



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

## TERCER 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](http://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 tercer trimestre de 2019, es decir con corte del 01 de julio al 30 de septiembre de 2019, los datos que se plasman en este informe son tomados del aplicativo de gestión documental ESIGNA, y el Digiturno, entre otros.



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





## 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](http://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.



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





**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](http://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](mailto: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](mailto: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](http://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.

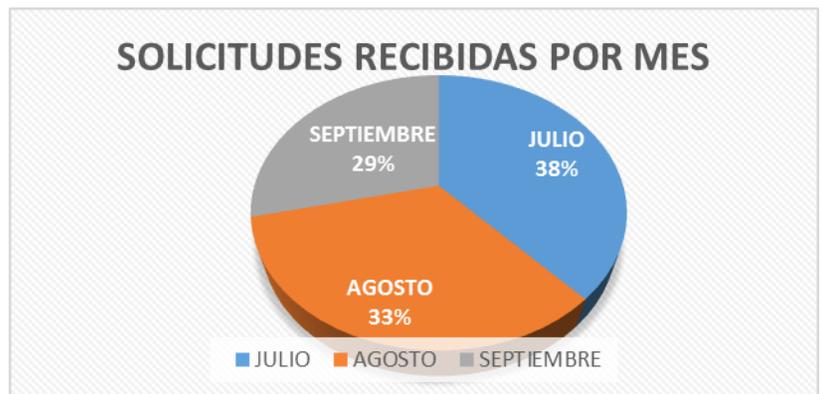
## ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS:

### 1. PQRSD ESCRITAS:

#### Delegatura del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

Durante el tercer trimestre de 2019 la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa Solidaria recibió 1921 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias 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:

SOLICITUDES RECIBIDAS POR MES	
MESES	RECIBIDAS
JULIO	732
AGOSTO	639
SEPTIEMBRE	550
<b>TOTAL</b>	<b>1921</b>





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 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.

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

### I. PQRSD ESCRITAS:

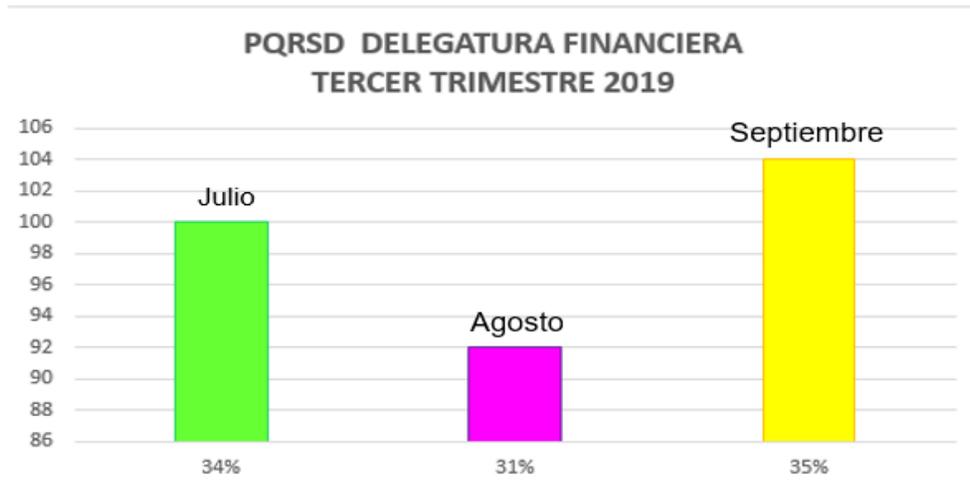
En el tercer trimestre de 2019 se recibieron 291 Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias a través de nuestra plataforma de información documental, de las cuales fueron atendidas 291, lo que equivale a un 100%, cumpliendo con lo dispuesto en el Decreto 1755 de 2015 y la Resolución 2016100007535 de 13 de diciembre de 2016.

### PQRSD GRUPO JURIDICO DE LA DELEGATURA FINANCIERA

#### TERCER TRIMESTRE DE 2019

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO PQRSD TERCER TRIMESTRE 2019 DELEGATURA FINANCIERA JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE		
COOPERATIVA	NÚMERO DE PQR'S	% PARTICIPACIÓN
<b>JULIO</b>	100	34%
<b>AGOSTO</b>	92	31%
<b>SEPTIEMBRE</b>	104	35%
<b>TOTAL</b>	<b>296</b>	<b>100%</b>





**Fuente: PQRS Delegatura Financiera, eSigna, SES - Construcción propia**

Con el fin de gestionar y dar trámite a los radicados que ingresaron, se emitieron 519 oficios, los cuales corresponden a 296 acuses a los peticionarios y 223 traslados a las Cooperativas, desde el Grupo Interno de Trabajo (**Grupo Jurídico**) de la Delegatura financiera.

## 2. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS PQRS.

La Superintendencia de la Economía Solidaria, tiene como función la inspección control y vigilancia de las organizaciones de economía solidaria de todo el territorio nacional que no cuenten con una supervisión especializada del estado. Su sede principal es Bogotá, por lo que recibimos comunicaciones de todo el país a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para interactuar con la ciudadanía.

## Delegatura del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

Las entidades que mayor número registraron de PQRS en el trimestre correspondiente a julio a septiembre 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

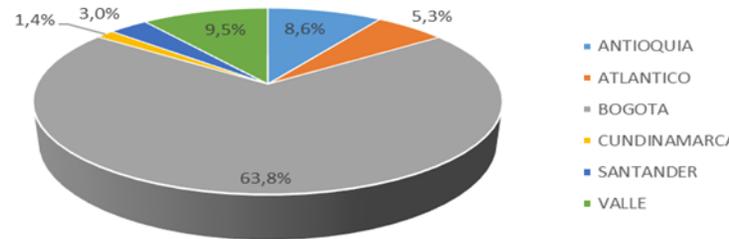


Código SC 5773-1



DEPARTAMENTO	TOTAL	% Participación
ANTIOQUIA	76	8,6%
ATLANTICO	47	5,3%
BOGOTA	561	63,8%
CUNDINAMARCA	12	1,4%
SANTANDER	26	3,0%
VALLE	84	9,5%

DISTRIBUCIÓN GEOGRAFICA DE LAS ENTIDADES QUE REGISTRAN PQRSD



De lo anterior se colige, que las quejas de nuestras organizaciones vigiladas se concentran en Bogotá D.C., pues para el periodo del informe registra un 63,8% del total de las solicitudes presentadas, seguidas del departamento del Valle del Cauca con un porcentaje del 9,5%, seguido de Antioquia con un 8,6%.

## Delegatura de la Actividad Financiera del Cooperativismo

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, Huila. Valle del Cauca, Caldas, Cundinamarca, Tolima, entre otras, de acuerdo con la siguiente gráfica:

## DISTRIBUCIÓN GEOGRAFICA.



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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

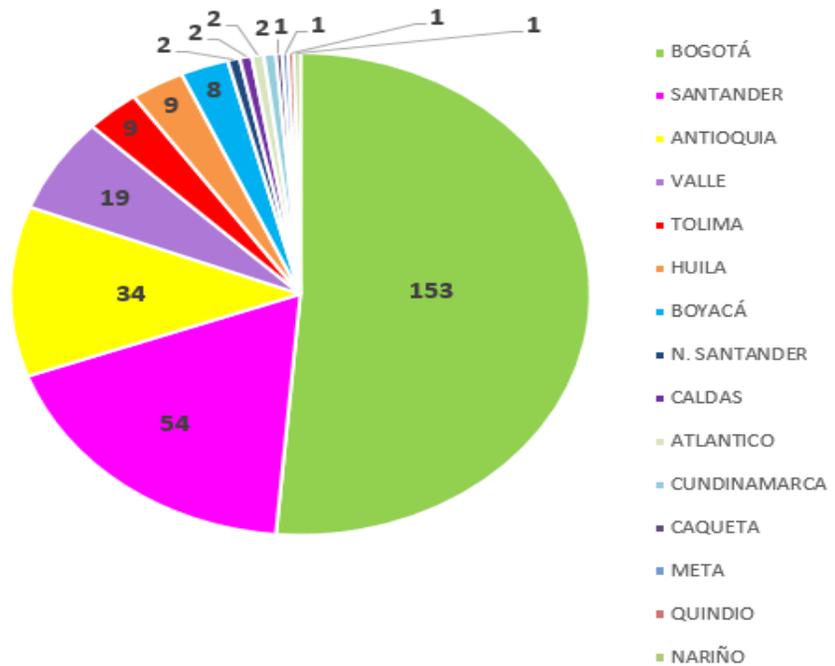
[www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co)

NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1





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

Como se observa en la gráfica de PQR´S por departamento, observamos que el 51% de las PQRSD, recibidas en el Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera de la Superintendencia corresponden a Bogotá D. C., el 18% a Santander, el 11% Antioquia, el 6% Valle, el 3% Huila, el 3% Tolima, el 3% Boyacá; y con el 1% Atlántico, Cundinamarca, Caldas y Norte de Santander, en el tercer trimestre de 2019.

### 3. 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 10 de las organizaciones que más registran quejas, en el presente trimestre así:



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



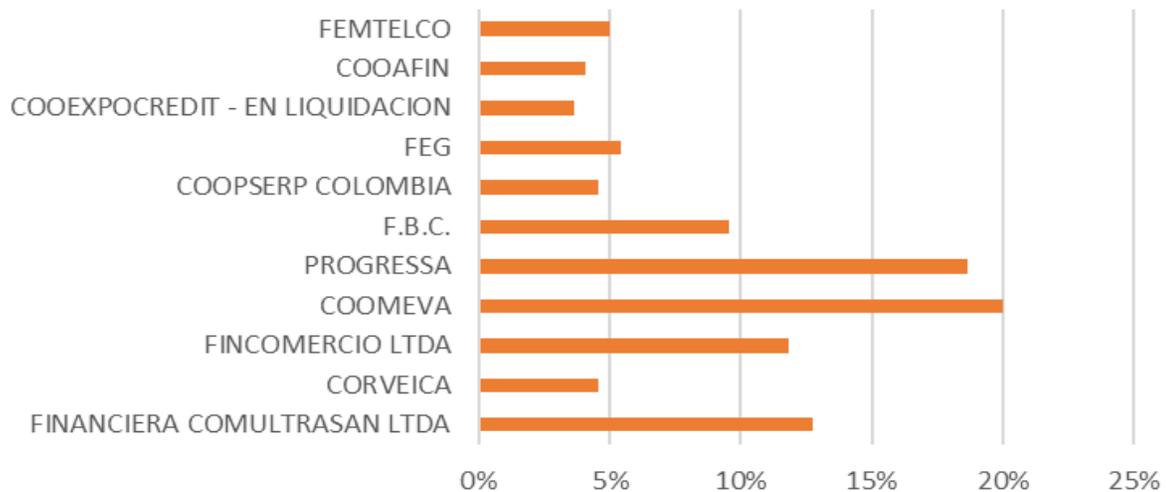
Código SC 5773-1





NOMBRE ENTIDAD	SIGLA	NIT	TIPO DE ENTIDAD
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE SANTANDER LIMITADA	FINANCIERA COMULTRASAN LTDA	804-009-752-8	ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CREDITO
FONDO DE EMPLEADOS DE INSTITUCIONES Y EMPRESAS COLOMBIANAS DEL SECTOR AGROPECUARIO	CORVEICA	860-025-610-1	FONDOS DE EMPLEADOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINCOMERCIO LTDA	FINCOMERCIO LTDA	860-007-327-5	ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CREDITO
COOPERATIVA MEDICA DEL VALLE Y DE PROFESIONALES DE COLOMBIA	COOMEVA	890-300-625-1	MULTIACTIVA SIN SECCION DE AHORRO
PROGRESSA ENTIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	PROGRESSA	830-033-907-8	ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CREDITO
FONDO DE BENEFICIO COMUN DE LOS EMPLEADOS DEL SENA	F.B.C.	890-905-864-0	FONDOS DE EMPLEADOS
COOPERATIVA DE SERVIDORES PUBLICOS & JUBILADOS DE COLOMBIA	COOPSERP COLOMBIA	805-004-034-9	ESPECIALIZADA SIN SECCION DE AHORRO
FONDO DE EMPLEADOS DE GRANFONDO	FEG	800-097-913-8	FONDOS DE EMPLEADOS
COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS CON EXPERIENCIA EN CREDITO - EN LIQUIDACION	COOEXPOCREDIT - EN LIQUIDACION	900-161-180-2	MULTIACTIVA SIN SECCION DE AHORRO
COOPERATIVA MULTIACTIVA DE ACTIVOS Y FINANZAS	COOAFIN	830-509-988-9	MULTIACTIVA SIN SECCION DE AHORRO
FONDO DE EMPLEADOS DE EMTELCO S.A.	FEMTELCO	830-077-525-7	FONDOS DE EMPLEADOS

### ENTIDADES QUE REGISTRAN MAYOR PORCENTAJE DE PQRSD EN EL PERIODO.



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 el mayor 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 que en el trimestre ascendió a 378 quejas, equivaldría a que el 0,16% de sus asociados, han presentado quejas en contra de su organización, presentando un leve incremento respecto del último trimestre



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 2018, que no obstante no resulta material, respecto del número de asociados, pero al cual debe hacerse seguimiento de mantenerse ese incremento, o uno superior.

#### 4. TIPOLOGIA DE LAS PQRDS.

### Delegatura 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 con los documentos recibidos en el tercer trimestre del año, 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.



## 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 tercer 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	
Reporte negativo ante centrales de riesgo	
Solicitud paz y salvo	

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

### 5. 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 por 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 en 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 firmar el documento realiza este requisito y genera un acta de entrega del mismo.



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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

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

NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia

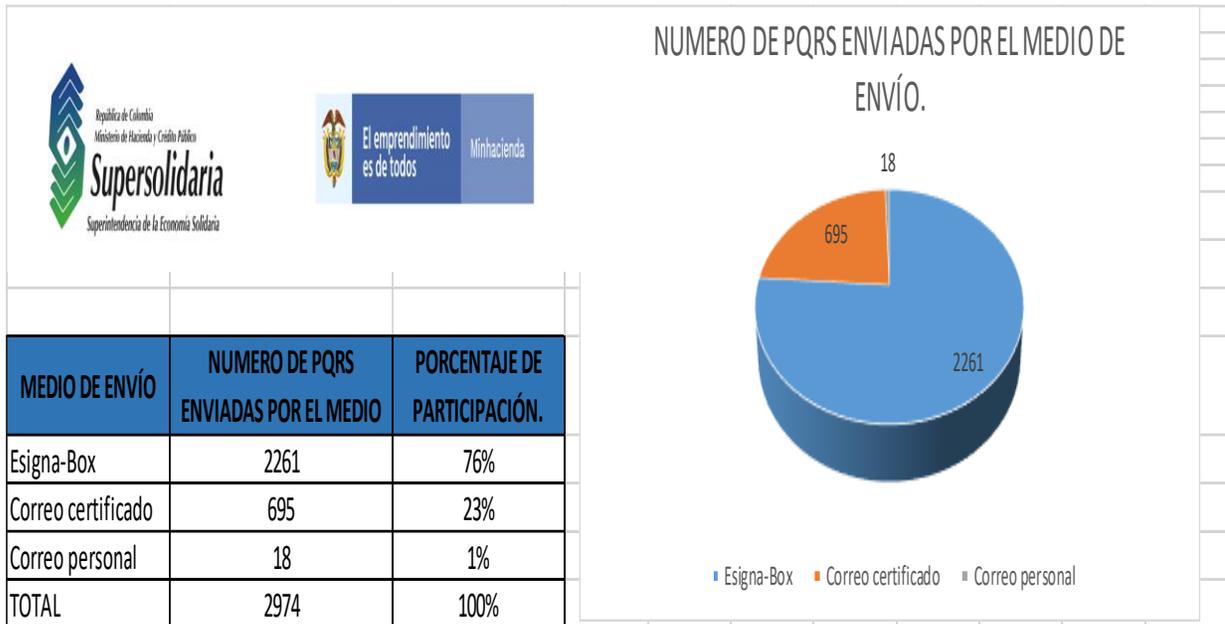


Código SC 5773-1



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.



En la gráfica se puede observar que el 76% de la correspondencia es remitida a través de correo electrónico configurado en la plataforma Esigna (mail certificado), lo que se traduce en mayor eficiencia en la respuesta al peticionario, ya que una vez queda formado el documento automáticamente se envía por la plataforma al correo registrado, así mismo reduce las comunicaciones devueltas y se traduce en la aplicación de la política de cero papel de la Superintendencia de Economía Solidaria. Así mismo, el correo certificado registra para este periodo el 23% de la totalidad de las comunicaciones enviadas y tan solo el 1% por correo electrónico institucional de los funcionarios.

## 6. 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 tercer 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](http://www.supersolidaria.gov.co)

NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia

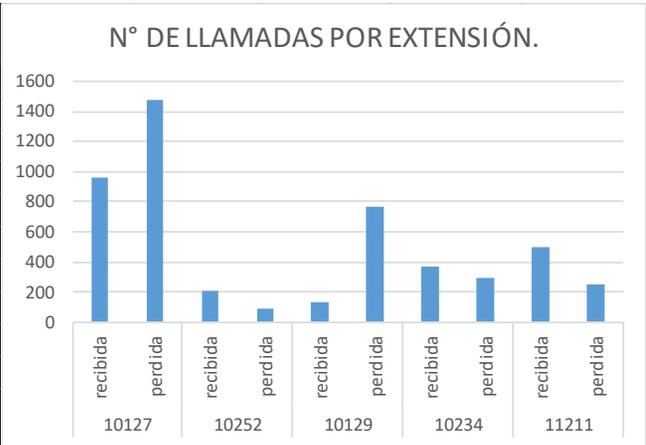


Código SC 5773-1





EXTENSIÓN	ESTADO	N° DE LLAMADAS
10127	recibida	960
	perdida	1472
10252	recibida	205
	perdida	94
10129	recibida	136
	perdida	764
10234	recibida	367
	perdida	297
11211	recibida	500
	perdida	255
TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS		5050



Luego de analizar el aplicativo de PBX, se pudo establecer que se recibieron 5050 llamadas de nuestros usuarios en el trimestre correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre, de las cuales 2168 fueron atendidas a satisfacción y 2882 no lograron ser atendidas, en razón a que las líneas se encontraban 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 consulta 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

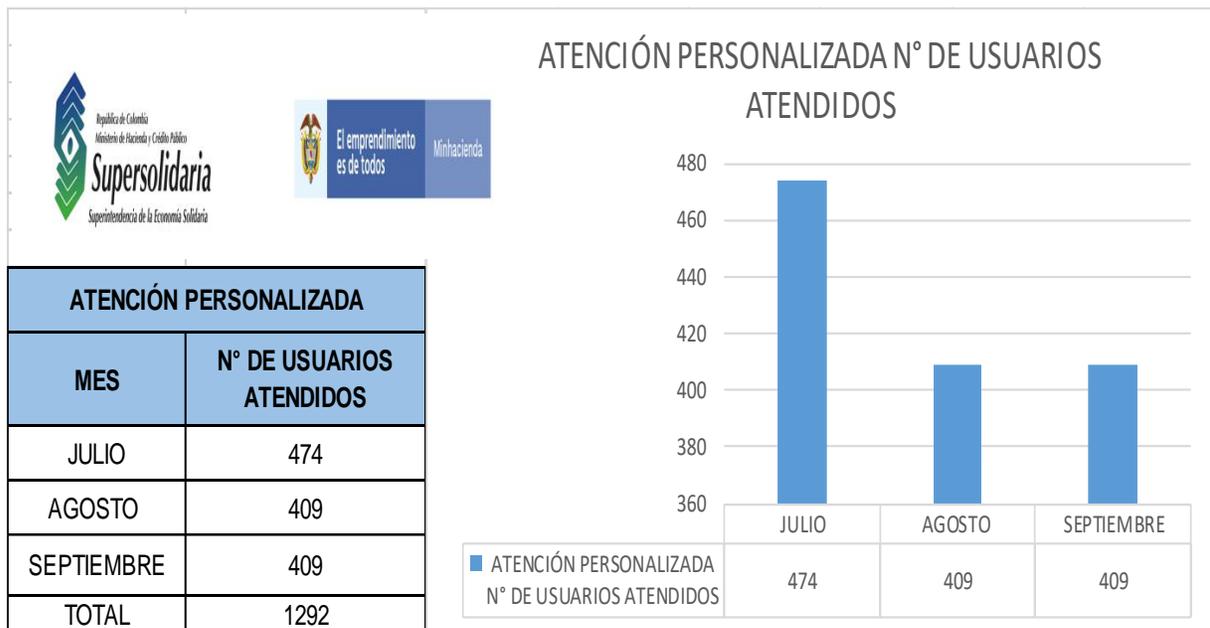


## ATENCIÓN PERSONALIZADA:

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 tercer trimestre del año 2019, atendimos un total de 1292 usuarios, tal como se muestra en el cuadro adjunto:



En el presente periodo en términos generales hubo similitud en los usuarios atendidos, si bien el 36% de los usuarios atendidos se registró en el mes de julio, para los meses de agosto y septiembre fue de 32%, tan solo un 4% de diferencia frente al mes de julio de 2019.



## 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 JULIO DE 2019 Y EL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019		
ITEM	DESCRIPCIÓN	PORCENTAJE
1	Solicitud de Información - General	23%
2	Control de Legalidad	17%
3	Liquidaciones voluntarias	5%
4	Estado de trámites - Esigna	19%
5	Información intervenidas (Toma de Posesión)	2%
6	Información intervenidas - Supersociedades)	2%
7	SICES - Capturador	7%
8	Tasa de Contribuciones - Paz y Salvo	4%
9	PQRSD - Contra de las Vigiladas	9%
10	PQRSD - Contra del Servicio	0%
11	Entidades No Vigiladas por la Supersolidaria	7%
12	Entidades Supervisadas por la Delegatura Financiera	4%
TOTAL		100%

De acuerdo con la información arrojada por el software Digiturno para el periodo correspondiente entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2019, el 23% 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.

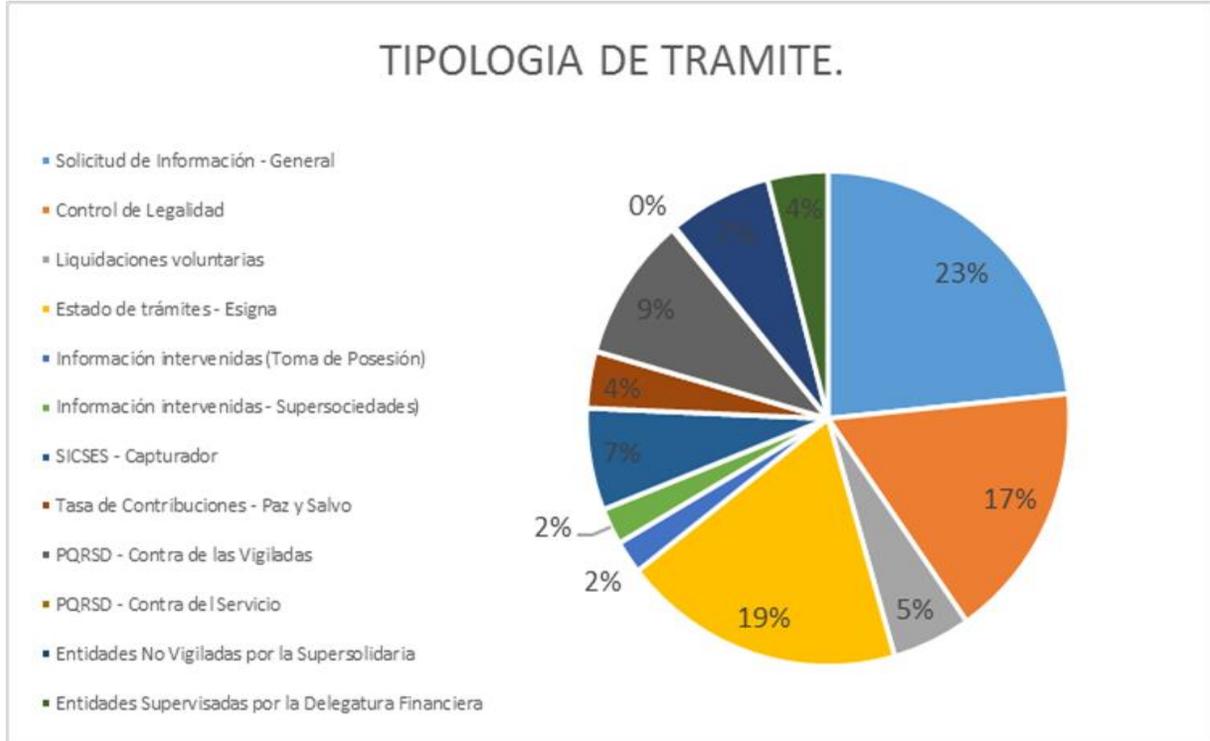
Teniendo en cuenta que la norma establece que las vigiladas deberán realizar las asambleas dentro de los primeros tres meses del año, posteriormente registrarlas en cámara de comercio y remitir la documentación a esta Superintendencia para el control de legalidad el 17% del total de las solicitudes atendidas 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 19% del total de las personas que se acercaron al Centro de Atención al Usuario.





En el mismo sentido, el total de los trámites registrados en el periodo de este informe se presentan a continuación:



**Calificación del Servicio CAU:**

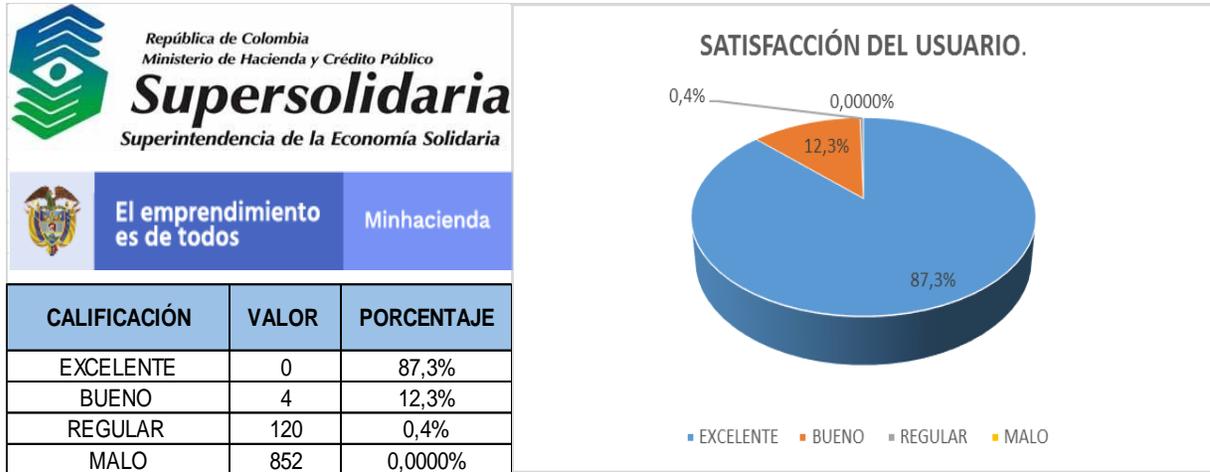
El aplicativo Digiturno permite que los ciudadanos califiquen nuestro servicio, de acuerdo con a la atención recibida y la calidad de las respuestas que brindan nuestros profesionales, en cuanto a atención recibida, conocimiento de las respuestas y tiempo de atención.

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.



De acuerdo con la información reportada en el sistema Digiturno el 87,3% de los ciudadanos que se acercaron al Centro de Atención al Usuario durante el periodo del informe calificaron nuestros servicios como excelente y el 12,3% como bueno, el 0.4% lo califico como regular y nadie calificó nuestros servicios como malo.

## 7. ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO:

Durante primer trimestre del año 2019 a través del correo electrónico [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co) se recibieron 2026 correos, los cuales se han enviado al área de correspondencia para que sean radicados e incorporados al Sistema de Gestión Documental Esigna y sean enviados al área responsable de su trámite.

Este correo es revisado diariamente por el Grupo de Trabajo del 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.