



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

---

# INFORME DE EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN

---

J u n i o 2 0 1 9

E l a b o r ó : O f i c i n a A s e s o r a  
d e P l a n e a c i ó n y S i s t e m a s



República de Colombia  
Ministerio de Hacienda y Crédito Público

**Supersolidaria**  
Superintendencia de la Economía Solidaria

---

## INTRODUCCIÓN

---

La Superintendencia de la Economía Solidaria es un organismo de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera. (Artículo 33 Ley 454 de 1998). El Presidente de la República ejercerá por conducto de la Superintendencia de la Economía Solidaria – Supersolidaria – la inspección, vigilancia y control de las organizaciones de la Economía Solidaria que no se encuentren sometidas a la supervisión especializada del Estado.

Teniendo en cuenta que la Supersolidaria busca prestar un servicio acorde con las expectativas de sus grupos de interés y generar mecanismos de interacción eficientes que permitan un verdadero acercamiento de los usuarios a la entidad, es indispensable conocer las características de la población objetivo a la cual se dirige la oferta institucional y prestar servicios focalizados que respondan satisfactoriamente a sus expectativas, así como obtener retroalimentación para facilitar la toma de decisiones respecto a los servicios y lograr una participación activa de los grupos de interés que favorezca el desarrollo de la misión de la entidad.

La Entidad tiene como objetivo brindar de manera eficiente, oportuna y eficaz la atención a sus usuarios y grupos de interés para cumplir con sus expectativas en cuanto a información o servicios en relación con los temas de su competencia, a través de los diferentes canales establecidos.

El ejercicio de caracterización más allá de responder a la necesidad específica de fortalecer la confianza de los ciudadanos en el Estado identifica las particularidades de los grupos de interés con los que interactúa con el fin de segmentarlos en grupos con atributos similares y a partir de allí desarrollar acciones para:

- ✓ El diseño o adecuación de la oferta institucional.
- ✓ Acciones de mejora en los canales de atención.
- ✓ Diseño e implementación de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- ✓ Diseño de una adecuada estrategia de Rendición de Cuentas.
- ✓ Implementación de mecanismos de participación ciudadana efectivos.



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



## 1. MARCO NORMATIVO

El desarrollo de la caracterización de usuarios permite dar cumplimiento en su totalidad o parcialmente a las siguientes normas:

Norma	Descripción
Ley 757 de 1985	“Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales”
Ley 134 de 1994	“Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana”.
Ley 190 de 1995	“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.  Artículo 55: Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.
Ley 472 de 1998	“Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones”
Ley 489 de 1998	“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”



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



<p>Ley 1712 de 2014</p>	<p>“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. Regula el derecho a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.</p>
<p>Decreto Ley 0019 de 2012</p>	<p>“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública” Establece que todos los organismos y entidades de la administración pública deberán tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, información actualizada sobre normas básicas que determinan su competencia, funciones y servicios; trámites y actuaciones para que el ciudadano adelante su labor de evaluación de la gestión pública y así intervenir en forma argumentada en los procesos de rendición de cuentas.</p>
<p>Decreto 2693 de 2012</p>	<p>“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones”.</p>
<p>CONPES 3649 de 2010</p>	<p>“Política nacional de servicio al ciudadano” Busca coordinar las acciones a cargo del Estado requeridas para contribuir al fortalecimiento de la confianza y a la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional.</p>
<p>CONPES 3650 de 2010</p>	<p>“Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea” Define la Estrategia Gobierno en Línea, que tiene por objeto contribuir, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, lo cual redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación.</p>

---

## 2. OBJETIVOS

---

### 2.1. Objetivo General

Identificar los canales y tipo de información que más requieren los usuarios y grupos de interés de la Superintendencia de la Economía Solidaria con el propósito de establecer y gestionar las acciones adecuadas para el fortalecimiento de la estrategia de rendición de cuentas, facilitando la toma de decisiones en los diferentes procesos y por ende el cumplimiento de la misión institucional.

### 2.2. Objetivos Específicos

- Fortalecer la confianza pública, definiendo espacios y mecanismos que propicien el control social sobre la gestión misional de la Entidad.
- Identificar las particularidades y necesidades de los ciudadanos y grupos de interés con el fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y facilitar la interacción con la administración a través de los ejercicios de Rendición de Cuentas y acciones de Participación Ciudadana.
- Generar información que sirva como referencia para el diseño e implementación de las políticas de servicio de la entidad.
- Identificar las preferencias por canales de atención y la posibilidad de acceso a los canales electrónicos.

---

## 3. ALCANCE

---

Este ejercicio de caracterización, identifica los canales y tipo de información de los requerimientos de los grupos de valor y otros de interés que se encuentran ubicados en el territorio nacional, realizados a la Entidad desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2018. Busca identificar el ciclo de estacionalidad, picos y demandas, la generación de campañas y la formulación de acciones de mejoramiento para los productos y servicios.



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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



Código SC 5773-1



## 4. INSUMOS

Uno de los insumos principales del ejercicio corresponde a las bases de datos que recolectan los requerimientos hechos por los grupos de valor de la Entidad por medio de los canales institucionales.

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:

CANALES DE COMUNICACIÓN			
CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Atención presencial	Centro de Servicio al Ciudadano CAU	Carrera 7 No. 31-10, Piso 11	Lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm
	Atención por correspondencia	(Bogotá)	
Atención Telefónica	Centro de Servicio al Ciudadano CAU	7 560 557 Ext. 10127,10129, 10234, y 10252	Lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm
	Línea Nacional Gratuita:	018000-180-430	
	Atención de denuncias por corrupción	(1) 7 457 411 Exts. 10252 – 10141 - 10258	
Virtual	Aplicativo Pagina Web	<a href="http://www.supersolidaria.gov.co">www.supersolidaria.gov.co</a>	24 horas
	Ventana única	-	-
	Correo electrónico:	<a href="mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co">atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co</a>	-
Ventanilla única virtual	Aplicativo Pagina Web (Trámites)	<a href="http://www.supersolidaria.gov.co">www.supersolidaria.gov.co</a>	24 horas
	Capturador Supersolidaria	<a href="http://www.supersolidaria.gov.co/es/capturador_de_informacion_financiera">http://www.supersolidaria.gov.co/es/capturador_de_informacion_financiera</a>	Horario:8:30 a.m a 4:30 p.m.

### ATENCIÓN PRESENCIAL

Dentro de los canales de comunicación establecidos por la superintendencia se cuenta con la atención presencial con el fin de dar una orientación de manera oportuna a los



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



ciudadanos, así las cosas en la Superintendencia en lo corrido en el 2018 se atendieron 7264 usuarios en el centro de atención al usuario (CAU).

## ATENCION TELEFONICA

Con el propósito de atender las solicitudes que se generan a nivel nacional sobre el sector de la economía solidaria, la Superintendencia estableció como canal de comunicación directo el PBX, por medio del cual los ciudadanos pueden hacer las consultas sobre los trámites y procesos que adelanta entidad. Para el año 2018 se registraron 17.612 llamadas atendidas por parte del grupo de grupo de servicio al ciudadano.

## CORREO ELECTRONICO

Otro de los canales de comunicación por medio del cual la ciudadanía en general y las vigiladas por esta Superintendencia pueden remitir toda información y solicitud es el correo electrónico [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co) por medio del cual para el año 2018 se recibieron 7500 los cuales fueron direccionados para realización del proceso correspondiente ( es importante señalar que varios de los correos enviados se entienden como duplicidad los cuales tiene tramites diferentes y no se registran como PQRS).

## ENVIO DE COMUNICACIONES

Para realizar él envió de las respuestas emitidas a las solicitudes de la ciudadanía y de las entidades vigiladas, la superintendencia cuenta con 3 canales de distribución.

**Correo Certificado:** Para la entrega a nivel nacional la superintendencia cuenta con un contrato con la empresa de mensajería 4-72, la cual recoge la correspondencia en la ventanilla de la entidad y realiza la respectiva entrega con base a los datos de notificación que se registran en las peticiones.

**Mail certificado:** La plataforma eSigna cuenta con la entrega inmediata de la información a los correos electrónicos relacionados por los solicitantes, dejando como trazabilidad en la misma plataforma el acta de entrega detallando desde la entrega en el buzón de correspondencia del correo hasta la aprobación de lectura.

**Entrega personal:** Este medio de entrega se utiliza como mecanismo de prioridad, realizando la entrega de correspondencia a antes de control nacional, que requiera información con urgencia, así mismo la entrega de las tutelas y requerimientos de juzgados.

Para el año 2018 el grupo de servicio al ciudadano realizo la entrega de las comunicaciones por medio de los canales de distribución relacionados con anterioridad, priorizando la



Código GP 006-1

### Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

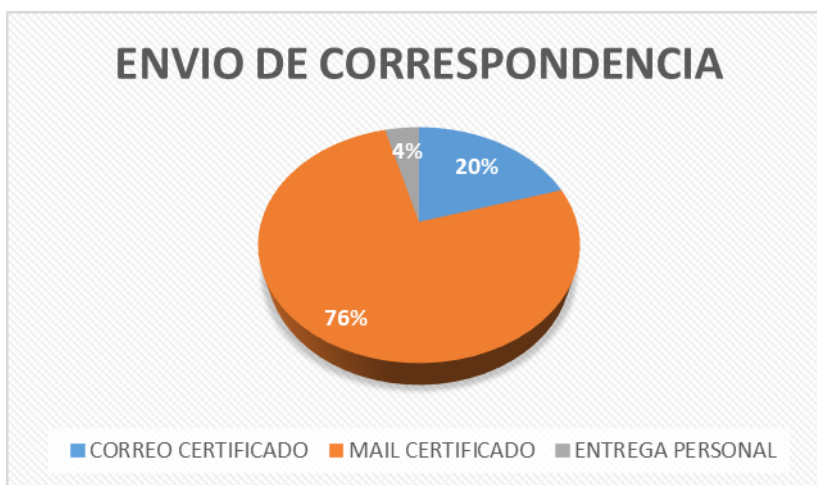
Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 7 560 557. Línea Gratuita 018000 180 430  
[www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co)  
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



entrega por medio del mail certificado o Esigna-box teniendo en cuenta la política cero papel, que maneja la superintendencia.



Así las cosas podemos observar con la ilustración que el 76% de los envíos realizados durante el 2018 por parte del grupo de servicio al ciudadano fueron por medio de eSigna-Box, el 20% corresponde a envíos por correo certificado, teniendo en cuenta que las peticiones no relacionan correos electrónicos para notificación, y el 4% corresponde a envíos físicos por parte del mensajero de la superintendencia, como ya se había indicado corresponde a entrega de información a entidades de orden público, en la ciudad de Bogotá.

### MEDIO DE RADICACION

El medio de comunicación más utilizado por las vigiladas, los asociados y la ciudadanía en general, es la ventanilla de radicación que se encuentra ubicada en la única sede de la superintendencia, por este medio de radicación se recibe toda la correspondencia que envían los usuarios a nivel nacional por medio de las empresas de mensajería (Servientrega, 4-72, deprisa, entre otras), seguido del correo electrónico, cabe resaltar que muchos de los asociados de las entidades vigiladas, que desean acceder a la superintendencia, son personas de la tercera edad, los cuales no cuentan con los conocimientos de informática, para la realización de los tramites.



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





## 5. METODOLOGÍA

Para la elaboración de este ejercicio se utilizó como guía metodológica la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados, la cual fue adaptada del documento original hecho por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) a partir de la Ley de Transparencia. Esta Guía señala los pasos básicos para dar cumplimiento a la norma y para que las entidades públicas (al conocer sus usuarios) puedan plantear estrategias más efectivas

Como lo señala la Guía, una vez se identifican los objetivos y el alcance es necesario determinar las variables por grupos de valor a analizar. Adicionalmente, la Entidad cuenta con grupos de interés quienes hacen uso de los canales de comunicación con los cuales cuenta la Supersolidaria.

## 6. RESULTADOS DEL EJERCICIO

Durante año 2018, el Grupo de Servicio al Ciudadano atendió alrededor de 8472 radicados, para los cuales se analizaron las solicitudes y se realizaron los traslados a los entes de control de las organizaciones solidarias y los respectivos acuses a los peticionarios por medio del sistema de gestión documental eSigna, indicando que en lo corrido del año se atendió el 98,35% de las peticiones, cumpliendo con lo dispuesto en el Decreto 1755 de 2015 y la Resolución 2016100007535 de 13 de diciembre de 2016.

Con la relación anterior se pudo observar que el grupo de servicio al ciudadano tramitó 13.558 oficios en aras de dar respuesta a las PQRSD.

Periodo	No de radicados tramitados
1 trimestre	1092
2 trimestre	2592
3 trimestre	3097
4 trimestre	1691



Código GP 006-1

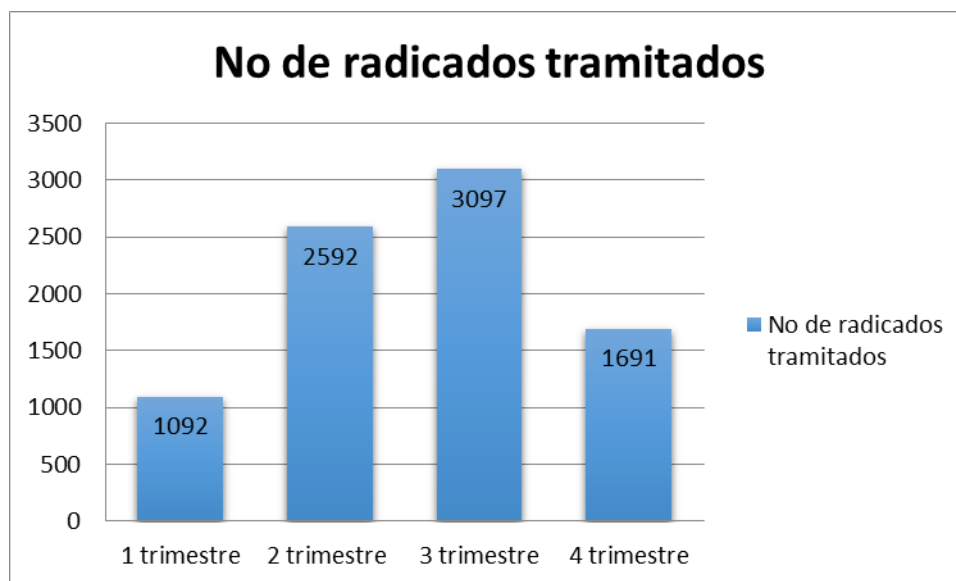
Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

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

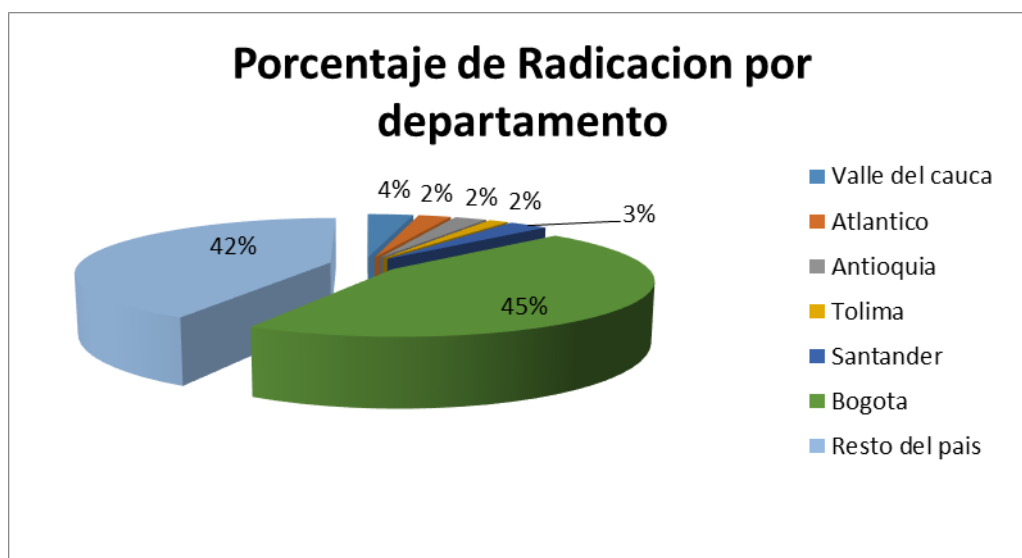


Código SC 5773-1





Con base a la información reportada en la plataforma eSigna y teniendo en cuenta que la Superintendencia de la Economía Solidaria recibe comunicaciones de todo el país a través de los diferentes canales de comunicación, se puede evidenciar que entre los departamentos donde se reciben mayor número de quejas en contra de nuestras organizaciones vigiladas son: Bogotá D. C., Valle del Cauca, Atlántico, Santander y Antioquia



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



En el gráfico anterior podemos evidenciar que en lo corrido del año 2018, el 42% de las peticiones que ingresaron a la Superintendencia no registran destino de radicación ya que el trámite fue realizado por medio del correo electrónico [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co), donde no es necesario indicar el lugar desde el que se realiza el trámite; el 45% corresponde a la ciudad de Bogotá, donde se concentra el mayor número de peticiones dado que las vigiladas por esta superintendencia en su mayoría se ubican en la capital; y por último podemos ver los departamentos de valle del cauca, Santander, atlántico, Antioquia y Tolima con el 3,5%, 3%, 2,5%, 2,5% y 1,5% respectivamente .

### ENTIDADES CON MAYOR NUMERO DE PQRS.

Para un análisis más acertado y estadísticos el grupo de servicio al ciudadano ha venido tomando las diez (10) entidades que reportan mayor número de peticiones (información tomada con base al sistema de gestión documental eSigna) y con base en esto se pudo observar y generar una tipología de trámite a las solicitudes recurrentes.

No.	ENTIDAD
1	COOPERATIVA DE SERVICIOS AL TRABAJADOR COOSERVICIOS
2	COOPERATIVA INTEGRAL PARA EL ASOCIADO Y SU FAMILIA
3	COOPERATIVA NACIONAL DE RECAUDOS
4	COOPERATIVA MEDICA DEL VALLE Y DE PROFESIONALES DE COLOMBIA
5	ALIANZA DE SERVICIOS COOPERATIVOS
6	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE CRECIMIENTO SOLIDARIO
7	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS CONTINENTAL
8	COOPERATIVA DE CREDITO Y FOMENTO EMPRESARIAL
9	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS CON EXPERIENCIA EN CREDITO - EN LIQUIDACION
10	EL CEDRO COOPERATIVA MULTIACTIVA

Frente a las solicitudes realizadas por los asociados, órganos administrativos y ciudadanía en general en contra de las entidades relacionadas, la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria adelantó acciones de control como toma de medidas de posesión para administrar, toma de posesión para liquidaciones entre otras.



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

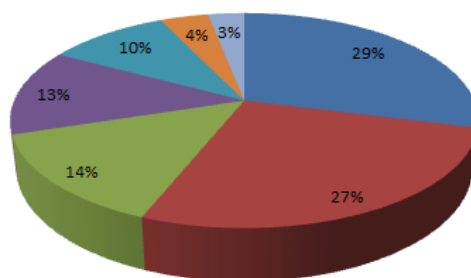


## TIPOLOGIA DE LAS PQRDS

Con el fin de contar con un análisis más acertado y específico se generó una tipología, en base a la información suministrada en el grupo de servicio al ciudadano y en la plataforma eSigna evidenciando cuales eran las peticiones que más realizaban los ciudadanos asociados a las organizaciones en contra de las mismas, para lo cual en lo corrido del año se obtuvo como resultada la siguiente tipología.

### TIPIFICACION

- SOLICITUD DE INFORMACIÓN
- COBRO DE TASAS DE USURA Y DEMÁS IRREGULARIDADES DE CRÉDITOS
- CERTIFICACIÓN ESTADO DE CUENTA Y/O PAZ Y SALVO
- DEVOLUCIÓN DE APORTES Y AHORROS
- TRASLADO POR COMPETENCIA
- PROCESOS DE INTERVENCIÓN FORZOSA ADMINISTRATIVA PARA LIQUIDAR O ADMINISTRAR
- ACTUACIONES IRREGULARES DE DIRECTIVOS, JUNTA DE CONTROL SOCIAL Y REVISOR FISCAL (USO INDEBIDO DE RECURSOS, ABUSO DE PODER Y CONFABULACIÓN)



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



---

## 7. CONCLUSIONES

---

La caracterización permitió a la entidad reconocer las características generales de nuestros usuarios y grupos de interés y establecer la forma en que se relacionan con la Entidad dependiendo del servicio al que acceden con el propósito de fortalecer la atención a la ciudadanía y usuarios.

Según la metodología establecida y los mecanismos utilizados para recolección de información, se obtuvieron las siguientes conclusiones con respecto a los usuarios de la Supersolidaria

Según el ejercicio efectuado, se observa que no todos los canales son usados en la misma medida por cada uno de los grupos de valor los cuales han realizado requerimientos por el canal escrito (eSigna) representan el 34% de los requerimientos.

En el año de 2018, se tramitaron oportunamente 3.313 quejas que los asociados de algunas entidades del sector interpusieron ante la Superintendencia por deficiencias en el servicio de las organizaciones vigiladas. Como parte del proceso de atención a PQRS, en el formato de acuse se le informa al peticionario que su queja fue trasladada al órgano de control de la entidad vigilada, siendo ellos quienes deben dar respuesta a la petición.

Siendo el proceso de PQRS integral, se hace el seguimiento y se evalúan las respuestas dadas por las vigiladas a los asociados con el fin de establecer si la petición fue atendida de manera clara, precisa, comprensible y completa. En caso contrario, se realizan requerimientos y se toman las medidas administrativas a que haya lugar, como una visita de inspección, inicio de un procedimiento administrativo sancionatorio o una intervención forzosa, entre otros.

Cuando la respuesta es satisfactoria o se ajusta a los presupuestos legales, se da cierre oportuno de la queja, enviando acto administrativo debidamente sustentado al peticionario, informándole que la respuesta brindada por la organización solidaria fue clara y precisa, resolviendo así, las inquietudes que dieron lugar a la misma.



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

