



**Supersolidaria**  
Superintendencia de la Economía Solidaria

TERCER 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 tercer trimestre del 2023, comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre 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](http://www.supersolidaria.gov.co)**, se cuenta con acceso al enlace **<https://www.supersolidaria.gov.co/acion-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

1833  
Femenino



1255  
Masculino



67

No informa

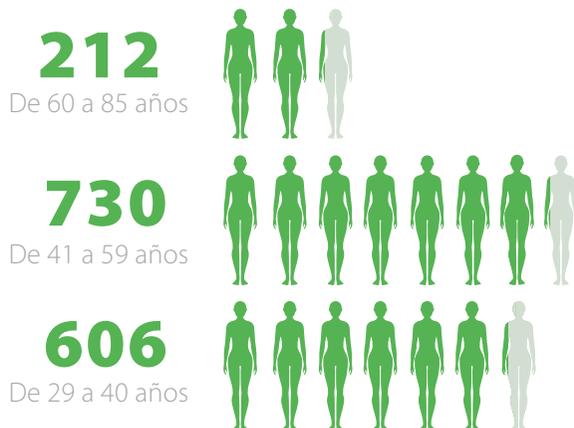


Fuente: base de datos Centro de Atención al Usuario - CAU

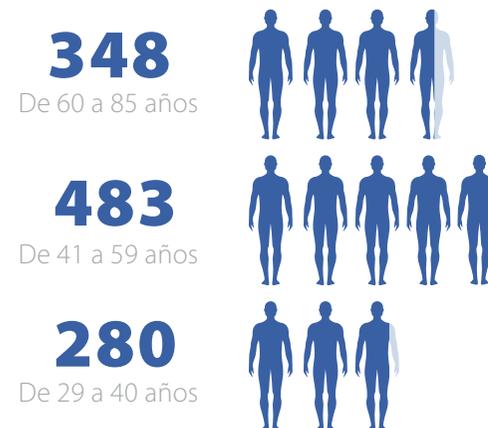
Se evidencia que el **58,10%** de las atenciones que se realizaron en el Centro de Atención al Usuario, fueron accedidas por personas que se identifican con el sexo femenino; por el otro lado, el restante **39,78%** se identificó como sexo masculino y el **2,12%** no informa.

## Caracterización por rangos de edad

Mujeres

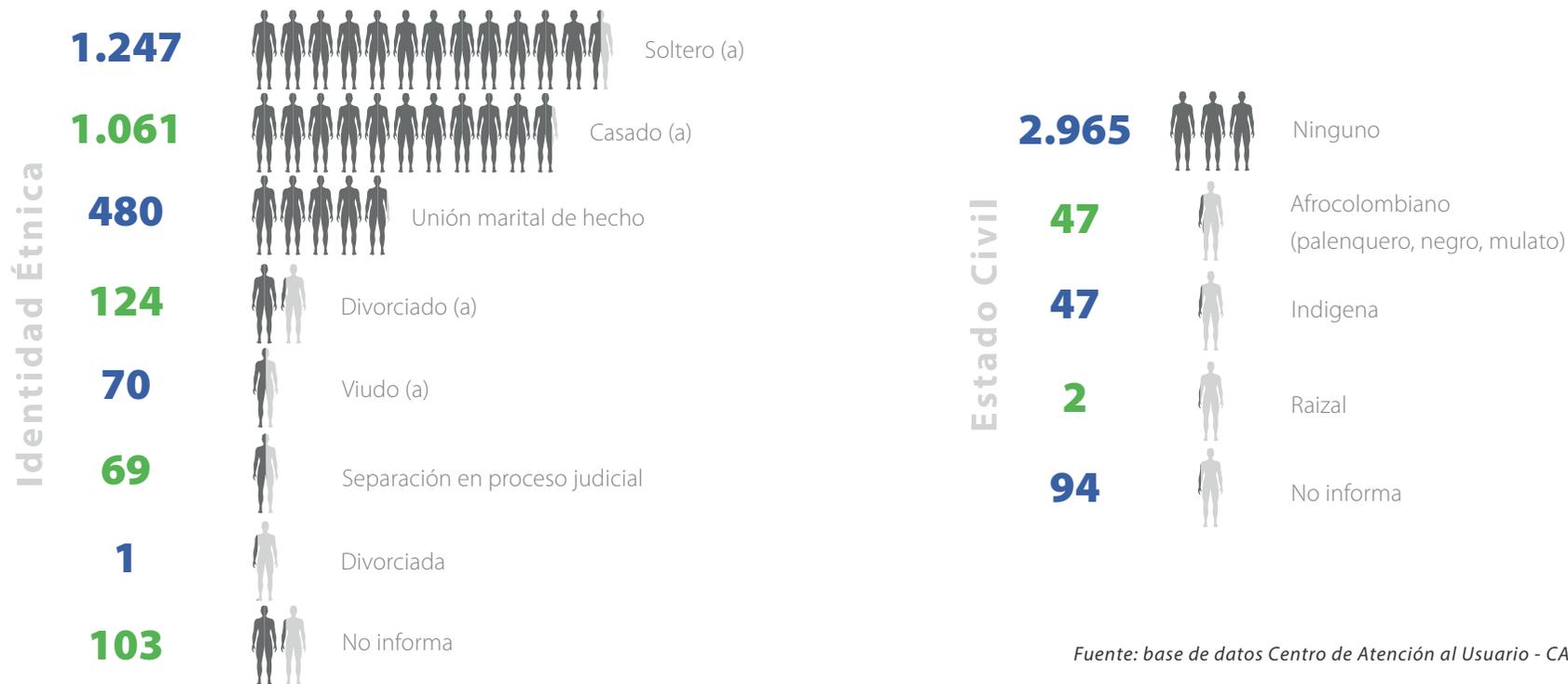


Hombres



*\*No se tienen en cuenta los usuarios que no informaron su sexo  
Fuente: base de datos Centro de Atención al Usuario - CAU*

# Caracterización por identidad étnica y estado civil

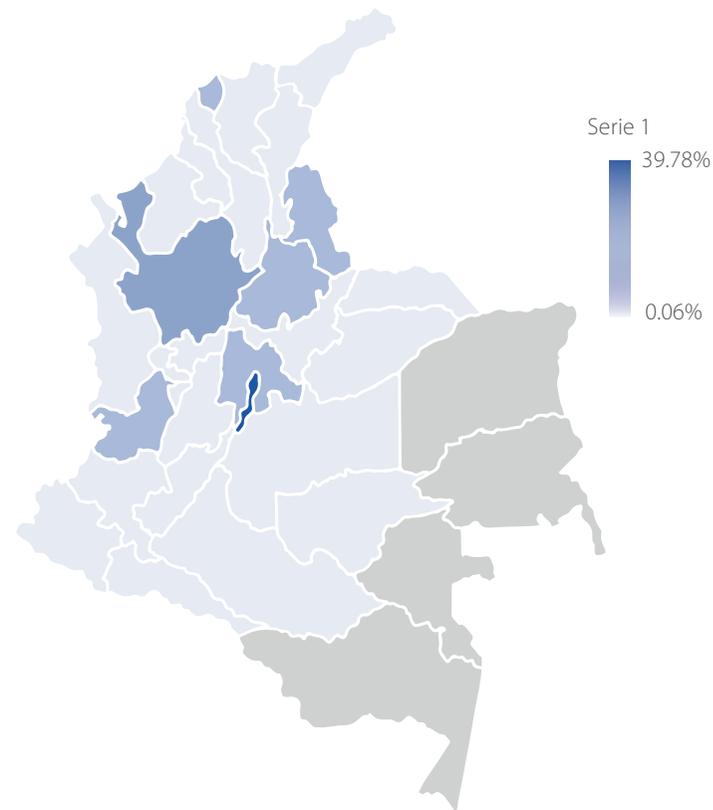


Fuente: base de datos Centro de Atención al Usuario - CAU



## Usuarios atendidos por ubicación geográfica

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

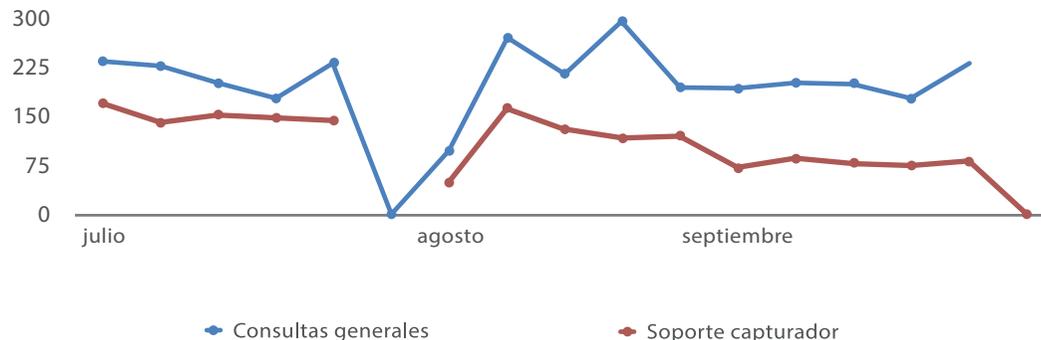


Fuente: base de datos Centro de Atención al Usuario - CAU

# Atención Telefónica

La Superintendencia de la Economía Solidaria durante el tercer trimestre **atendió a 4.887 usuarios telefónicamente**. A continuación, se puede ver la tendencia de la atención telefónica por mes y día.

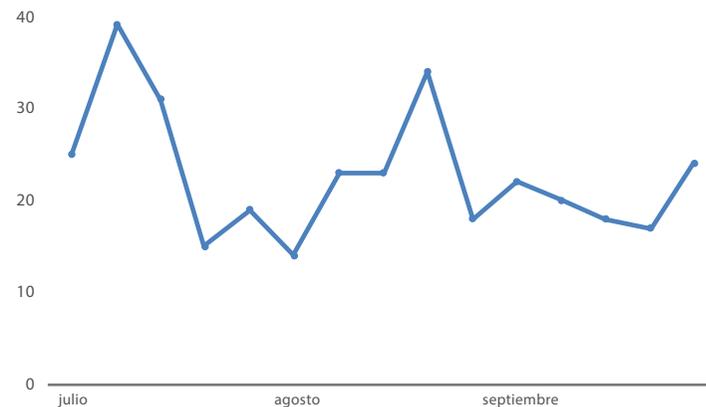
Tendencia de la atención telefónica



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

# Atención Presencial

Tendencia de la atención telefónica



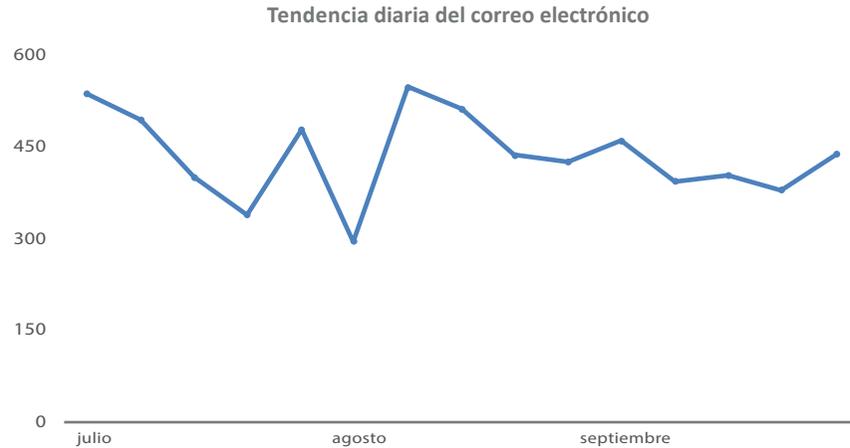
La Superintendencia de la Economía Solidaria durante el tercer trimestre atendió a **342 usuarios presencialmente**.

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

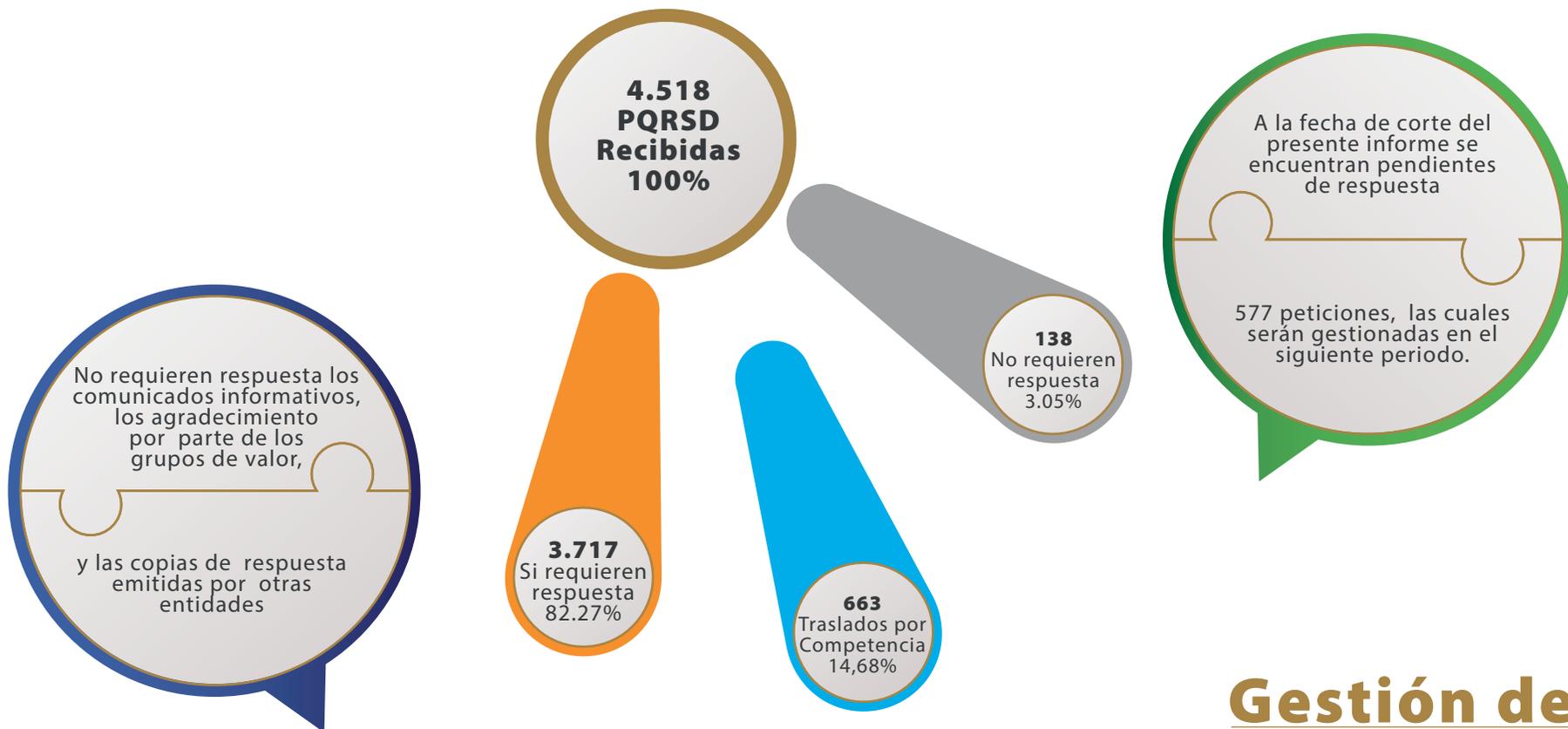
Fuente: base de datos Centro de Atención al Usuario - CAU y Digiturno

# Atención Virtual

La Superintendencia de la Economía Solidaria a través **del correo [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co) recibió 6.536** solicitudes virtuales durante el tercer trimestre. A continuación, se puede ver la tendencia de la atención presencial por mes y día.



Fuente: correo [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co)



## Gestión de las PQRSD recibidas

## P Q R S D

### Recibidas por canal de atención

Sede  
Electrónica

**13,94%**

Correo  
Electrónico  
Correo Postal  
Radicación  
Personal

**86,06%**

### Tiempo promedio de respuesta

Tiempo  
promedio de  
respuesta de  
las PQRSD

**19**  
*días hábiles*

Tiempo  
promedio  
de traslado  
por  
competencia

**10**  
*días hábiles*

## P Q R S D

### Términos de respuesta

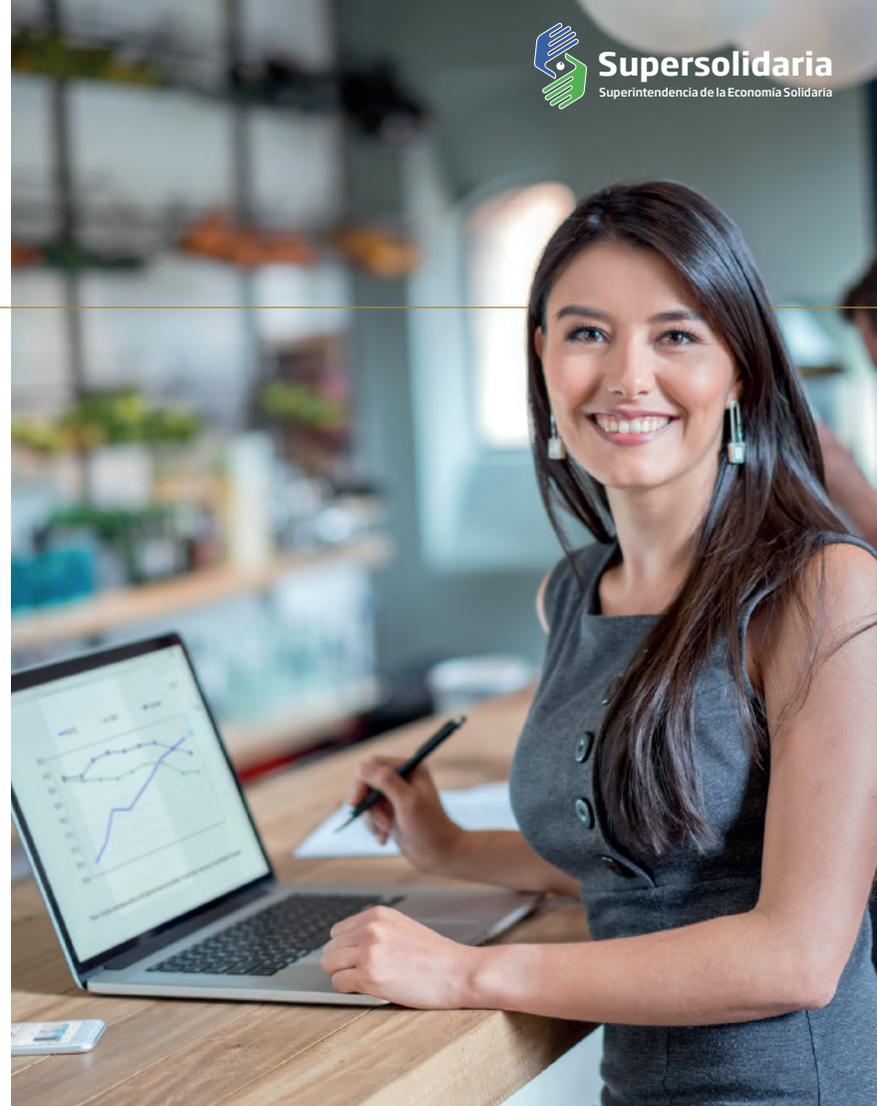


# P Q R S D

## Asignadas a dependencias

El 79,08% de las PQRSD asignadas a la Delegatura Asociativa, corresponden a las Organizaciones Solidarias del Sector Real.

Nombre	Número de solicitudes	Porcentaje
Delegatura Asociativa	3.573	79.08%
Delegatura Financiera	698	15.45%
Secretaría General	102	2.26%
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	82	1.81%
Oficina Asesora Jurídica	33	0.73%
<b>Total general</b>	<b>4.518</b>	<b>100.00%</b>



## 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**

