



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 DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019

“Super-Visión” para la transformaci^on

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



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 la Superintendencia 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 suprime el grupo Interno de Trabajo de Promoción de la Participación Social y la Atención al Ciudadano y se crea el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano en la Superintendencia de Economía Solidaria, el cual es adscrito a la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria. 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 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 segundo trimestre de 2019, es decir con corte del 01 de abril al 31 de junio de 2019, los datos que se plasman en este informe son tomados del aplicativo de gestión documental ESIGNA, y el Digiturno, entre otros.

“Super-Visión” para la transformaci*ón*



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:

- 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

“Super-Visión” para la transformaci**o**n



GLOSARIO

Para hacer efectiva la atención y la participación ciudadanía y de conformidad con la normatividad vigente, la Superintendencia de la Economía Solidaria ha establecido diferentes mecanismos para que los ciudadanos

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.

“Super-Visión” para la transformaci^on

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, dentro de los canales destacamos:



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 agilizar trámites presenciales 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.

“Super-Visión” para la transformación



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 Supersolidaria cuenta con el correo electrónico atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co y con el fin de reportar la información financiera y atender solicitudes con relación en el tema se ha habilitado el correo preguntascapturador@supersolidaria.gov.co

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>

“Super-Visión” para la transformaci^on



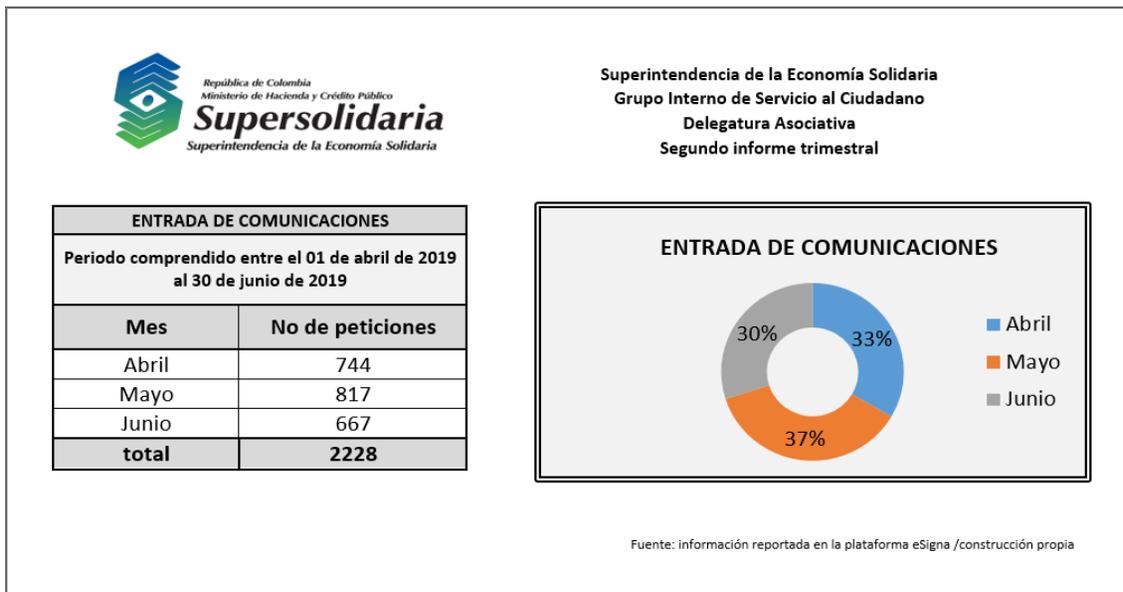
A continuación, damos a conocer las estadísticas con relación a la atención y participación ciudadana que se adelantan en cada una de las Delegaturas de la Superintendencia, teniendo en cuenta que la regulación para las supervisadas son diferentes para cada uno de los trámites de las vigiladas.

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

1. PQRSD ESCRITAS:

Delegatura del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

Durante el segundo trimestre de 2019 la Delegatura del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria recibió 2228 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:



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: personalmente o allegados a través de correo certificado, o por los otros medios bajo los cuales se radican las PQRSD como correo electrónico o la sede electrónica a través de la página web de la entidad.

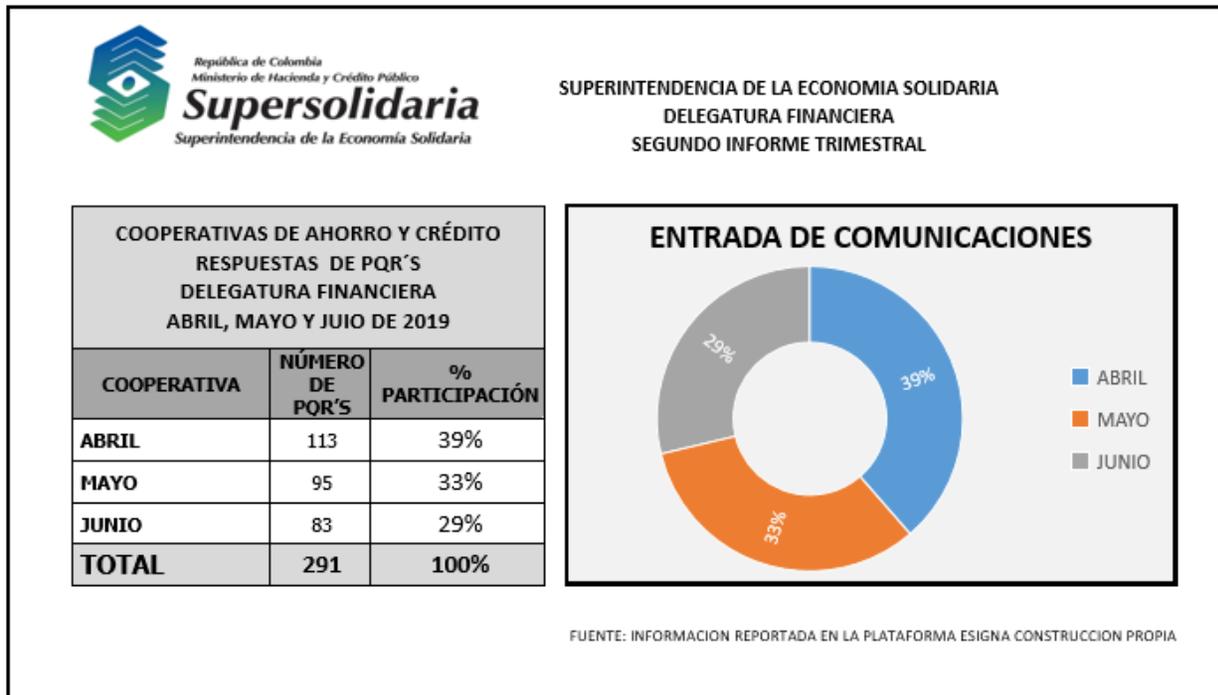
“Super-Visión” para la transformación



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 el acuse al peticionario y el traslado a las organizaciones solidarias, en virtud de lo establecido en el capítulo IV del Título IV de la Circular Básica Jurídica de 2015, los requerimientos a las organizaciones solidarias, se le solicitó responder de fondo a los peticionarios y a este ente de control respecto de las PQRSD, que presentan los asociados a las vigiladas en contra de los servicios que prestan. Para tal efecto el Grupo de Servicio al Ciudadano realizó 1360 oficios incluyendo acuses, traslados a las vigiladas, traslados por competencia y respuestas de fondo a los peticionarios.

Delegatura de la Actividad Financiera del Cooperativismo

En el primer trimestre la Delegatura de la Actividad Financiera del Cooperativismo recibió 291 Peticiones, Quejas, reclamos, Sugerencias y/o Denuncias a través de la plataforma de información documental.



Con el fin de gestionar y dar trámite a los radicados que ingresaron, se emitieron 754 oficios, los cuales corresponden a 391 acuses a los peticionarios y 363 traslados a las Cooperativas, desde el Grupo Interno de Trabajo (**Grupo Jurídico**) de la Delegatura Financiera.

“Super-Visión” para la transformaci^on

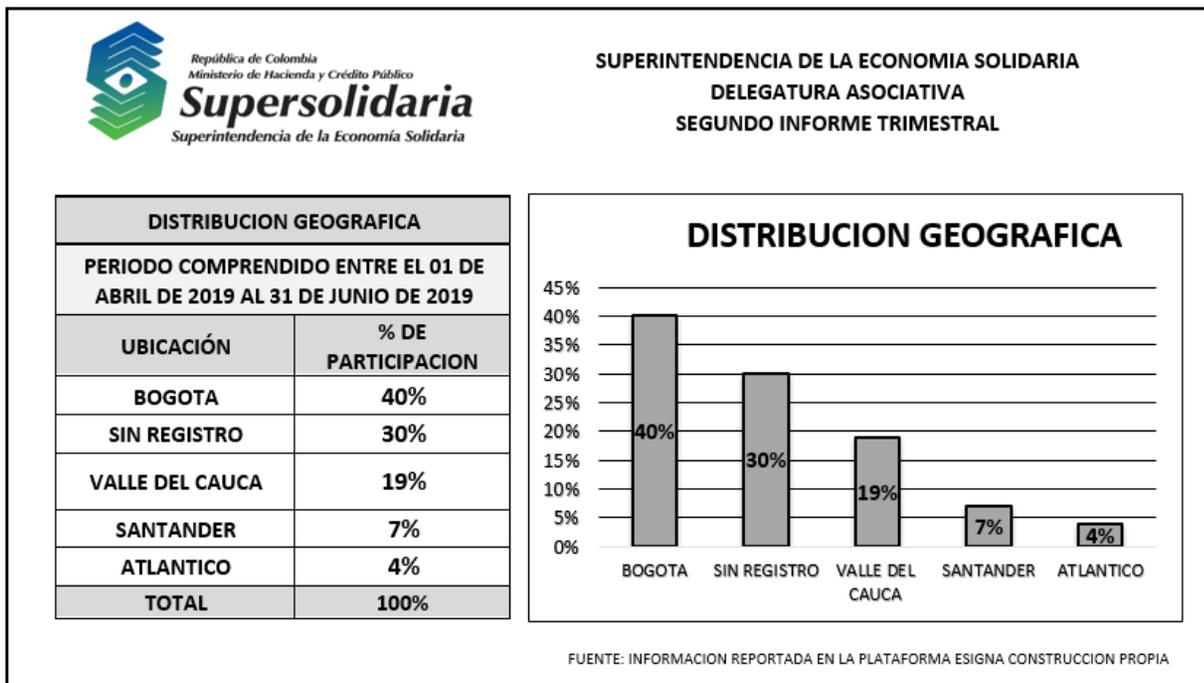


2. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS PQRSD.

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

Entre los departamentos y ciudades, donde se reciben mayor número de quejas en contra de las organizaciones vigiladas son: Bogotá D. C., Valle del Cauca, Santander y Atlántico, de acuerdo con la gráfica:



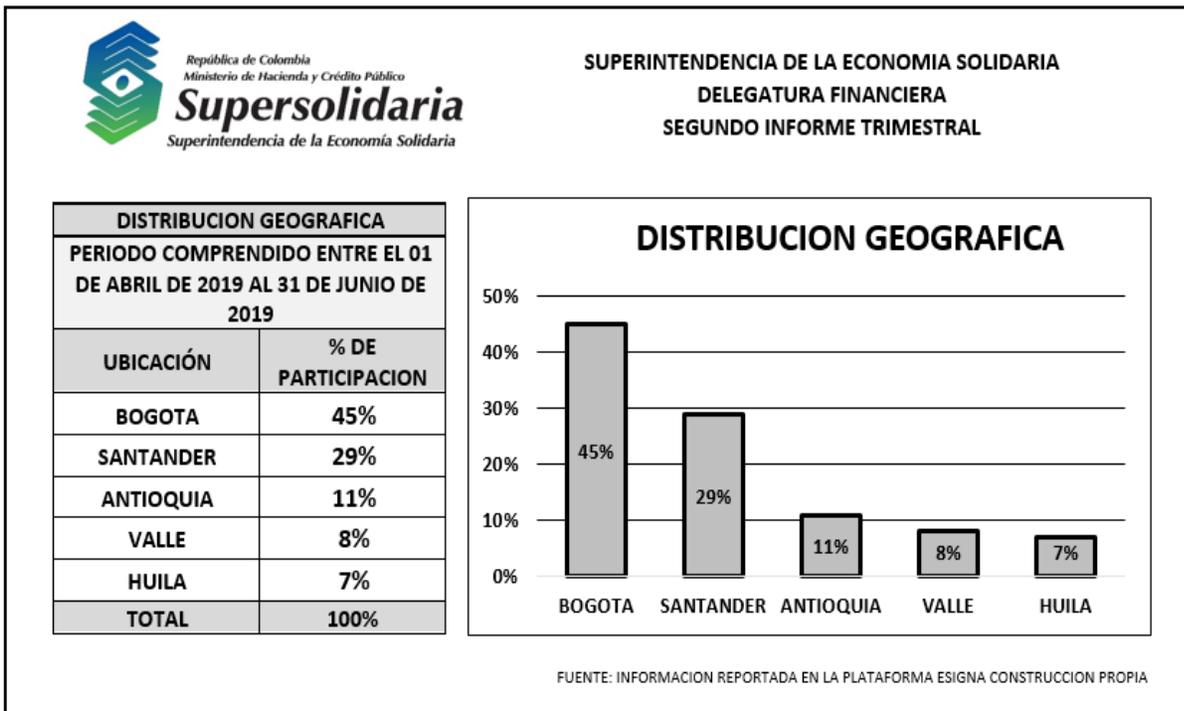
Se puede observar que el 40% de las PQRSD, recibidas en la Superintendencia corresponden a las organizaciones solidarias con domicilio principal u operaciones en Bogotá D. C., el 30% de las peticiones, no identifica el departamento toda vez que son recibidas a través del correo electrónico atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co. Otros departamentos de los cuales se reciben peticiones son Valle del Cauca el cual tiene una participación del 19%, Santander con el 7%, y Atlántico el 4% en el segundo trimestre del 2019.

“Super-Visión” para la transformaci^on



Delegatura de la Actividad Financiera del Cooperativismo

Entre los departamentos donde se reciben mayor número de quejas en contra de las organizaciones vigiladas de ahorro y crédito son Bogotá D. C., Santander, Antioquia, Valle del Cauca, Huila, entre otras, de acuerdo con la siguiente gráfica:



Como se observa en la gráfica de PQRDS por departamento, observamos que el 45% de las PQR'S, recibidas en el Grupo Jurídico de la Delegatura Financiera corresponden a Bogotá D. C., el 29% a Santander, el 11% Antioquia, el 8% Valle, el 7% Huila, en el segundo trimestre de 2019.

“Super-Visión” para la transformaci^on



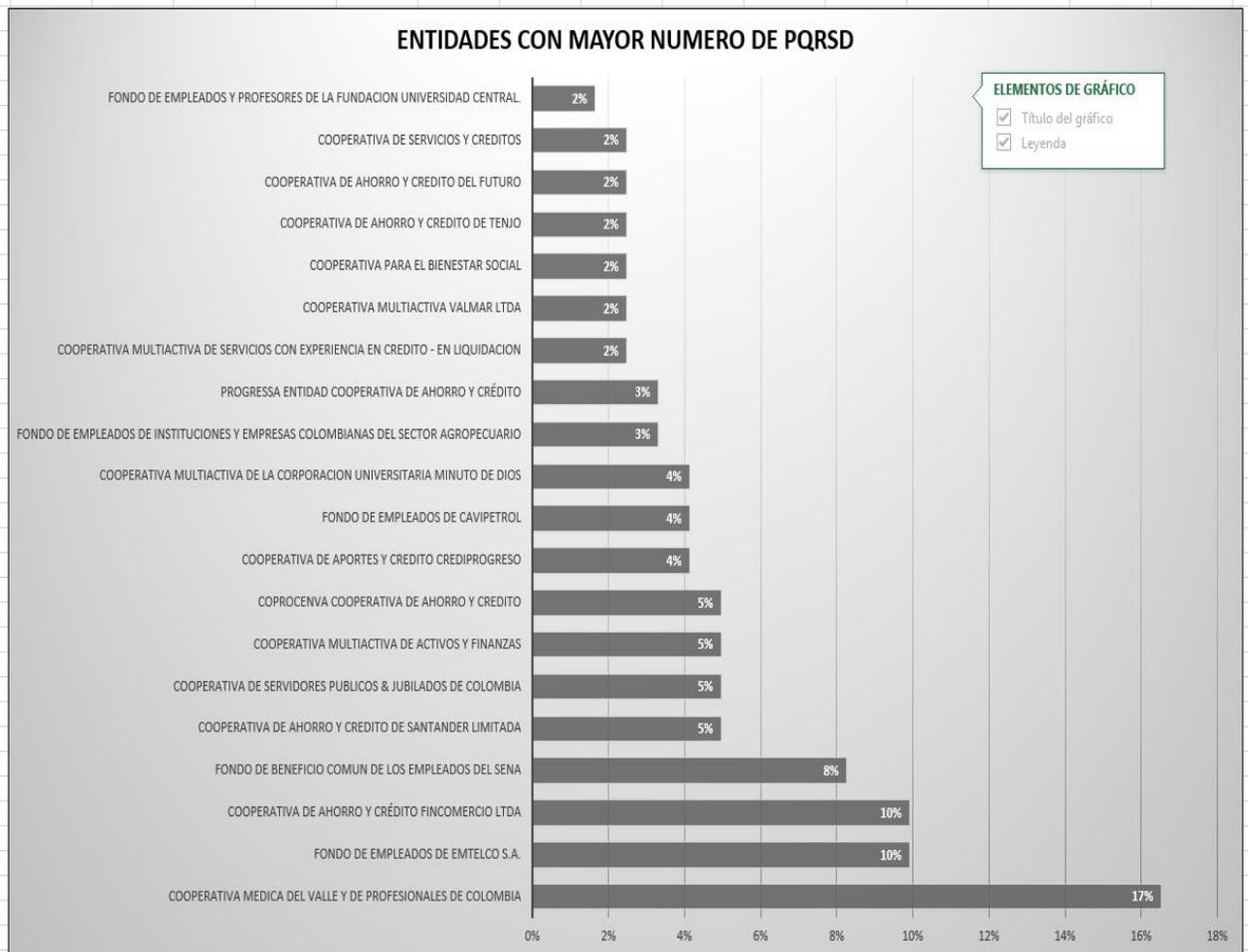
3. ENTIDADES CON MAYOR NUMERO DE PQRSD.

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 servicio que presta, en el segundo trimestre se ha revisado la base de datos del sistema de información documental eSigna, encontrando la información que se presenta a continuación en la cual se agrupan las dos Delegaturas (Delegatura del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria y la Delegatura Financiera del Cooperativismo) y se muestran las veinte (20) organizaciones, con mayor número de quejas.

ORGANIZACIÓN SOLIDARIA	% DE PETICIONES
COOPERATIVA MEDICA DEL VALLE Y DE PROFESIONALES DE COLOMBIA	17%
FONDO DE EMPLEADOS DE EMTELCO S.A.	10%
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINCOMERCIO LTDA	10%
FONDO DE BENEFICIO COMUN DE LOS EMPLEADOS DEL SENA	8%
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE SANTANDER LIMITADA	5%
COOPERATIVA DE SERVIDORES PUBLICOS & JUBILADOS DE COLOMBIA	5%
COOPERATIVA MULTIACTIVA DE ACTIVOS Y FINANZAS	5%
COPROCENVA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO	5%
COOPERATIVA DE APORTES Y CREDITO CREDIPROGRESO	4%
FONDO DE EMPLEADOS DE CAVIPETROL	4%
COOPERATIVA MULTIACTIVA DE LA CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS	4%
FONDO DE EMPLEADOS DE INSTITUCIONES Y EMPRESAS COLOMBIANAS DEL SECTOR AGROPECUARIO	3%
PROGRESSA ENTIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	3%
COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS CON EXPERIENCIA EN CREDITO - EN LIQUIDACION	2%
COOPERATIVA MULTIACTIVA VALMAR LTDA	2%
COOPERATIVA PARA EL BIENESTAR SOCIAL	2%
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE TENJO	2%
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DEL FUTURO	2%
COOPERATIVA DE SERVICIOS Y CREDITOS	2%
FONDO DE EMPLEADOS Y PROFESORES DE LA FUNDACION UNIVERSIDAD CENTRAL.	2%

Fuente: Base de datos que llevan los gestores de PQRSD

“Super-Visión” para la transformaci^on



Fuente: Base de datos que llevan los gestores de PQRS

Dentro de las cooperativas activas, 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, tenía 231.968 asociados, si se mira frente al número de quejas que en promedio 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 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.

En el caso de Femtelco, que tuvo 222 quejas en este trimestre, presenta un repentino crecimiento de quejas, si se tiene en cuenta que para diciembre de 2018, tenía 2634 asociados, lo que significa que el 8.4 de sus asociados, están inconformes con el

“Super-Visión” para la transformación



desempeño del fondo, lo que amerita evaluar lo que está ocurriendo en esa organización, para evaluar acciones de supervisión a implementar.

Para el caso de Fincomercio, cooperativa especializada de ahorro y crédito, que para este trimestre ocupó el tercer puesto en atención a las quejas presentadas, resulta necesario revisarlo dentro de su propio contexto, esto es, que para diciembre de 2018, tenía 171.564 asociados, si se mira frente al número de quejas que en promedio en el trimestre ascendió a 222 quejas, equivaldría a que el 0,12% de sus asociados, han presentado quejas en contra de su organización, que no resulta material, respecto del número de asociados.

En el mismo sentido, la Cooperativa Cooserp, que para este trimestre tuvo un alto número de quejas, 111, al revisarla dentro de su propio contexto, esto es, para diciembre de 2018, tenía 24.836 asociados, si se mira frente al número de quejas que en promedio en el trimestre ascendió a 111 quejas, equivaldría a que el 0,44% de sus asociados, han presentado quejas en contra de su organización.

Por su parte, la Cooperativa Uniminuto, que para este trimestre tuvo un alto número de quejas, al revisarla dentro de su propio contexto, esto es, para diciembre de 2018, tenía 104.522 asociados, si se mira frente al número de quejas que en promedio en el trimestre ascendió a 89 quejas, equivaldría a que el 0,08% de sus asociados, han presentado quejas en contra de su organización, hecho que no resulta material.

Resulta diferente para el Fondo de Empleados FEPROFUC, que para este trimestre tuvo un alto número de quejas, al revisarla dentro de su propio contexto, esto es, para diciembre de 2018, tenía 417 asociados, si se mira frente al número de quejas que en promedio en el trimestre ascendió a 44 quejas, equivaldría a que el 10.5% de sus asociados, han presentado quejas en contra de su organización, hecho que amerita por parte de esta Superintendencia, su revisión.

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 quejas por sus características similares e informar a la ciudadanía cuáles son los motivos más

“Super-Visión” para la transformación



frecuentes de las comunicaciones que nos remiten nuestros ciudadanos, con relación con los documentos recibidos en el segundo trimestre del año, tal como se muestra a continuación.

Causas económicas	Causas administrativas
➤ Compra y venta de cartera.	➤ Malos manejos de administradores.
➤ Cobro de intereses por encima de la tasa permitida.	➤ Irregularidades dadas a conocer por directivos o revisor fiscal.
➤ Incorporación de factores y costos no autorizados al crédito.	➤ Por violar normas de libre acceso y libre retiro de asociado.
➤ Por no devolución de ahorros (fondos de empleados).	➤ Problemas por no brindar información requerida por el asociado oportunamente.
➤ Por no pago de compensaciones en CTA.	➤ 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.
➤ Doble cobro de préstamos.	➤ Por exclusión de asociados sin salvaguardar el debido proceso y observar el régimen disciplinario de las organizaciones solidarias.
➤ Embargos indebidos.	➤ Violaciones al régimen legal de las organizaciones solidarias, estatutos y reglamentos internos.

Delegatura de la Actividad financiera del Cooperativismo

La Delegatura para la supervisión de la Actividad Financiera del cooperativismo en apoyo con el Grupo Jurídico de la misma ha definido tipologías de las PQRSD de carácter económico y administrativo, con el fin de clasificar las PQRSD por sus características

“Super-Visión” para la transformación



similares e informar a la ciudadanía de cuáles son los temas más frecuentes de las comunicaciones que nos remiten nuestros ciudadanos.

Causas económicas	Causas administrativas
• Cobro excesivo de intereses	• Malos manejos administrativos
• Por no devolución oportuna de aportes	• Extralimitación de funciones en directivos
• Acuerdos de pago	• Problemas de gobernabilidad
• Cruce de cuentas	• Problemas de convocatorias y/o celebración de asambleas
• CDTA	• Problemas por no brindar información oportuna a los requerimientos del asociado
• Embargos	• Falta de transparencia al momento de asociarse
• Por no aceptar pago anticipado de la deuda	
• Irregularidades de crédito	
• Póliza de seguros	
• Reporte negativo ante central de riesgo	
• Por violar normas de libre acceso y libre retiro	
• Paz y salvo	

“Super-Visión” para la transformación 

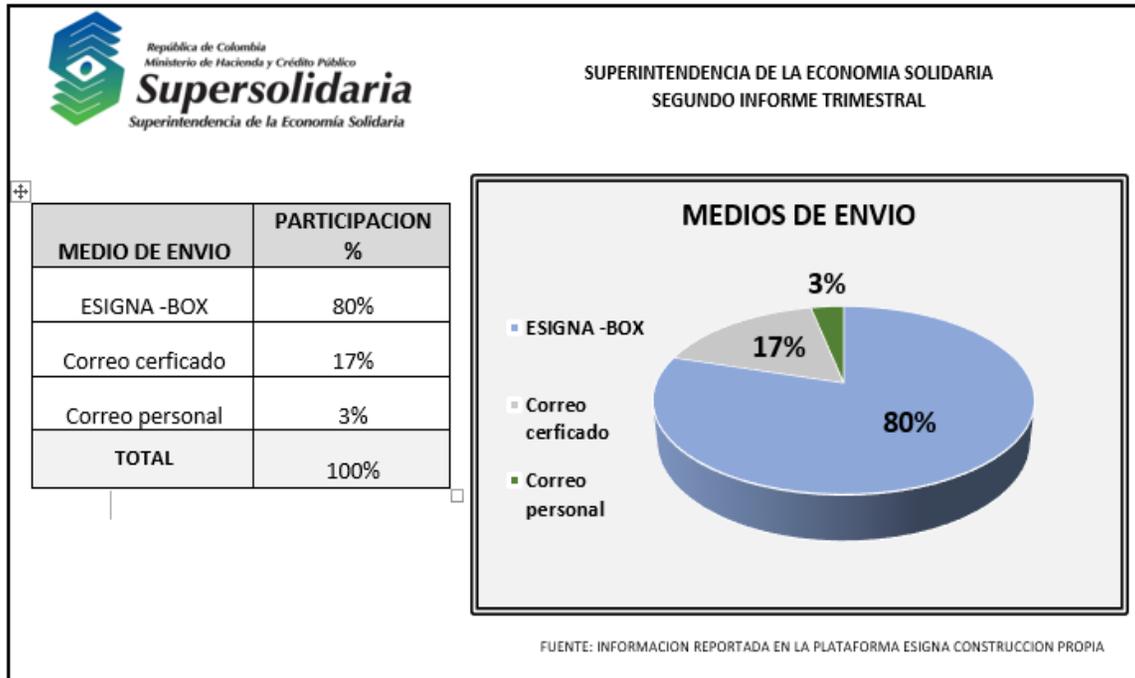
5. MEDIOS DE ENVÍO:

La Superintendencia de la Economía Solidaria, tiene como política el manejo de los recursos y cuidado ambiental, por lo que en aras de certificarse 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.

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.

“Super-Visión” para la transformación 

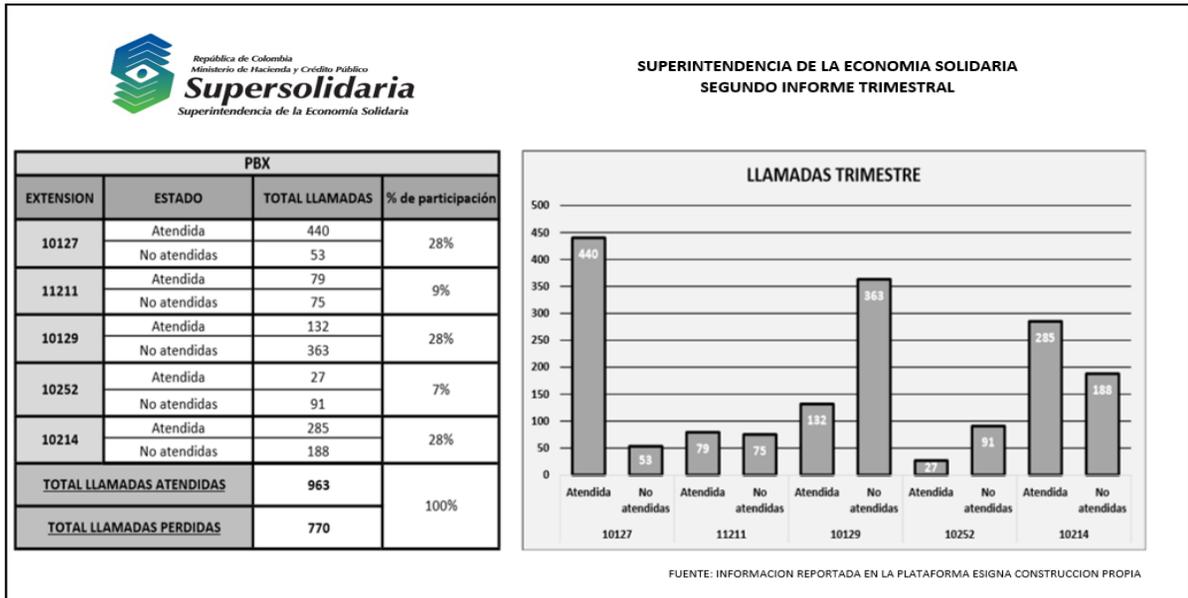


En la gráfica se puede observar que el 80% de la correspondencia es entregada a través de correo electrónico configurado con la plataforma Esigna (mail certificado), el 17% se realiza por correo certificado dado que hay usuarios que no reportan correos electrónicos y el 3% de las comunicaciones se realiza a través de la mensajería de la entidad, este medio se emplea generalmente para entregar las comunicaciones a los entes de control del Estado.

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 primer trimestre, la siguiente información:

“Super-Visión” para la transformación



Luego de analizar el aplicativo de PBX, se pudo establecer que se recibieron 1733 llamadas de nuestros usuarios, de las cuales 963 fueron atendidas a satisfacción y 770 no lograron ser atendidas, en razón a que las líneas se encontraban ocupadas.

Teniendo en cuenta los resultados arrojados por nuestro aplicativo en el segundo trimestre de 2019, y preocupados por mejorar el servicio y atender el 100% de las llamadas telefónicas de nuestros usuarios, 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.

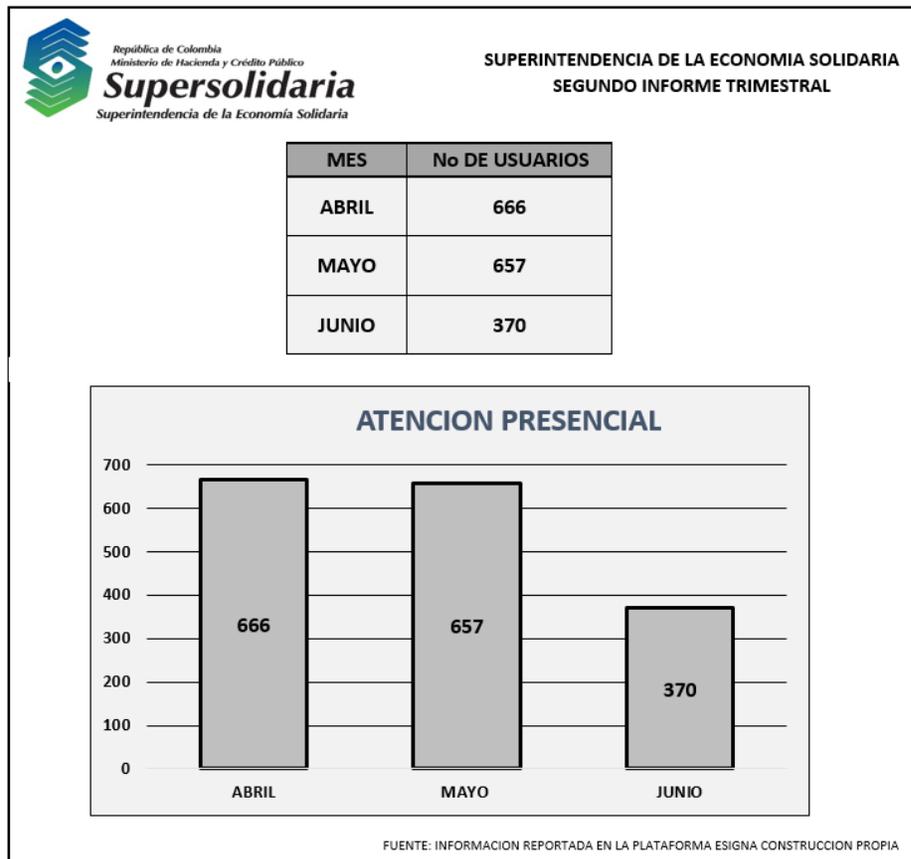
“Super-Visión” para la transformación

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 atención a sus consultas y 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 segundo trimestre del año 2019, atendimos un total de 1693 usuarios, tal como se muestra en el cuadro adjunto:



“Super-Visión” para la transformación 



Durante el mes de abril fueron atendidos 666 usuarios, que corresponde al 40% del total de las personas que recibimos durante el segundo trimestre del año, en mayo atendimos 657 personas de las cuales el 38% de las atendidas en el trimestre mientras que en junio los usuarios atendidos fueron 370, con una atención del 22%, del total del trimestre.

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:

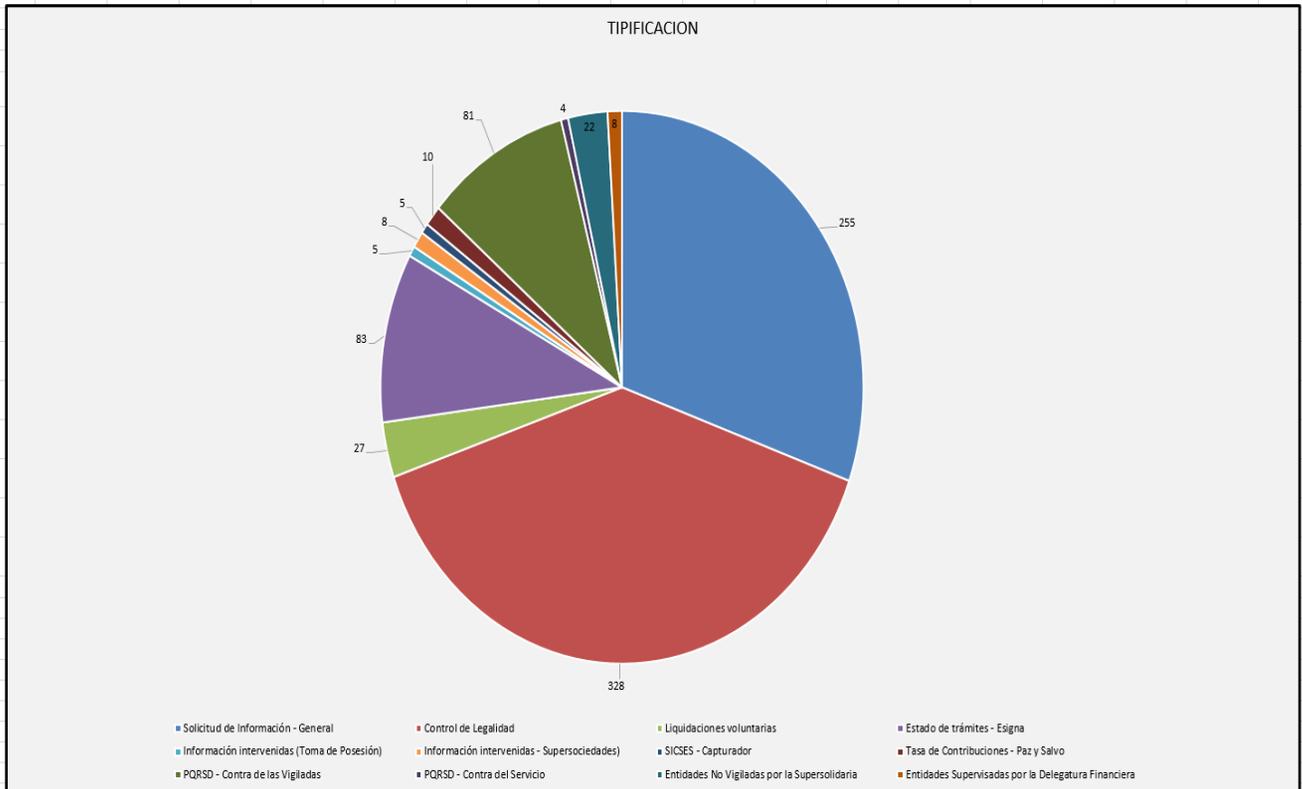
INFORME POR TIPOLOGÍA DE TRAMITE			
PERIODO COMPRENDIDO ENTRE: EL 01 DE ENERO DE 2019 Y EL 31 DE JUNIO DE 2019			
ITEM	DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
1.	Solicitud de Información - General	255	30,5%
2	Control de Legalidad	328	39,2%
3.	Liquidaciones voluntarias	27	3,2%
4.	Estado de trámites - Esigna	83	9,9%
5.	Información intervenidas (Toma de Posesión)	5	0,6%
6	Información intervenidas - Supersociedades)	8	1,0%
7	SICES - Capturador	5	0,6%
8	Tasa de Contribuciones - Paz y Salvo	10	1,2%
9	PQRSD - Contra de las Vigiladas	81	9,7%
10	PQRSD - Contra del Servicio	4	0,5%
11	Entidades No Vigiladas por la Supersolidaria	22	2,6%
12.	Entidades Supervisadas por la Delegatura Financiera	8	1,0%
TOTAL		836	100,0%

De acuerdo con la información reportada, el 30.5% de nuestros visitantes acudieron a consultar temas generales 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, el 39.2%, de los usuarios atendidos consultaron temas referentes a controles de legalidad.

Estos fueron los temas de mayor frecuencia en el segundo trimestre de 2019 y para mayor ilustración se presenta la siguiente gráfica:

“Super-Visión” para la transformación



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 respuesta que brindan nuestros profesionales, en cuanto a atención, conocimiento y tiempo de atención.

Este aplicativo califica la atención de uno (1) a cuatro (4), donde, uno (1) es malo y cuatro (4) es excelente.

Tabla de Calificación:

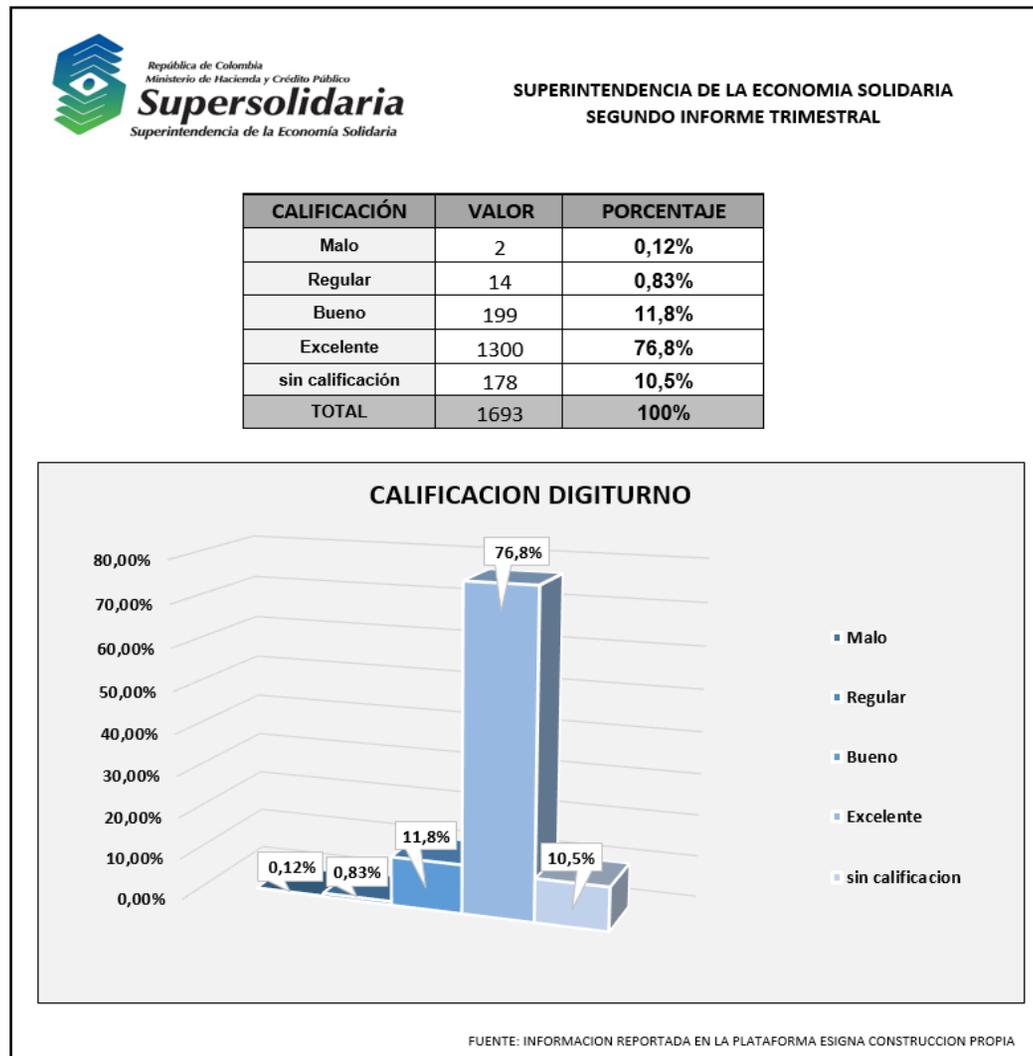
CALIFICACION	VALOR
Excelente	4
Buena	3
Regular	2

“Super-Visión” para la transformación



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 76.8% de nuestros usuarios califica nuestros servicios como excelente y el 11.8% como bueno, el 0.83% lo califico como regular y solo el 0.12% de los usuarios atendidos calificaron nuestros servicios como malo.

“Super-Visión” para la transformación



7. ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO:

Durante primer trimestre del año 2019 a través del correo electrónico atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co se recibieron alrededor de 1500 correos, los cuales se han enviado al área de correspondencia para que sean radicados e incorporados al Sistema de Gestión Documental Esigna y sean enviados al área responsable de su trámite.

Este correo es revisado constantemente por el Grupo de Servicio al Ciudadano, con el fin de enviar a correspondencia las solicitudes de la ciudadanía de acuerdo como van llegando de manera ágil y oportuna.

8. VISITAS QUE SE DESPRENDEN DE LAS PQRSD.

La gestión realizada por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, ha dado insumo al proceso de inspección de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, dado que a través de las PQRSD, hemos detectado que organizaciones vigiladas están desarrollando actividades que no cumplen con los principios solidarios, tales como:

- **Cooperativa Internacional Multiactiva y de Calidad de Vida, “Coinco 365 Exitosos”**, quien promueve el proyecto “Poder de la Rosa”, que se comporta como una pirámide con actividad de multinivel, toda vez la actividad que realiza esta cooperativa tiende a ejecutar actividad económica con ánimo de lucro, puesto que la intención es obtener un ganancia o beneficio económico individual a través del aporte de personas no asociadas.

Por lo que alertó a la ciudadanía a través de la página web, para que no participe en estas actividades que de manera sustancial se auto proclaman del sector solidario y que esta Superintendencia, NO ha autorizado a la COOPERATIVA INTERNACIONAL MULTIACTIVA Y DE CALIDAD DE VIDA, “COINCO 365 EXITOSOS” para realizar captación de dinero en ninguna modalidad.

Se realizó visita de inspección a la mencionada cooperativa, en la que evidenció que no cumple con los principios y características de economía solidaria y que la actividad desarrollada tiene ánimo de lucro, por lo que se ordenó a su administración, proceder a su liquidación voluntaria.

- **COOMISOL:** La Superintendencia de la Economía Solidaria mediante la página web, advierte a la ciudadanía sobre la existencia de una cooperativa que se autoprocama

“Super-Visión” para la transformación



“Cooperativa de Ahorro y Crédito COOMISOL”, la cual no cuenta con autorización por parte de esta Superintendencia para captar ahorros de sus asociados, ni del público en general.

Razón por la que se alerta al público en general para que esté alerta frente a algunas modalidades de estafa, adelantadas por organizaciones inescrupulosas, que ha conocido este ente de supervisión en virtud del trámite de peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía; por lo tanto, recomienda abstenerse de solicitar operaciones de crédito, cuando le soliciten o exijan:

- Entregar, depositar, consignar, girar o transferir dinero, como requisito para obtener créditos.
 - Entregar la tarjeta débito de su cuenta de ahorros.
 - Adquirir servicios adicionales, tales como asesorías jurídicas, servicios médicos, venta de productos o desembolsos de dinero; sin exigirle mayores requisitos.
 - Con respecto a algunas modalidades de captación de dinero sin autorización de la Supersolidaria, adelantadas por cierto tipo de organizaciones que funcionan mediante el esquema de pirámide, la Superintendencia recomienda:
 - NO entregar dinero cuando le soliciten afiliar a otras personas, para que también lleven sus recursos y a otras personas, con la promesa de devolverles el capital y rendimientos exorbitantes; lo que se conoce como actividad multinivel o de pirámides.
- Cooperativa Multiactiva De Fabricantes De Equipos Y Artefactos Para Gas Natural Coomultigas: Se realizó visita de inspección producto de diferentes quejas que dan cuenta, de varias irregularidades, en la colocación de créditos, entre otras.

La Superintendencia de Economía solidaria alerta a la ciudadanía de: Cómo reconocer una cooperativa legal

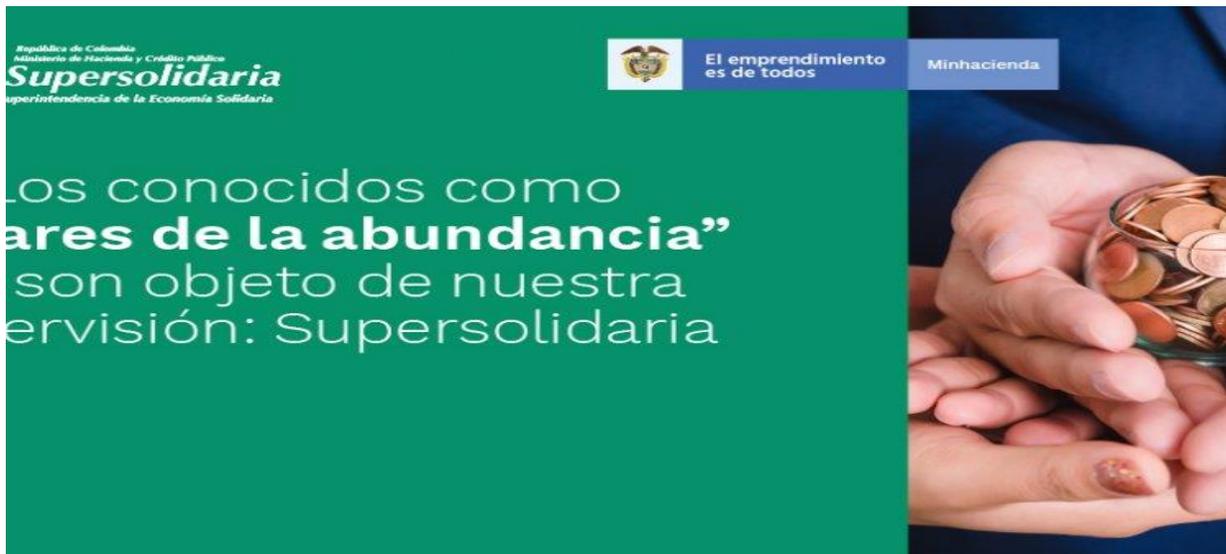
- Las cooperativas de ahorro y crédito, multiactivas o integrales con sección de ahorro y crédito deben contar con autorización previa de esta Superintendencia, listado que podrá ser consultado en la página web, www.supersolidaria.gov.co, en el link <http://www.supersolidaria.gov.co/es/entidad/cooperativas-de-ahorro-y-cre...>
- Las cooperativas, crecen social y económicamente por la interactividad de sus asociados, así como por su aporte económico individual.
- Los asociados tienen derecho a participar en las actividades y administración de la cooperativa, utilizar sus servicios, ser informado de la gestión y fiscalizarla, ejercer actos de decisión y elección en las asambleas generales y retirarse voluntariamente.

“Super-Visión” para la transformación



- El ejercicio de los derechos está condicionado al cumplimiento de ciertos deberes como: i) adquirir conocimiento sobre los principios básicos del cooperativismo, características del acuerdo cooperativo y estatutos de la cooperativa. ii) aceptar y cumplir las obligaciones adquiridas y las decisiones adoptadas por los órganos de administración y vigilancia. iii) comportarse solidariamente en sus relaciones con la cooperativa y con los asociados de la misma y, iv) abstenerse de efectuar actos o de incurrir en omisiones que afecten la estabilidad económica o el prestigio social de la cooperativa.

Los conocidos como “telares de la abundancia” no son objeto de nuestra supervisión:



La Superintendencia de la Economía Solidaria informa, con respecto a los conocidos como "telares de la abundancia" o "mandalas de la prosperidad", que se han expandido para engañar a la ciudadanía, tal y como lo registran los medios de comunicación del país, solicitando aportes **económicos** a título de "economía solidaria"; que estos esquemas comerciales no son de contenido solidario y por lo tanto, no son objeto de supervisión de esta Superintendencia.

En este sentido, aclaramos que la Superintendencia de la Economía Solidaria como organismo técnico, adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público; inspecciona, vigila y controla la actividad financiera del cooperativismo y los servicios de ahorro y crédito de los fondos de empleados y asociaciones mutuales. Estas organizaciones vigiladas por Supersolidaria deben estar inscritas antes las Cámaras de Comercio de la ciudad donde operan y sólo prestan servicios a sus asociados y de manera excepcional a terceros.

“Super-Visión” para la transformación



Por lo tanto, la Superintendencia recomienda no aceptar actividades multinivel y de pirámides en las que quien se vincula, debe entregar su dinero y afiliar a otras personas para que también lleven sus recursos, con la promesa de devolverles el capital y rendimientos.

9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR PARTE DE LA SUPERSOLIDARIA:

La superintendencia de Economía Solidaria, preocupada por tener acercamiento con la ciudadanía, conocer sus inquietudes y necesidades ha dispuesto diferentes escenarios de acercamiento como son los siguientes:

1. Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - Valledupar



La Supersolidaria participó en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano realizada en Valledupar el 24 de mayo de 2019 en la Plaza Alfonso López, la cual se desarrolló en el marco de los Talleres Construyendo País, liderados por la Presidencia de la República, donde funcionarios de diferentes entidades de orden nacional hicieron presencia.

En el stand de la Supersolidaria nuestros funcionarios atendieron a los ciudadanos que solicitaron servicios y trámites de nuestra entidad.

Supersolidaria entrega parte de tranquilidad a los asociados y ahorradores de COOSERVICIOS O.C.

“Super-Visión” para la transformación



Bogotá, abril 4 de 2019. Con el fin de informar a los asociados y ahorradores, sobre la situación de la Cooperativa de Servicios de Boyacá, COOSERVICIOS O.C., domiciliada en la ciudad de Tunja e intervenida mediante Resolución 2019220001865 del 21 de marzo de 2019, el Superintendente de la Economía Solidaria, Ricardo Lozano Pardo, se permite explicar a la opinión pública:

La facultad de intervención de la Superintendencia de la Economía Solidaria está justificada en el caso de COOSERVICIOS O.C., en aras de garantizar la confianza en el sector solidario y en el deber de proteger los derechos colectivos que pueden verse en riesgo, dadas las implicaciones en el orden económico y social de la entidad vigilada.

La Superintendencia de la Economía Solidaria ordenó a COOSERVICIOS O.C., la suspensión de la compensación de los saldos de los créditos otorgados a asociados contra aportes sociales, de conformidad con lo señalado en el artículo 102 de la Ley 510 de 1999, así como la suspensión de la devolución de aportes sociales.

Los agentes especiales designados para la intervención a COOSERVICIOS O.C., reúnen las calidades y requisitos exigidos en el Capítulo 1, Parte 1, Título VI de la Circular Básica Jurídica No.006 de 2015, expedida por esta Superintendencia.

A través de un diagnóstico realizado por los agentes especiales designados, dentro de un término no mayor a dos (2) meses, prorrogable por un período igual, contados a partir de la toma de posesión, la Superintendencia podrá establecer la situación real administrativa, financiera, contable, jurídica y de gestión de la Cooperativa de Servicios de Boyacá, COOSERVICIOS O.C.

La medida adoptada por la Superintendencia de la Economía Solidaria se debe entender como una acción de carácter preventivo para la protección de los ahorros y de los aportes de los asociados, soportada en normas legales que están diseñadas para evitar deterioros patrimoniales de las entidades vigiladas y definir las medidas

“Super-Visión” para la transformación 



apropiadas para que la misma pueda desarrollar su objeto social conforme a las reglas que la rigen.

Integración tecnológica, clave para infraestructura empresarial solidaria”

El Superintendente de la Economía Solidaria hace un llamado a las Organizaciones de Economía Solidaria para apropiarse de la transformación digital, mediante esquemas efectivos de integración tecnológica que permitan no solo adaptarse al cambio, sino que son esenciales para cualquier infraestructura empresarial y aún más, para la solidaria; hizo el Superintendente Ricardo Lozano Pardo, durante su discurso de instalación en el marco del 3er. Congreso Red Coopcentral, el cual se desarrolló en el Hotel Intercontinental de la ciudad de Medellín.



Durante su intervención, el señor Superintendente de la Economía Solidaria destacó que la integración es un principio propio de las entidades solidarias y la tecnología debe hacer parte de los propósitos empresariales del sector: “La conjugación de estos dos temas Integración Tecnológica, impone un derrotero de gestión para todas las empresas del sector solidario, como mecanismo de permanencia competitiva en el mercado y la mejor manera para aumentar los beneficios socio-económicos que esperan todos los asociados para alcanzar un verdadero mejoramiento de la calidad de vida, que es una de las misiones más claras que tienen todos los directivos de las empresas, bajo cualquier esquema asociativo solidario”.

“Vemos con buenos ojos, las propuestas que en este sentido se presenten, pues le apuntan estratégicamente a que estemos presentes y de manera eficaz, en un mundo globalizado, producto de una gestión competitiva y un adecuado control de gastos; elementos fundamentales para la sostenibilidad empresarial”, enfatizó Ricardo Lozano Pardo.

“Super-Visión” para la transformación

Así mismo, el Superintendente resalto que una de las modalidades más conocidas y de mayor relevancia para el logro eficaz de la integración, es el trabajo que se desarrolla a través de las Redes Solidarias. “Muchas de estas redes apuntan a la integración tecnológica, que se convierte en un componente estratégico para ofrecer más y mejores servicios y para lograr el desarrollo sostenible de las empresas solidarias para sus asociados”

Por último, el Superintendente explicó que: “el reto de las organizaciones de economía solidaria, está en comprender que aunque la integración tecnológica es una estrategia empresarial; justamente, el talento humano de las entidades, se convierte en el centro del proceso, ya que son ellos, quienes con su preparación y adaptación al cambio, aseguran los resultados”.

Supersolidaria firma convenio con la Banca de las Oportunidades



Banca de las Oportunidades y la Superintendencia de la Economía Solidaria, suscribieron un convenio de intercambio de información del sector solidario, sobre inclusión financiera, en el marco del Encuentro de Cooperativas con Actividad Crediticia organizado por Confecoop, el cual se realizó el 17 de mayo de 2019 en Bogotá.

Este acuerdo, busca robustecer las estadísticas oficiales de inclusión en el país y responde a la necesidad de visibilizar el aporte del sector solidario, específicamente en el segmento financiero nacional. Producto de ello, se fortalecerá la infraestructura de datos, con lo cual Colombia podrá contar con los registros estadísticos que serán insumo para la formulación de políticas, encaminadas a promover el desarrollo de este importante sector.

“Super-Visión” para la transformación



Al respecto, Ricardo Lozano Pardo, Superintendente Solidario indicó que: “se trata de un convenio interadministrativo donde ambas partes disponemos la capacidad técnica, operativa, logística y humana para el intercambio de información, con el cual se va a generar un reporte consolidado de inclusión financiera en temas de cobertura, tenencia de productos de ahorro, crédito y seguros, análisis de los canales transaccionales; lo que nos va a permitir ejercer una supervisión prospectiva, participativa y efectiva para el fortalecimiento tanto de la actividad financiera cooperativa como de los demás entes solidarios; así como lograr avances en la protección de los derechos de los asociados y de la comunidad en general”.

Por su parte, Freddy Castro, director de Banca de las Oportunidades resaltó que: “el papel del sector cooperativo en la inclusión financiera en Colombia es cada vez más relevante. Su presencia en la mayoría de los departamentos, la marcada vocación rural y la creciente expansión de su oferta de servicios dan muestra de ello”. En el caso de la cobertura financiera, entre 2014 y 2018, la red de oficinas y corresponsales de las cooperativas con actividad financiera se ha expandido en 37,4%, alcanzando los 1.131 puntos que conectan a 28 departamentos con el sistema financiero formal. La mitad de estos puntos se ubica en municipios intermedios, rurales o rurales dispersos, lo que le ha permitido al sector solidario llegar a la población tradicionalmente excluida del sistema financiero.

Supersolidaria adopta nuevo marco estratégico 2019 - 2022

Mediante resolución 2019121003135 del 14 de junio de 2019, la Superintendencia de la Economía Solidaria, adopta el Marco Estratégico Institucional 2019 – 2022 “Super – Visión para la transformación” e invita a las organizaciones del sector para que lo conozcan.

Gracias a la puesta en marcha de este marco, la Supersolidaria implementará un modelo de supervisión prospectivo (anticipándose a los desafíos del sector), participativo (co-creación) y efectivo (visión de largo plazo y sectorial) que aportará al posicionamiento y avance de la economía solidaria nacional.

En palabras del Superintendente, Ricardo Lozano Pardo, el impacto de este proceso que adelanta la Superintendencia será: *“muy importante porque vamos a tener una institución ágil, moderna y eficaz; utilizando bien los recursos y sobre todo prestando un mejor servicio a toda la ciudadanía y especialmente al sector solidario. Creemos que nuestra transformación además, tiene que ir acompañada de una transformación digital del sector solidario, para complementar nuestro proceso de gestión”*.

10. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Grupo de Servicio al Ciudadano, el cual cuenta con profesionales altamente calificados para la atención de la ciudadanía, en el CAU, se ha reforzado la atención con dos funcionarias de plantas de diferentes disciplinas para orientar mejor a nuestra ciudadanía.

“Super-Visión” para la transformación

El Grupo de Servicio al Ciudadano, con el objeto de unificar criterios de los gestores que atienden PQRSD periódicamente realizamos comités primarios internos en los que asisten los intendente de la Delegatura Asociativa, con el fin de retroalimentarnos y unifican criterios y procedimientos para contestar las PQRSD, de forma y fondo.

Los integrantes del Grupo de Servicio al Ciudadano han asistido a la capacitación organizada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), con respecto a la atención y servicio a la ciudadanía, en el taller denominado “Las emociones y las relaciones con el ciudadano” – PNSC del 28 de junio de 2019.

El Grupo de Servicio al Ciudadano, con el fin de mejorar la satisfacción a la ciudadanía este trimestre implementó con el cierre de quejas de los requerimientos que hacemos a nuestra vigiladas.

La Delegatura para la Supervisión del Ahorro y a Forma Asociativa Solidaria a través del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano solicitó a la Oficina de Planeación y Sistemas desarrollos tecnológicos, con el fin que el sistema de información documental muestre alertas en cuanto a los términos de vencimiento de las PQRSD, así cumplir con los términos legales, dispuestos en la Ley 1755 de junio de 2015.

Otro desarrollo tecnológico solicitado a la Oficina de Planeación y Sistemas es la segmentación de los usuarios en el aplicativo Digiturno, con fin de identificar con mayor precisión de la población que nos visita, en cuanto a género y atención incluyente.

El Grupo de Servicio al Ciudadano, dio cumplimiento a las actividades asignadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), FURAG, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Plan Operativo Anual de la Superintendencia, en el tema de Servicio al Ciudadano y Participación Social. También se ha cumplido con los requerimientos de la Oficina de Control Interno.

El Grupo de Servicio al Ciudadano ha participado en la revisión y modificación de la Circular Básica Jurídica, realizando comentarios y propuesta para su incorporación.

El Grupo de Servicio al Ciudadano formará parte de la Red Nacional de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, para lo cual hemos asistido a mesas técnicas y jornada de capacitación a los gestores.

11. ACCIONES DE MEJORA:

La Delegatura de la Actividad Financiera del Cooperativismo, dispondrá para la atención del Centro de Atención Usuario, una funcionaria con experiencia en la atención y orientación a la ciudadanía sobre los trámites que se llevan de las cooperativas de ahorro y crédito.

“Super-Visión” para la transformación 

El grupo de Servicio al Ciudadano tiene previsto para el próximo trimestre participar en capacitaciones organizadas con el DNP, en los talleres de:

- Accesibilidad universal y diseño para todos del 12 de julio de 2019
- Las relaciones con el ciudadano desde el CLEHES del 1 de agosto de 2019.

Se tiene previsto asistir al taller organizado por la ESAP “Relación con el ciudadano”, el cual se realizará del 14 y 15 de agosto de 2019.

La Oficina de Planeación y Sistemas tiene previsto el cambio de los computadores a los gestores del Grupo de Servicio al Ciudadano.

Los gestores del Grupo de Servicio al Ciudadano cuenta con la plataforma Zoiper, para la recepción de llamadas telefónicas.

Revisar el proceso de Interacción ciudadana con el fin de documentar los procedimientos que hacen parte del proceso.

Se tiene previsto en el Sistema de Gestión de Calidad Isolucion, unificar los procesos de interacción ciudadana asociativa y financiera.

Con el fin de proteger los intereses y derechos de los asociados de las organizaciones de economía Solidaria, de los terceros y la comunidad en general, de que trata el numeral 2 del artículo 35 de la Ley 454 de 1998, se tiene previsto que esta Superintendencia suscriba convenio interadministrativo con la SIC – Red Nacional de Protección al Consumidor.

12. RECOMENDACIONES:

Se sugiere que la entidad estudie la posibilidad de adquirir un software para el manejo de PQRSD, dado que con el que se cuenta actualmente, no permite llevar un adecuado registro de las PQRSD recibidas vs las tramitadas, tiempo usado para su trámite, estadísticas por su tipología, estadísticas por cada tipo, ubicación geográfica, entre otros.

Capacitar al personal en general con respecto de los trámites que se reciben en la Supersolidaria y las áreas responsables de cada uno con el fin de direccionar de manera óptima, los documentos a funcionarios responsables para su trámite y así poder emitir respuestas oportunas.

Que en la remodelación física se incluyan cabinas especializadas para atención telefónica de las líneas de servicio al ciudadano.

“Super-Visión” para la transformación 



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



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

“Super-Visión” para la transformaci*o*n

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