



**Supersolidaria**



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

**Primer trimestre de 2025**

**Grupo Relacionamiento con la ciudadanía**

**Abril 2025**

# 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
- 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 Felicidades (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 2025.

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 **4.509** PQRSDf recibidas por la entidad durante el primer trimestre 2025.

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 quejas registraron el mayor tiempo promedio de atención con 40 días, seguidas por las manifestaciones con 36 días y tanto las denuncias como los reclamos con 33 días. En un nivel intermedio se ubican las consultas y las otras peticiones (visitas, citas y reuniones) con 31 días, mientras que la información de interés general presentó un promedio de 25 días. Por su parte, las solicitudes clasificadas como no competencia de la entidad tuvieron un tiempo promedio de 24 días, seguidas de las peticiones incompletas con 21 días y la información de interés particular con 19 días. En contraste, las peticiones de documentos y las sugerencias presentaron los menores tiempos promedio de respuesta con 16 y 14 días, respectivamente, evidenciando variaciones en la gestión según el tipo de solicitud.

Promedio días de respuesta por tipo PQRSD



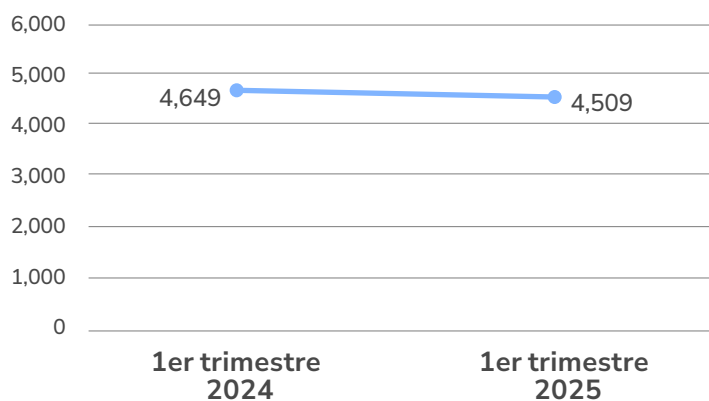


Supersolidaria

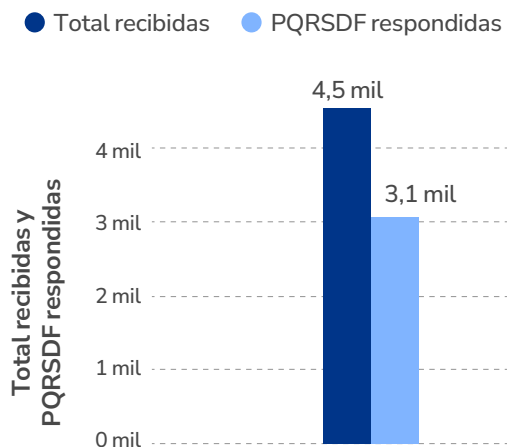
## 4. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores

En el primer semestre de 2025, se registró una disminución del **3,01%** en el número de peticiones recibidas en comparación con el primer trimestre del año 2024

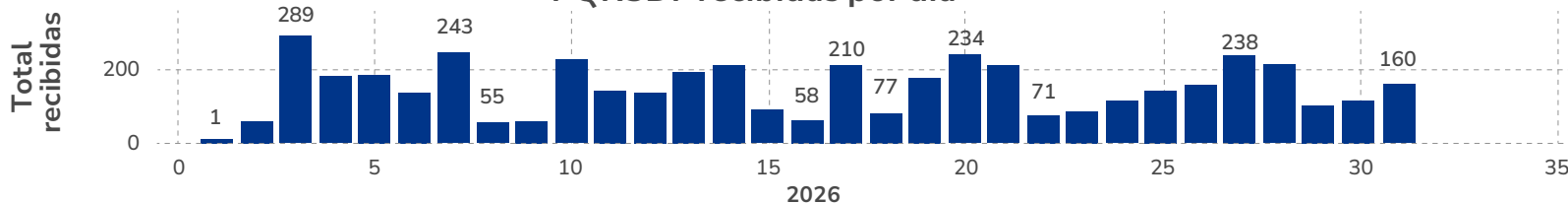
Comparación de PQRSD recibidas



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](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co)

### Denuncias por corrupción

[denunciasporcorrupcion@supersolidaria.gov.co](mailto:denunciasporcorrupcion@supersolidaria.gov.co)

### Notificación o comunicación de los actos administrativos

[notificaciones@supersolidaria.gov.co](mailto: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](mailto: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 **3.520** ciudadanos telefónicamente. A continuación, se puede ver la tendencia de las solicitudes allegadas a este canal por mes.

### Tendencia atención telefónica

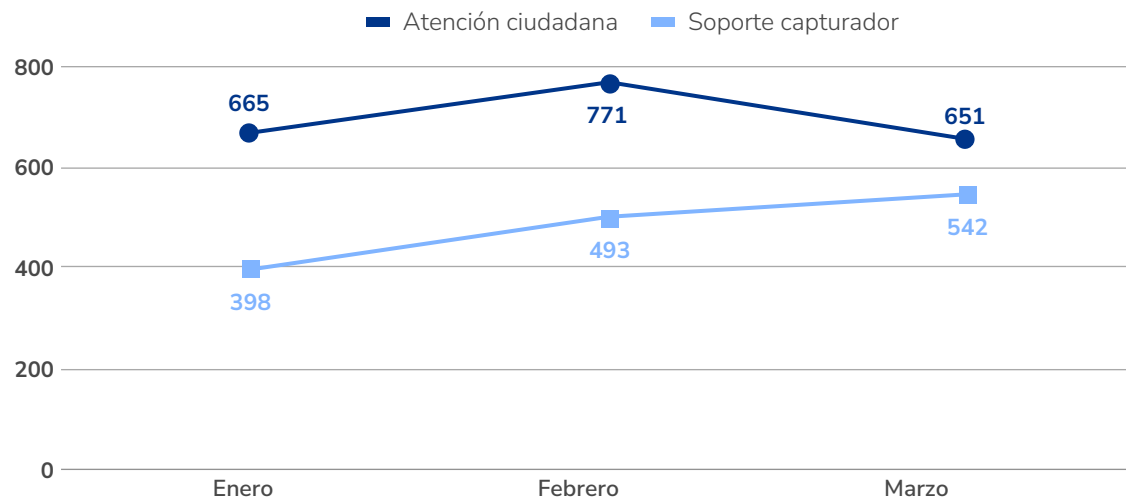


Imagen 5. Tendencia de la atención telefónica

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



Supersolidaria

## 7. PQRSD recibidas por canal de atención presencial

### Tendencia atención presencial

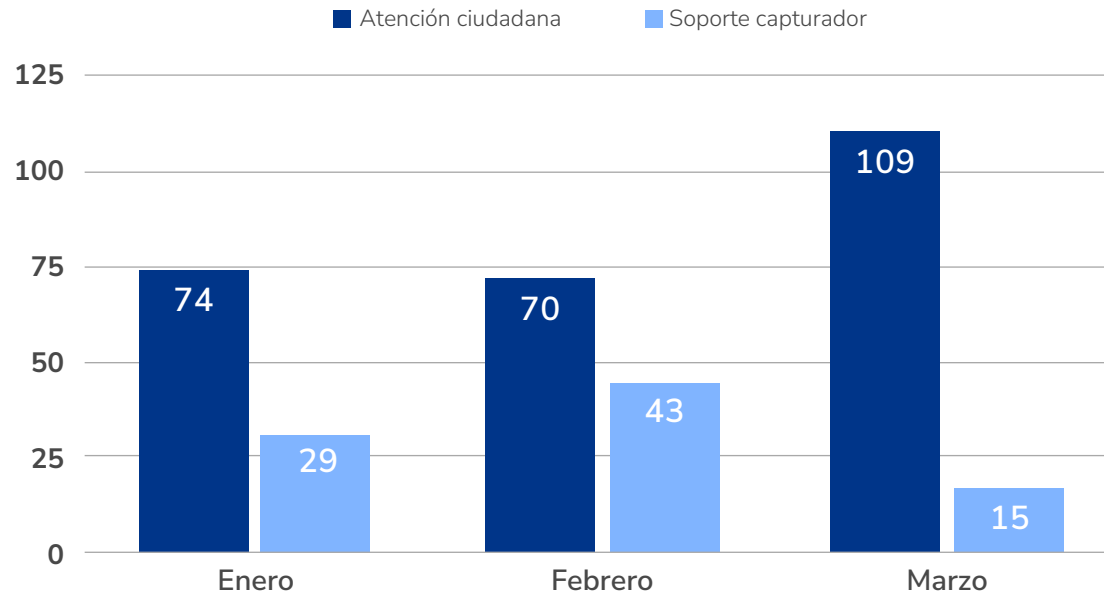


Imagen 6. Tendencia atención presencial

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

La Superintendencia de la Economía Solidaria durante el primer trimestre 2025 atendió a **340** personas presencialmente. A continuación, se puede ver la tendencia de la atención presencial por mes.





Supersolidaria



## 8. PQRSD recibidas por canal de atención electrónico

La Superintendencia de la Economía Solidaria a través del correo **atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co** recibió **5.397 solicitudes virtuales** durante el primer trimestre.

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

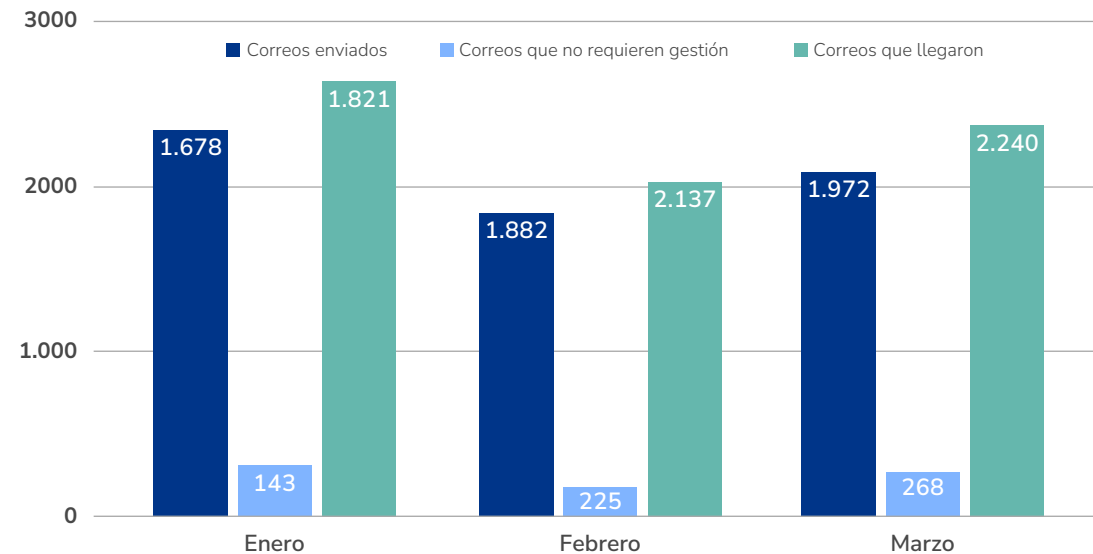


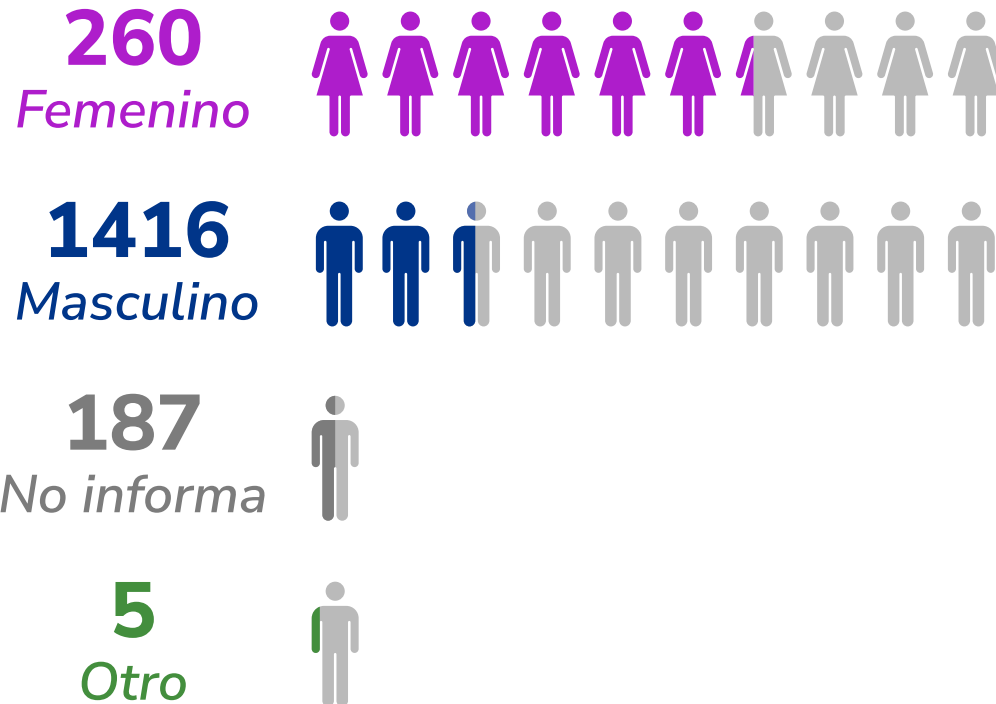
Imagen 7. Tendencia de correos electrónicos

Fuente: Correo atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co



Supersolidaria

## 9. Cantidad de personas atendidas por sexo



Durante el primer trimestre de 2025, las interacciones ciudadanas registradas se distribuyeron de la siguiente manera: el **61,42%** correspondió a mujeres, el **33,97%** a hombres, el 4,49% no reportó información sobre el sexo, y el **0,12%** se identificó con otro.

Imagen 1. Caracterización de ciudadanía por sexo

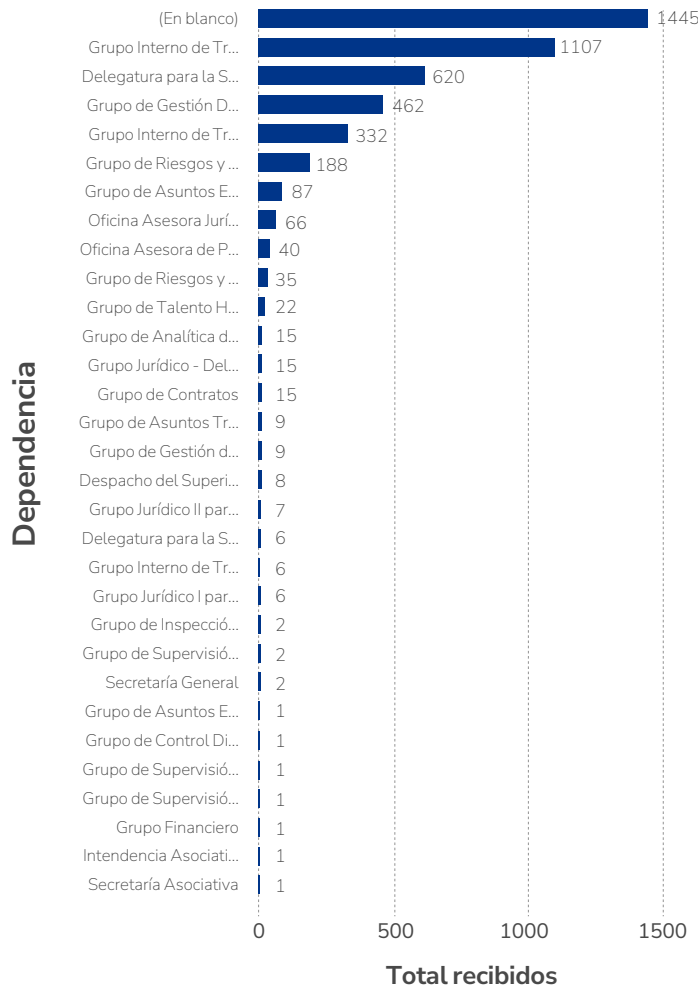
Fuente: Base de datos de ciudadanía atendida presencial y telefónicamente.



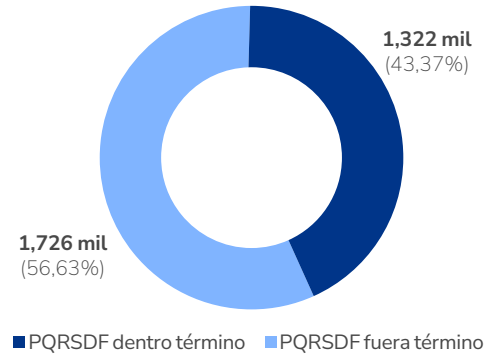
Supersolidaria

## 10. PQRSD asignadas por dependencias

PQRSD recibidas por dependencia



Cumplimiento de términos



El **33,23%** de las PQRSD están pendientes de asignación, seguido del **25,46%** gestionado por el Grupo Interno de Trabajo de Atención PQRSD y el **14,26%** 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 **10,63%** de los registros correspondió al Grupo de Gestión Documental y el **7,64%** al Grupo Interno de Trabajo de Notificaciones, lo que permitió identificar oportunamente los casos que requieren atención prioritaria para fortalecer el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la entidad.

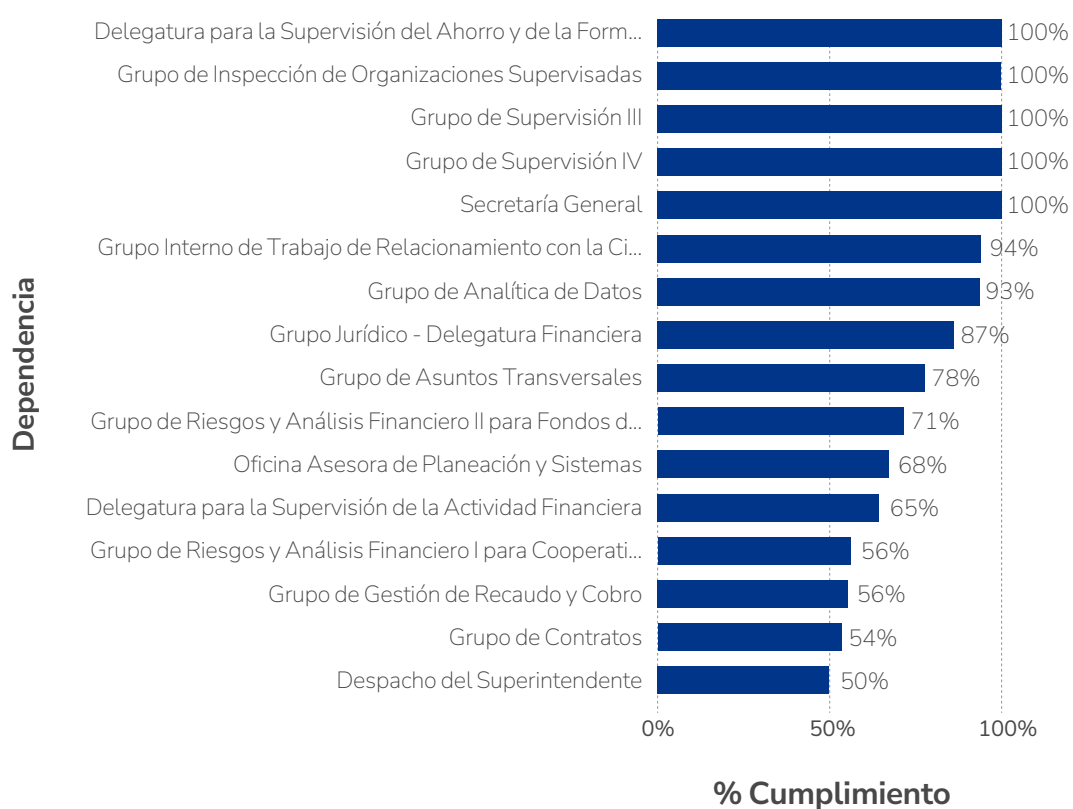




Supersolidaria

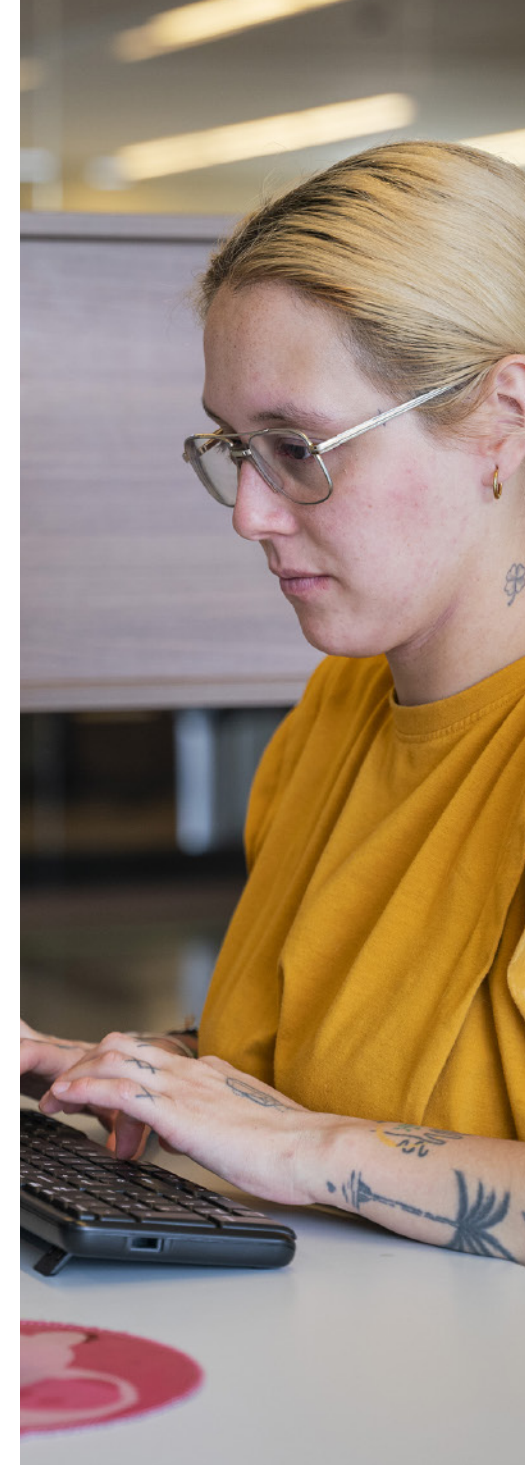
## 11. Índice de cumplimiento en la atención por dependencia

### % de cumplimiento por dependencia



El análisis del cumplimiento por dependencia muestra resultados desiguales. Se destaca la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma... **(100 %)**, seguido por el Grupo de Inspección de Organizaciones Supervisadas **(100 %)** y el Grupo de Supervisión III **(100 %)**. En niveles intermedios se ubican varias dependencias con alrededor del **(68 %)** de cumplimiento.

Por otro lado, algunas áreas presentan niveles bajos, incluso por debajo del **(50 %)**, como el Despacho del Superintendente **(50 %)**, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la gestión para mejorar la oportunidad en la atención de las PQRSD.

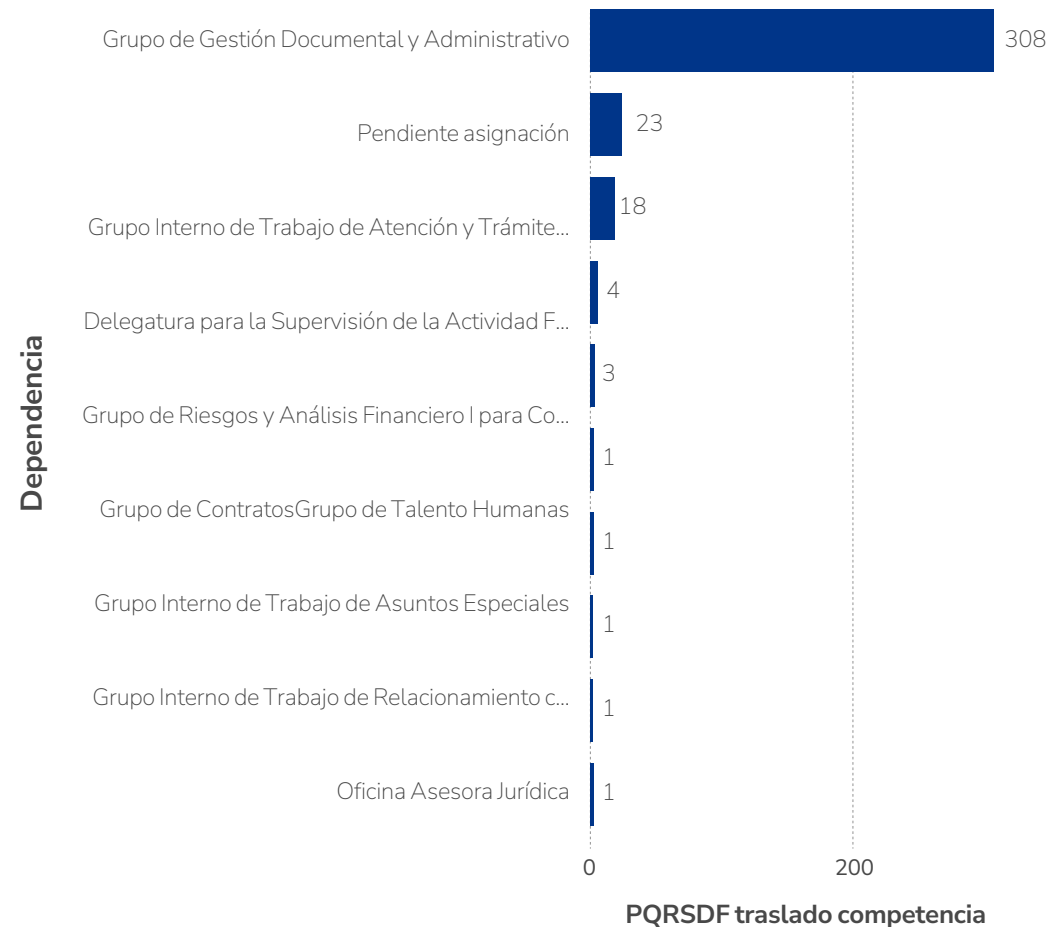




Supersolidaria

## 12. Análisis de traslados por competencia

### Traslados por competencia por dependencia



El análisis de la gestión de traslados revela una alta eficiencia operativa concentrada en el Grupo de Gestión Documental y Administrativo, el cual lidera la gestión con **308 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.

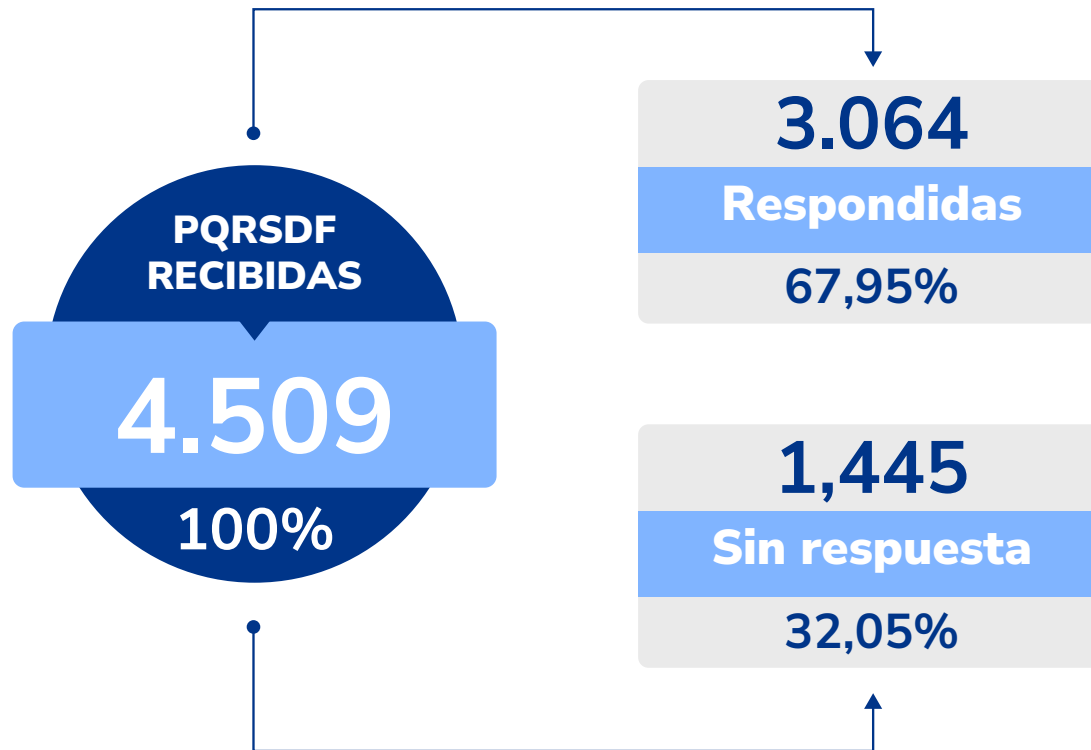
Asimismo, resalta la labor proactiva del Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite, que junto a otras dependencias como la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera, contribuyen a la depuración del flujo de trabajo institucional.

Este proceso de direccionamiento es fundamental para descongestionar las áreas técnicas y optimizar el uso de los recursos administrativos, garantizando que el **8,02%** de la carga total recibida sea canalizada de manera correcta y oportuna.



Supersolidaria

## 13. Gestión de las PQRSDF recibidas



Durante el periodo analizado, se recibieron un total de **4.509 PQRSD**, de las cuales **3.064** han sido respondidas, mientras que **1.445** a la fecha de corte del presente informe se encuentran pendientes de respuesta. Esto representa un **67,95 %** de atención, evidenciando un avance importante en la gestión de las solicitudes recibidas.

No obstante, el volumen de PQRSD 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.

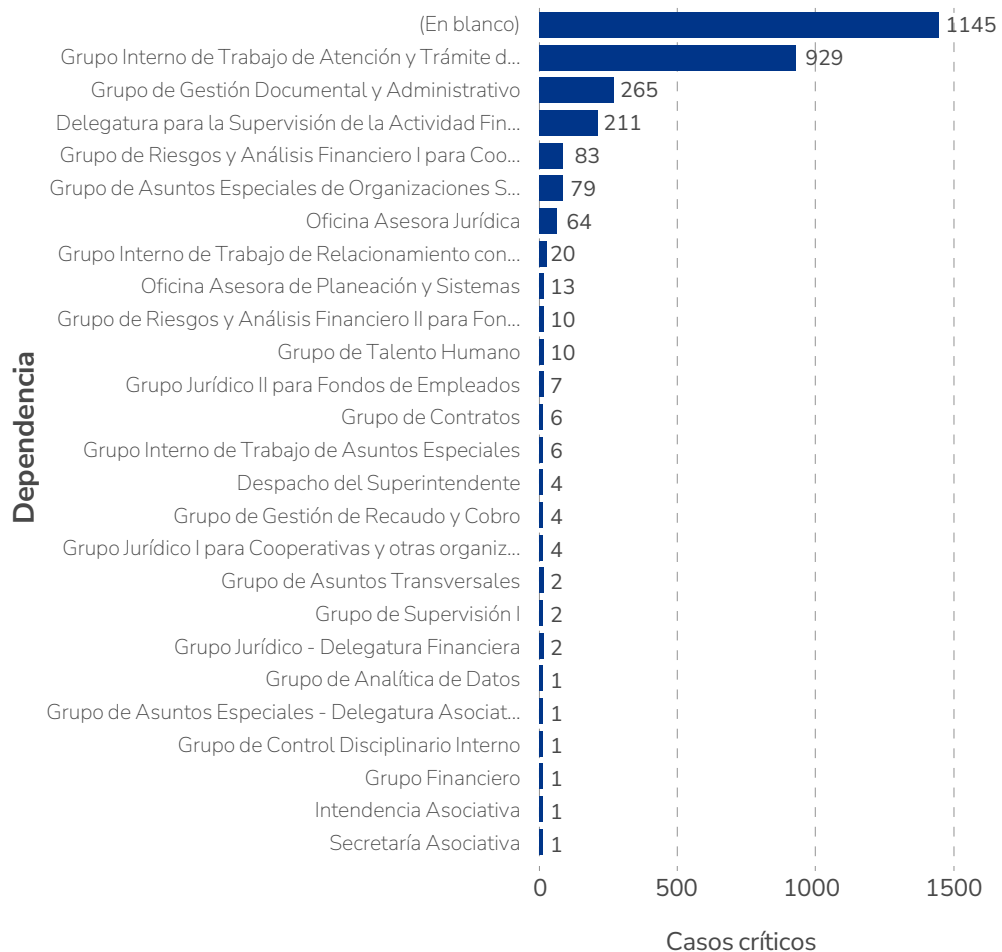
**(361 PQRSD)** Se exceptúan de respuesta los comunicados de carácter informativo, las manifestaciones de agradecimiento por parte de los grupos de valor, así como las copias de respuestas emitidas por otras entidades.



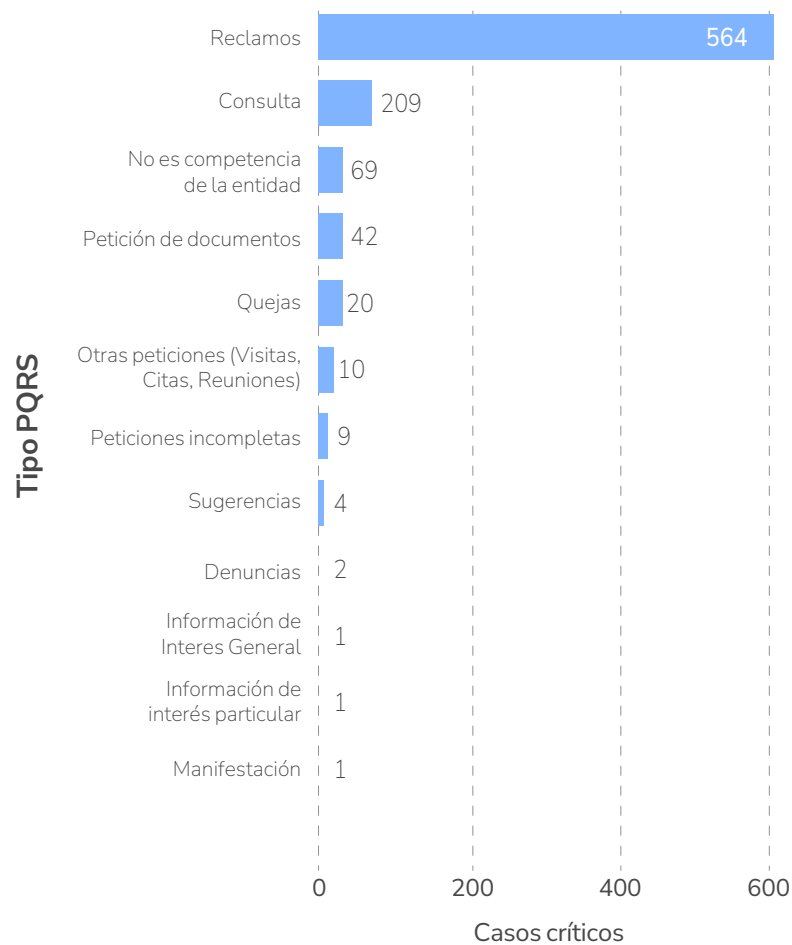
Supersolidaria

# 14. PQRSD críticos por dependencia

### Casos críticos por dependencia



### Pendientes vencidos por tipo PQRSD





Supersolidaria

## Conclusiones

---

### Puntos positivos y de eficacia

- **Gestión de Traslados:** Se han gestionado eficazmente 361 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:** La Delegatura para la Supervisión del Ahorro, el Grupo de Inspección de Organizaciones Supervisadas, los Grupos de Supervisión III y IV, y la Secretaría General mantienen un estándar perfecto del 100% de cumplimiento en sus términos de respuesta.
- **Capacidad de Respuesta Instalada:** A pesar del alto volumen de ingresos, la entidad logró procesar y dar respuesta a 3.064 PQRSDF durante el trimestre.
- **Agilidad en Trámites de Información:** Las solicitudes categorizadas como "Petición de documentos" y "Sugerencias" presentan los tiempos de respuesta más ágiles, con promedios de 16 y 14 días respectivamente.
- **Identificación de Casos Críticos:** El sistema de alertas permitió identificar que el 30,2% de las solicitudes (1.372 registros) se gestionaron sin presentar alertas , facilitando el enfoque en las áreas que requieren atención prioritaria.



**Supersolidaria**



## Conclusiones

---

### Áreas de mejora y retos

A partir del análisis de los tiempos promedio de respuesta por tipo de PQRSDF, se identifican oportunidades de mejora enfocadas principalmente en la atención de quejas, manifestaciones, denuncias y reclamos, las cuales presentan los mayores tiempos de gestión. Esto evidencia la necesidad de fortalecer los procesos internos para garantizar respuestas más oportunas, especialmente en aquellas solicitudes que implican mayor complejidad o análisis.

Asimismo, se constituye como reto optimizar los tiempos en consultas y otras peticiones, que también superan los 30 días promedio, mediante la estandarización de respuestas, fortalecimiento de herramientas de gestión y mejora en la articulación entre áreas.

De igual forma, se hace necesario reforzar la calidad y completitud de la información desde la radicación, con el fin de reducir casos de peticiones incompletas que impactan los tiempos de respuesta. Finalmente, se destaca como oportunidad mantener y replicar las buenas prácticas implementadas en la atención de sugerencias y peticiones de documentos, las cuales presentan menores tiempos de respuesta, contribuyendo a una gestión más eficiente y orientada al ciudadano.

## Recomendaciones

---

- Implementar rutas internas diferenciadas y priorización automática para este tipo de solicitudes, reduciendo tiempos de análisis y respuesta.
- 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.
- Realizar seguimiento periódico a indicadores de tiempos de respuesta y establecer metas de reducción progresiva.



# Supersolidaria



Correo institucional:  
[atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co)

Correo notificación judicial:  
[notificacionesjudiciales@supersolidaria.gov.co](mailto: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](mailto: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](http://www.supersolidaria.gov.co)

Bogotá, Colombia

