



Supersolidaria



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

Segundo trimestre de 2025

Grupo Relacionamiento con la ciudadanía

Julio



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 abril y el 31 de junio 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 **2,193 PQRSDF recibidas** por la entidad durante el segundo 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

Promedio días de respuesta por tipo PQRSD



De acuerdo con el promedio de días de respuesta por tipo de PQRSD, las otras peticiones (visitas, citas y reuniones) registraron el mayor tiempo promedio de atención con 66 días, seguidas por la información de interés particular con 57 días y la información de interés general con 55 días.

En un nivel intermedio se ubican los reclamos con 50 días, las solicitudes clasificadas como no es competencia de la entidad y las quejas, ambas con un promedio de 49 días.

Por su parte, las consultas presentaron un tiempo promedio de 48 días, seguidas de las peticiones incompletas con 46 días y las denuncias con 45 días.

En contraste, las peticiones de documentos presentaron el menor tiempo promedio de respuesta con 40 días, evidenciando que este tipo de trámite es el que se gestiona con mayor celeridad dentro de la entidad.

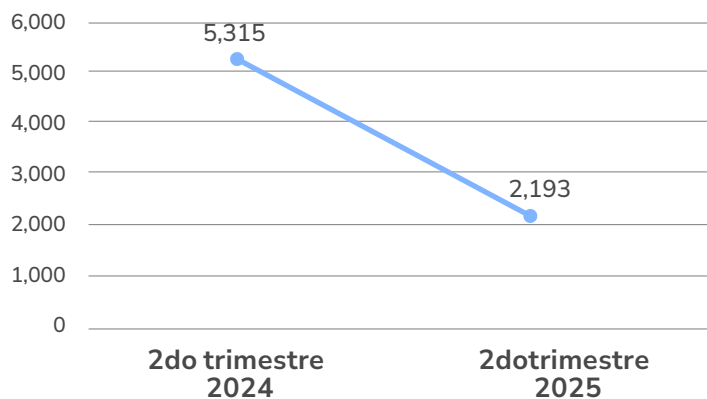


Supersolidaria

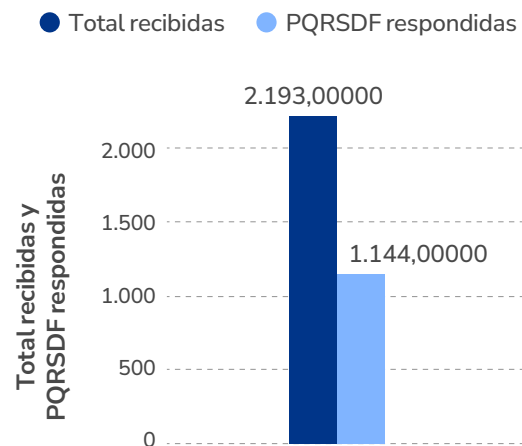
4. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores

En el segundo trimestre de 2025, se registró una disminución del **58,74%** en el número de peticiones recibidas en comparación con el segundo 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

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 **3.016** ciudadanos telefónicamente. A continuación, se puede ver la tendencia de las solicitudes allegadas a este canal por mes.

Tendencia atención telefónica

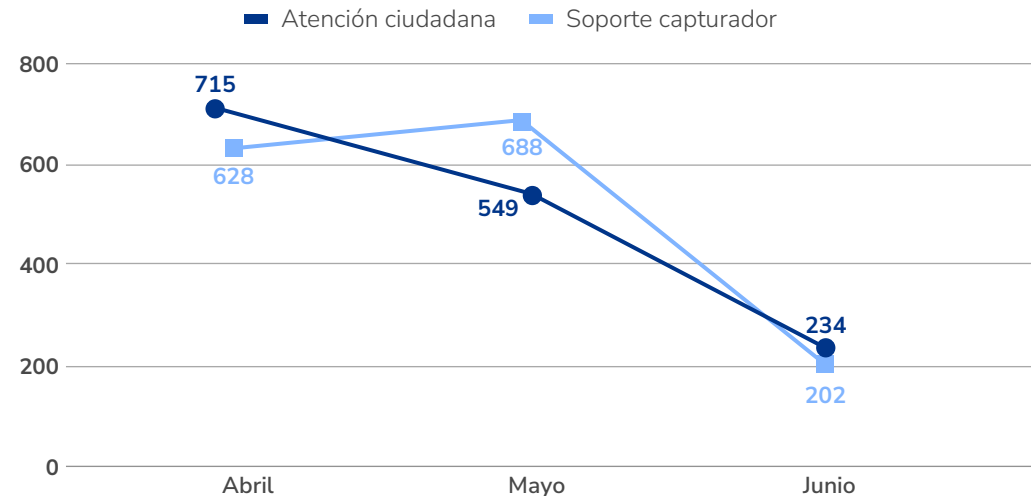


Imagen 5. Tendencia de la atención telefónica

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



Supersolidaria

7. PQRSD recibidas por canal de atención presencial

Tendencia atención presencial

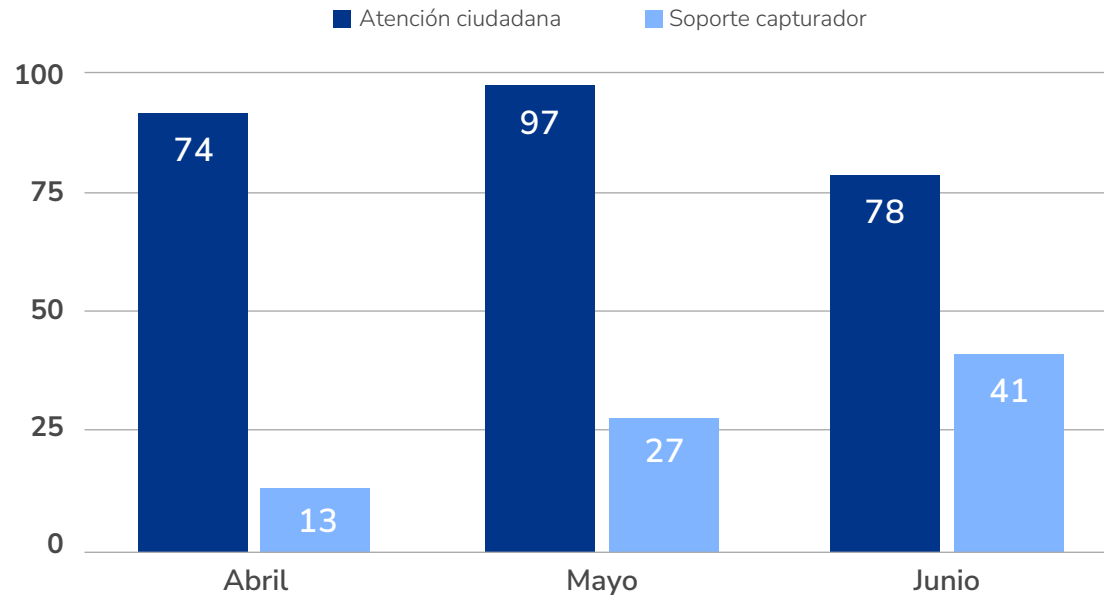


Imagen 6. Tendencia atención presencial

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

La Superintendencia de la Economía Solidaria durante el primer trimestre 2025 atendió a **347 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 **7.976 solicitudes virtuales** durante el primer trimestre. A continuación, se puede ver la tendencia de la atención electrónica por mes.

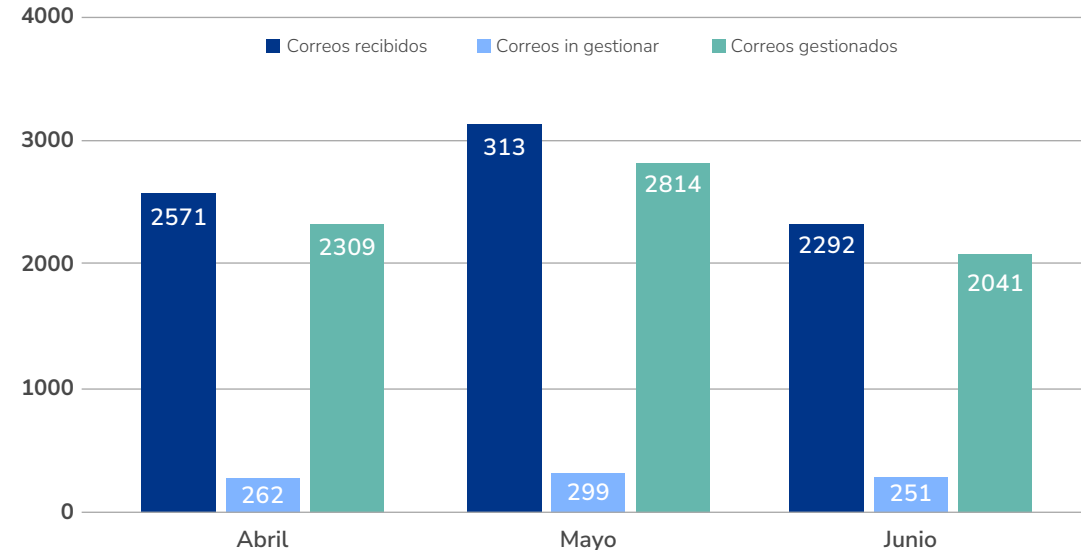
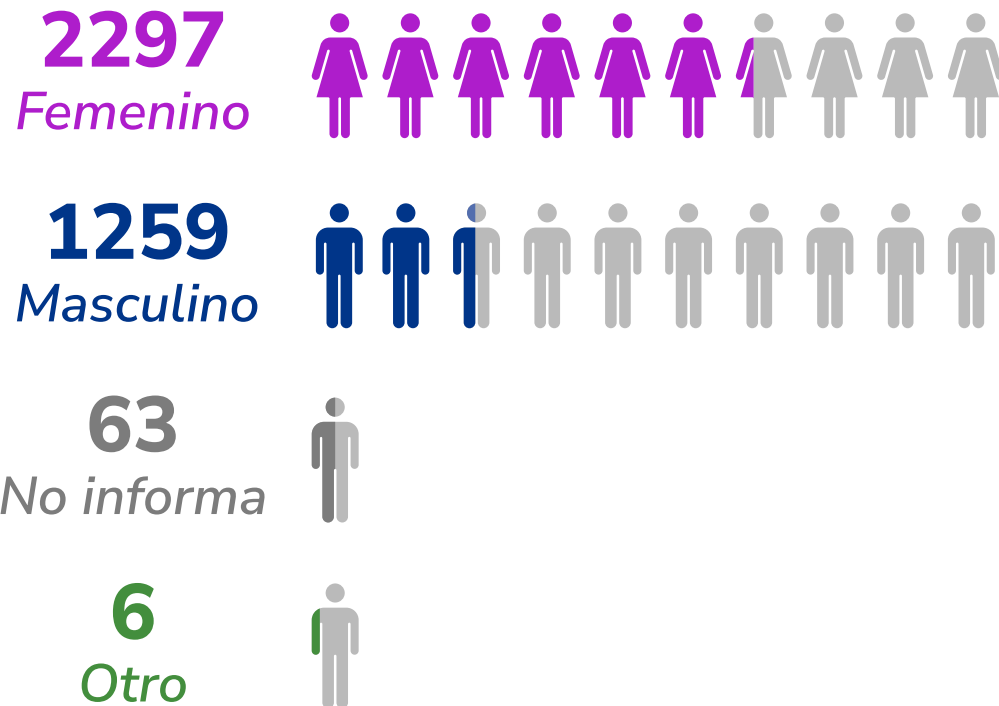


Imagen 7. Tendencia de correos electrónicos

Fuente: Correo atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co

9. Cantidad de personas atendidas por sexo



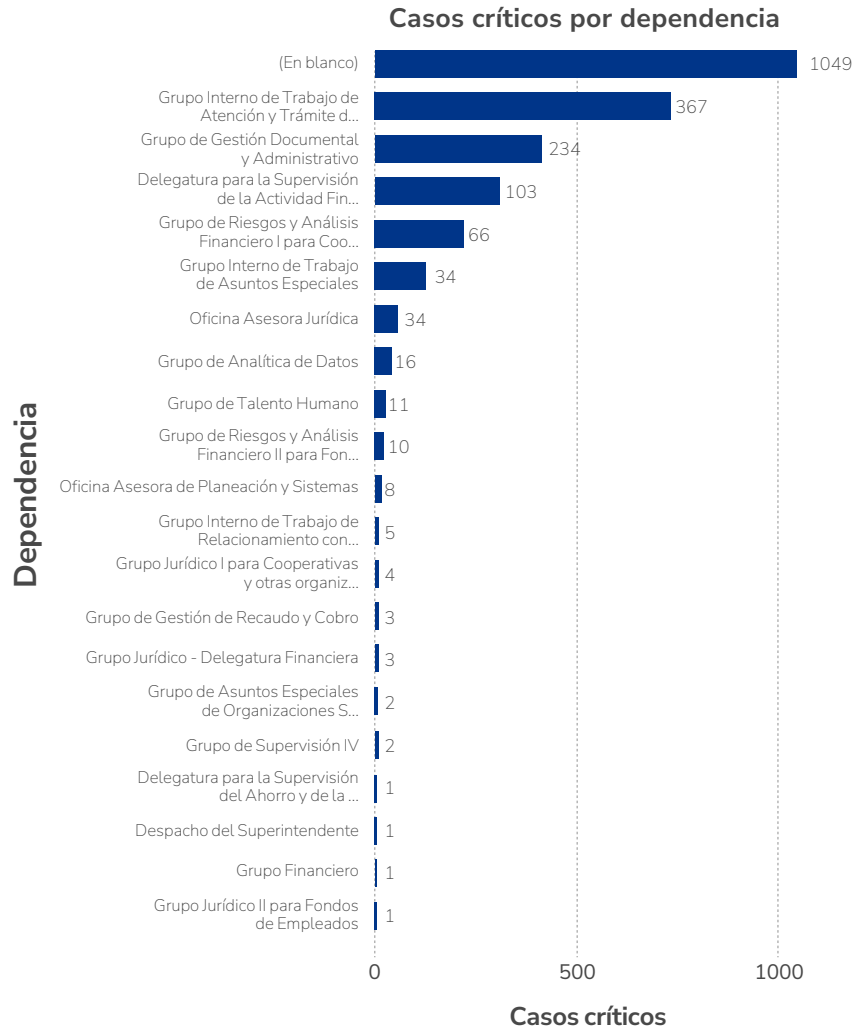
Durante el segundo trimestre de 2025, las interacciones ciudadanas registradas se distribuyeron de la siguiente manera: el **63,54%** correspondió a mujeres, el **34,83%** a hombres, el **1,47%** no reportó información sobre el sexo, y el **0,17%** se identificó con otro.

Imagen 1. Caracterización de ciudadanía por sexo

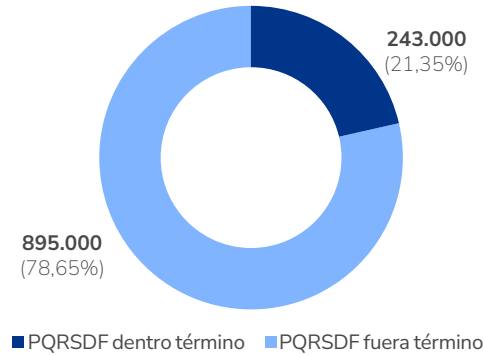
Fuente: Base de datos de ciudadanía atendida presencial y telefónicamente.



10. PQRSD asignadas por dependencias



Cumplimiento de términos



El **52,90%** de los casos críticos se encuentran pendientes de asignación (sin gestión), seguido del **18,51%** gestionado por el Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRSDF y el **11,80%** correspondiente al Grupo de Gestión Documental y Administrativo.

Adicionalmente, en el seguimiento realizado a la gestión de las solicitudes se evidenció que el **5,19%** de los registros correspondió a la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera y el **3,33%** al Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I, lo que permitió identificar oportunamente los casos que requieren atención prioritaria para fortalecer el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la entidad.

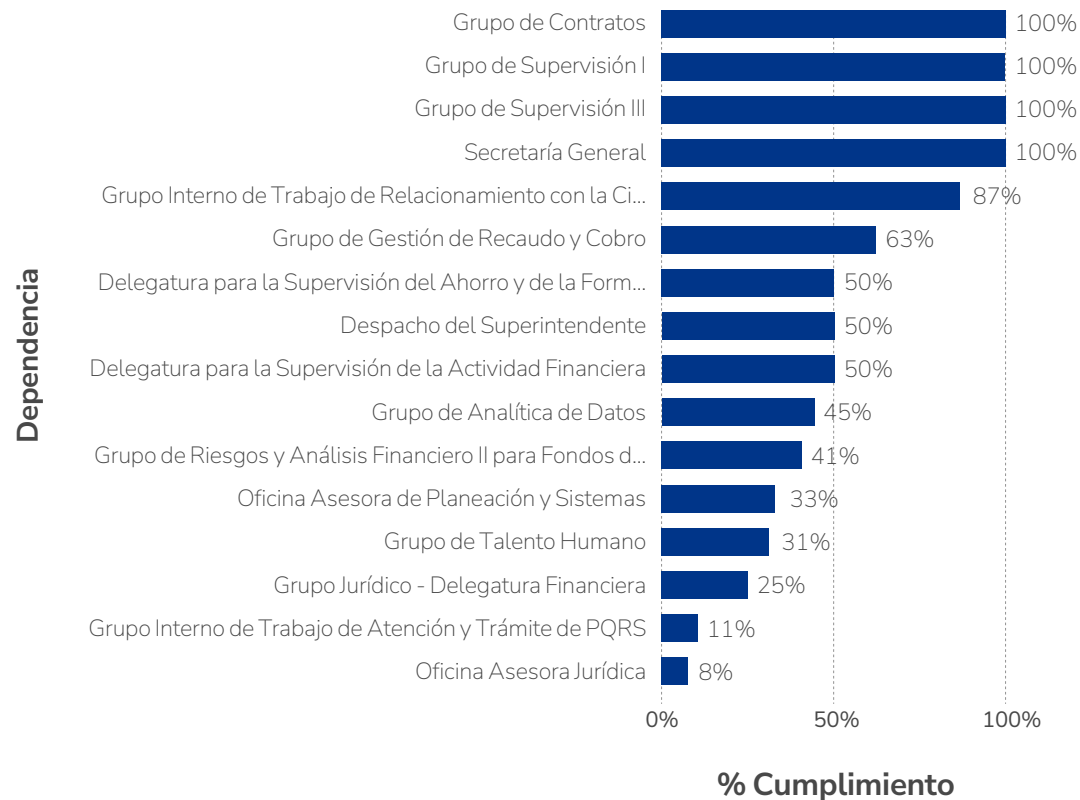




Supersolidaria

11. Índice de cumplimiento en la atención por dependencia

% de cumplimiento por dependencia



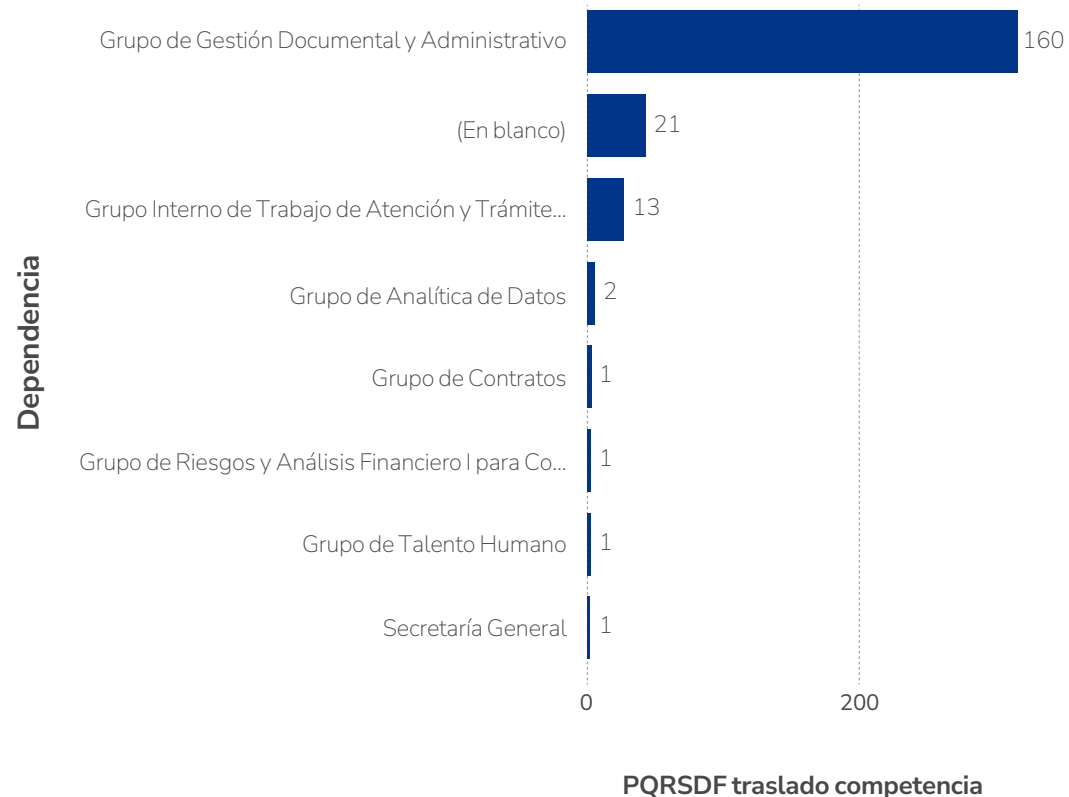
El análisis del cumplimiento por dependencia muestra resultados desiguales. Se destaca el Grupo de Contratos (**100 %**), seguido por el Grupo de Supervisión I (**100 %**) y el Grupo de Supervisión III (**100 %**). En niveles intermedios se ubican dependencias como el Grupo de Gestión de Recaudo y Cobro (**63 %**). Por otro lado, algunas áreas presentan niveles bajos, incluso por debajo del (**50 %**), como el Despacho del Superintendente (**50 %**) y la Oficina Asesora Jurídica (**8 %**), lo que evidencia la necesidad de fortalecer la gestión para mejorar la oportunidad en la atención de las PQRS.



Supersolidaria

12. Análisis de traslados por competencia

Traslados por competencia por dependencia



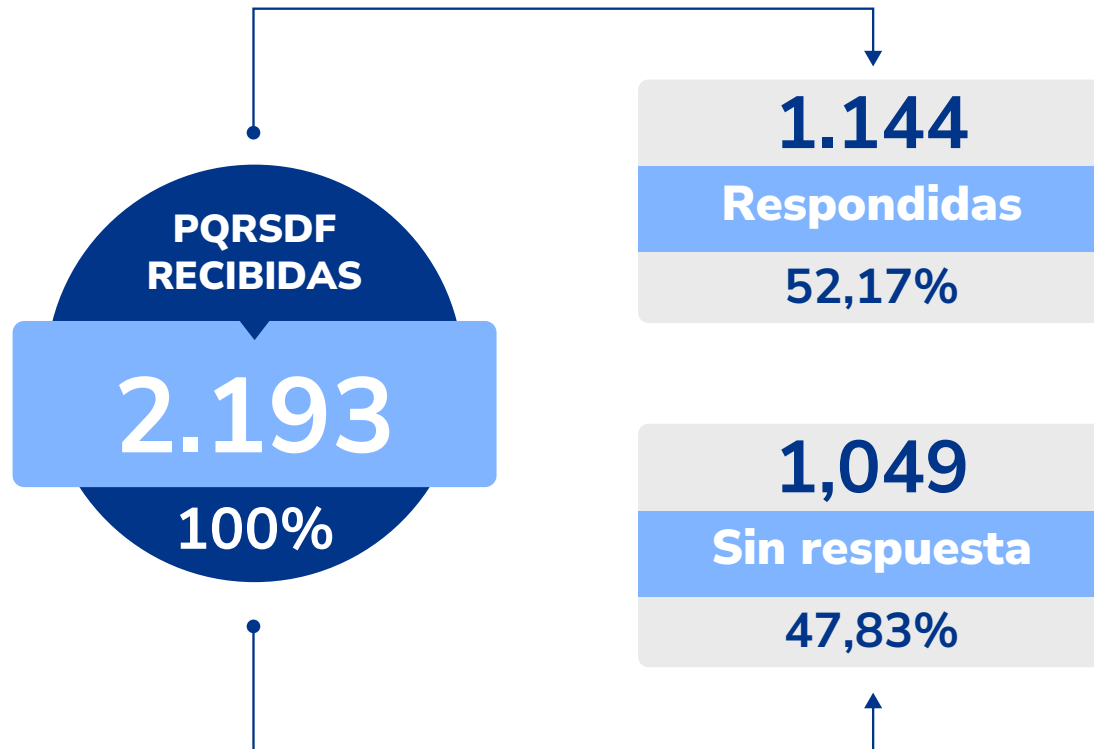
El análisis de la gestión de traslados revela una alta eficiencia operativa concentrada en el Grupo de Gestión Documental y Administrativo, el cual lidera la gestión con **160 traslados realizados**.

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.

Este proceso de direccionamiento es fundamental para descongestionar las áreas técnicas y optimizar el uso de los recursos administrativos, garantizando que el **3,76%** de la carga total recibida sea canalizada de manera correcta y oportuna.



13. Gestión de las PQRSDf recibidas



Durante el período analizado, se recibieron un total de **2.193 PQRSD**, las cuales representan el **100%** de la carga de trabajo. De estas solicitudes, **1.144** han sido respondidas de manera efectiva, mientras que **1.049** se encuentran sin respuesta o pendientes de gestión.

En términos porcentuales, la entidad ha alcanzado un nivel de atención del 52,17%, lo que evidencia un avance significativo pero parcial en la gestión de las solicitudes recibidas. El volumen restante de PQRSD pendientes, que equivale al **47,83%**, refleja la necesidad de evaluar y fortalecer los procesos de respuesta actuales.

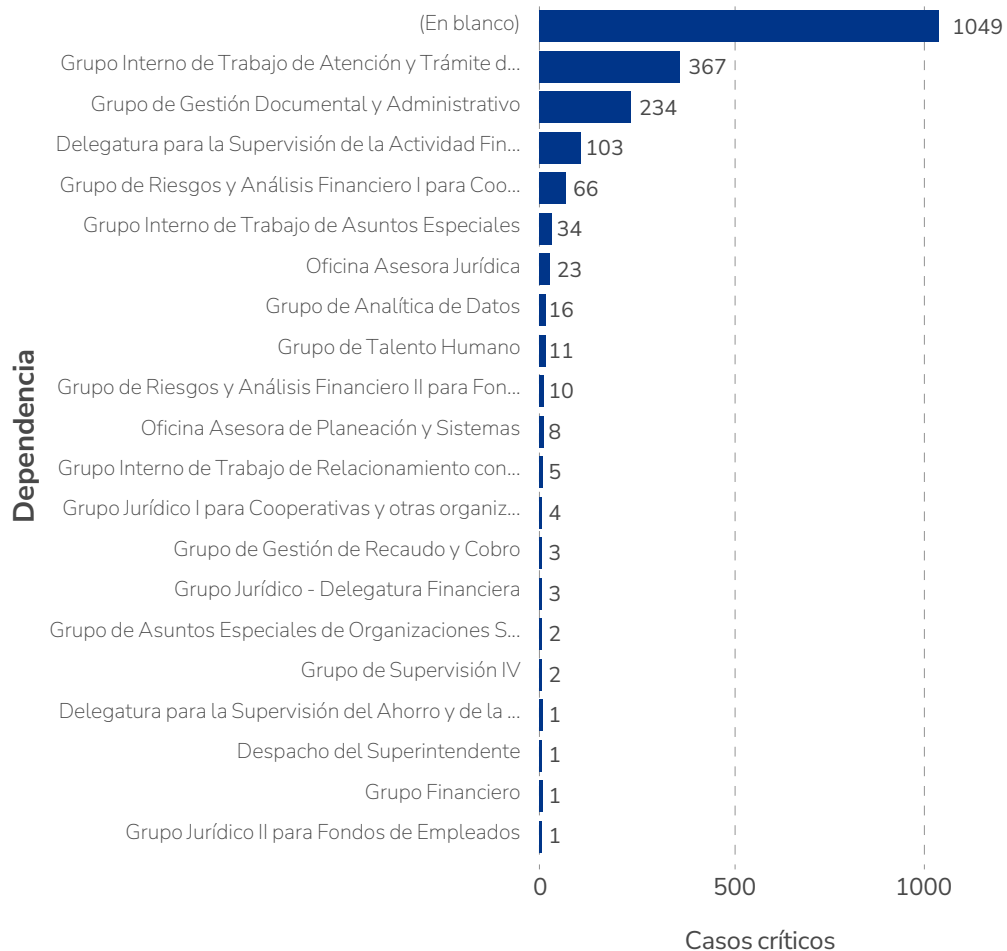
(200 PQRSD) Se exceptúan de respuesta los comunicados de carácter informativo, las manifestaciones de agradecimiento por parte de los grupos de valor, así como las copias de respuestas emitidas por otras entidades.



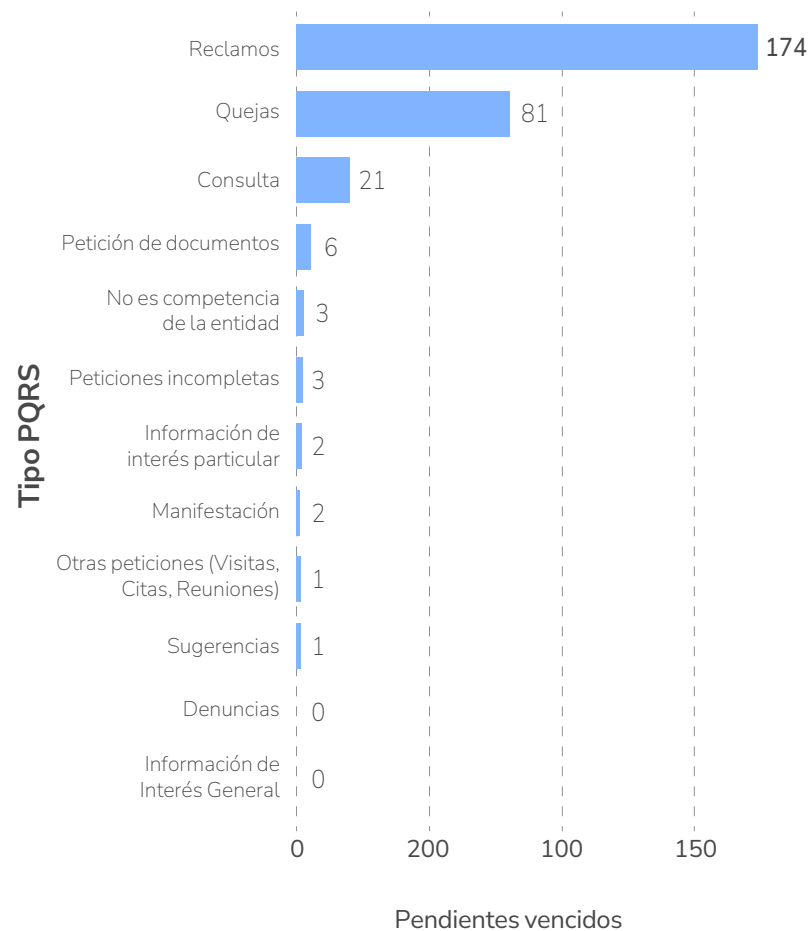
Supersolidaria

14. PQRSD críticos por dependencia

Casos críticos por dependencia



Pendientes vencidos por tipo PQRSD



Conclusiones

Puntos positivos y de eficacia

- **Eficacia en el Trámite:** Se gestionaron **2.193 PQRSD** , logrando responder al **52,17%** de las solicitudes en el trimestre.
- **Dependencias Modelo:** El Grupo de Contratos, Grupo de Supervisión I y III, y Secretaría General alcanzaron un **100%** de cumplimiento en términos legales.
- **Gestión de Competencias:** Se identificaron y redirigieron correctamente **200** peticiones hacia las autoridades competentes , liderado por el Grupo de Gestión Documental con **160** traslados.
- **Agilidad Selectiva:** Las peticiones de documentos y denuncias se resolvieron por debajo del promedio general, con tiempos de **40 y 45 días** respectivamente.



Supersolidaria



Conclusiones

Áreas de mejora y retos

- **Reducción de la Mora en Respuestas:** El 78,65% de las PQRSD (895 casos) se respondieron fuera de los términos legales.
- **Abatimiento del Rezago:** Existe un volumen de 1.049 peticiones pendientes de respuesta al cierre del periodo, lo que representa el 47,83% del total recibido.
- **Gestión de Casos Críticos:** Se identificaron 1.944 casos críticos (peticiones vencidas o sin respuesta), lo que equivale al 88,65% de la carga total.
- **Fortalecimiento de Dependencias con Bajo Desempeño:** Es necesario priorizar la mejora en la Oficina Asesora Jurídica, que registra un cumplimiento de términos de apenas el 8%.
- **Atención a Peticiones Pendientes Vencidas:** Un reto inmediato son las 294 solicitudes que ya se encuentran vencidas y siguen sin ser atendidas.
- **Optimización de Tiempos por Tipo de Trámite:** Reducir el promedio de respuesta en categorías como "Otras peticiones", que actualmente toma 66 días.



Supersolidaria



Recomendaciones

- Diseñar un plan de choque específico para la Oficina Asesora Jurídica, con el fin de elevar su nivel de cumplimiento del actual **8%** y reducir el rezago en sus trámites.
- Priorizar la resolución inmediata de los **294 casos pendientes ya vencidos**, evitando así el riesgo jurídico por silencio administrativo positivo.
- Depurar la base de datos de casos críticos para asignar responsables a las **1.049 solicitudes** que aparecen sin dependencia definida (**Sin gestor**), garantizando una trazabilidad efectiva.



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

