



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

SEGUNDO 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 que se encuentran a cargo de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo, 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 segundo 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 áreas misionales 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, presentadas por asociados y comunidad en general en relación con las organizaciones solidarias vigiladas más recurrentes para la toma de decisiones, por parte de los órganos competentes al interior de la Superintendencia.
- Tipologías de PQRSD más recurrentes, así como las organizaciones solidarias vigiladas con mayor número de 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.





- **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>

Frente a las medidas adoptadas por parte de esta Superintendencia como consecuencia de la Emergencia Económica, Social y Ecológica, se emitió la carta Circular N° 9 del 26 de marzo de 2020, en la cual se dispuso que:

La Superintendencia de la Economía Solidaria con fundamento en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 4 el Decreto 2573 de 2014, en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en los numerales 14 y 15 del artículo 36 de la Ley 454 de 1998, en el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 186 de 2004 y en la Ley 1755 de 2015; ha dispuesto en la página web, la sede electrónica de radicación virtual <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/info/inicio.do#no-back-button>, para que los ciudadanos y partes interesadas, puedan radicar sus Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD.

Adicionalmente, se ha puesto a disposición el correo electrónico atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co, a través del cual, el Grupo Interno de Trabajo



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 Servicio al Ciudadano y Correspondencia, seguirán adelantando las gestiones necesarias para la debida recepción y radicación de las PQRSD en el Sistema Documental e-Signa.

Estas herramientas tecnológicas apoyan el cumplimiento de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional, en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19, y busca que los diferentes grupos de interés de la Superintendencia de la Economía Solidaria puedan seguir presentando sus PQRSD, toda vez que el servicio se prestará solamente de manera virtual, en procura de la protección de los asociados, terceros y la comunidad en general.



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.

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

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

1. PQRSD ESCRITAS:

Durante el segundo trimestre de 2020 la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa Solidaria recibió 2389 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a las cuales se les siguió el procedimiento establecido que en muchos de los casos es realizar el traslado al órgano de vigilancia de la organización solidaria para que de respuesta a la petición presentada por parte del peticionario y se informó al respecto al mismo; En otros casos, esta Superintendencia dio respuesta de fondo a las solicitudes presentadas

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 565 respuestas de las organizaciones vigiladas. 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:

SOLICITUDES RECIBIDAS POR MES	
MESES	RECIBIDAS
ABRIL	651
MAYO	820
JUNIO	918
TOTAL	2389



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

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

Respecto al mismo trimestre del año anterior se tuvo un incremento del 7% (161) en el número de solicitudes, pues el segundo trimestre de 2019 registró 2228 solicitudes. Así mismo, respecto al trimestre anterior se tuvo un incremento de 12% en solicitudes de PQRS presentadas, 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.

2. UBICACIÓN GEOGRAFICA ENTIDADES CON MAYOR NUMERO DE PQRS.

Las organizaciones solidarias que registraron mayor número de PQRS en el segundo trimestre de 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

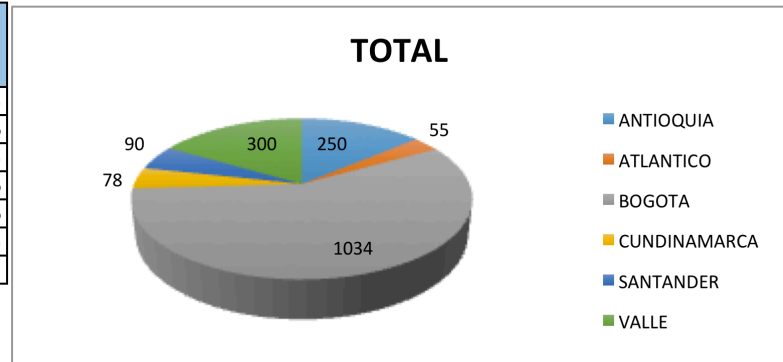
Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 7 560 557. Línea Gratuita 018000 180 430
www.supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



DEPARTAMENTO	TOTAL	% Participación
ANTIOQUIA	250	13,8%
ATLANTICO	55	3,0%
BOGOTA	1034	57,2%
CUNDINAMARCA	78	4,3%
SANTANDER	90	4,4%
VALLE	300	16,6%
	1807	



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 57,2% del total de las solicitudes presentadas de las entidades con mayor numero de quejas, seguidas del departamento del Valle, como consecuencia del aumento de solicitudes de auxilio de la Cooperativa Medica del Valle y de Profesionales de Colombia –COOMEVA–, seguidas del departamento de Antioquia.

3. TIPIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES.

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 interés; con relación a las solicitudes recibidas en el segundo 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	559
2	solicitud devolución de aportes y ahorros	265
3	Presuntas irregularidades en el pago de auxilios de la entidad.	55
4	Traslado por competencia	373
5	Denuncias en contra de administradores y órganos de vigilancia de las entidades	185
6	Solicitud estado de la petición	129
7	Solicitud estado de la organización solidaria	125
8	Inconformidad con la respuesta brindada por la Supersolidaria	301
9	Solicitud auxilios financieros (Normatividad del Sector)	508
10	Aplazamiento de asamblea	78

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

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



4. MEDIOS DE ENVÍO:

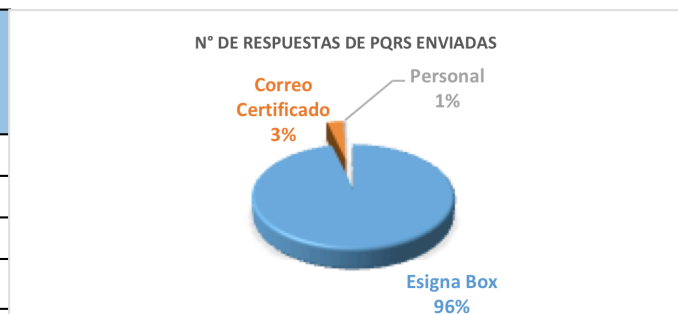
La Superintendencia de la Economía Solidaria, tiene como política el manejo de los recursos y cuidado ambiental, por lo que en aras de dar cumplimiento al Sistema de Gestión Ambiental ISO:14001-2015 y su política de cero papel, el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano y Grupo Jurídico de 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.

Medio de Envío	N° de Respuestas de PQRs enviadas	Porcentaje de Participación
Esigna Box	4366	96,85%
Correo Certificado	144	3%
Personal	28	1%
Total	4508	100%



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 más del 96% del total de las comunicaciones enviadas por el Grupo Interno de Trabajo

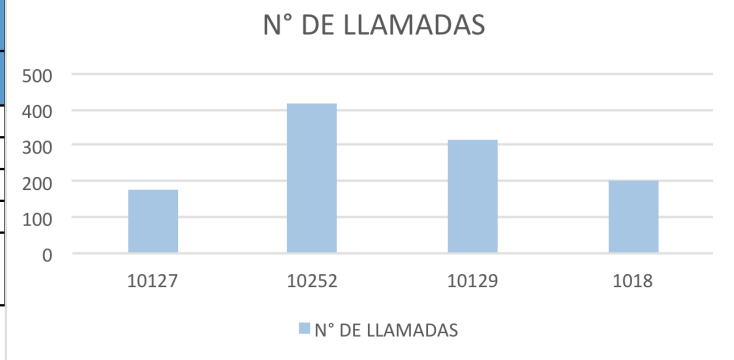
de Servicio al Ciudadano se dirigen por el correo electrónico registrado por el peticionario, lo que suma a la eficiencia y a la eficacia de las respuestas entregadas al peticionario y en los requerimientos y traslados realizados a las organizaciones vigiladas.

En el mismo sentido, el correo certificado registra para este periodo el 3% 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 los diferentes grupos de interés de la Superintendencia donde se obtuvo para el segundo trimestre de 2020, los siguientes resultados, teniendo en cuenta que durante los meses de abril y mayo no se prestó el servicio de atención telefónica, como consecuencia de las medidas de aislamiento ordenadas por el gobierno nacional. A partir del 1 de julio se reanudó la atención telefónica y para ese mes registramos la siguiente información:

CANAL TELEFÓNICO.	
EXTENSIÓN	N° DE LLAMADAS
10127	174
10252	416
10129	316
1018	199
TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS	1105



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

Luego de analizar el aplicativo de PBX, se pudo establecer que se recibieron 1105 llamadas en el mes de junio a las líneas que están dispuestas a la atención a los diferentes grupos de valor y de interés de esta Superintendencia.

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;

6. ATENCION 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.

Para el presente trimestre no tenemos información al respecto pues de acuerdo con las medidas decretadas por el Gobierno Nacional como consecuencia de la Emergencia Económica, Social y Ecológica que afronta nuestro país, se suspendió la atención personalizada en el Centro de Atención al Usuario desde el 20 de marzo de 2020 y hasta la fecha de la presentación de este informe, información que se dio a conocer a través de publicaciones realizadas en nuestra página web y con la expedición de la carta circular xx de 2020..

7. ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO:

Durante el primer trimestre del año 2020 a través del correo electrónico atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co se recibieron 6400 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 más aún cuando ante la emergencia que vivimos se suspendió el recibo de correspondencia física en la sede de la Superintendencia y cuando la situación que estamos travesando nos llama a la virtualidad y a contar con distintos canales de atención y recepción de las PQRS.

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





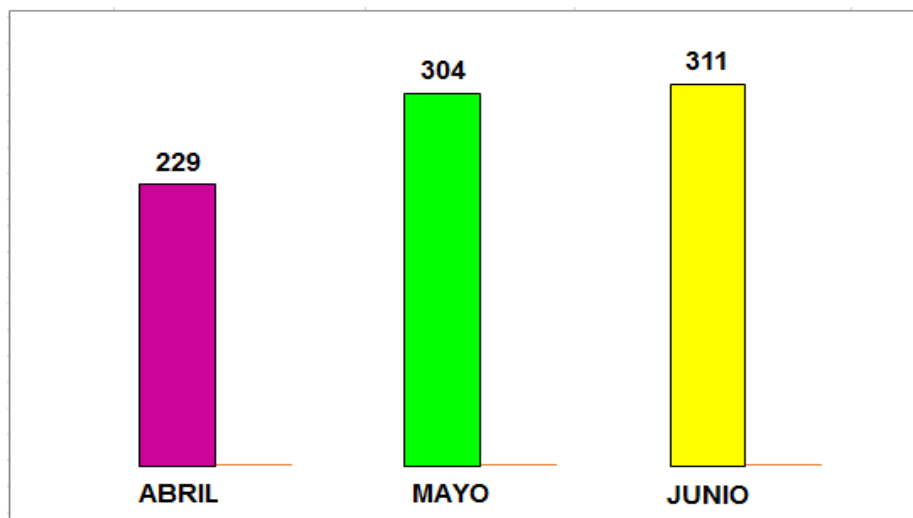
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo.

I. PQRSD ESCRITAS:

En el segundo trimestre de 2020 se recibieron 844 Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias a través de nuestra plataforma de información documental, de las cuales fueron atendidas 603, lo que equivale a un 72%.

PQRSD GRUPO JURIDICO - DELEGATURA FINANCIERA SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2020 DELEGATURA FINANCIERA ABRIL - MAYO - JUNIO		
MES	NÚMERO DE PQRSD	% PARTICIPACIÓN
ABRIL	229	27%
MAYO	304	36%
JUNIO	311	37%
TOTAL...	844	100%



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

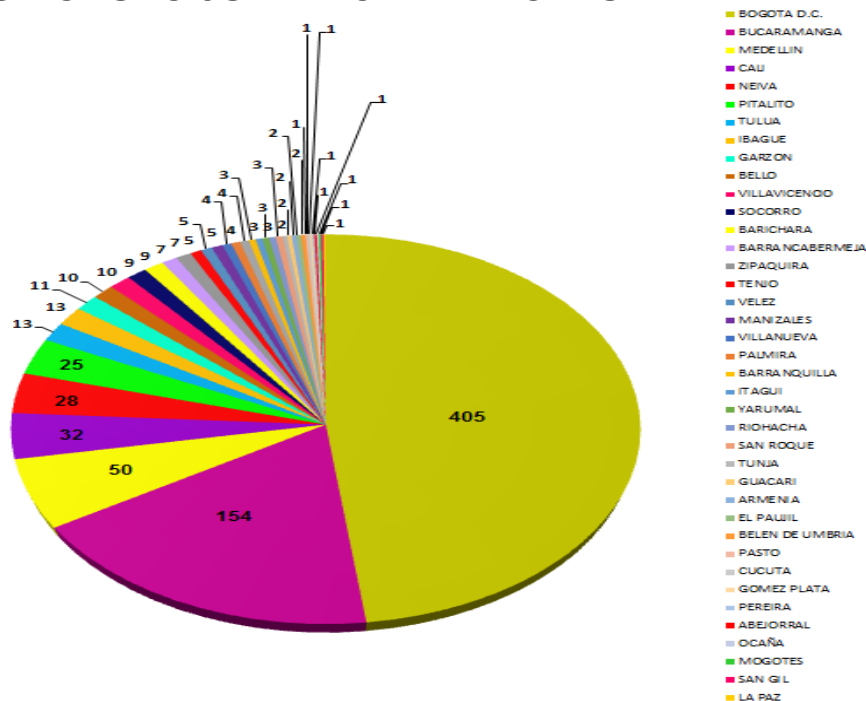


Con el fin de gestionar y dar trámite a los radicados que ingresaron, se emitieron 1012 oficios, los cuales corresponden a 505 acuses a los peticionarios y 418 traslados a las Cooperativas y 88 cierres, desde el Grupo Interno de Trabajo (**Grupo Jurídico**) de la Delegatura Financiera.

1. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS PQRSD.

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., Bucaramanga, Medellín, Cali, Neiva, Pitalito, Tuluá, Ibagué, Garzón, Bello, Villavicencio, Socorro, Barichara, Barrancabermeja, Zipaquirá, Tenjo, Vélez, Manizales, Palmira, Villanueva; Barranquilla, Itagüí, Yarumal, Riohacha, San Roque; Tunja, Guacari, El Paujil, Pasto, Cúcuta, Gómez Plata, Pereira, Abejorral, Ocaña, Mongotes San Gil y La Paz, de acuerdo con la siguiente gráfica:

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA PQRSD GRUPO JURIDICO – DELEGATURA FINANCIERA



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





Como se observa en la gráfica de PQRSD por departamento, observamos que el **47%** de las PQRSD, recibidas en el Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera de la Superintendencia corresponden a Bogotá D. C., el **18%** Bucaramanga, el **6%** Medellín; el **4%** Cali, el **3%** Neiva, el **2.0%** Pitalito, Tuluá, Ibagué, Garzón, Bello, Villavicencio, Socorro, Barichara, **1.0%** Barrancabermeja, Zipaquirá, Tenjo, Vélez, Manizales, Palmira, Villanueva; **0,4%** Barranquilla, Itagüí, Yarumal, Riohacha, San Roque; **0,3%** Tunja, Guacari, El Paujil; **0,2%** Pasto, Cúcuta, Gómez Plata, Pereira, Abejorral, Ocaña, Mongotes San Gil y La Paz, 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 segundo trimestre de 2020, son las siguientes:

Las Cooperativas que presentan mayor número de PQRSD

Segundo Trimestre de 2020, son:



Código GP 006-1

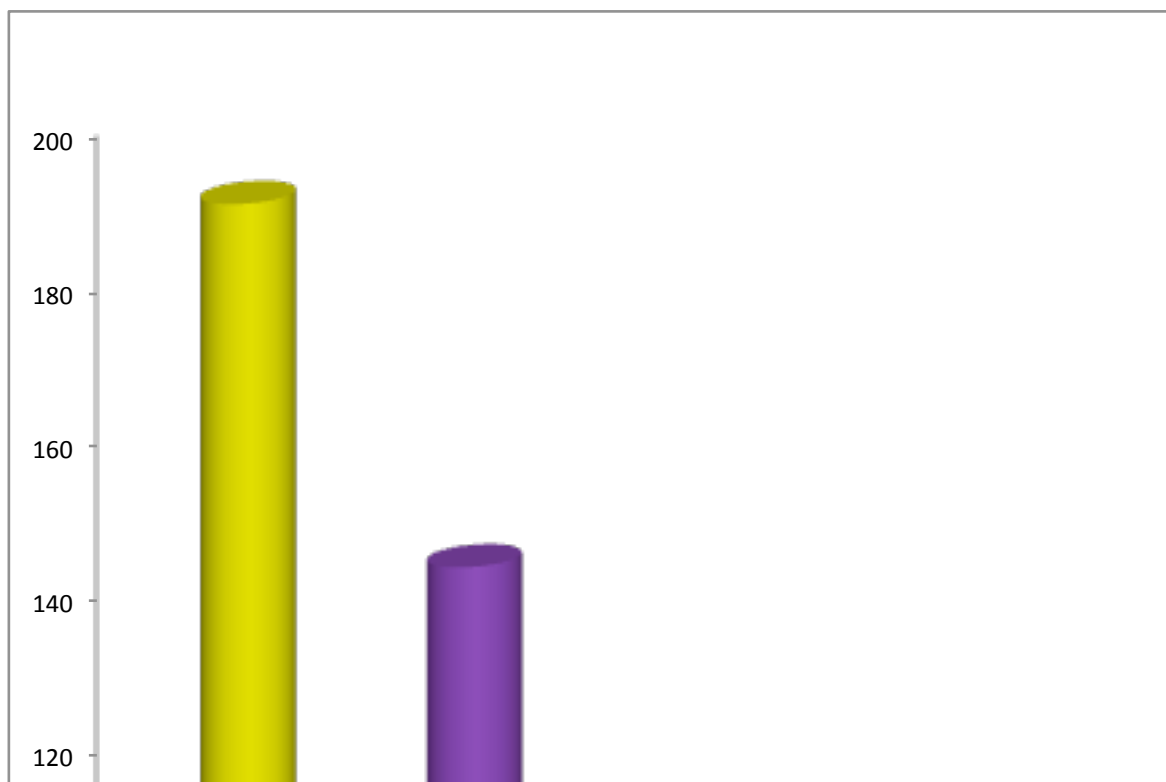
Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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 Grupo Jurídico Delegatura Financiera, Esigna, SES, Construcción propia

- **Primer lugar** → **Fincomercio**
- **Segundo lugar** → **Financiera Comultrasan**
- **Tercer lugar** → **Progressa**
- **Cuarto lugar** → **Coasmedas**
- **Quinto Lugar** → **Coolac**

3. TIPOLOGIA DE LAS PQRSD.

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 segundo trimestre de 2020, tal como se muestra a continuación.



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





TIPOLOGIA

ECONOMICAS	ADMINISTRATIVAS
Alivios Financieros	Malos manejos administrativos
Acuerdos de pago	Problemas de convocatoria y/o celebración de asamblea
Aplicación alivios financieros	Asociación sin consentimiento
Ampliación plazo alivios financieros	Violación, al régimen legal, estatuto y reglamentos internos
Cambios en la tasa de interés	Problemas de gobernabilidad
Cobro excesivo de intereses	
Cruce de cuentas	
Devolución de aportes y ahorros	
Embargos	
Irregularidades crédito	
Inconformidad con alivios aplicados	
Inconformidad cobros	
Falta de respuesta por parte de la Cooperativa	
Solicitud paz y salvo y estado de cuenta	
Solicitud prorroga pago cuotas crédito	
Reporte negativo a centrales de riesgo	
Reestructuración crédito	

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

TIPIFICACION REPARTO SOLICITUDES PRESENTADAS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020		
No.	Tipificación	Total registrado
1	APLICACIÓN ALIVIOS FINANCIEROS	115
2	INCONVENIENTE APLICACIÓN DE ALIVIOS	90
3	REPORTE ANTE CENTRALES DE RIESGO	35
4	INCONFORMIDAD CON ALIVIOS APLICADOS	33
5	INCONVENIENTE RETIRO AHORROS	28
6	SOLICITUD CONGELAMIENTO PAGO CUOTAS	24
7	SOLICITUD PERIODOS DE GRACIA	21
8	SIN ADJUNTOS	21
9	INCONFORMIDAD CON COBROS	20
10	INCONFORMIDAD CON EL COBRO DE INTERESES	20
11	INFORMACIÓN ALIVIOS FINANCIEROS	18
12	ACOGERSE A MEDIDAS DE ALIVIO	15
13	INCONVENIENTE CON CRUCE DE CUENTAS	15
14	COOPERATIVA NO BRINDA RESPUESTA	13



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





15	SOLICITUD ESTADO DE CUENTA	11
16	DESCUENTO INJUSTIFICADO DE NOMINA	11
17	INCONFORMIDAD CON DESCUENTOS DE NÓMINA	11
18	DEVOLUCIÓN DE APORTES	10
19	SOLICITUD PRORROGA PAGO DE CUOTAS	9
20	NEGACIÓN APLICACIÓN ALIVIOS	8
21	RETENCIÓN SALARIAL	8
22	SOLICITUD RETIRO DE COOPERATIVA	8
23	INCONFORMIDAD CON ALIVIOS APLICADOS, COBRO DE INTERESES	7
24	EXCLUSIÓN DE ASOCIADOS SIN EL DEBIDO PROCESO	7
25	NO ENTREGA DE CERTIFICACIÓN ESTADO DE CUENTA Y/O PAZ Y SALVO	6
26	RETIRO DE COOPERATIVA Y CRUCE DE CUENTAS	6
27	INCONVENIENTES CON PAGO DE CUOTA	6
28	INCONVENIENTES RETIRO COOPERATIVA Y AHORROS	6
29	SOLICITUD REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO	5
30	SOLICITUD INFORMACIÓN DE COOPERATIVA	5
31	INCONFORMIDAD CON RESPUESTA	5
32	MORA INJUSTIFICADA	5
33	SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	5
34	PROBLEMAS DE CONVOCATORIA Y/O CELEBRACIÓN DE ASAMBLEAS	4
35	NEGACIÓN APLICACIÓN ALIVIOS, INCONFORMIDAD CON COBROS	4
36	ACOSO CON COBROS	4
37	CRUCE DE CUENTAS	4
38	CAMBIO EN LA TASA DE INTERES	4
39	INFORMACIÓN ESTADO TRÁMITE RADICADO	4
40	SOLICITUD DEVOLUCIÓN DE APORTES	3
41	PAGO A COOPERATIVA EQUIVOCADA	3
42	CRUCE DE CUENTAS NO SOLICITADO	3
43	INFORMACIÓN ERRONEA PAGO DE CUOTAS	3
44	DESCUENTOS DE NÓMINA NO REALIZADOS	3
45	SOLICITUD RETIRO DE APORTES	3
46	CONSULTA CUMPLIMIENTO NORMATIVAS	3
47	SOLICITUD DE ACUERDO DE PAGO	3
48	SOLICITUD DE PAZ Y SALVO, SOLICITUD DE RETIRO DE LA COOPERATIVA	3
49	INCONVENIENTE APLICACIÓN DE ALIVIOS, REPORTE ANTE CENTRALES DE RIESGO	3
50	MALOS MANEJOS ADMINISTRATIVOS	3
51	SOLICITUD INFORMACIÓN ESTADO TRÁMITE	3



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





52	VIOLACIONES AL REGIMEN LEGAL, ESTATUTOS Y REGLAMENTOS INTERNOS, QUEJA CONTRA EL GERENTE	2
53	INCONFORMIDAD POR FALTA DE RESPUESTA	2
54	EMBARGO DE SUELDO	2
55	INCOVENIENTE RETIRO DE APORTES Y CRUCE DE CUENTAS	2
56	RETIRO DE COOPERATIVA	2
57	INCUMPLIMIENTO PATRONAL APORTES COOPERATIVA	2
58	SOLICITUD CRUCE DE CUENTAS, DEVOLUCIÓN DE APORTES	2
59	NEGACIÓN AL DERECHO DE SER CANDIDATO	2
60	CAPACITAR DELEGADOS PARA ASAMBLEAS VIRTUALES	2
61	ASOCIACIÓN SIN CONSENTIMIENTO	2
62	DEVOLUCIÓN DE APORTES, SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN A LA COOPERATIVA, ACCIÓN DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	2
63	RENOVACIÓN NO DESEADA CDAT	2
64	CONSIGNACIÓN FALTANTE DEL AUXILIO MUTUALISTA	2
65	INCONFORMIDAD CON CONCILIACIÓN	2
66	INCONFORMIDAD CON RESPUESTA, ACCIÓN DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	2
67	RETIRO DE SOLICITUD ANTERIOR	2
68	INCONVENIENTE RETIRO DE APORTES Y CRUCE DE CUENTAS	2
69	INCONFORMIDAD CON INFORMACIÓN ENTREGADA POR LA COOPERATIVA	2
70	SOLICITUD CONGELAMIENTO PAGO DE INTERESES	2
71	SOLICITUD ENTREGA DE PREMIO	2
72	HABILITAR PLATAFORMA PARA PAGOS	2
73	INCONSISTENCIA EN DESCUENTOS DE NOMINA	2
74	INCONFORMIDAD CON COBRO	2
75	SOLICITUD MODIFICACIÓN CUOTA	2
76	INCONVENIENTES ACCESO A PLATAFORMA DE LA COOPERATIVA	2
77	AMPLIACIÓN DE PLAZO RESPUESTA	2
78	SOLICITUD DE PAZ Y SALVO, DEVOLUCIÓN DE DINERO	2
79	INCONVENIENTE COMPRA DE BOLETAS	2
80	INCONVENIENTES CON DESEMBOLSO DEL CRÉDITO	2
81	TASA DE INTERES ERRADA	2
82	ADJUNTA INFORMACIÓN, EXTRACTO PARA APELAR NEGACIÓN DE ALIVIOS	2
83	INCONFORMIDAD CON REESTRUCTURACIÓN DEL CREDITO	2
84	DEMANDA JUDICIAL POR COBRO INDEBIDO	2
85	INCONVENIENTE RETIRO COOPERATIVA	2
86	COBRO POR DESEMBOLSO CREDITO	2
87	REPORTE ANTE CENTRALES DE RIESGO, RETIRO EMBARGO DE SUELDO	2
88	INCONVENIENTES CON AFILIACIÓN	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





89	SOLICITUD CONGELAMIENTO DESCUENTO DE PENSIÓN	1
90	SOLICITUD DEVOLUCIÓN DE AHORROS	1
91	INCONFORMIDAD CON GASTOS DE COBRANZA	1
92	SOLICITUD EN ASUNTOS ESPECIALES NO PERMITE VER ASUNTO	1
93	EMBARGO DE SUELDO, SOLICITUD DE ESTADO DE CUENTA	1
94	FALTA DE CLARIDAD EN EL PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCION DE APORTES DE UN ASOCIADO FALLECIDO	1
95	INCONFORMIDAD CON INTERCAMBIO MONEDA EXTRANJERA	1
96	SOLICITUD ESTAD DE CUENTA	1
97	SOLICITUD DE INFORMACIÓN APORTES SOCIALES	1
98	INCONFORMIDAD POR EL NO TRASLADO DE APORTES POR PARTE DEL EMPLEADOR A LA COOPERATIVA	1
99	HISTÓRICO DE PAGOS ALQUILER CANCHA	1
100	SOLICITUD INFORMACIÓN ESTADO DEL CRÉDITO	1
101	REVISIÓN POR PARTE DE LA SUPERINTENDENCIA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA	1
102	INCONVENIENTE APLICACIÓN DE ALIVIOS, SE REMITEN ADJUNTOS	1
103	INCONFROMIDAD CON ALIVIOS APLICADOS, COBRO DE INTERESES	1
104	FRAUDE POR PARTE DE FUNCIONARIOS	1
105	INCONVENIENTE CON DEVOLUCIÓN DE INTERESES POR APORTES	1
106	INCREMENTO INGRESOS POR TRANSPORTE Y SESIONES VIRTUALES	1
107	SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN HISTORIAL CREDITICIO	1
108	SOLICITUD NO ATENDIDA DENTRO DE LOS TÉRMINOS	1
109	CONDONACIÓN DE CRÉDITO, COOPERATIVA NO BRINDA RESPUESTA	1
110	CONDONACIÓN DE CRÉDITOS POR INCAPACIDAD	1
111	COOPERTAIVA NO RESPONDE	1
112	INCONFORMIDAD CON ATENCIÓN	1
113	AMPLIACIÓN DEL BENEFICIO DE CONGELAMIENTO DE DEUDA	1
114	SOLICITUD PUBLICACIÓN INFORMACIÓN FINANCIERA	1
115	POSIBLE ESTAFA	1
116	COBRO CUOTA ADICIONAL NO PACTADA	1
117	INCONFORMIDAD CON INFORMACIÓN ENTREGADA POR LA COOPERATIVA, INCONFORMIDAD CON PAGOS	1
118	INCONVENIENTE CON RETIRO DE APORTES Y SEGURO FUNERARIO	1
119	DESCUENTO INJUSTIFICADO DE NÓMINA, NO SE REALIZA ABONO AL AHORRO	1
120	INCONVENIENTE HORARIOS DE ATENCIÓN	1
121	INCONVENIENTE CON DESEMBOLSO DEL CRÉDITO	1
122	SOLICITUD/INFORMACIÓN ALIVIOS	1
123	SOLICITUD CONGELAMIENTO RETENCIÓN SALARIAL	1
124	EMBARGO MESADA PENSIONAL	1



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





125	AMPLIACIÓN ALIVIO FINANCIERO	1
126	TOMA DE POSESIÓN	1
127	INCONFORMIDAD PROCEDIMIENTOS PARA OTORGAR CREDITO, SOLICITUD LEVANTAMIENTO EMBARGO DE INMUEBLE	1
128	PAGO DE CUOTA NO REFLEJADO	1
129	SOLICITUD DE APLAZAMIENTO DE ASAMBLEA	1
130	COBRO POR CRÉDITO NO DESEMBOLSADO	1
131	REMITE INFORMACIÓN PARA CONTINUAR CON TRÁMITE	1
132	COOPERATIVA NO BRINDA RESPUESTA, INCONVENIENTES CON ACUERDO DE PAGO	1
133	SOLICITUD DE RESPUESTA	1
134	PAGO DE POLIZA DE VIDA	1
135	INCONFORMIDAD CON COBRO DE CUOTA	1
136	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1
137	INCUMPLIMIENTO EN LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA, SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	1
138	APLICACIÓN ALIVIOS FINANCIEROS, ACOSO CON COBROS	1
139	ADJUNTA INFORMACIÓN	1
140	COOPERATIVA NO BRINDA RESPUESTA, REPORTE ANTE CENTRALES DE RIESGO	1
141	SOLICITUD DE PAZ Y SALVO, DEVOLUCIÓN DE ESCRITURAS, RETIRO DE AHORRO Y DE COOPERATIVA	1
142	RELIQUIDACIÓN CRÉDITOS	1
143	ROBO DE DINERO DEL ASOCIADO	1
144	REMISIÓN DE INFORMACIÓN PARA CONTINUAR TRÁMITE	1
145	SILENCIO ADMINISTRATIVO	1
146	INCONFROMIDAD CON COBROS	1
147	INSCRIPCIÓN PARA RECIBIR INFORMACIÓN DE LA SUPERSOLIDARIA	1
148	INCONVENIENTES CON DESEMBOLSO DEL CRÉDITO, NEGACIÓN APLICACIÓN ALIVIOS	1
149	COOPERATIVA MENCIONA ALIVIOS APLICADOS	1
150	EXTENSIÓN DE ALIVIOS APLICADOS	1
151	REPORTE ANTE CENTRALES DE RIESGO, INCONFORMIDAD CON COBRO DE INTERESES, COBROS ADICIONALES NO PERMITIDOS	1
152	ENVÍO DE COMUNICACIONES A UN NO ASOCIADO	1
153	ALACANCE A SOLICITUD	1
154	INCONVNIENTE CON SEGURO DE INDEMNIZACIÓN POR INVALIDEZ	1
155	INCONVENIENTE CON APROBACIÓN DE CRÉDITO	1
156	INCONVENIENTE RETIRO DE CDAT	1
157	VALOR DEL AHORRO NO CORRESPONDE A DESCUENTOS DE NÓMINA	1
158	SOLICITUD CONGELAMIENTO DESCUENTO DE NOMINA	1
159	INCONVENIENTE CON PAGOS POR INTERNET	1
160	SOLICITUD DE INFORMACION DE UN CREDITO	1



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





161	SOLICITUD CANCELACIÓN PÓLIZA	1
162	DEVOLUCIÓN DE INTERESES PAGADOS	1
163	INCONVENIENTE RETIRO COOPERATIVA Y AHORROS	1
164	QUEJA APARECE FINALIZADA Y NO RECIBIÓ RESPUESTA	1
165	INCONFORMIDAD CON COBRO	1
166	COBROS DESPUÉS DE ESTAR A PAZ Y SALVO	1
167	NO SE REFLEJÓ EL PAGO REALIZADO A LA COOPERATIVA	1
168	CONSULTAR ENTIDADES VIGILADAS	1
169	SOLICITUD DE REDUCCIÓN PORCENTAJE DE RETENCIÓN SALARIAL	1
170	INCONVENIENTE CON RETIRO EN CAJERO	1
171	COOPERATIVA NO PERMITE REALIZAR TRANSACCIONES	1
172	CAMBIO DE DESCUENTO POR NÓMINA A PAGO POR CAJA	1
173	DESISTIR DE LA APLICACIÓN DE ALIVIO SOLICITADA	1
174	RETIRO DE MESADA PENSIONAL	1
175	INCONVENIENTE CON LA DEVOLUCIÓN DE CDAT Y PAGO SEGURO DE VIDA DE CONYUGE FALLECIDO	1
176	DEVOLUCIÓN DE AHORROS	1
177	COMENTARIOS Y CALIFICATIVOS SOBRE JUNTAS DE VIGILANCIA	1
178	INCONVENIENTE CON CREDITO CODEUDOR DIFUNTO	1
179	INCONFORMIDAD POR COBRO A TERCEROS	1
180	EMBARGO DE MESADA PENSIONAL DE ASOCIADO FALLECIDO	1
181	RECURSO DE REPOSICIÓN ANTE RESPUESTA DADA POR LA COOPERATIVA	1
182	INCONFORMIDAD CON PAGO CUOTA	1
183	INFORMACIÓN SOBRE CÓMO PRESENTAR QUEJA	1
184	INCONVENIENTES CON ENTREGA DE APORTES DE ASOCIADO FALLECIDO	1
185	SOLICITUD ENVÍO RECIBO DE PAGO	1
186	APLICACIÓN ALIVIOS FINANCIEROS, REPORTE ANTE CENTRALES DE RIESGO	1
187	PROGRAMA DE APOYO AL EMPLEO FORMAL	1
188	INCONVENIENTE APLICACIÓN DE ALIVIOS, SOLICITUD CONGELAMIENTO DESCUENTOS DE NÓMINA	1
189	MAL MANEJO DE LAS SOLICITUDES Y RESPUESTAS	1
190	INFORMACIÓN PRÓXIMA FECHA DE PAGO	1
191	SOLICITUD LEVANTAMIENTO DE EMBARGO	1
	Total general	844

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

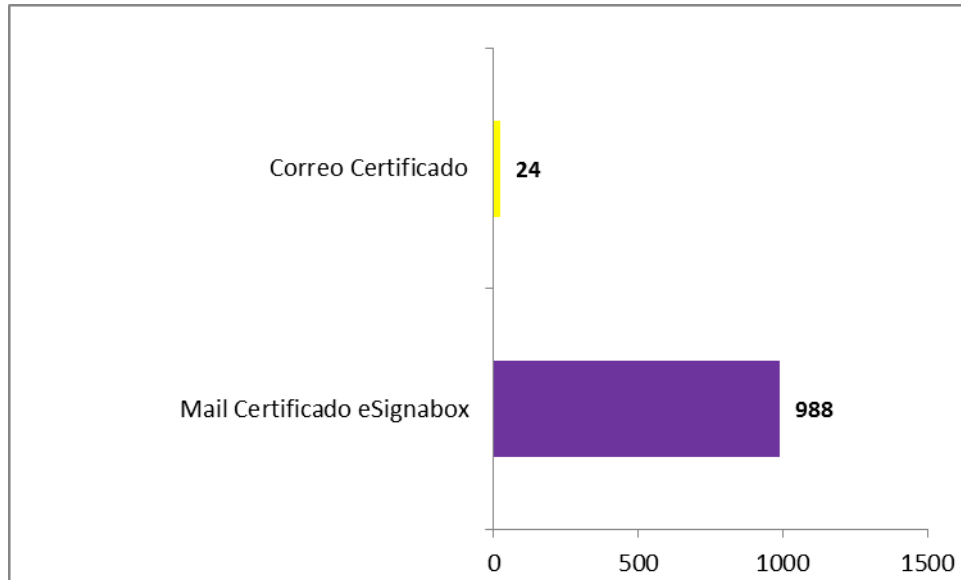


Código SC 5773-1



4. MEDIOS DE ENVIO DE LAS PQRSD.

MEDIOS DE ENVIO PQRSD
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020



5. ATENCION TELEFONICA

A partir del 10 de junio de 2020 La Superintendencia instalo remotamente el aplicativo **ZOIPER** a mi computador para recibir llamadas de los ciudadanos y vigiladas, dado que nos encontramos trabajando en casa por causa de la Pandemia POR el covid 19, dicho aplicativo reporta las llamadas que entran a las líneas adaptadas para la atención telefónica de los diferentes grupos de interés de la Superintendencia, a la Delegatura Financiera le corresponde la extensión 10128, la cual recibió **190** llamadas el segundo trimestre de 2020, desde el 10 de junio hasta el 30 de junio de 2020 respectivamente.



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

