



Supersolidaria



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

Primer trimestre 2026

Grupo Relacionamiento con la ciudadanía

Abril 2026

Contenido

- 1** Introducción
- 2** Acceso a la información pública
- 3** PQRSD recibidas en el trimestre
- 4** Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores
- 5** Canales de Atención y Comunicación
- 6** PQRSD recibidas por canal de atención Telefónico
- 7** PQRSD recibidas por canal de atención presencial
- 8** PQRSD recibidas por canal de atención electrónico
- 9** Cantidad de personas atendidas por sexo, rango de edad, Identidad étnica y estado civil
- 10** PQRSD asignadas por dependencias
- 11** Índice de cumplimiento en la atención por dependencia
- 12** Análisis de Traslados por Competencia
- 13** Gestión de las PQRSD recibidas
- 14** PQRSD críticos por dependencia
- 15** Conclusiones
- 16** Recomendaciones



Supersolidaria



1. Introducción

El presente documento corresponde al informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y gestionadas por las dependencias de la Superintendencia de la Economía Solidaria, a través de los diferentes canales de atención y comunicación dispuestos por la entidad, en cumplimiento de la normativa vigente, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2026.

El propósito del informe es analizar la oportunidad en las respuestas emitidas y el comportamiento de las solicitudes presentadas por la ciudadanía, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio. Así mismo, este documento constituye un insumo para la Alta Dirección y los líderes de proceso, orientado a fortalecer la toma de decisiones basada en información, promover el mejoramiento continuo y afianzar la confianza de los grupos de valor e interés en la gestión institucional.



Supersolidaria



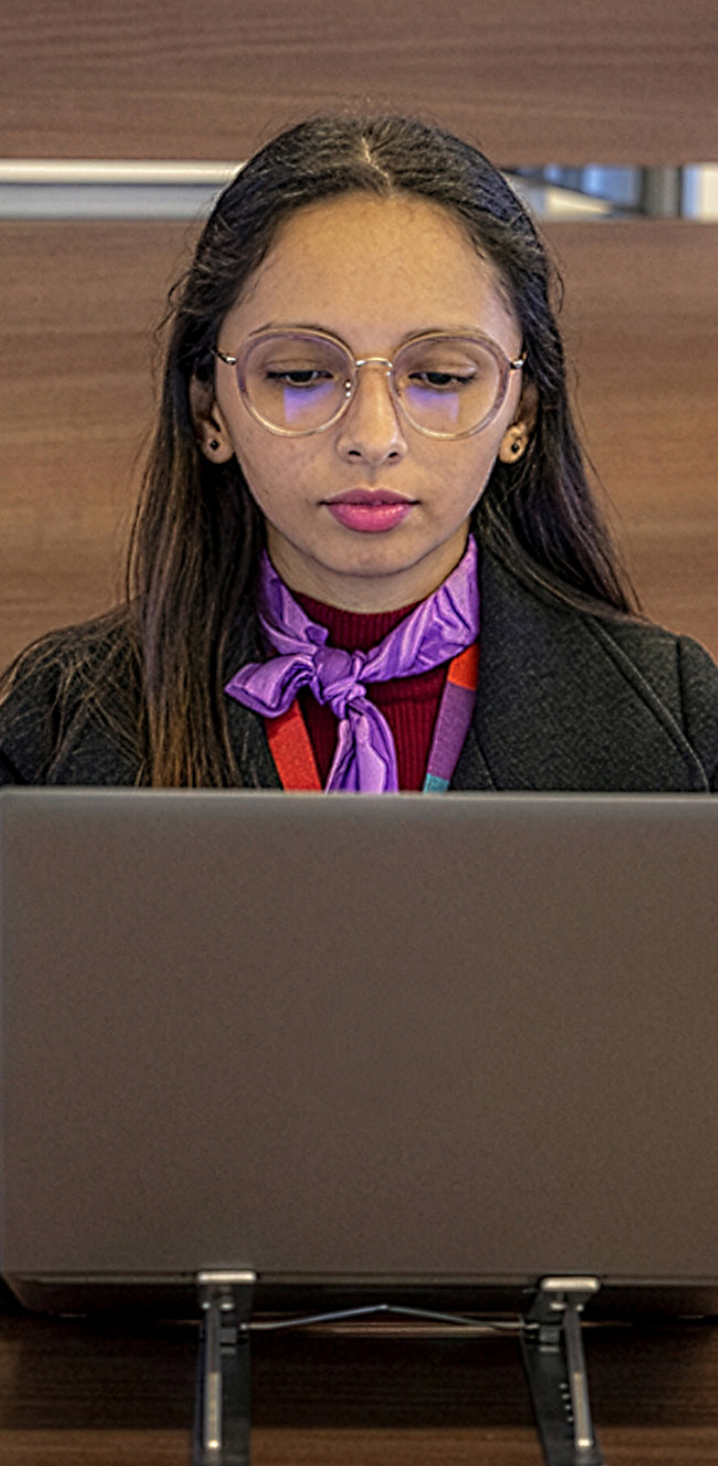
2. Acceso a la Información Pública

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se regula la **transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional**, se informa que la información contemplada en dicha normativa se encuentra disponible en el portal web **www.supersolidaria.gov.co**, para consulta de los usuarios y demás grupos de valor sobre los temas de su interés.

De acuerdo con la información consolidada de los diferentes canales de atención dispuestos por la Superintendencia de la Economía Solidaria, durante el periodo evaluado se registró el total de **3.544** PQRSDf recibidas por la entidad durante el primer trimestre 2026.

De igual manera, se deja constancia de que no se presentó negación de acceso a ninguna de las peticiones recibidas, de acuerdo con la información suministrada por las dependencias responsables de su atención.





Supersolidaria

3. PQRSD recibidas en el trimestre

De acuerdo con el promedio de días de respuesta por tipo de PQRSD, las sugerencias registraron el mayor tiempo promedio de atención con 33 días, seguidas por las consultas con 31 días y las denuncias con 30 días. En contraste, las otras peticiones (visitas, citas y reuniones) presentaron el menor tiempo promedio de respuesta con 13 días, seguidas por las peticiones de documentos con 17 días y la información de interés general con 18 días, evidenciando diferencias en los tiempos de gestión según la naturaleza de cada solicitud.

Promedio días de respuesta por tipo PQRSD



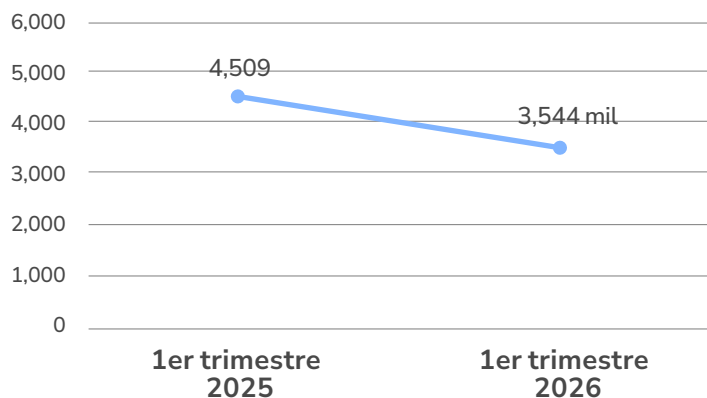


Supersolidaria

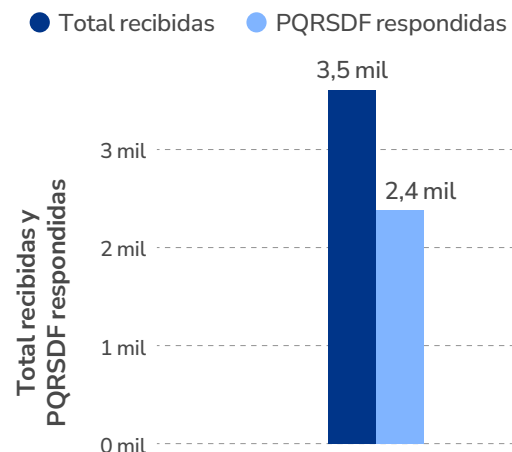
4. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores

En el primer trimestre de 2026, se registró una disminución del 21,40% en el número de peticiones recibidas en comparación con el mismo período del año 2025.

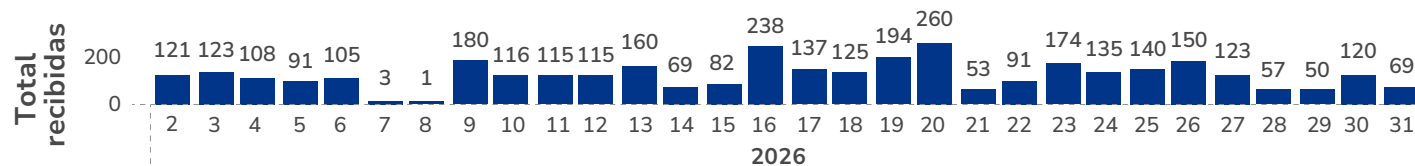
Comparación de PQRSD recibidas



PQRSD recibidas vs respondidas



PQRSD recibidas por día





Supersolidaria

5. 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

<https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/info/inicio.do#no-back-button>



Soporte del capturador SICSES

Línea Supersolidaria: (601) 7 56 05 57

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

Atención virtual: ada@supersolidaria.gov.co



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



6. PQRSD recibidas por canal de atención telefónico

La Superintendencia de la Economía Solidaria durante el primer trimestre atendió a **3.192** ciudadanos telefónicamente. A continuación, se puede ver la tendencia de las solicitudes allegadas a este canal por mes.

Tendencia atención telefónica

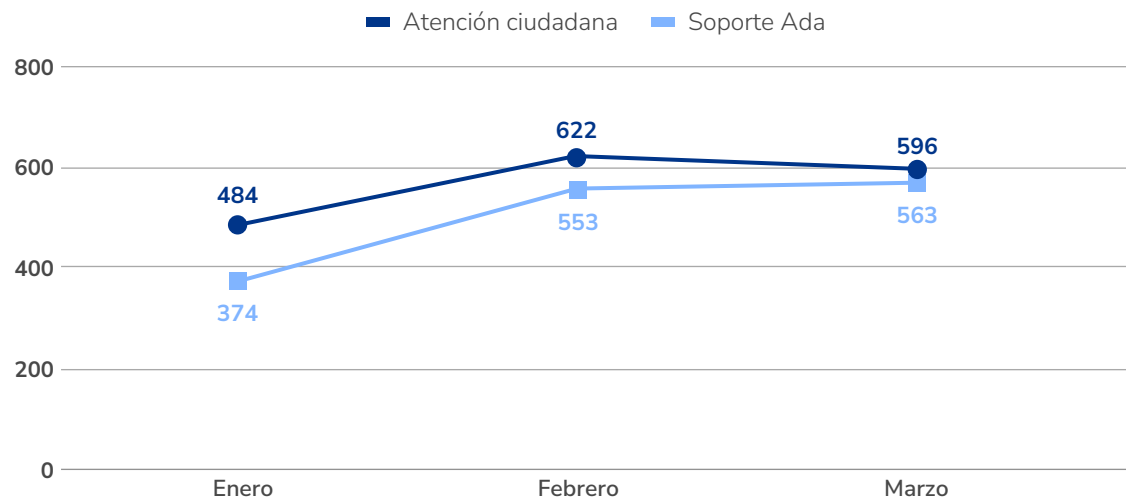


Imagen 5. Tendencia de la atención telefónica

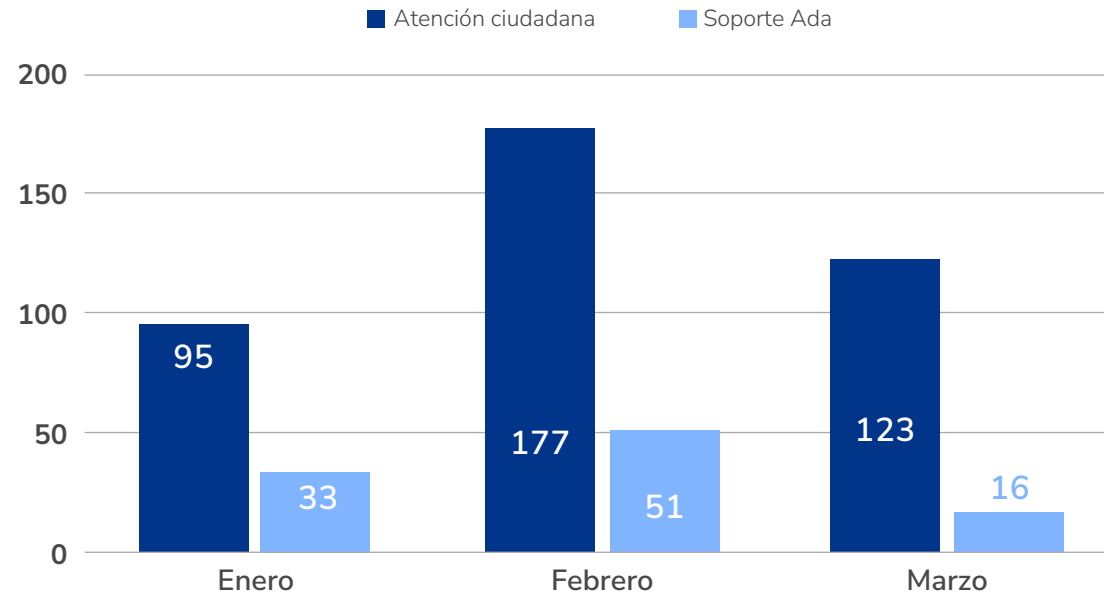
Fuente: Base de datos de ciudadanía atendida presencial y telefónicamente.



Supersolidaria

7. PQRSD recibidas por canal de atención presencial

Tendencia atención presencial



La Superintendencia de la Economía Solidaria durante el primer trimestre 2026 atendió a **495** 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



8. PQRSD recibidas por canal de atención electrónico

La Superintendencia de la Economía Solidaria a través del correo atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co recibió **6,198 solicitudes virtuales** durante el primer trimestre del 2026.

A continuación, se puede ver la tendencia de la atención electrónica por mes.

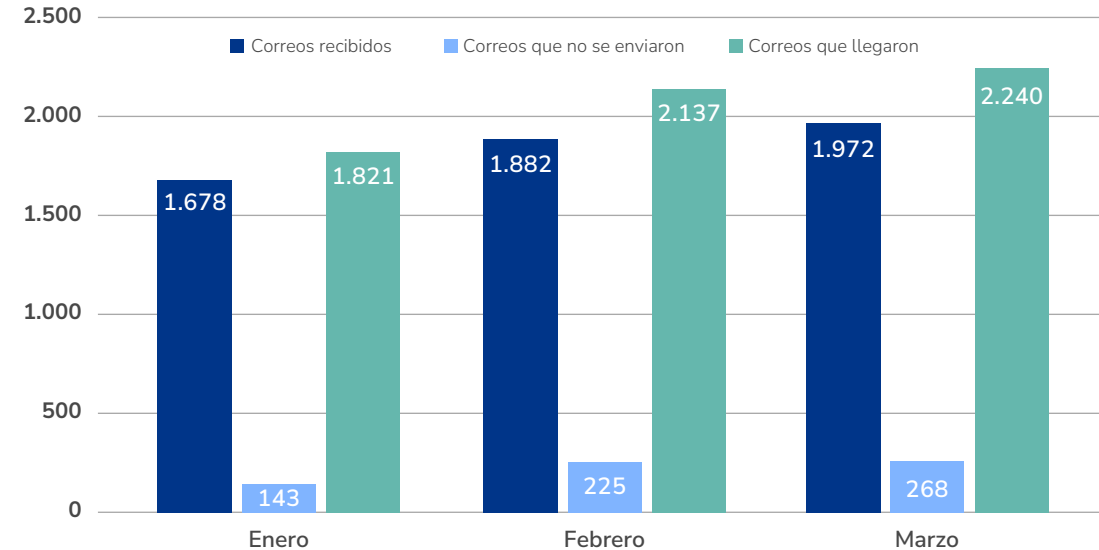


Imagen 7. Tendencia de correos electrónicos

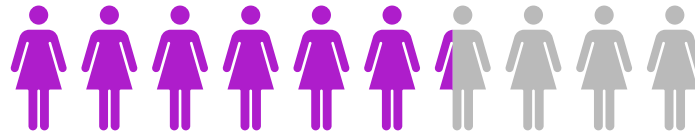
Fuente: Correo atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co



Supersolidaria

9. Cantidad de personas atendidas por sexo

2338
Femenino



1295
Masculino



0
No informa



14
Otro



Durante el primer trimestre de 2026, las interacciones ciudadanas registradas se distribuyeron de la siguiente manera: el **64,11 %** correspondió a mujeres, el **35,51 %** a hombres, el **0 %** no reportó información sobre el sexo, y el **0,38 %** se identificó con otro.

Imagen 1. Caracterización de ciudadanía por sexo

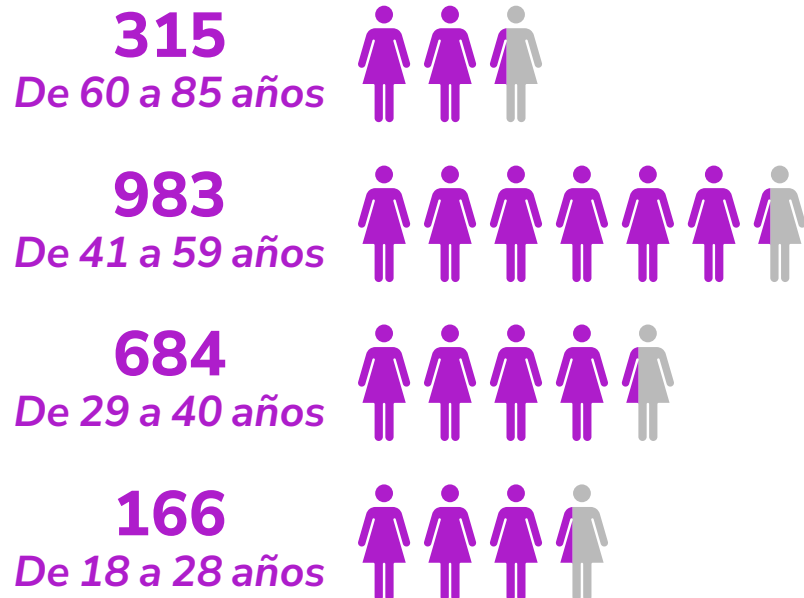
Fuente: Base de datos de ciudadanía atendida presencial y telefónicamente.



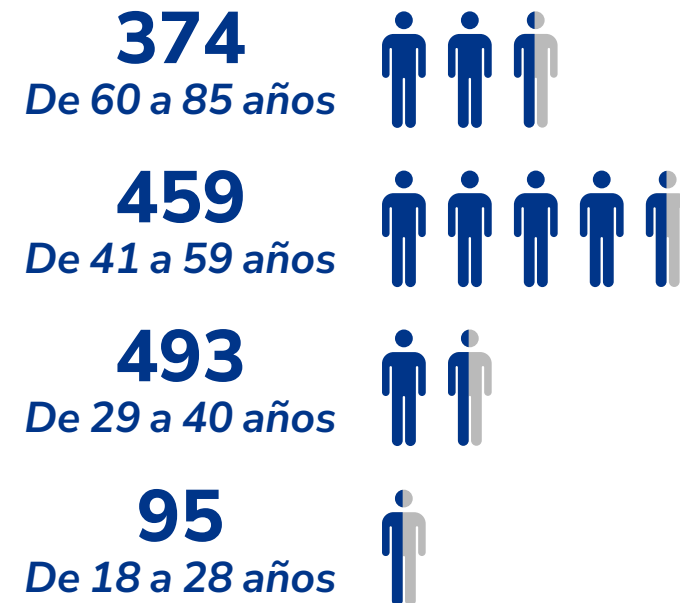
Supersolidaria

9. Personas atendidas por rango de edad

Mujeres



Hombres



**No se tienen en cuenta a las ciudadanías que no informaron su genero o su edad*

Imagen 2. Caracterización por rangos de edad

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



Supersolidaria

9. Representación porcentual de personas atendidas por identidad étnica y estado civil

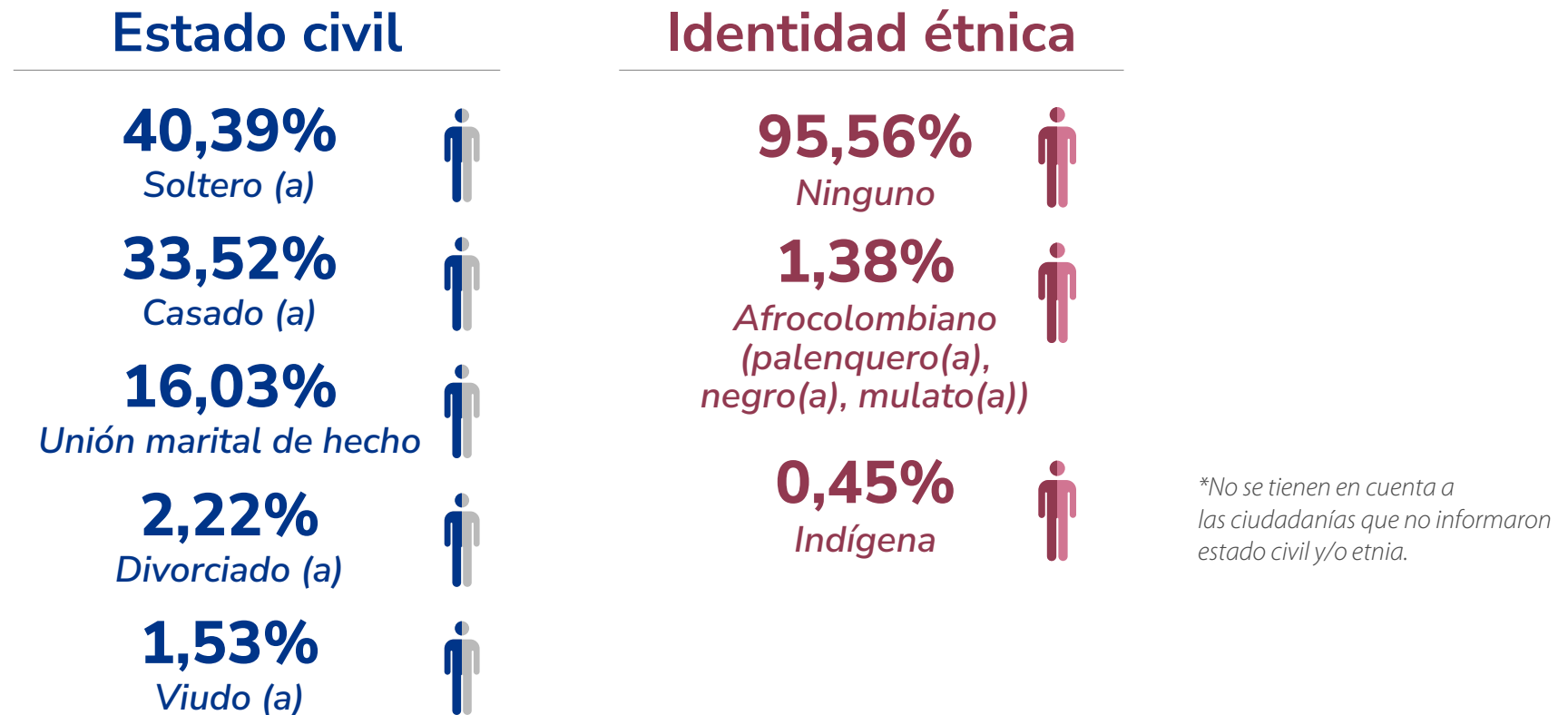


Imagen 3. Caracterización por identidad étnica y estado civil

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



Supersolidaria

10. PQRSD asignadas por dependencias

| Nombre | Total | Porcentaje |
|--|-------|------------|
| Pendiente de asignación | 1.178 | 33,23% |
| Grupo Interno de Trabajo de Atención y... | 969 | 27,33% |
| Delegatura para la Supervisión de la Act... | 482 | 13,60% |
| Grupo de Gestión Documental y Admini... | 440 | 12,41% |
| Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I | 121 | 3,41% |
| Oficina Asesora Jurídica | 74 | 2,09% |
| Grupo Interno de Trabajo de Relacionami... | 52 | 1,47% |
| Oficina Asesora de Planeación y Sistemas | 43 | 1,21% |
| Grupo Interno de Asuntos Esp... | 41 | 1,16% |
| Grupo de Riesgos y Análisis Financiero II | 33 | 0,93% |
| Grupo de Talento Humano | 29 | 0,82% |
| Grupo de Asuntos Especiales de Organiz... | 16 | 0,45% |
| Grupo de Gestión de Recaudo y Cobro | 16 | 0,45% |
| Grupo de Contratos | 9 | 0,25% |
| Grupo de Supervisión I | 9 | 0,25% |
| Grupo de Analítica de Datos | 7 | 0,20% |
| Grupo Jurídico I para Cooperativas y otra... | 6 | 0,17% |
| Intendencia Asociativa | 4 | 0,11% |
| Delegatura para la Supervisión del Ahorr... | 3 | 0,08% |
| Despacho del Superintendente | 3 | 0,08% |
| Grupo de Control Disciplinario Interno | 2 | 0,06% |
| Grupo de Supervisión II | 2 | 0,06% |
| Grupo de Supervisión III | 2 | 0,06% |
| Grupo Jurídico - Delegatura Financiera | 2 | 0,06% |
| Grupo Jurídico II para Fondos de Emplea... | 2 | 0,06% |

El **33,23%** de las PQRSD están pendientes de asignación, seguido del **27,33%** gestionado por el Grupo Interno de Trabajo de Atención PQRSD **13,60%** tramitado por la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera.

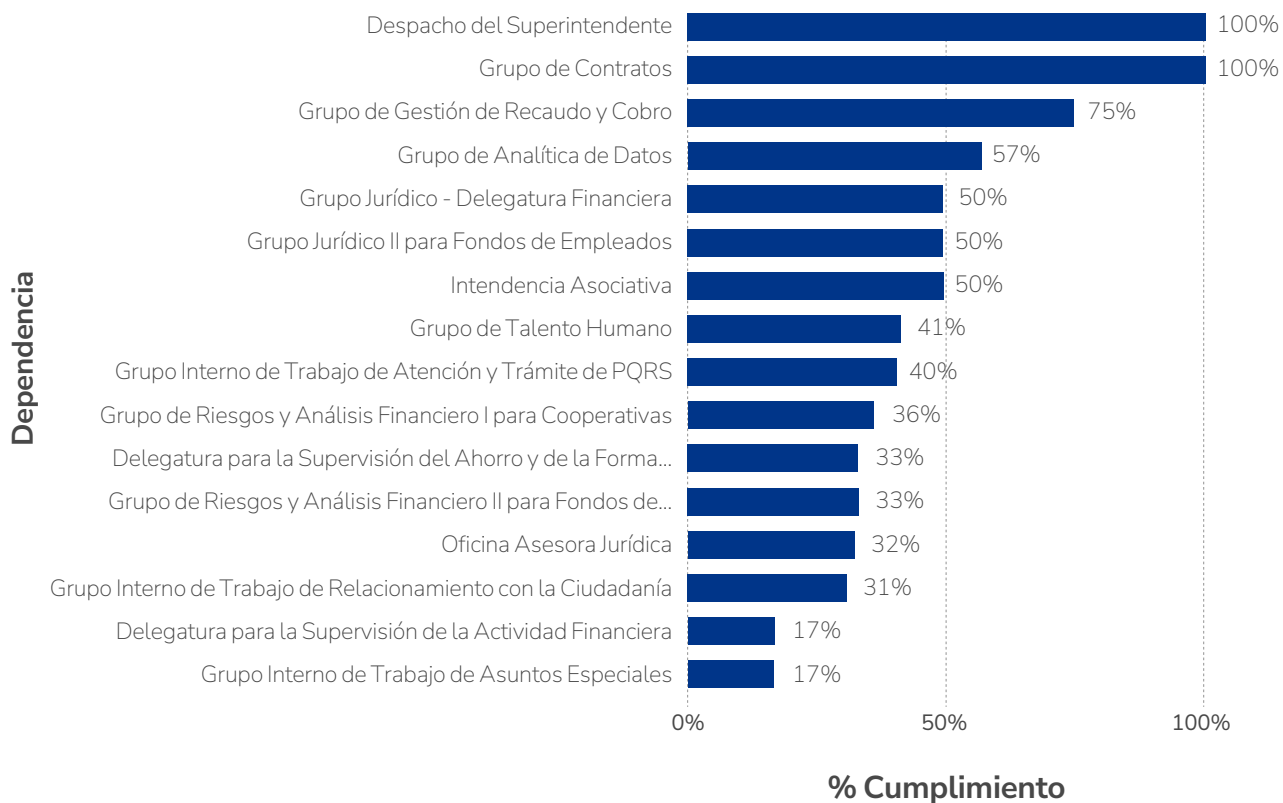
Adicionalmente, en el seguimiento realizado a la gestión de las solicitudes se evidenció que el **47,08%** de los registros presentó alerta por fuera de términos, el **33,05%** correspondió a solicitudes sin respuesta y el **19,87%** restante no registró alertas, lo que permitió identificar oportunamente los casos que requieren atención prioritaria para fortalecer el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la entidad.



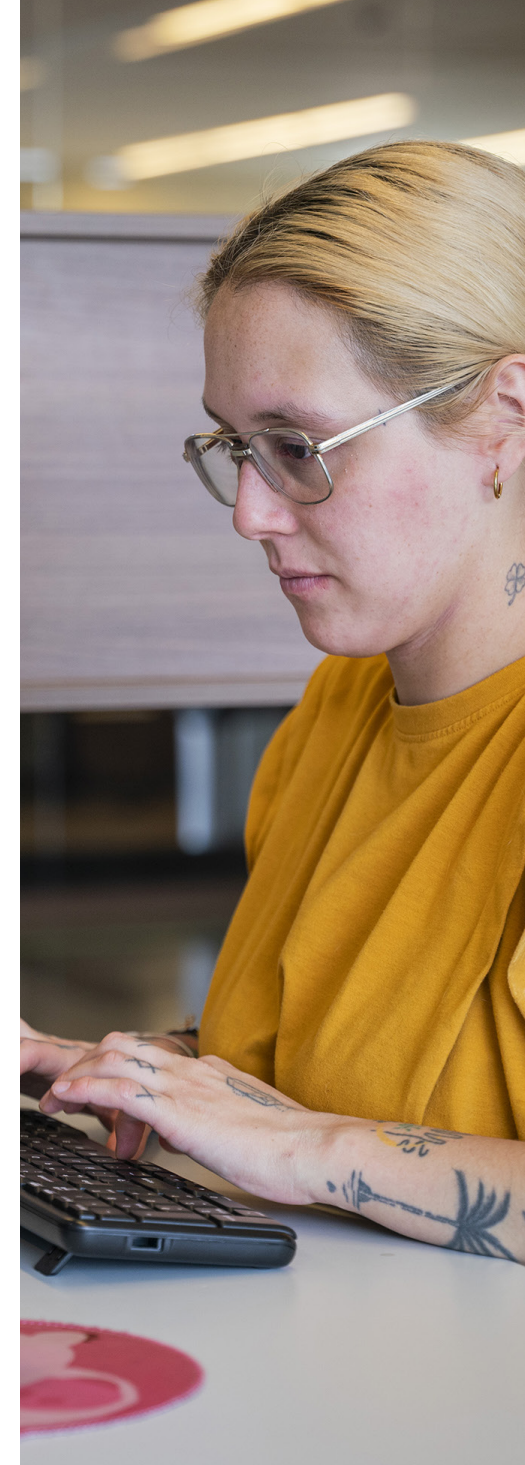
Supersolidaria

11. Índice de cumplimiento en la atención por dependencia

Promedio días de respuesta por tipo PQRSD



El análisis del cumplimiento por dependencia muestra resultados desiguales. Se destaca el Despacho del Superintendente (**100 %**), seguido por el Grupo de Contratos (**100 %**) y el Grupo de Gestión de Recaudo y Cobro (**75 %**). En niveles intermedios se ubican varias dependencias con alrededor del (**50 %**) de cumplimiento. Por otro lado, algunas áreas presentan niveles bajos, incluso por debajo del (**40 %**), lo que evidencia la necesidad de fortalecer la gestión para mejorar la oportunidad en la atención de las PQRSD.

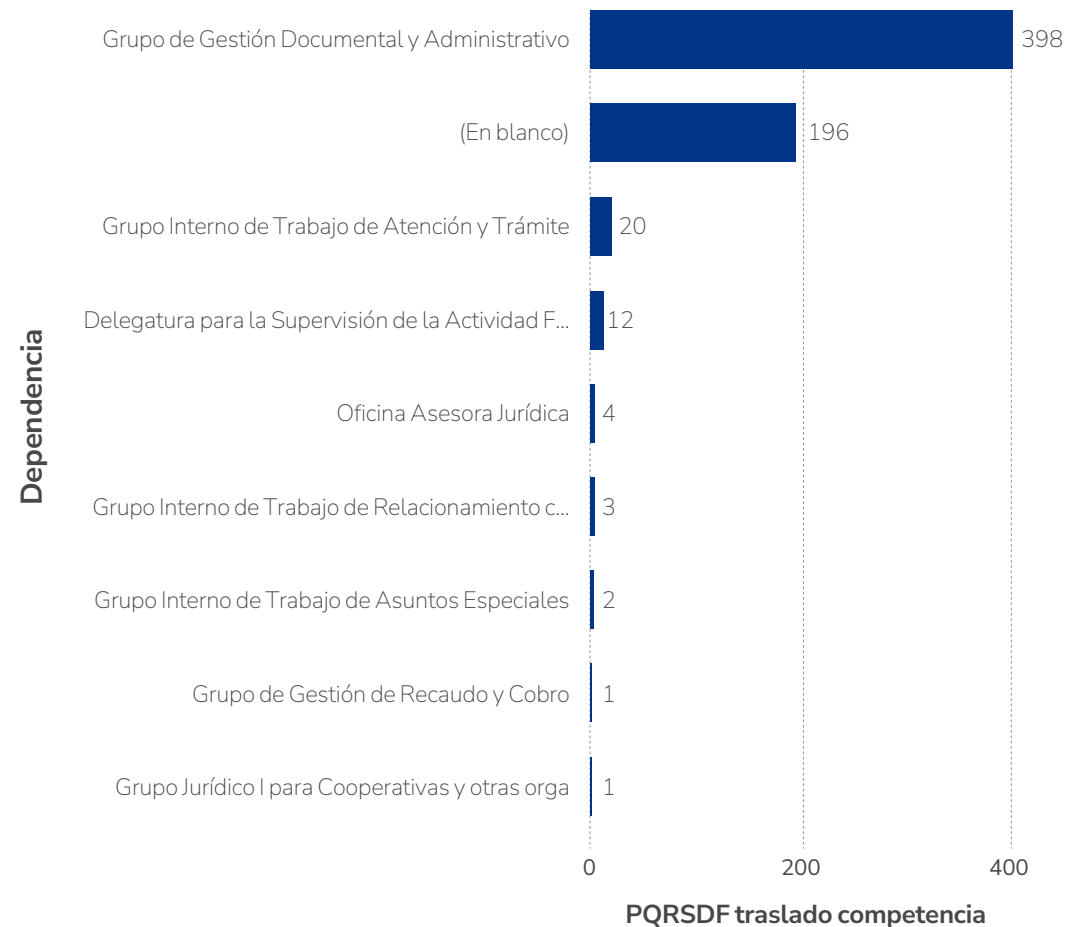




Supersolidaria

12. Análisis de traslados por competencia

Promedio días de respuesta por tipo PQRSDF



El análisis de la gestión de traslados por competencia, equivalente a **637** durante el primer trimestre de 2026 revela una alta eficiencia operativa concentrada en el Grupo de Gestión Documental y Administrativo, el cual lidera la gestión con **398 traslados exitosos**.

Esta cifra demuestra una capacidad institucional sólida para identificar y redirigir solicitudes que no pertenecen a la competencia inicial de la entidad, asegurando que el ciudadano reciba una respuesta de la autoridad competente.

Asimismo, resalta la labor proactiva del Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite, que, junto a otras dependencias como la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera, contribuyen a la depuración del flujo de trabajo institucional.

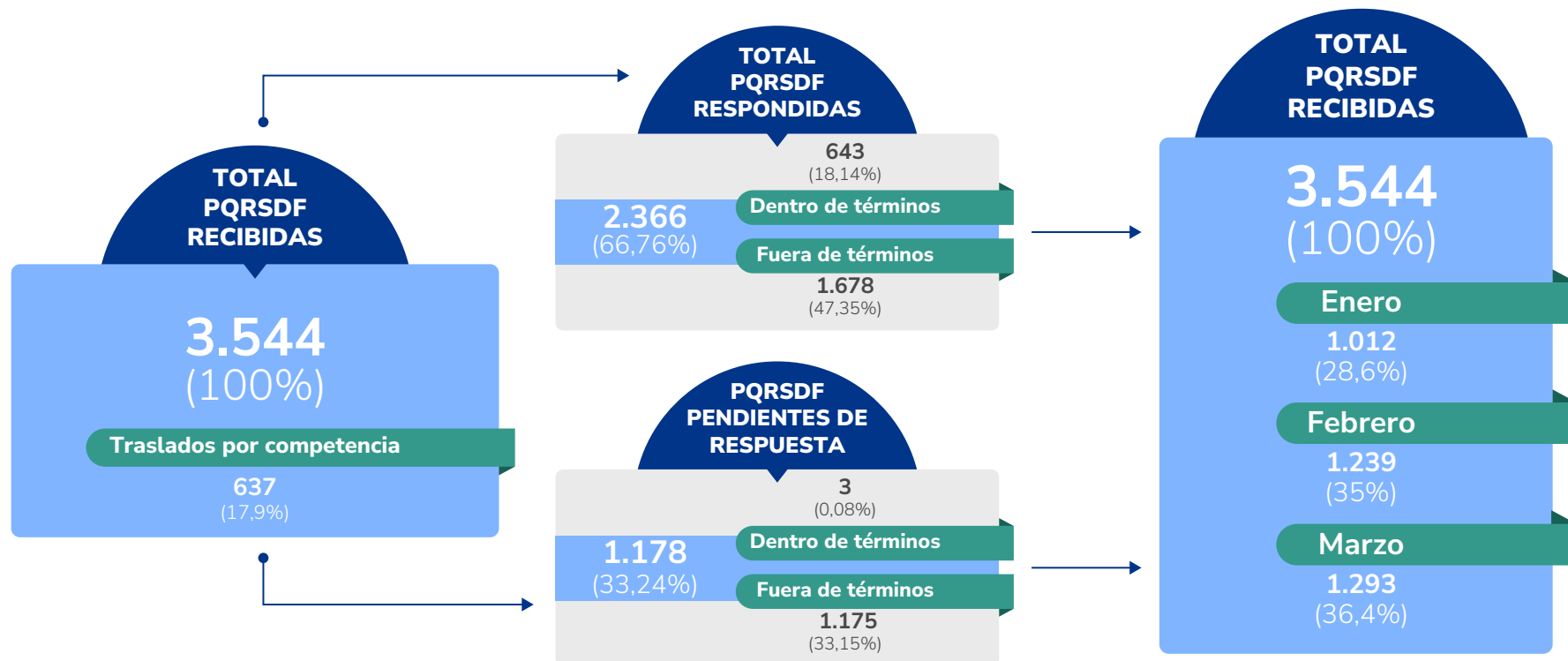
Este proceso de direccionamiento es fundamental para descongestionar las áreas técnicas y optimizar el uso de los recursos administrativos, garantizando que el **17,96%** de la carga total recibida sea canalizada de manera correcta y oportuna.



Supersolidaria

13. Gestión de las PQRSDF recibidas

Estas comunicaciones oficiales pueden encontrarse dentro o fuera de los términos para ser remitidas a otras instancias, es así que el porcentaje se encuentra inmerso dentro de las PQRSDF que se encuentra respondidas o pendientes por responder.



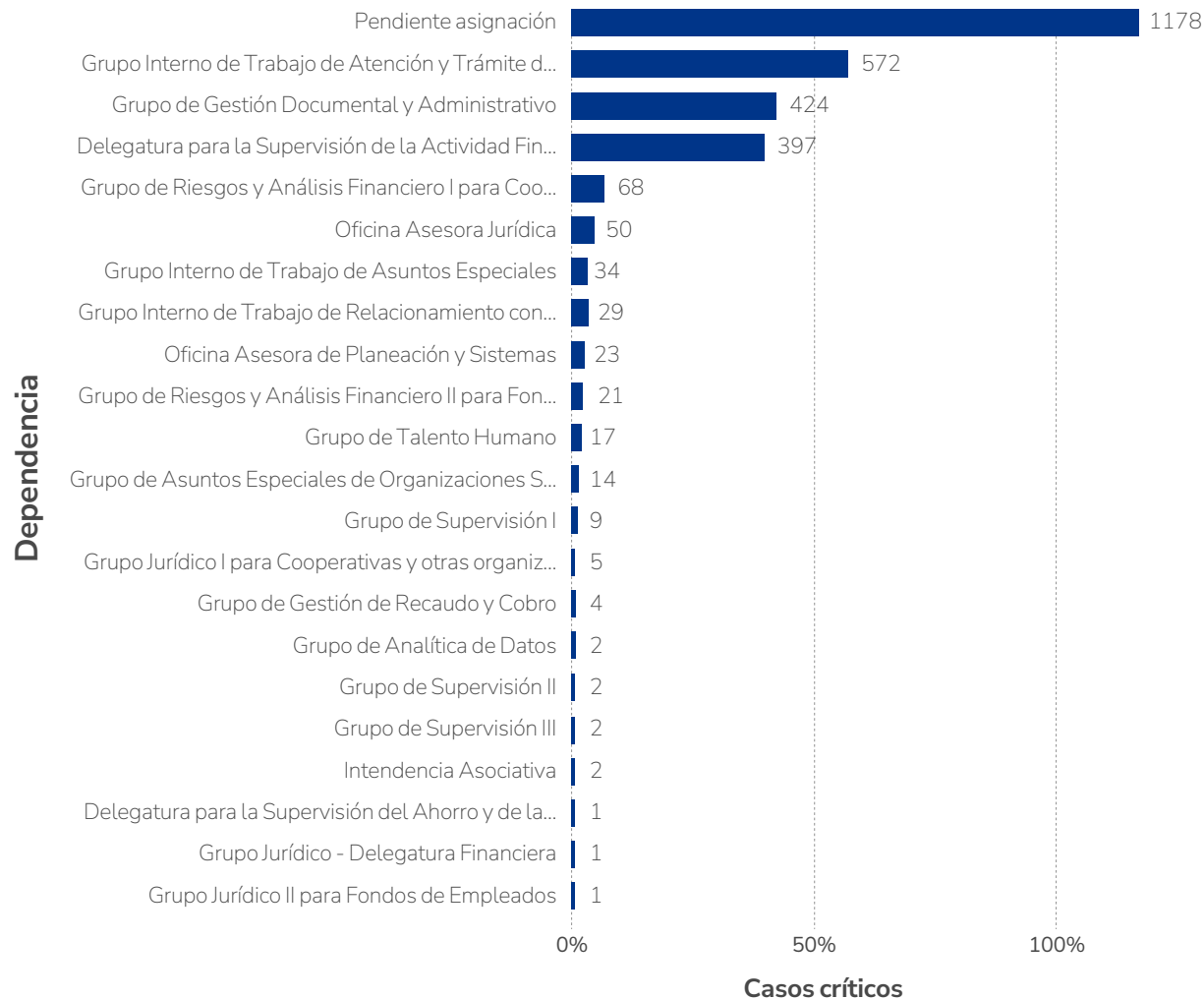
Durante el periodo analizado, se recibieron un total de **3.544 PQRSDF**, de las cuales **2.366** han sido respondidas, mientras que **1.178**. A la fecha de corte del presente informe se encuentran pendientes de respuesta. Esto representa un 66,76 % de atención, evidenciando un avance importante en la gestión de las solicitudes recibidas.

No obstante, el volumen de PQRSDF pendientes refleja la necesidad de fortalecer las estrategias de respuesta, con el fin de mejorar los niveles de atención y garantizar una gestión más oportuna y eficiente.



Supersolidaria

14. PQRSD críticos por dependencia





Supersolidaria



Conclusiones

Puntos positivos y de eficacia

- **Gestión de Traslados:** Se han gestionado eficazmente 637 traslados por competencia , lo que asegura que las solicitudes lleguen a la autoridad correcta a pesar de no ser competencia inicial de la entidad.
- **Excelencia en Dependencias Específicas:** El Despacho de la Superintendente y el Grupo de Contratos mantienen un estándar perfecto del 100% de cumplimiento en sus términos de respuesta.
- **Capacidad de Respuesta Instalada:** A pesar del alto volumen, la entidad logró procesar y responder 2.366 PQRSDF durante el trimestre.
- **Agilidad en Trámites Específicos:** Las solicitudes sobre "Otras peticiones (Visitas, Citas, Reuniones)" se resuelven con mayor rapidez, promediando apenas 13 días.
- **Radicación por sede electrónica:** El 11,4% de las atenciones son canalizadas a través de Sede Electrónica.

Áreas de Mejora y Retos

Áreas de mejora y retos

- **Saturación del Grupo de Atención:** El Grupo Interno de Trabajo de Atención maneja la carga operativa más pesada con 969 recibidos..
- **Sincronización de Términos:** El principal reto técnico es reducir el vencimiento en los términos de respuestas para alinearlas con la política de servicio al ciudadano.
- **Alertas Tempranas:** Es necesario intervenir en los 2.856 casos críticos para evitar que el porcentaje de casos sin respuesta (33,22%) siga creciendo.

Recomendaciones

- Fortalecer los mecanismos de autogestión ciudadana, mediante la actualización de preguntas frecuentes, guías y contenidos del portal web institucional, con el fin de disminuir la radicación de solicitudes repetitivas.
- Implementar alertas tempranas y controles de seguimiento automático, que permitan identificar oportunamente las PQRSDF próximas a vencer y prevenir respuestas fuera de término o sin gestión.
- Evaluar la distribución de cargas operativas entre las dependencias, para optimizar la asignación de solicitudes y mejorar la capacidad de respuesta institucional.
- Articular acciones con el área de Comunicaciones, orientadas a divulgar de manera más clara las competencias de la entidad, reduciendo la recepción de peticiones que no corresponden a la Superintendencia.



Supersolidaria



Correo institucional:
atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co

Correo notificación judicial:
notificacionesjudiciales@supersolidaria.gov.co

Avenida Calle 24 (Esperanza) N° 60 - 50 Piso 8
Centro Empresarial Gran Estación.

PBX: (+57)(601)7 560 557

Canal de denuncias por corrupción:
denunciasporcorrupcion@supersolidaria.gov.co

Línea Gratis:
018000-180-430

Horario de atención:
lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

www.supersolidaria.gov.co

Bogotá, Colombia

