



Supersolidaria
Superintendencia de la Economía Solidaria

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

GRUPO RELACIÓN ESTADO- CIUDADANO

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



Introducción



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

El periodo presentado corresponde al segundo trimestre del 2023, comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2023. Este informe se constituye como un insumo para la toma de decisiones basado en datos y evidencias por parte de la alta dirección y los líderes de procesos, con miras al mejoramiento continuo en la atención al ciudadano y la generación de confianza en nuestros grupos de valor e interés.

Acceso a la Información Pública



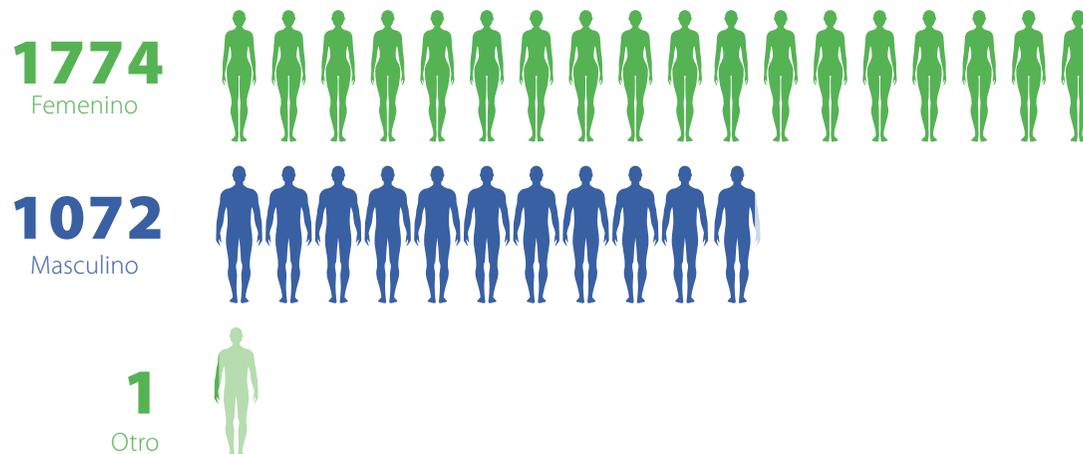
De conformidad con lo establecido la Ley 2195 de 2022 «Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.» que modificó los artículos 73 y 74 de la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», reglamentada parcialmente por el Decreto 103 de 2015; las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web **www.supersolidaria.gov.co**, se cuenta con acceso al enlace **<https://www.supersolidaria.gov.co/atencion-al-usuario/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica>**, donde los grupos de valor podrán consultar los temas de su interés.

Canales de Atención y Comunicación

Para la Supersolidaria es muy importante conocer las necesidades de sus grupos de valor e interés, ante lo cual, dispone de diferentes canales de atención y comunicación; estos son:



Caracterización de usuarios por género

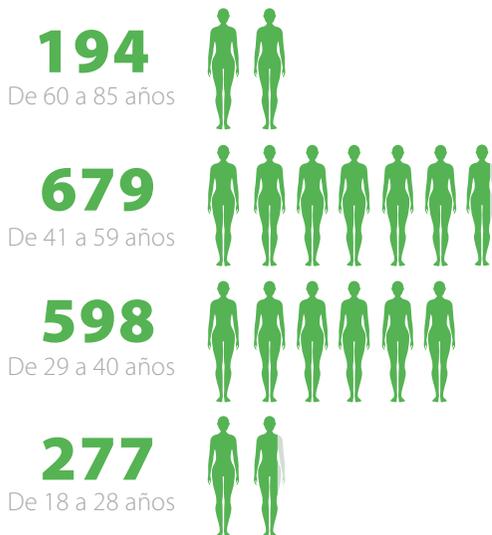


Fuente: base de datos Centro de Atención al Usuario - CAU

Se evidencia que el **62,31%** de las atenciones que se realizaron en el Centro de Atención al Usuario, fueron accedidas por personas que se identifican con el sexo femenino; por el otro lado, el restante **37,65%** se identificó como sexo masculino y el **0,04%** como otro.

Caracterización por rangos de edad

Mujeres

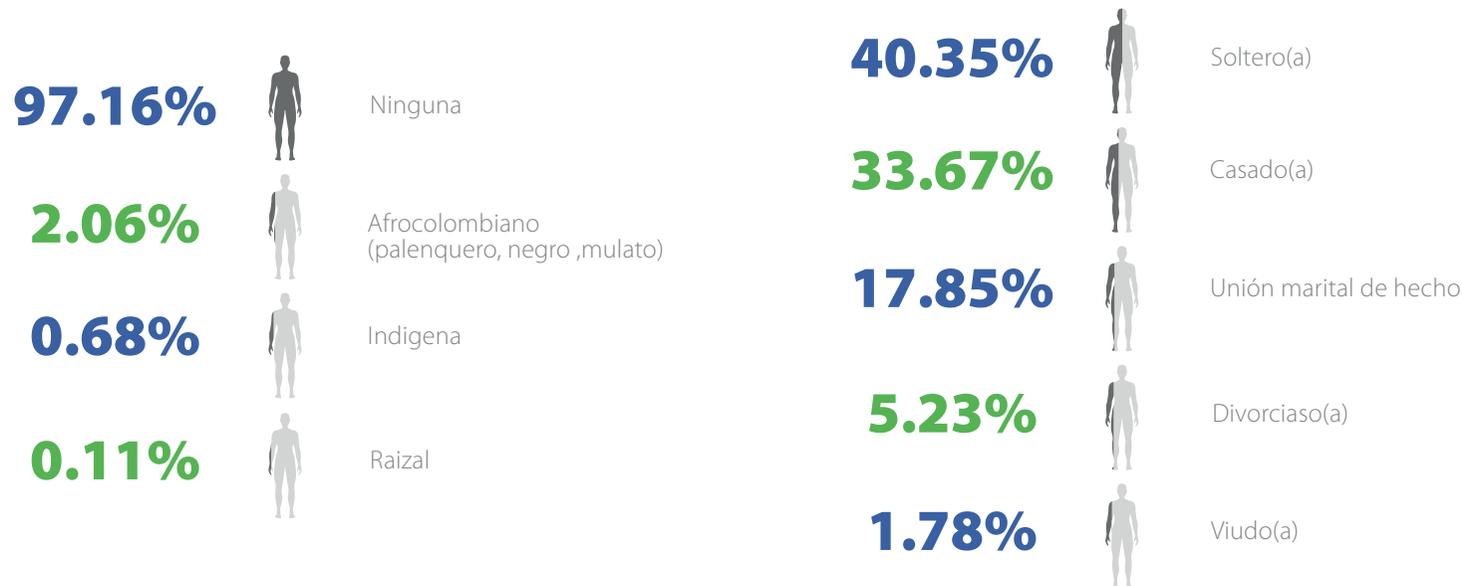


Hombres



Fuente: base de datos Centro de Atención al Usuario - CAU

Caracterización por identidad étnica y estado civil

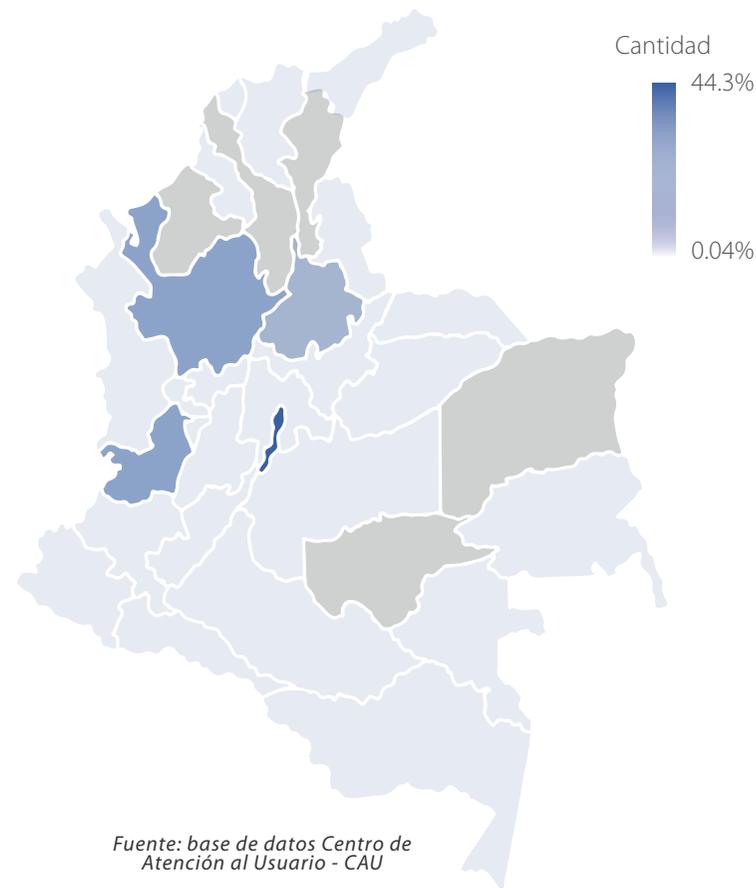


Fuente: base de datos Centro de Atención al Usuario - CAU

Usuarios atendidos por ubicación geográfica



La escala de colores representa del más oscuro al más claro, el número de solicitudes allegadas por ubicación geográfica, siendo las zonas más oscuras con mayor número de usuarios atendidos.

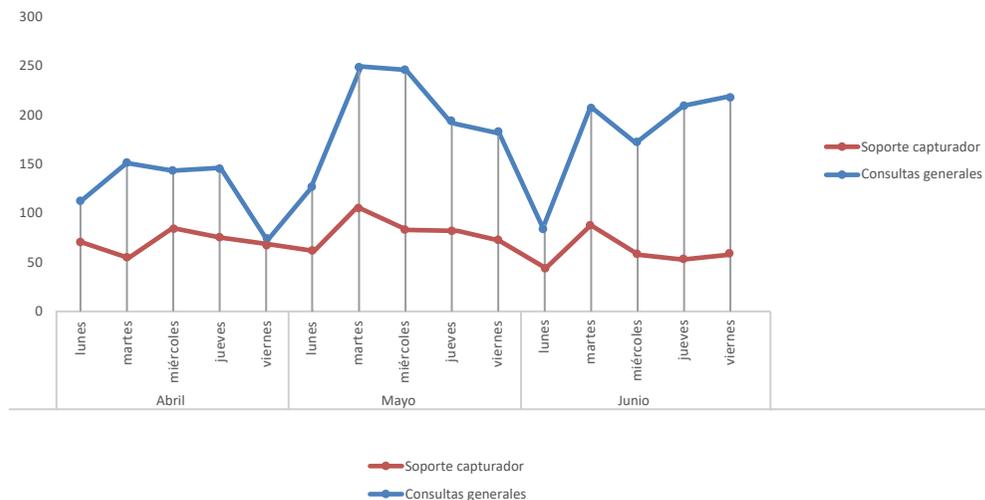


Atención Telefónica

La Superintendencia de la Economía Solidaria durante el segundo trimestre atendió a 3.552 usuarios telefónicamente. A continuación, se puede ver la tendencia de la atención telefónica por mes y día.



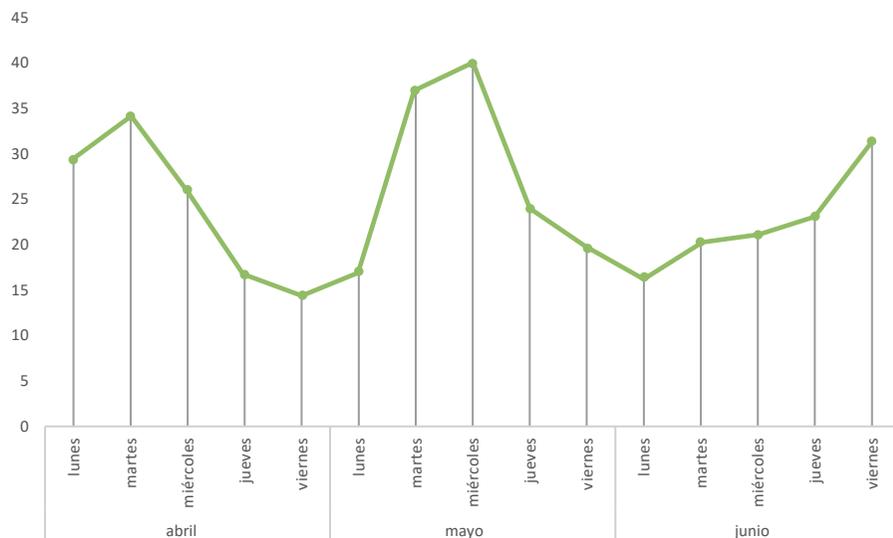
Tendencia de la atención telefónica



Fuente: base de datos Centro de Atención al Usuario - CAU y Digiturno

Atención Presencial

Tendencia de la atención presencial



La Superintendencia de la Economía Solidaria durante el segundo trimestre atendió a 369 usuarios presencialmente.

A continuación, se puede ver la tendencia de la atención presencial por mes y día.

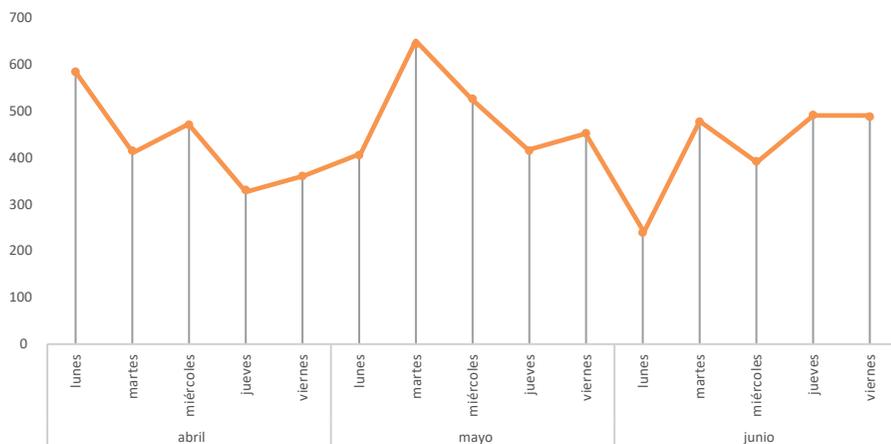


Fuente: base de datos Centro de Atención al Usuario - CAU y Digiturno

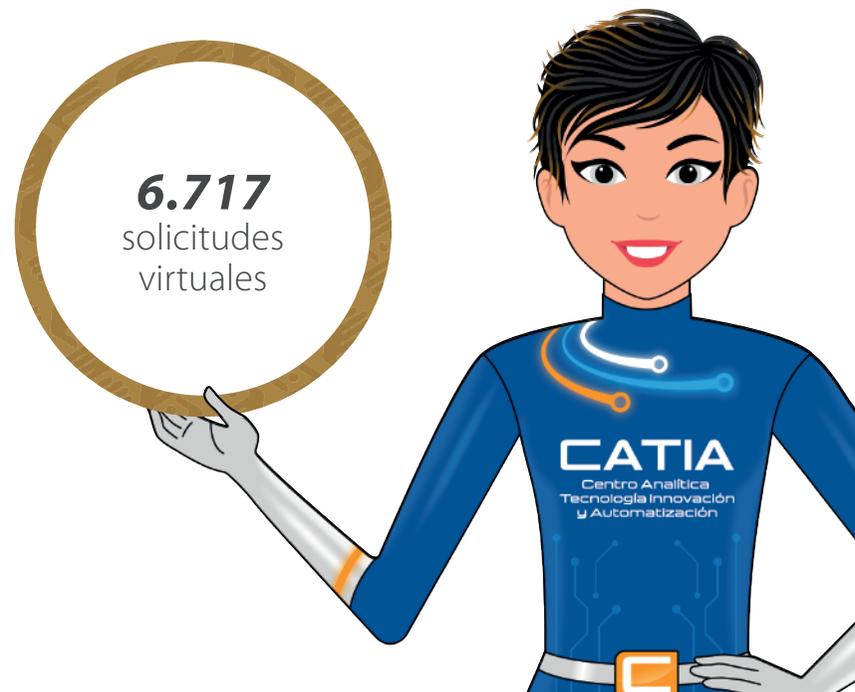
Atención Virtual

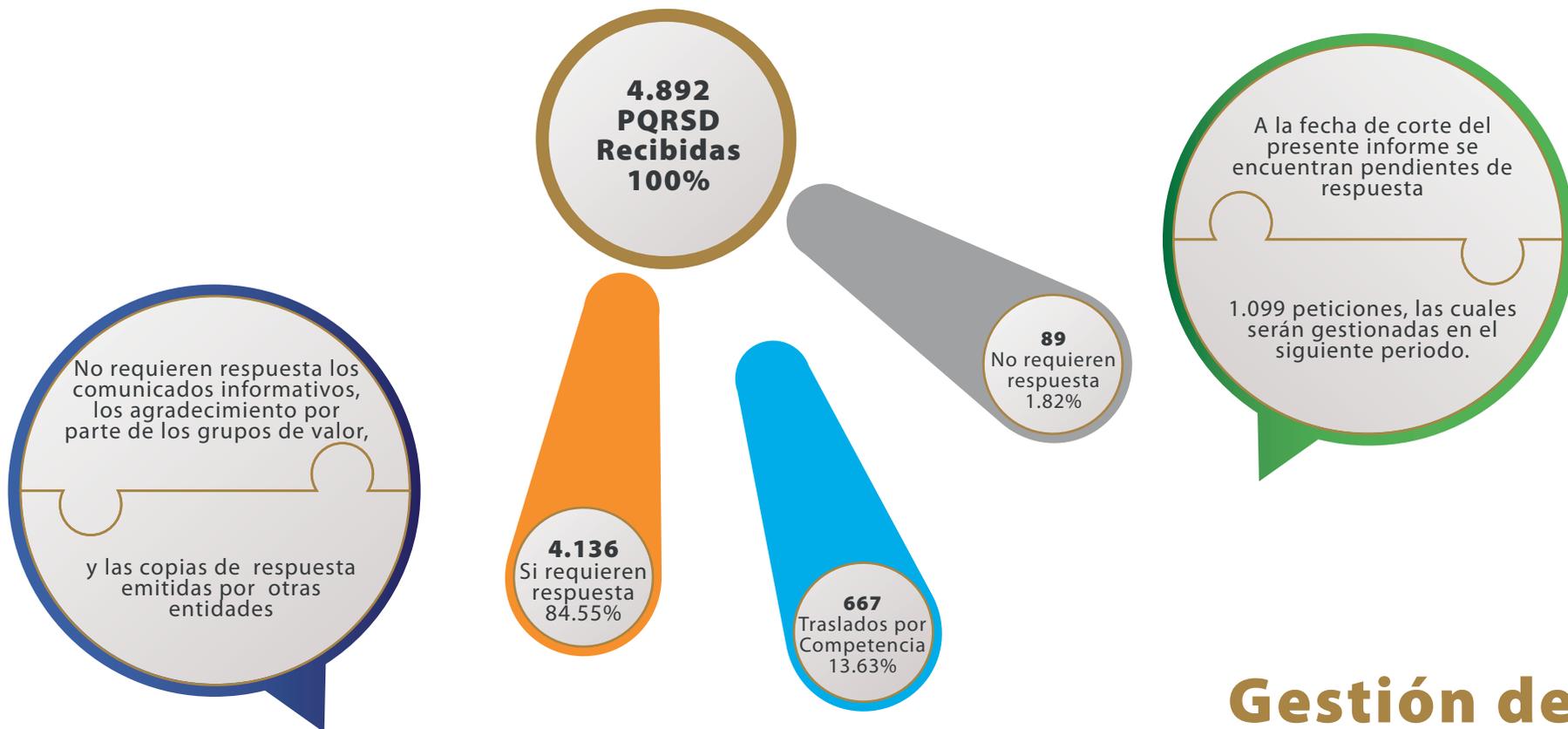
La Superintendencia de la Economía Solidaria a través del correo **atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co** recibió 6.332 solicitudes virtuales durante el segundo trimestre. A continuación, se puede ver la tendencia de la atención presencial por mes y día.

Tendencia diaria del correo electrónico



Fuente: correo atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co

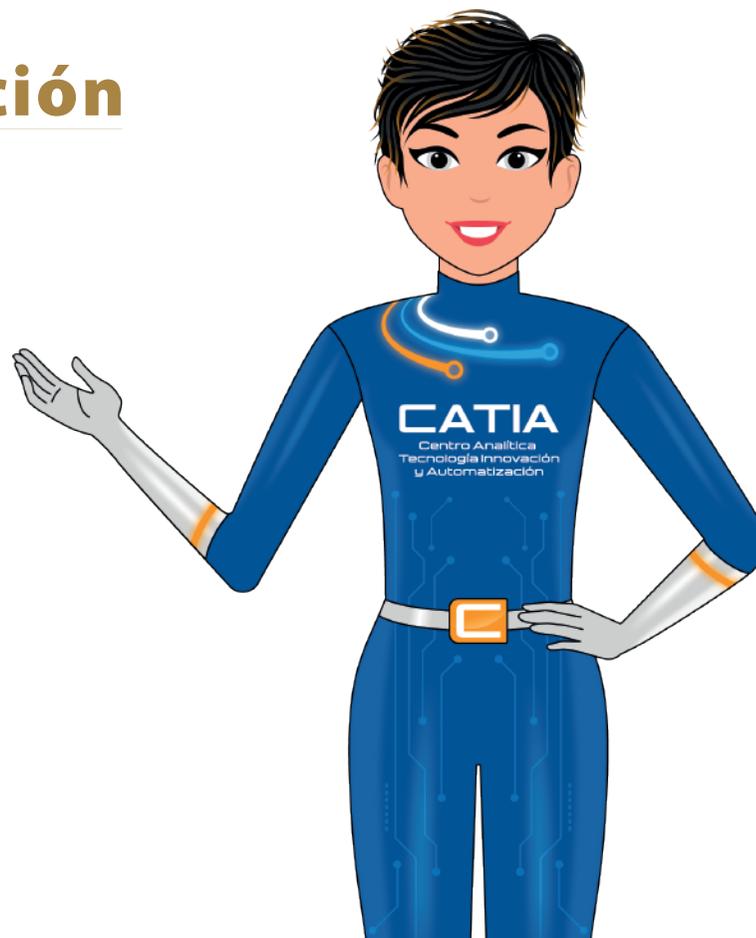
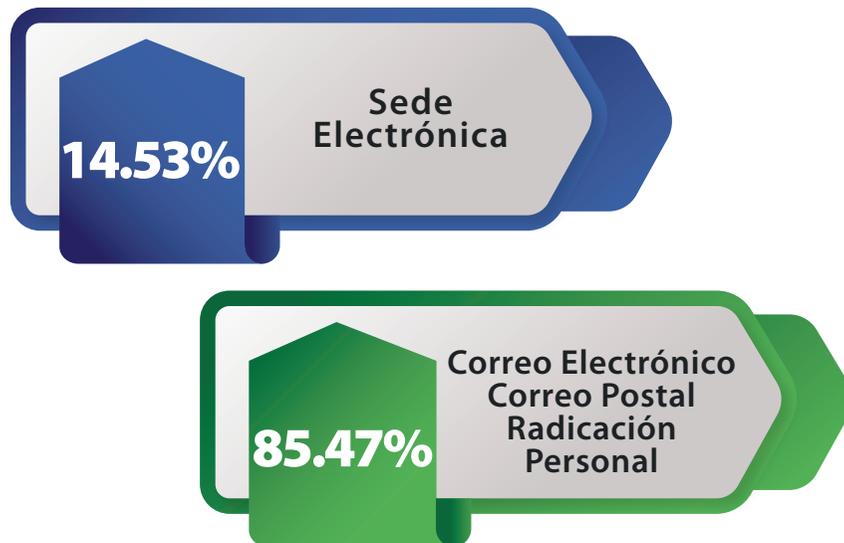




Gestión de las PQRSD recibidas

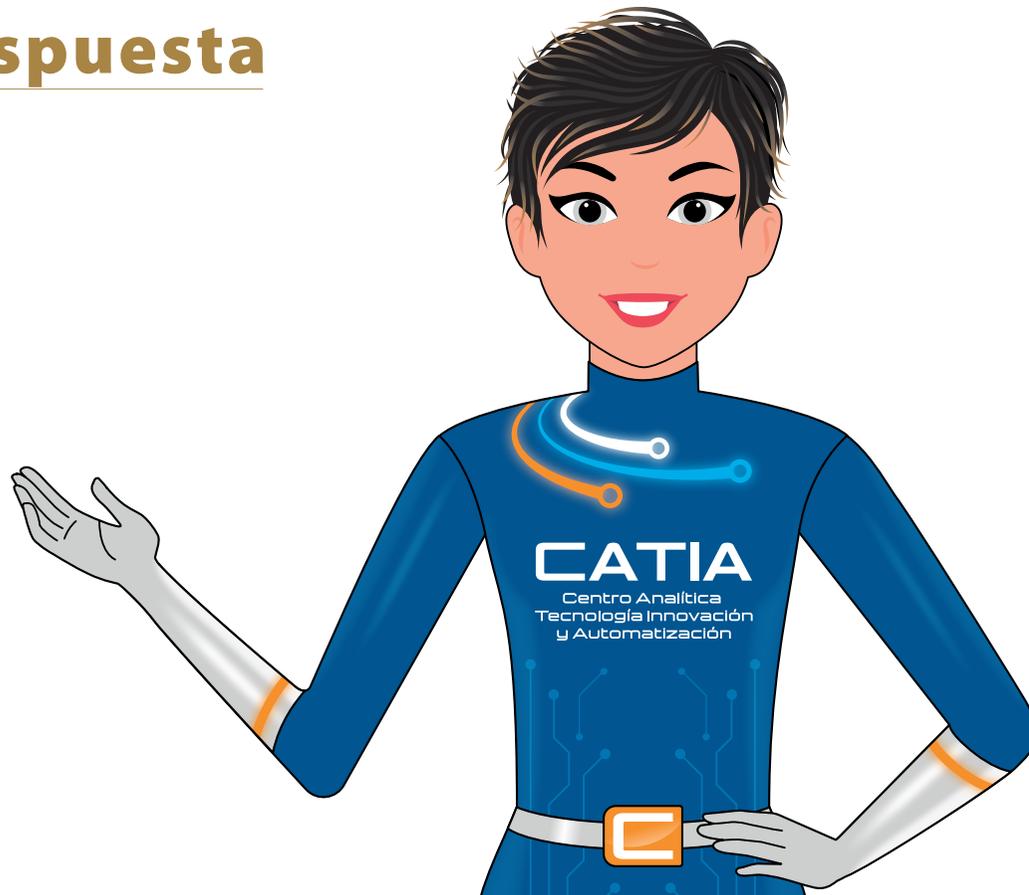
P Q R S D

recibidas por canal de atención



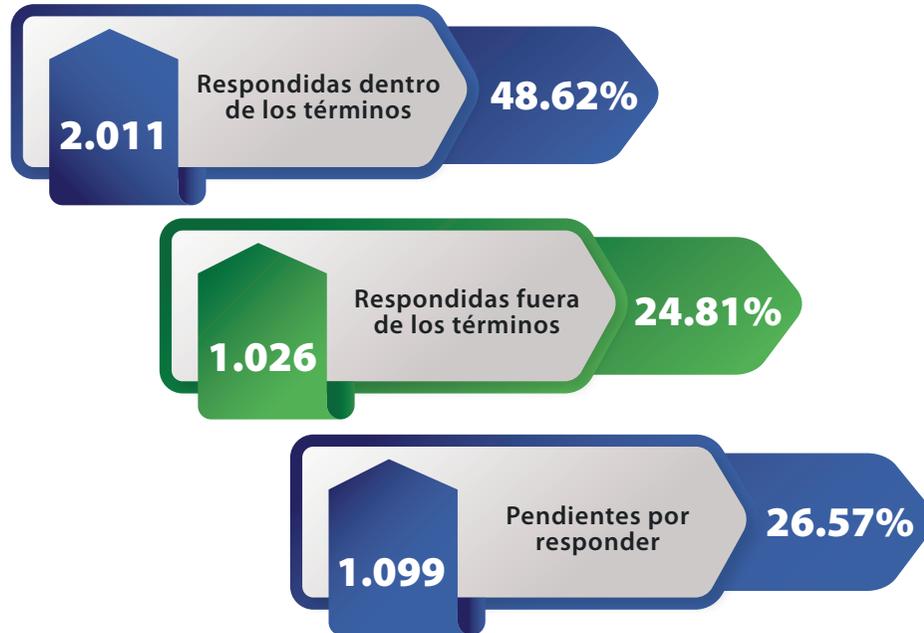
PQRSD

Tiempo promedio de respuesta



P Q R S D

Términos de respuesta



PQRSD Asignadas a dependencias

Nombre	Número de solicitudes	Porcentaje
Delegatura Asociativa	3.997	81.70%
Delegatura Financiera	526	10.75%
Oficina Asesora Jurídica	239	4.89%
Secretaría General	83	1.70%
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	47	0.96%
Total general	4.892	100.00

El 81,70% de las PQRSD asignadas a la Delegatura Asociativa, corresponden a las Organizaciones Solidarias del Sector Real.



Recomendaciones

1

Se recomienda a los usuarios hacer uso de la sede electrónica de la Supersolidaria para adelantar trámites en línea

<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**

