



Supersolidaria



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

Cuarto trimestre de 2025

Grupo Relacionamiento con la ciudadanía



Supersolidaria



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 de la normativa vigente.

El periodo reportado corresponde al cuarto trimestre del año 2025, comprendido entre el 1.º de octubre y el 31 de diciembre. El presente informe constituye un insumo estratégico para la toma de decisiones basada 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 generación de confianza entre nuestros grupos de valor e interés.



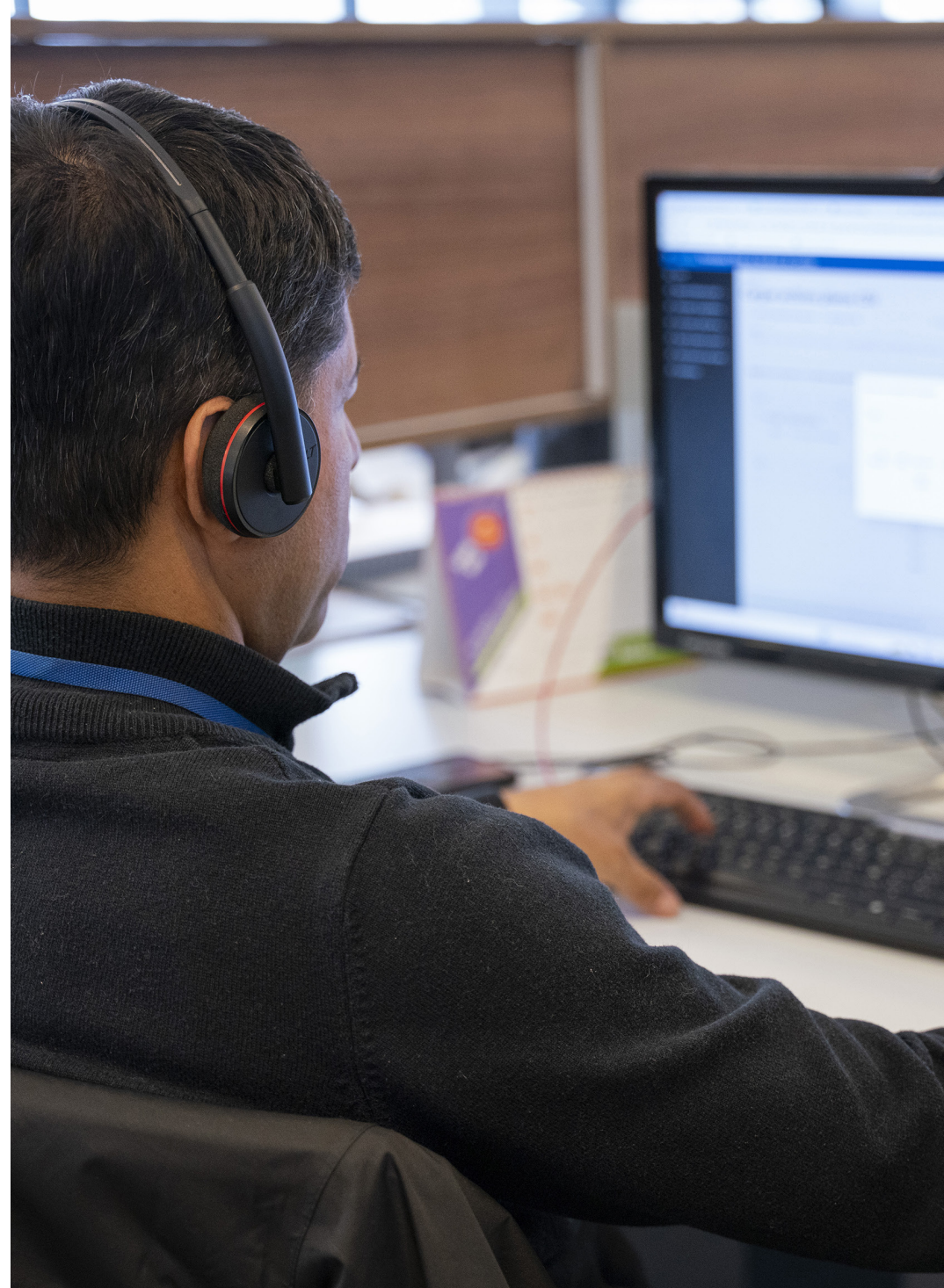
Supersolidaria



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 a su vez 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. Por ello, dispone de diversos canales de atención y comunicación, que 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



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.



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.



Supersolidaria

Cantidad de personas atendidas por sexo



Durante el cuarto trimestre de 2025, las interacciones ciudadanas registradas se distribuyeron de la siguiente manera: el **61,04 %** correspondió a mujeres (**3.580 atenciones**), el **37,39 %** a hombres (**2.194 atenciones**) y el **0,07 %** a personas que se identificaron con otro (4 atenciones), para un total de **5.865 registros**, lo que permite evidenciar una mayor participación del género femenino en las atenciones realizadas.

Imagen 1. Caracterización de ciudadanía por sexo

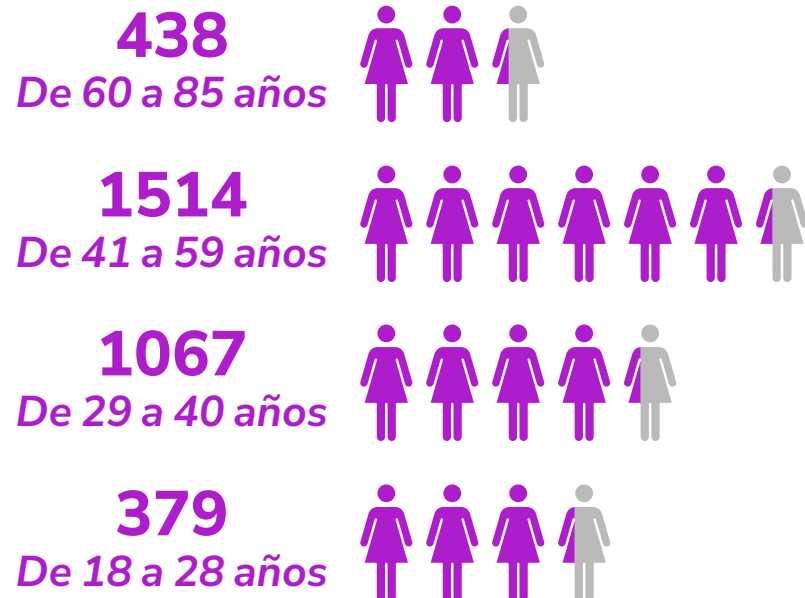
Fuente: Base de datos de ciudadanía atendida presencial y telefónicamente.



Supersolidaria

Personas atendidas por rango de edad

Mujeres



Hombres

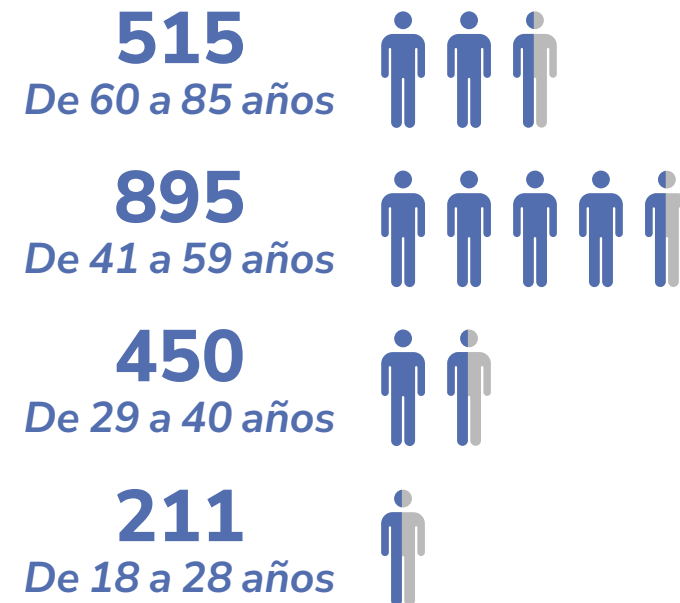


Imagen 2. Caracterización por rangos de edad

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



Supersolidaria

Representación porcentual de personas atendidas por identidad étnica y estado civil

Estado civil

40,22%

Soltero (a)



36,19%

Casado (a)



17,03%

Unión marital de hecho



3,23%

Divorciado (a)



1,95%

Viudo (a)



Identidad étnica

98,56%

Ninguno



0,93%

Afrocolombiano
(palenquero(a),
negro(a), mulato(a))



0,50%

Indígena



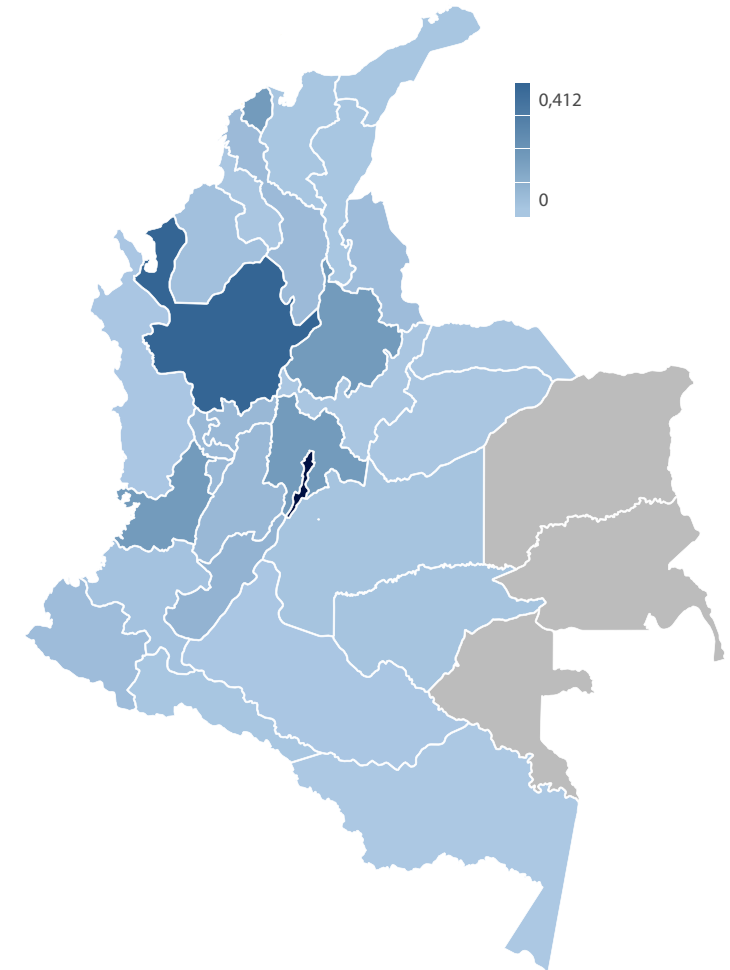
*No se tienen en cuenta a las ciudadanías que no informaron estado civil y/o etnia

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

Imagen 3. Caracterización por identidad étnica y estado civil

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.



Atención telefónica

La Superintendencia de la Economía Solidaria durante el cuarto trimestre atendió a **4.731** ciudadanos telefónicamente. A continuación, se puede ver la tendencia de las solicitudes allegadas a este canal por mes:

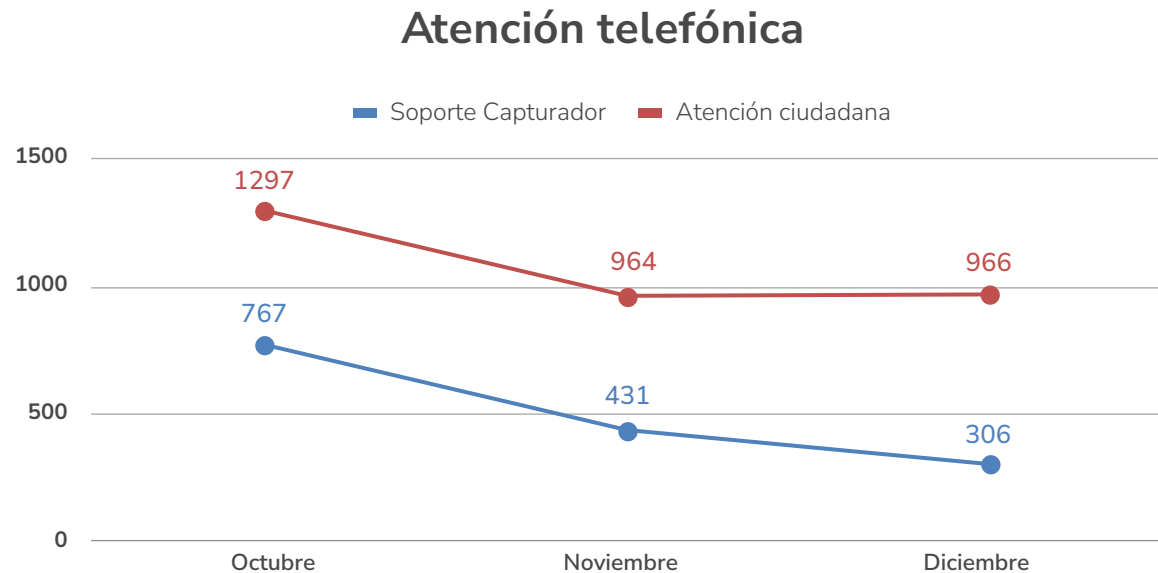
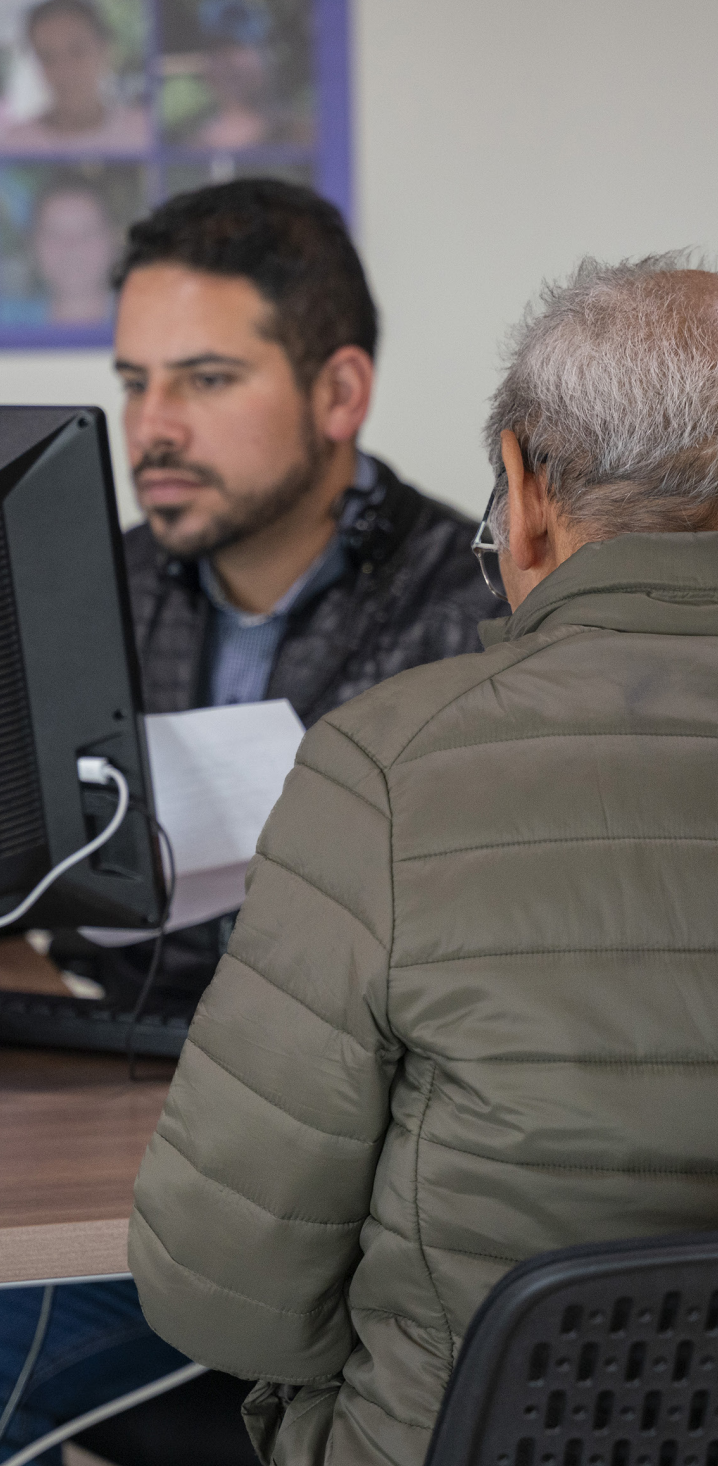


Imagen 5. Tendencia de la atención telefónica

Base de datos de ciudadanía atendida presencial y telefónicamente.





Atención presencial

La Superintendencia de la Economía Solidaria durante el cuarto trimestre atendió a **389 personas** presencialmente. A continuación, se puede ver la tendencia de la atención presencial por mes.

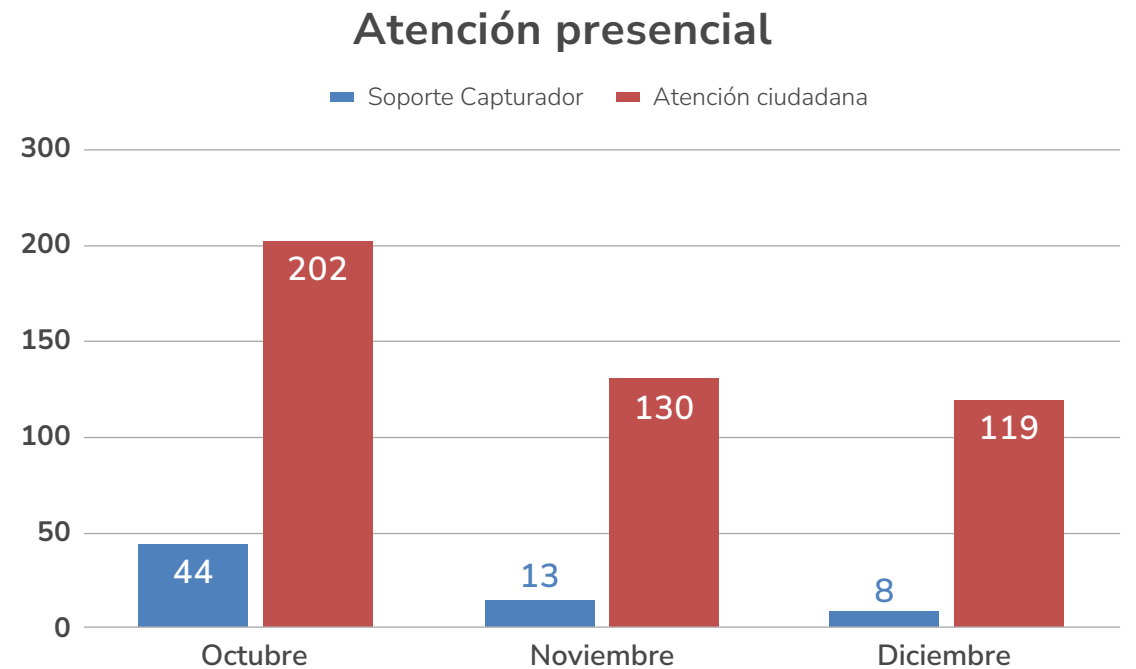


Imagen 6. Tendencia atención presencial

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



Supersolidaria

Atención correo electrónico

La superintendencia de la Economía Solidaria, a través del correo **atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co** recibió **6.093 solicitudes** virtuales durante el cuarto trimestre de 2025. A continuación, se evidencia la tendencia de la atención virtual, por mes:

Correos enviados, correos que no se enviaron y correos que llegaron

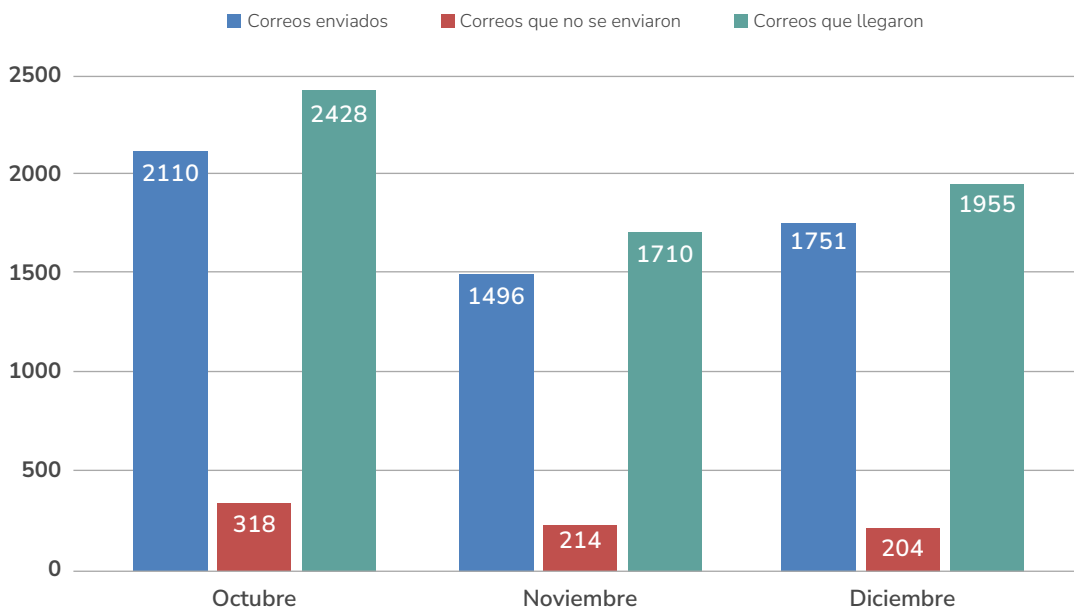


Imagen 7. Tendencia de correos electrónicos

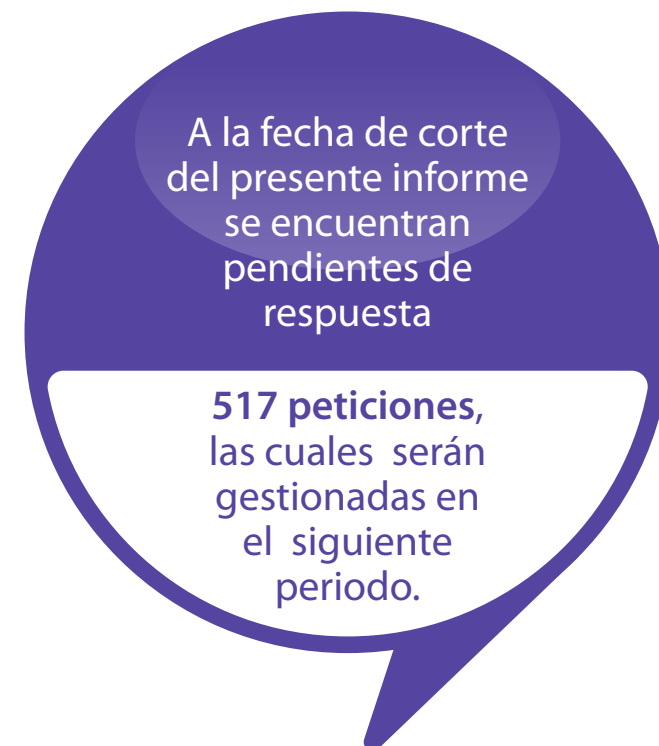
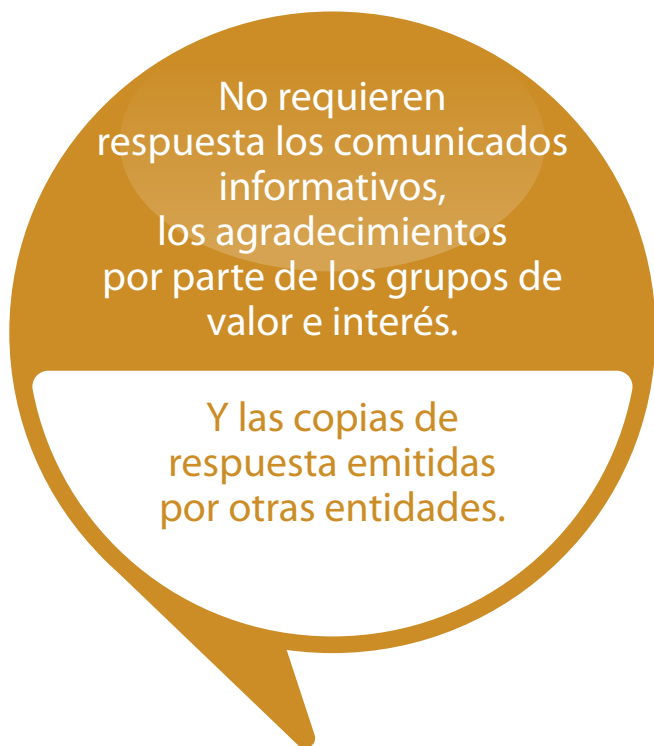
Fuente: Correo atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co





Supersolidaria

Gestión de las PQRSDf recibidas





Supersolidaria

Gestión de las PQRSDF recibidas

Recibidas por canal
de atención 

17,33%
Sede Electrónica.

82.67%
Correo Electrónico.
Correo Postal.
Radicación Personal.

Tiempo de
respuesta 

18 días hábiles
Tiempo promedio de
respuesta de las PQRSDF.

19 días hábiles
Tiempo promedio
de traslado por
competencia.

Términos de
respuesta 

1.776
**Respondidas dentro
de los términos**
41,67%

2.486
**Respondidas fuera
de los términos**
58,33%

517
**Pendientes
por responder**
8,33%



Supersolidaria

PQRSDF asignadas a dependencias

| Nombre | Número de solicitudes | Porcentaje |
|-----------------------------------|-----------------------|----------------|
| Delegatura Asociativa | 2413 | 38,89% |
| Delegatura Financiera | 1210 | 19,50% |
| Grupo Contratos | 16 | 0,26% |
| Grupo Talento Humano | 258 | 4,16% |
| Grupo Planeación y Sistemas | 11 | 0,18% |
| Grupo Jurídico | 805 | 12,97% |
| Grupo Gestión Documental | 704 | 11,35% |
| Relacionamiento con la Ciudadanía | 28 | 0,45% |
| Asuntos Especiales | 697 | 11,23% |
| Despacho del Superintendente | 9 | 0,15% |
| Secretaría General | 4 | 0,06% |
| Comunicación | 2 | 0,03% |
| Oficina de Control Interno | 1 | 0,02% |
| Grupo Disciplinario Interno | 5 | 0,08% |
| Grupo de Recaudo y Cobro | 23 | 0,37% |
| Grupo Analítica de Datos | 19 | 0,31% |
| Total general | 6205 | 100,00% |



Supersolidaria



Recomendaciones

1

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>

2

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



Supersolidaria

Avenida Calle 24 (Esperanza) # 60-50 / Piso 8.
Centro Empresarial Gran Estación.
Bogotá D.C. - Colombia
PBX (601) 7 560 557
www.supersolidaria.gov.co

