



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**, 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:

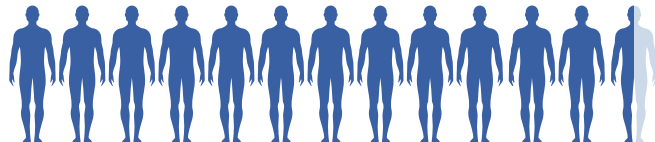


Caracterización de usuarios por género

1833
Femenino



1255
Masculino



67
No informa

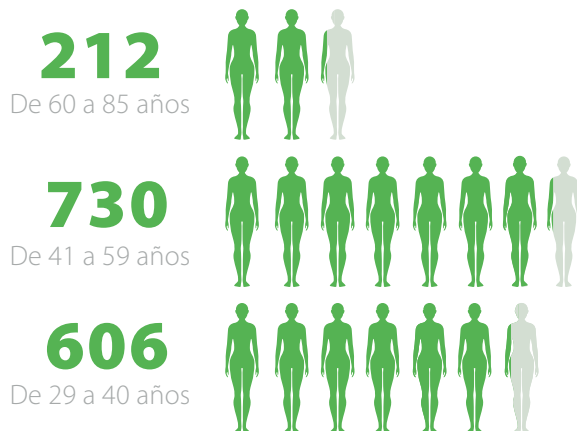


Fuente: base de datos Centro de Atención al Usuario - CAU

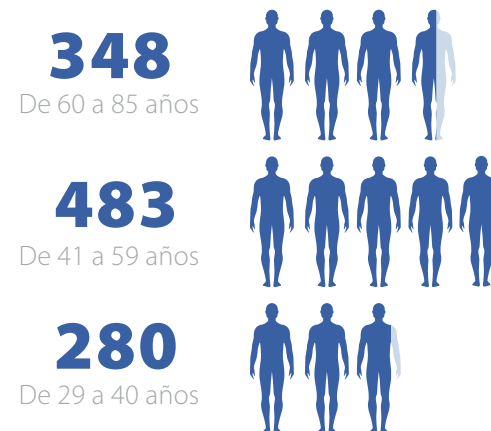
Se evidencia que el **58,10%** de las atenciones que se realizaron en el Centro de Atención al Usuario, fueron accedidas por personas que se identifican con el sexo femenino; por el otro lado, el restante **39,78%** se identificó como sexo masculino y el **2,12%** no informa.

Caracterización por rangos de edad

Mujeres

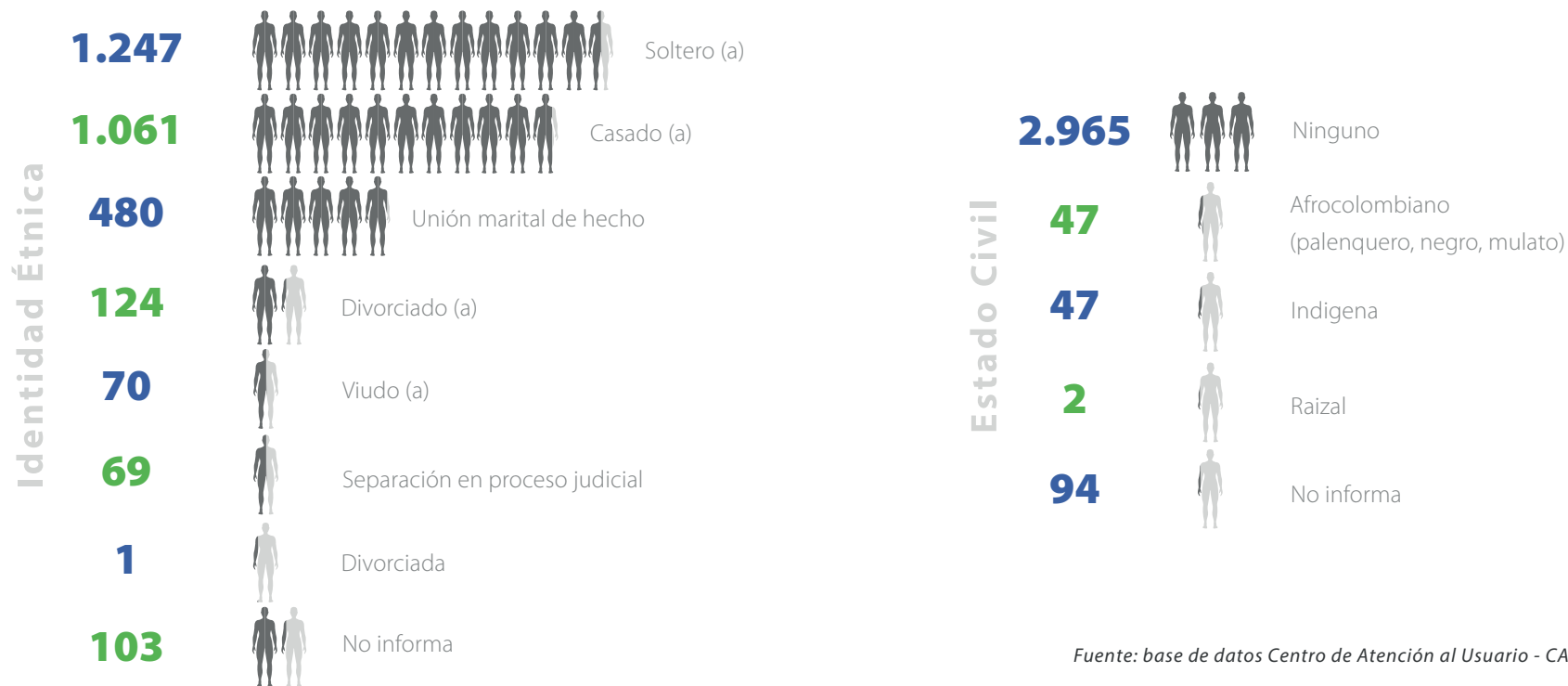


Hombres



**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

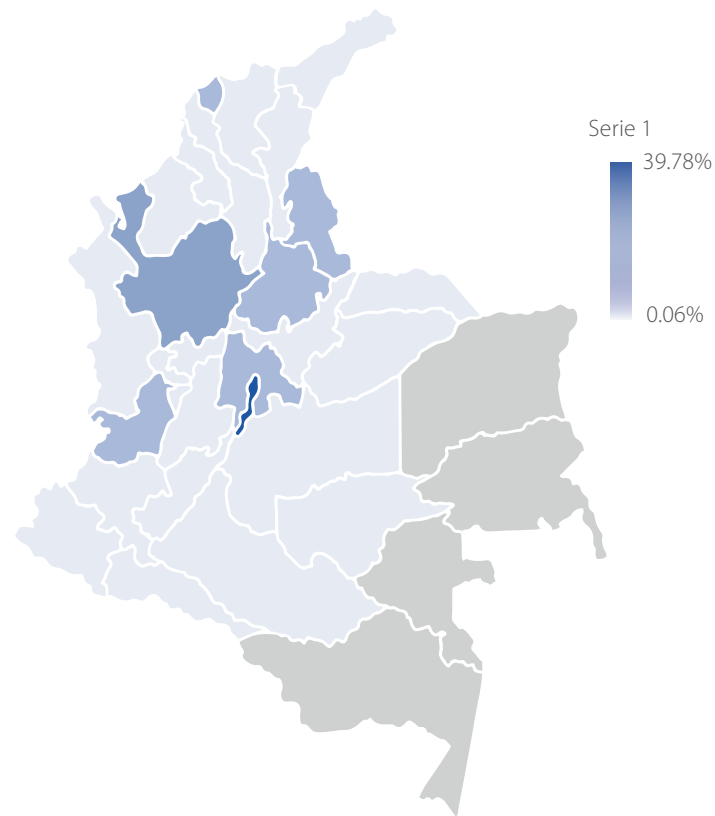


Fuente: base de datos Centro de Atención al Usuario - CAU



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.

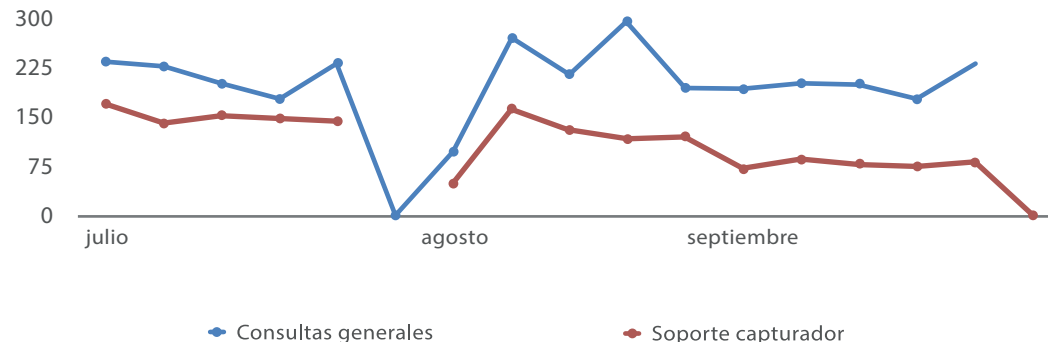


Fuente: base de datos Centro de Atención al Usuario - CAU

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.

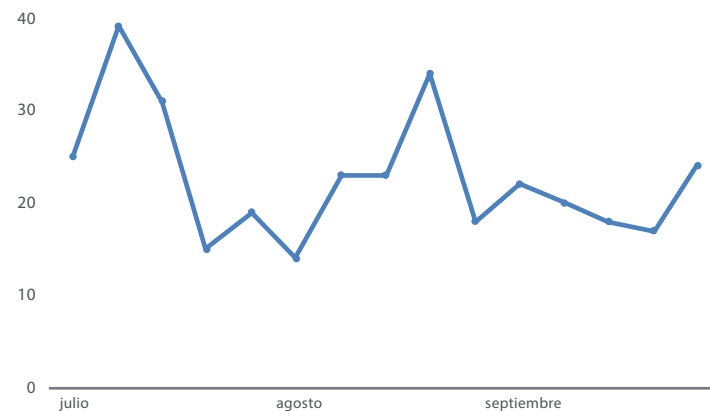
Tendencia de la atención telefónica



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

Atención Presencial

Tendencia de la atención telefónica



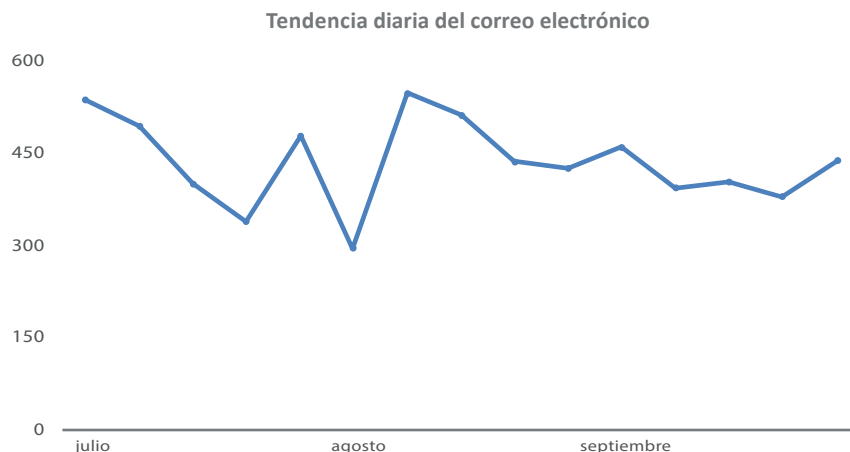
La Superintendencia de la Economía Solidaria durante el tercer trimestre atendió a **342 usuarios presencialmente**.

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

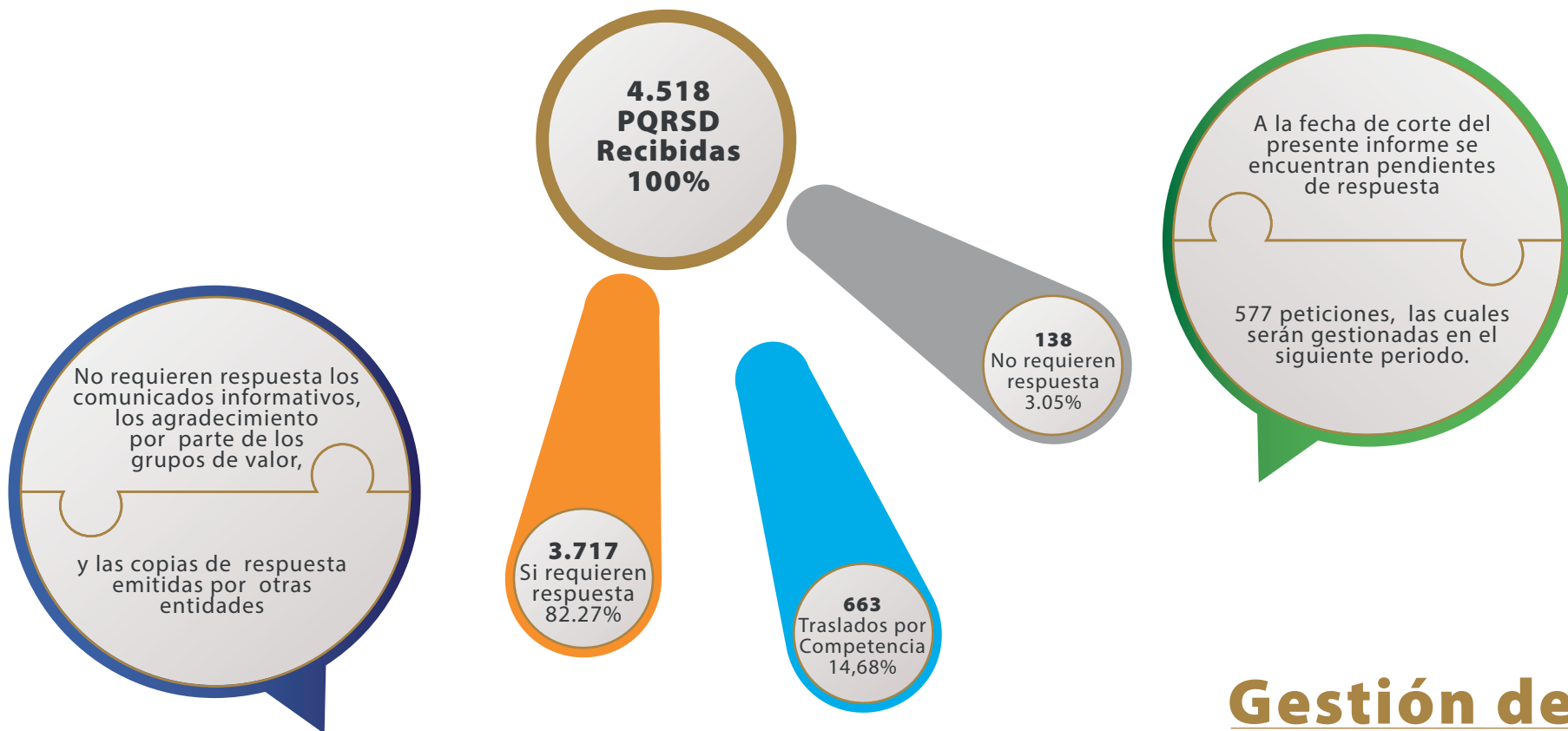
Fuente: base de datos Centro de Atención al Usuario - CAU y Digiturno

Atención Virtual

La Superintendencia de la Economía Solidaria a través **del correo atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co 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



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 PQRS D

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%
Total general	4.518	100.00%



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

