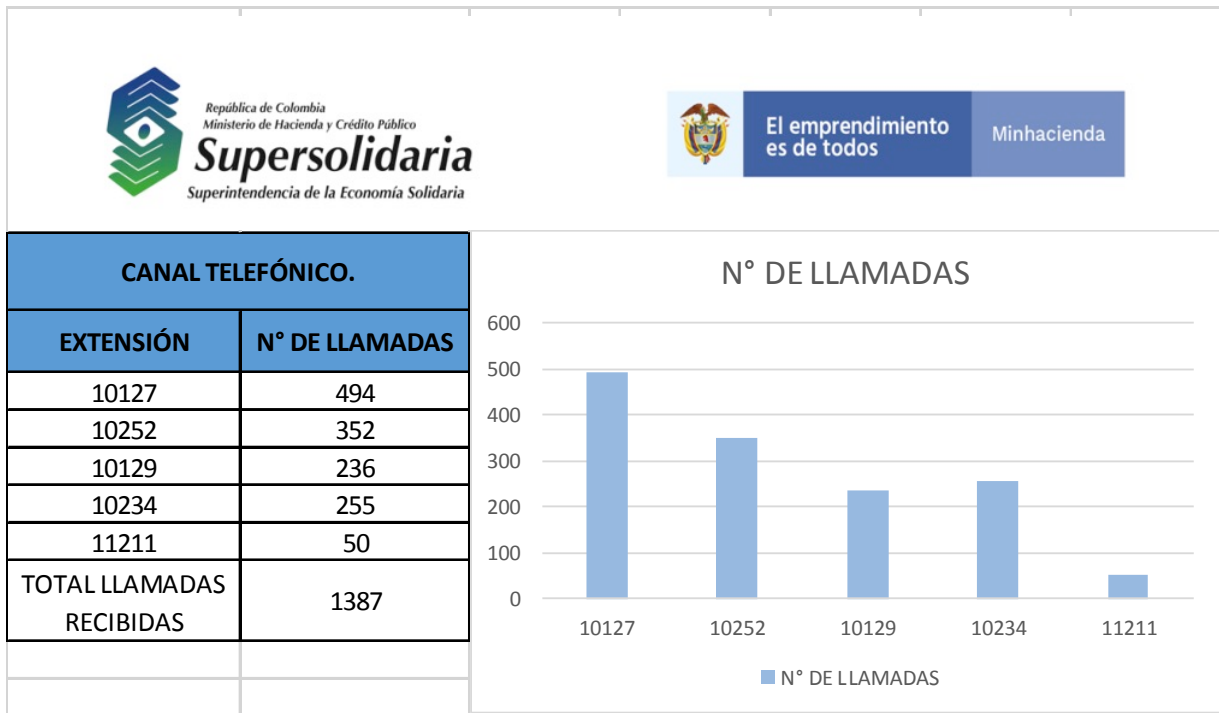
Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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





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

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 enero, febrero y marzo, cabe aclarar que el Gobierno Nacional y Distrital desde el día 20 de marzo decreto aislamiento preventivo y en consecuencia se suspendió la atención telefónica y presencial a partir de esa fecha.

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 Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano;

Una vez ingresaron los contratistas a prestar sus servicios se habilito el aplicativo Zoiper en los equipos en aras de poder brindar un eficiente servicio y se está capacitando a los funcionarios del citado grupo 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. Los resultados arrojados a partir de las estrategias es que pasamos de atender en 2019 633 llamadas en el mismo periodo a dar respuesta a 1387, es decir que aumentamos en más del 100%. Aún nos falta atender algunas solicitudes y con la entrada de los contratistas esperamos mejorar cada vez más este canal de comunicación.



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 primer trimestre del año 2020, atendimos un total de 768 usuarios, tal como se muestra el siguiente cuadro:



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

En el presente periodo se disminuyó las cifras de usuarios atendidos respecto al mismo periodo del año anterior, es necesario precisar que, a partir del 16 de marzo del año 2020, se ordenó el cese de la atención personalizada debido a la pandemia que sufre el mundo y las medidas tomadas por los gobiernos distrital y nacional.

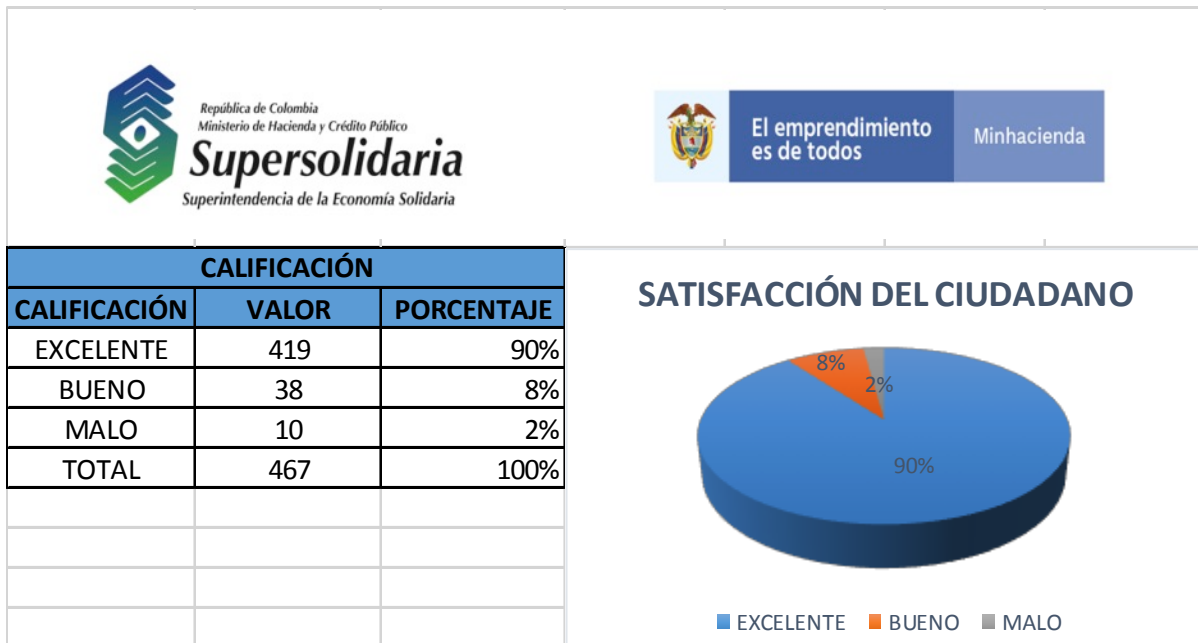
Calificación del Servicio CAU:

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.



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

De acuerdo con la información reportada en el sistema Digiturno el 90% de los ciudadanos que se acercaron al Centro de Atención al Ciudadano durante el periodo del informe calificaron nuestros servicios como excelente, el 8% como bueno, y tan solo el 2% 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 primer trimestre del año 2020 a través del correo electrónico atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co se recibieron 2196 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.

Es de mencionar que este canal de comunicación se ha venido fortaleciendo, prueba de ello es que en el mismo periodo del 2019 se recibieron 1250 correos electrónicos, es decir que para el año 2020 se aumentó en un 75%, esto mejorando y dándole mas canales de comunicación a nuestros distintos grupos de interés.

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

