



Supersolidaria



Informe de Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

TERCER TRIMESTRE DE 2025

GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



Introducción

La Superintendencia de la Economía Solidaria, presenta el informe consolidado de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) radicadas en la entidad, a través de los diferentes canales de atención y comunicación dispuestos, en cumplimiento a la normativa vigente.

El periodo reportado corresponde al tercer trimestre del año 2025, comprendido entre el 1.º de julio y el 30 de septiembre. El presente informe, constituye un insumo estratégico para la toma de decisiones basadas en datos y evidencias, por parte de la alta dirección y los líderes de proceso, con el propósito de fortalecer el mejoramiento continuo en la atención al ciudadano y promover la confianza entre nuestros grupos de valor e interés.



Acceso a la Información Pública

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 2195 de 2022, «por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones», la cual modificó los artículos 73 y 74 de la Ley 1712 de 2014, «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», reglamentada parcialmente por el Decreto 103 de 2015; se informa que las entidades públicas están obligadas a publicar en sus sitios web las diferentes categorías de información exigidas por la normativa.

En cumplimiento a lo anterior, se comunica a los grupos de valor que en el portal web de la Superintendencia de la Economía Solidaria (www.supersolidaria.gov.co), se encuentra disponible el enlace directo *Transparencia y acceso a la información pública*, a través del cual podrán consultar la información institucional de su interés.



Supersolidaria

Canales de Atención y Comunicación

Para la Supersolidaria, es fundamental conocer las necesidades de sus grupos de valor e interés. Para ello, dispone de diversos canales de atención y comunicación, los cuales incluyen:



Atención al Ciudadano

atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co

Denuncias por corrupción

denunciasporcorrupcion@supersolidaria.gov.co

Notificación o comunicación de los actos administrativos

notificaciones@supersolidaria.gov.co
24 horas



Canales de atención telefónica

(Jornada continua)

(601) 7 56 05 57

Línea gratuita nacional 01 8000 180 430

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Sede electrónica

<http://www.supersolidaria.gov.co/>

24 horas



Soporte del Capturador SICSES

Línea directa: (601) 7 46 95 11 - Opción 1

Línea Supersolidaria: (601) 7 56 05 57

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Atención virtual: preguntascapturador@supersolidaria.gov.co
y través de Hangouts



Atención presencial

Avenida Calle 24 (Esperanza) # 60-50 / Piso 8

Centro Empresarial Gran Estación

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Supersolidaria

Cantidad de personas atendidas por sexo



Durante el tercer trimestre de 2025, las interacciones ciudadanas registradas se distribuyeron de la siguiente manera: el **60,06 %** correspondió a mujeres, el **38,58 %** a hombres, el **1,29 %** no reportó información sobre el sexo, y el **0,06 %** se identificó con otro.

Imagen 1. Caracterización de ciudadanía por sexo

Fuente: Base de datos de ciudadanía atendida presencial y telefónicamente.



Supersolidaria

Personas atendidas por rango de edad

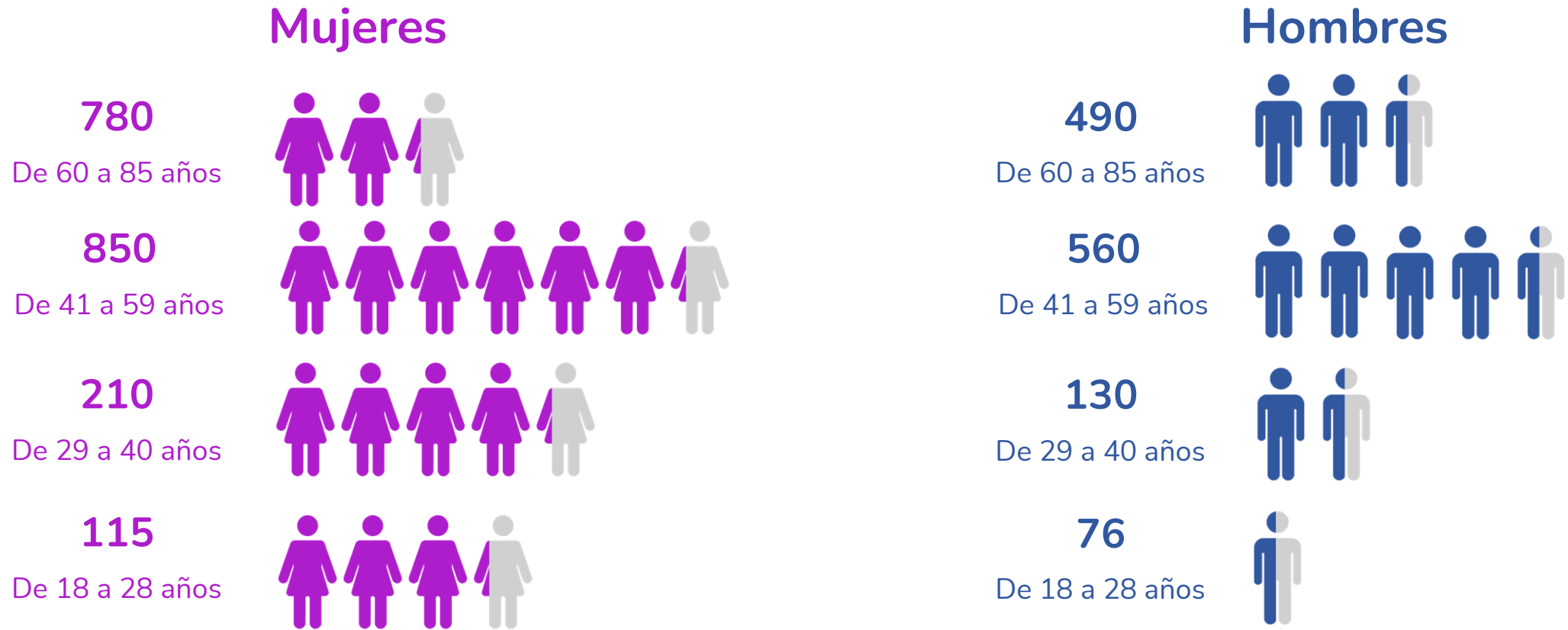


Imagen 2. Caracterización por rangos de edad

Fuente: Base de datos de ciudadanía atendida presencial y telefónicamente.

Representación porcentual de personas atendidas por identidad étnica y estado civil

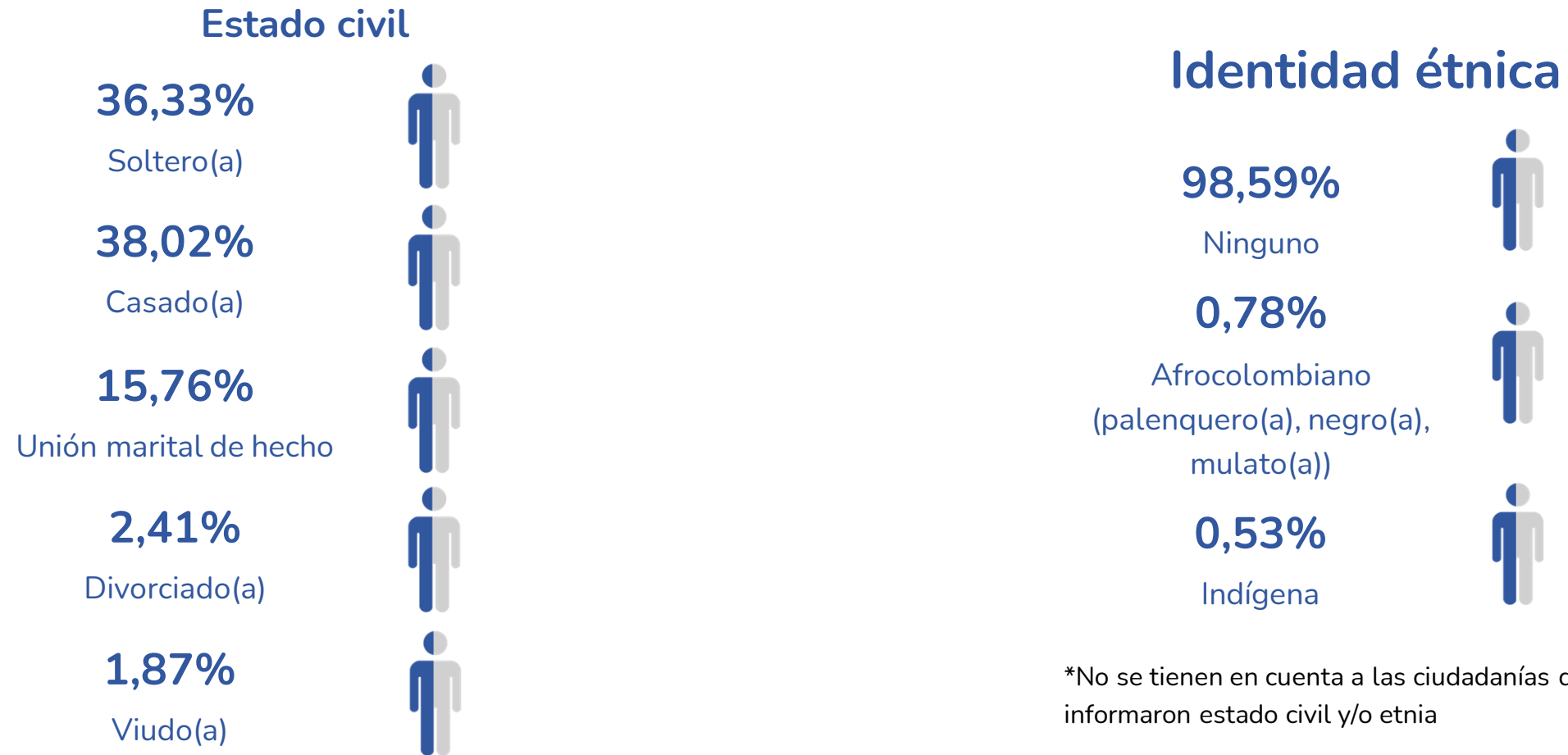


Imagen 3. Caracterización por identidad étnica y estado civil



Supersolidaria



Ciudadanía atendida por ubicación geográfica

La escala de colores utilizada en el mapa representa, de mayor a menor intensidad (de tonos más oscuros a más claros), el volumen de solicitudes ciudadanas recibidas según su ubicación geográfica. Las zonas con tonalidades más oscuras indican un mayor número de usuarios atendidos, y las zonas en gris evidencian que no hubieron llamadas atendidas.

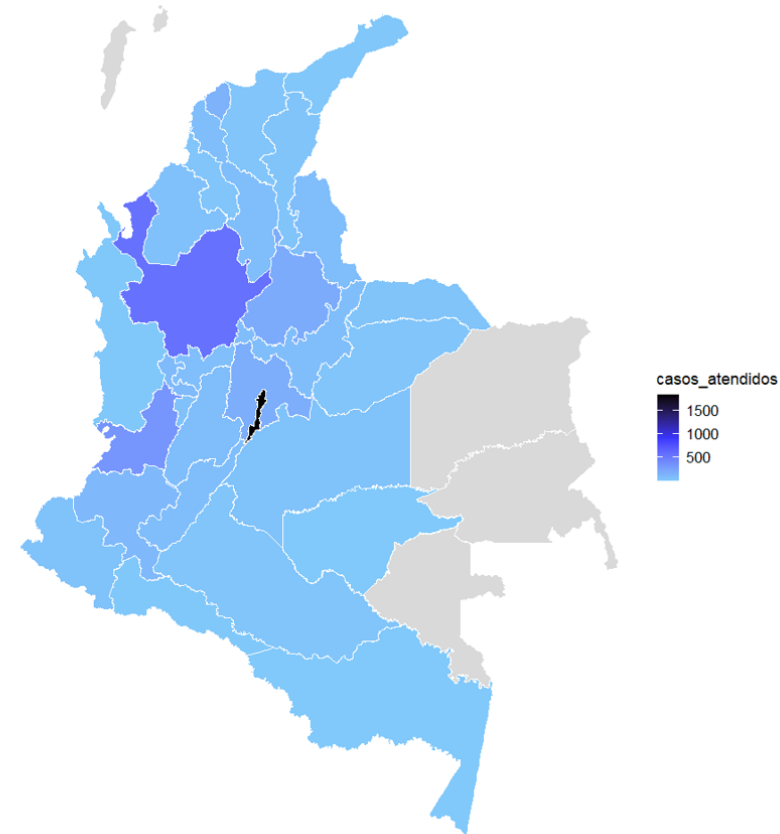


Imagen 4. Caracterización de ciudadanía por ubicación geográfica

Fuente: Base de datos de ciudadanía atendida presencial y telefónicamente.



Supersolidaria

Atención Telefónica

La Superintendencia de la Economía Solidaria, durante el tercer trimestre de 2025, atendió a **2.434** ciudadanos telefónicamente. A continuación, se evidencia la tendencia de las solicitudes allegadas a este canal, por mes:

Tendencia atención telefónica

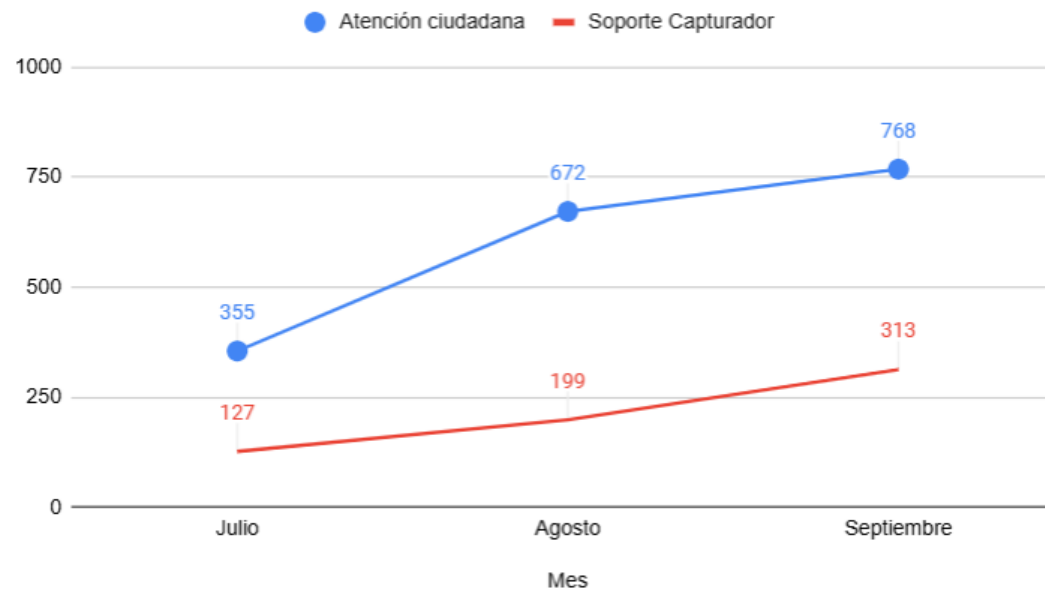


Imagen 5. Tendencia de la atención telefónica

Fuente: Base de datos de ciudadanía atendida presencial y telefónicamente.

Atención Presencial

La Superintendencia de la Economía Solidaria, durante el tercer trimestre de 2025, atendió a **644** personas presencialmente. A continuación, se evidencia la tendencia de la atención presencial, por mes:



Imagen 6. Tendencia atención presencial



Supersolidaria

Atención electrónica

La Superintendencia de la Economía Solidaria a través del correo atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co recibió **7.002 solicitudes virtuales**, durante el tercer trimestre de 2025. A continuación, se evidencia la tendencia de la atención electrónica, por mes:

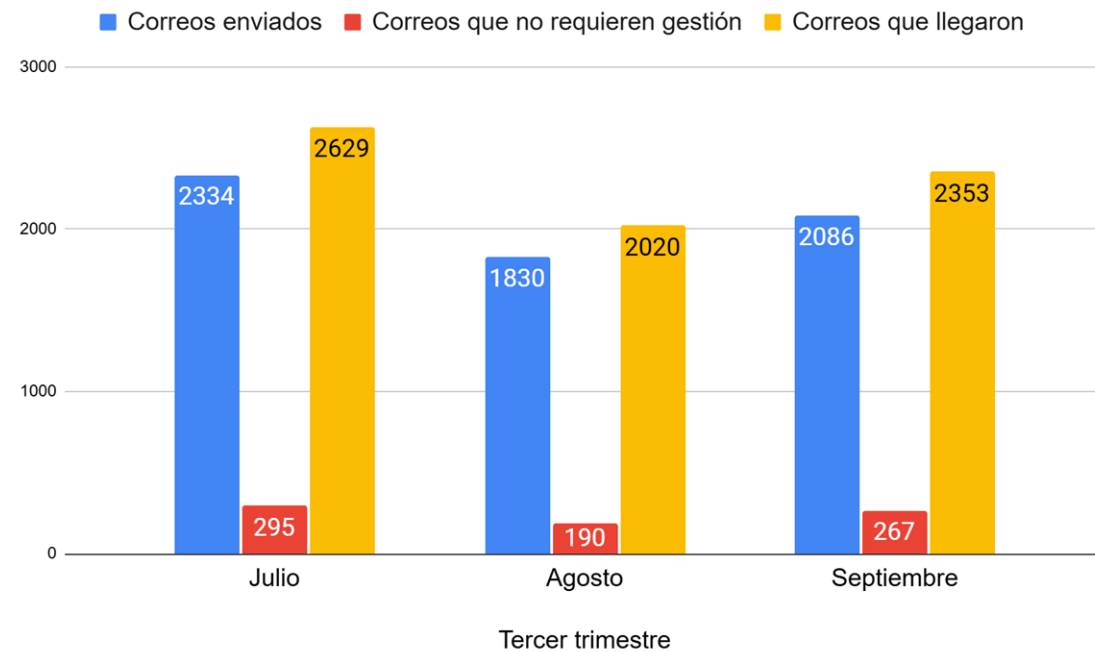


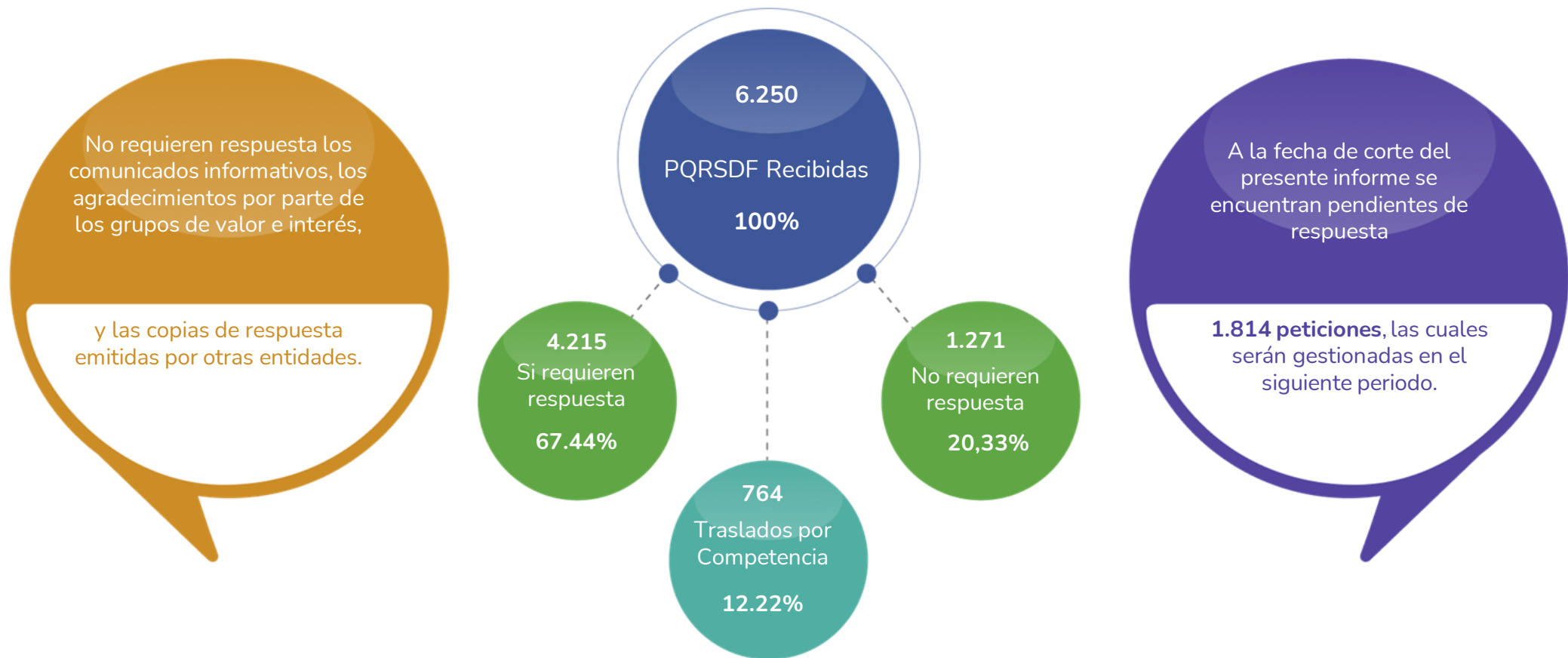
Imagen 7. Tendencia de correos electrónicos

Fuente: Correo atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co



Supersolidaria

Gestión de las PQRSDF recibidas





Supersolidaria

Gestión de las PQRSDf recibidas

Recibidas por canal de atención

12.06%

Sede Electrónica

87.94%

Correo Electrónico.
Correo Postal.
Radicación Personal.

Tiempo de respuesta

22 días

Tiempo promedio de respuesta de las PQRSD

15 días hábiles

Tiempo promedio de traslado por competencia.

1.902 Respondidas dentro de los términos

45,12%

2.313 Respondidas fuera de los términos

54,87%

1.814 Pendientes por responder

29,02%



Recomendaciones

- Se recomienda a la ciudadanía utilizar la sede electrónica de la Supersolidaria para adelantar trámites en línea, adicionalmente hacer seguimiento a sus solicitudes a través del botón de consulta dispuesto en la página web <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/#no-back-button>.
- El canal dispuesto para reportar denuncias frente a conductas irregulares de servidores públicos de la Superintendencia de la Economía Solidaria es denunciasporcorrupcion@supersolidaria.gov.co