



INFORME DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO II SEMESTRE DE 2013.

La Superintendencia de la Economía Solidaria, cuenta con diversos mecanismos, para que los usuarios comuniquen y expongan sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información o sugerencias están son:

Atención Personal.

El usuario puede presentar verbalmente una PQRS al Centro de atención al Usuario (CAU).

En caso que el solicitante considere insuficiente la información suministrada, podrá presentar el requerimiento formal escrito, a través de la página Web o física en la ventanilla única de correspondencia.

Ventanilla Única de Correspondencia.

En esta ventanilla se radican todas las solicitudes presentadas por los usuarios, por medio de la herramienta de gestión documental.

Página Web.

La persona natural o jurídica puede ingresar a la página Web de la Entidad, en link PQRS, donde se despliega el aplicativo para diligenciar los datos del usuario y la información correspondiente. Todas las solicitudes que ingresen por la página Web quedan radicadas en la Herramienta de Gestión Documental ORFEO.

Línea Telefónica.

Desde cualquier lugar del país el usuario puede acceder a la línea gratuita 018000511737 y al PBX (57) (1) 489 5009 extensiones 10129, 10258, 10141, 10127, 10252.

Buzón de Sugerencias.

Se encuentra ubicado en el Centro de Atención al Usuario, es una estrategia de la Superintendencia de la Economía Solidaria para atender las recomendaciones que dejan los clientes externos y así prestar un mejor servicio, a su vez es un mecanismo con que cuenta la Superintendencia para recoger las inquietudes y necesidades.



Por unas entidades solidarias confiables

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 4895009. FAX - Extensión 125 Línea gratuita 018000 511737
www.supersolidaria.gov.co Correo electrónico: cau@supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Quejas recibidas durante el segundo semestre de 2013

Durante el segundo semestre del año 2013 se presentaron 6.451 solicitudes que se tipificaron como PQRS las cuales fueron clasificadas por temas con base en la información suministrada por la Oficina de Planeación y Sistemas, las cuales se clasifican como se observa en el siguiente cuadro.

CLASIFICACIÓN PQRS POR TEMA - JULIO A DICIEMBRE 2013	# RADICADO
RESPUESTA DE LA ENTIDAD A LA CONSULTA O QUEJA	76
OTRAS NO CONTEMPLADAS EN LOS PUNTOS ANTERIORES (ESPECIFICAR)	386
INCONFORMIDAD CON LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA EFECTUADA POR LAS VIGILADAS	23
SOLICITUD DE INFORMACION	277
NO COMPETENCIA DE LA SUPERINTENDENCIA	34
IRREGULARIDADES EN LA APROBACIÓN Y OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS A LOS ASOCIADOS	23
EXCLUSIÓN Y RETIROS IRREGULARES DE ASOCIADOS	6
REITERACIÓN DE QUEJA	22
IRREGULARIDADES EN EL MANEJO DE CUENTAS DE AHORRO DE LOS ASOCIADOS (CLONACIÓN DE TARJETAS, ROBOS)	7
REPORTE A CENTRALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA	18
RENUENCIA A SUMINISTRAR INFORMACIÓN POR PARTE DE LOS ADMINISTRADORES, JUNTAS DE CONTROL SOCIAL Y REVISOR FISCAL	3
INCUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO DE CRÉDITO	5
ASAMBLEAS IRREGULARES	4
SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD DEL DEUDOR Y CODEUDOR EN SOLICITUD Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS	6
NEGATIVA DE LA COOPERATIVA PARA ACEPTAR EL INGRESO COMO ASOCIADO	1
PUBLICIDAD ENGAÑOSA	2
ACTUACIONES IRREGULARES DE DIRECTIVOS, JUNTA DE CONTROL SOCIAL Y REVISOR FISCAL (ROBOS, USO INDEBIDO DE RECURSOS, ABUSO DE PODER , CONFABULACIONES, C	56
COBRO DE TASAS DE USURA Y DEMÁS IRREGULARIDADES EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS	212
SANCIÓN POR PAGO ANTICIPADO (LEY 1555 DE JULIO DE 2012)	32
COBRO DE TASAS DE USURA Y DEMÁS IRREGULARIDADES EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS	38
CERTIFICACIÓN ESTADO DE DEUDA	74
ACUSE DE RECIBO	8
RECONOCIMIENTOS DE AUXILIO POR PARTE DE LAS COOPERATIVAS	8
CONTESTACIÓN DE TRÁMITES SOLICITADOS POR OTRA ENTIDAD (COOPERATIVAS, PROCURADURÍA, CONTRALORÍA, PRESIDENCIA)	1
PETICIONES ANONIMAS	1
INCONFORMIDAD CON RESPUESTA SUMINISTRADA POR PARTE DE LA SUPERINTENDENCIA Y/O COOPERATIVA	28
QUEJOSO RECURRENTE	22

MALA ATENCIÓN POR PARTE DE LOS EMPLEADOS DE LAS VIGILADAS	5
DESCUENTOS IRREGULARES A CODEUDOR SOLIDARIO	10
DESCUENTOS A DEUDOR PRINCIPAL	6
SOLICITUD DE REESTRUCTURACIÓN Y/O REFINANCIACIÓN DE LOS CRÉDITOS	7
DEVOLUCIÓN DE APORTES Y AHORROS	103
VIOLACIÓN DE LA NATURALEZA JURÍDICA DE LAS ORGANIZACIONES (INTERMEDIACIÓN LABORAL, SERVICIOS A TERCEROS, VINCULO DE ASOCIACIÓN IRREGULAR, ETC)	1
COBRO EXCESIVO DE INTERESES	29
FALTA DE CONTESTACION A TRAMITES	52
SOLICITUDES SOBRE PROCESOS DE INTERVENCIÓN FORZOSA ADMINISTRATIVA PARA LIQUIDAR O ADMINISTRAR	52
SOLICITUD DE QUE EL SEGURO RESPALDE LOS CRÉDITOS OTORGADOS A LOS ASOCIADOS	1
CANCELACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS	14
COBRO INDEBIDO DE CUOTAS DE ADMINISTRACIÓN, SOSTENIMIENTO Y OTROS	8
RETIRO DE ASOCIADO Y CRUCE DE CUENTAS	6
IRREGULARIDADES EN LA APLICACIÓN DE LOS PAGOS	12
QUEJA EN GENERAL	119
EMBARGOS	8
NO PAGO DE COMPENSACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL	6
IRREGULARIDADES EN LA APROBACIÓN Y OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS A DIRECTIVOS	2
DESISTIMIENTO DE QUEJA	16
TRASLADO POR COMPETENCIA	3
RENUENCIA A SUMINISTRAR INFORMACIÓN POR PARTE DE LOS ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LAS VIGILADAS	1
SIN TIPIFICAR EL TEMA DE LA PQRS	4617
TOTAL	6451

ATENCIÓN PERSONALIZADA.

En el segundo semestre del año de 2013 se atendieron en forma presencial en el Centro de Atención al Usuario 3.036 personas, lo que indica que se atienden un promedio de 151 personas por día, solicitando información sobre los siguientes temas.

- Certificados de Existencia y Representación Legal
- Constancia de Vigilancia
- Controles de Legalidad de Asambleas
- Contribuciones
- Implementación NIIF
- Información general
- Quejas
- Trámite de radicados

La entidad cuenta con un mecanismo que mide la satisfacción del cliente por medio de una encuesta que se le realiza al usuario con la cual califican el servicio prestado por los

funcionarios que realizan sus funciones en el CAU – Centro de Atención al Usuario. Las variables de calificación son: Excelente, Bueno, Regular y Malo la valoración promedio en el segundo semestre de 2013 es de 4.0 sobre 4.0, como se puede ver en el siguiente cuadro. Como resultado del análisis de la medición se generan acciones de mejora orientadas al mejoramiento de la atención a los usuarios, como las capacitaciones al personal en aspectos relacionados con atención al público y actualización en normatividad.

Atención Personalizada Evaluación al Personal CAU

Califique el servicio que acaba de recibir	Promedio	Calificación Primer semestre
Excelente		4.0
Bueno		0
Regular		0
Malo		0

CONCLUSIONES

- Revisar la posibilidad de establecer 2 tipos de documentos sobre las quejas, ejemplo
 - Quejas contra la Superintendencia
 - Quejas contra las supervisadas
- Realizar capacitación sobre el manejo del ORFEO referente a la tipificación por parte del funcionario responsable.
- Definir en qué momento se marcaría como impreso el documento por parte del dependencia que proyecta, podría suceder que al llegar a grupo de correspondencia y archivo para marcar el envío y el medio no permitiría no que falta la parte de impresión.
- Ajustar el ORFEO para que aunque el usuario radique en días no hábiles el sistema asigne la fecha del primer día hábil esto con el fin de empezar a contar los términos de respuesta.
- Recordar a los funcionarios que la falta de atención a las peticiones en los términos establecidos en la ley, constituye falta gravísima para el servidor público y da lugar a sanción disciplinaria tal como lo norma el artículo 31 de la ley 1437 de 2011.
- Se recomienda que el CAU se refuerce con pasantes o contratistas con el fin de reducir el tiempo de espera.

RECOMENDACIONES

- Dar cumplimiento a los artículos 14, 20 y 30 de la Ley 1437 de 2011.

- Mejorar el uso del Orfeo en la especificidad de las observaciones que le hacen los funcionarios a la queja radicada.
- Prestar mayor atención a los puntos de control y aviso que tiene el aplicativo de Orfeo respecto al vencimiento de los términos de un radicado.
- Indicar a los funcionarios responsables de la resolución de las quejas, que la falta de atención a las peticiones en los términos establecidos en la ley, constituye falta gravísima para el servidor público y da lugar a sanción disciplinaria tal como lo norma el artículo 31 de la ley 1437 de 2011.
- Revisar el motivo por el cual existe una brecha entre la fecha de envío y la fecha de respuesta según el radicado de salida, ya que incrementa los días fuera de términos de los radicados.
- Durante la revisión encontramos varios tipo de documentos que se refieren al mismo tema tales como:
 - Quejas
 - Quejas y derechos de petición
 - Quejas contra las supervisadas
- Se realizó mal la tipificación por parte del funcionario correspondiente (ejemplo radicado 20134400326772) al momento del trámite.
- Se encontraron radicados (ejemplo 20134400371822, 20134400341562, 20134400346832), que se encuentran en Word si radicado definitivo, es decir que el oficio se podría tomar como un borrador, aunque dentro del ORFEO se encuentre marcado como impreso.
- Se encontraron radicados que aunque ya están tramitados se hizo fuera del término, se están demorando entre 23 y 64 días para la respuesta, situación ésta que genera molestias en los usuarios y posibles tutelas por incumplimiento e a los términos. Ejemplo radicados (20134400321832, 20134700074412, 20134400340062)
- Igualmente se evidencio que se tramitaron radicados con una antelación de 10 a 12 días antes del vencimiento, (ejemplo radicados 20134400345132, 20134400345152, 20134400345292).
- Se encontraron radicados que se hicieron a través de la página web y quedaron con fecha que corresponden a días festivos, (ejemplo radicados 20134700074412, 20134700076122, 20134700079352).

- El tiempo de espera por los usuarios en el CAU (centro de atención al usuario) es de aproximadamente 1 hora, lo cual es excesivo.

Cordialmente,



MABEL ASTRID NEIRA YEPES
Jefe Oficina Control Interno

Elaboro: Yolanda R