



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



Supersolidaria



Introducción

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

El periodo reportado corresponde al segundo trimestre del año 2025, comprendido entre el 1.º de abril y el 30 de junio. El presente informe constituye un insumo estratégico para la toma de decisiones basada en datos y evidencias por parte de la alta dirección y los líderes de proceso, con el propósito de fortalecer el mejoramiento continuo en la atención al ciudadano y promover la generación de confianza entre nuestros grupos de valor e interés.



Supersolidaria

Acceso a la Información Pública

De conformidad con lo dispuesto en 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», la cual 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; se informa que las entidades públicas están obligadas a publicar en sus sitios web las diferentes categorías de información exigidas por la normativa.

En cumplimiento de lo anterior, se comunica a los grupos de valor que en el portal web de la Superintendencia de la Economía Solidaria (www.supersolidaria.gov.co) se encuentra disponible **el enlace directo Transparencia y acceso a la información pública**, a través del cual podrán consultar la información institucional de su interés.





Supersolidaria

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

<http://www.supersolidaria.gov.co/>
24 horas



Soporte del capturador SICSES

Línea directa: (601) 7 46 95 11 - Opción 1

Línea Supersolidaria: (601) 7 56 05 57

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Atención virtual: preguntascapturador@supersolidaria.gov.co
y través de Hangouts



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.

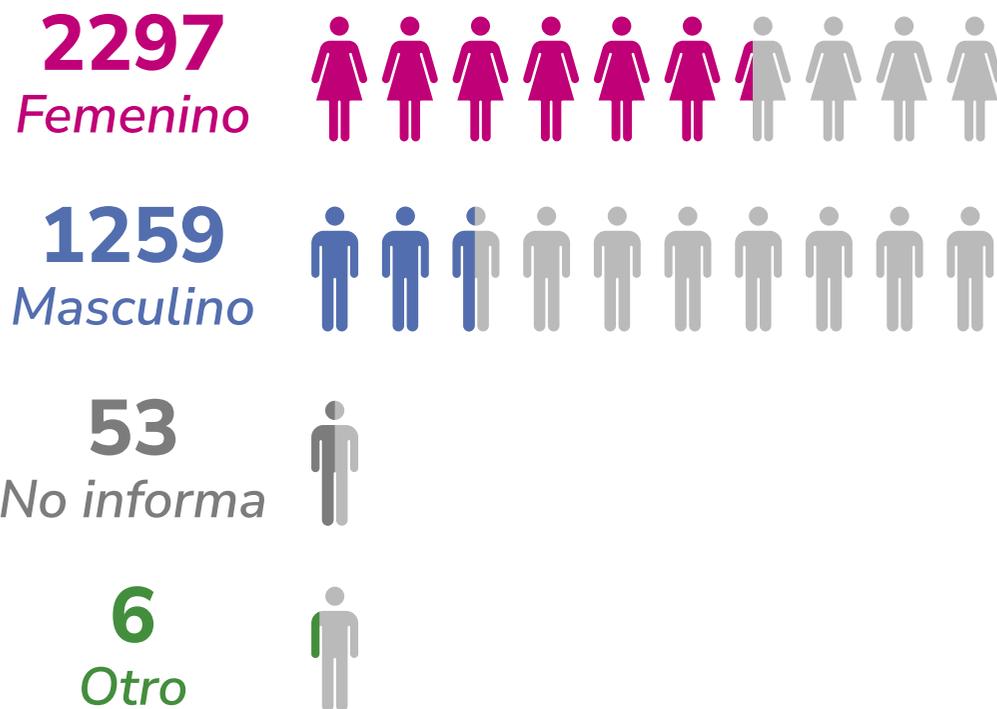


Canales de atención telefónica (Jornada continua)

(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.

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

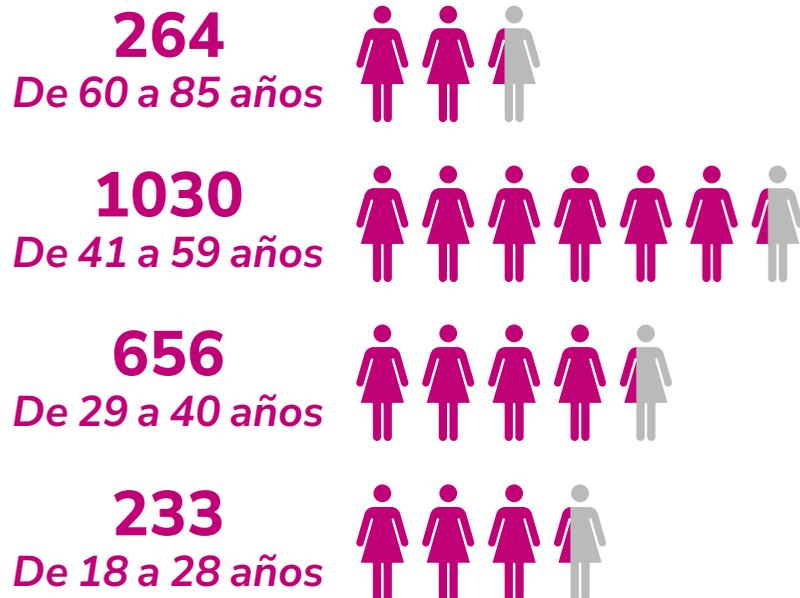
Fuente: Base de datos de ciudadanía atendida presencial y telefónicamente.



Supersolidaria

Personas atendidas por rango de edad

Mujeres



Hombres



Imagen 2. Caracterización por rangos de edad

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



Supersolidaria

Representación porcentual de personas atendidas por identidad étnica y estado civil

Estado civil

38,26%

Soltero (a)



36,84%

Casado (a)



14,06%

Unión marital de hecho



0,84%

Divorciado (a)



2,07%

Viudo (a)



Identidad étnica

96,49%

Ninguno



1,02%

Afrocolombiano
(palenquero(a),
negro(a), mulato(a))



0,53%

Indígena

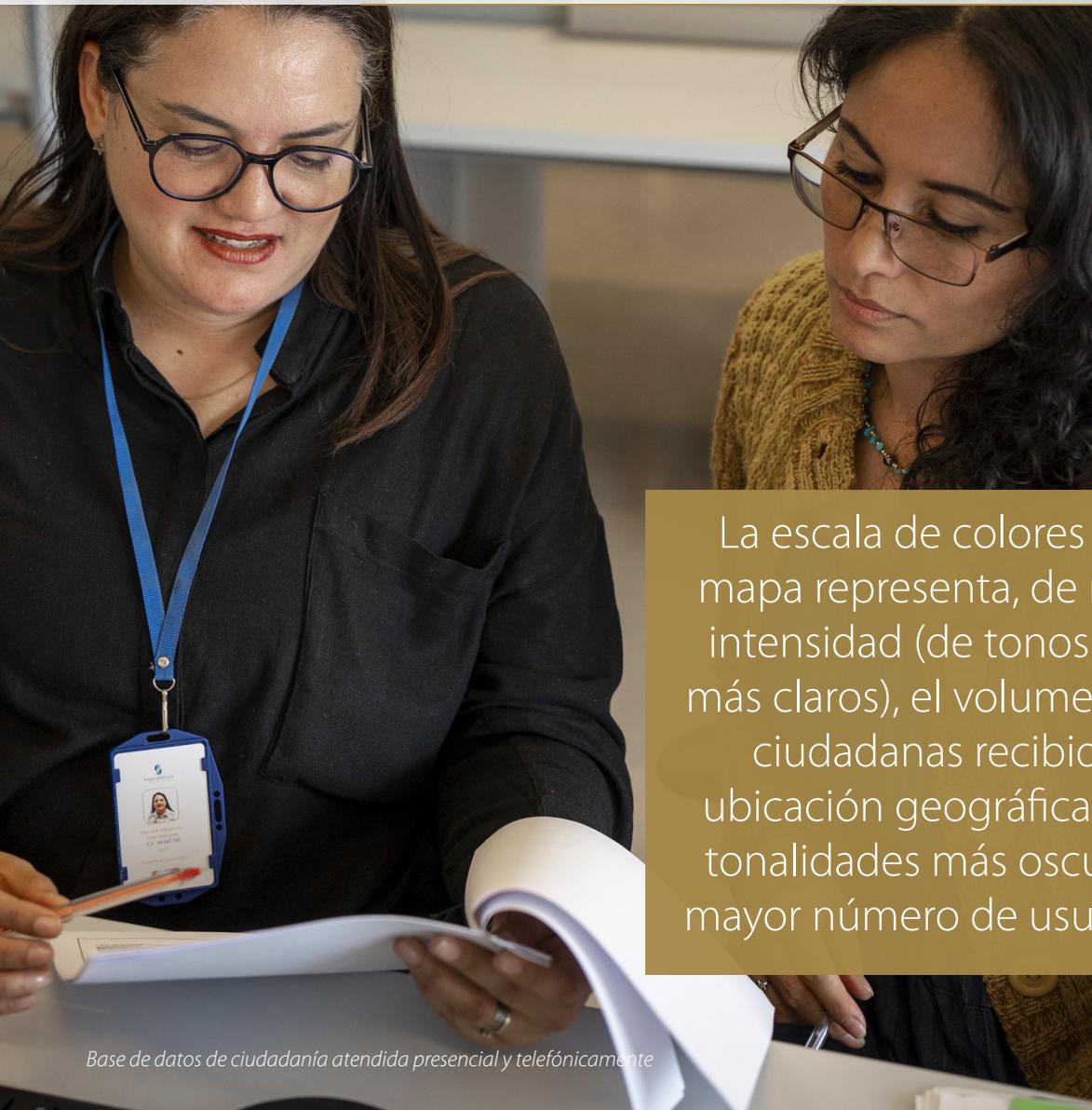


*No se tienen en cuenta a las ciudadanías que no informaron estado civil y/o etnia.

Base de datos de ciudadanía atendida presencial y telefónicamente.

Imagen 3. Caracterización por identidad étnica y estado civil

Ciudadanía atendida por ubicación geográfica



La escala de colores utilizada en el mapa representa, de mayor a menor intensidad (de tonos más oscuros a más claros), el volumen de solicitudes ciudadanas recibidas según su ubicación geográfica. Las zonas con tonalidades más oscuras indican un mayor número de usuarios atendidos.

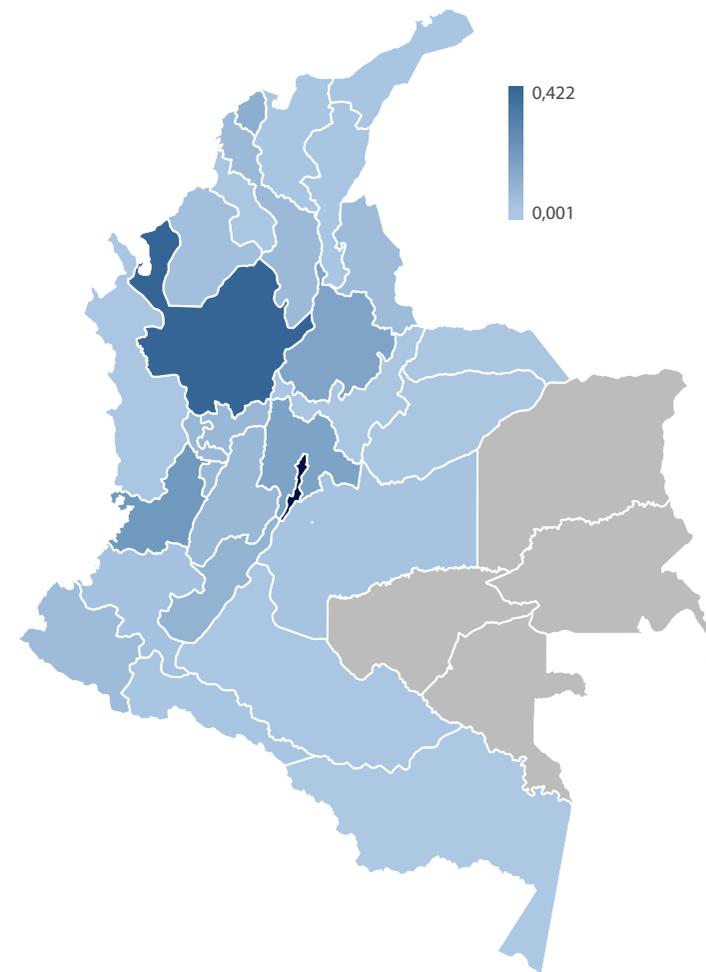


Imagen 4. Caracterización de ciudadanía por ubicación geográfica



Supersolidaria

Atención Telefónica

La Superintendencia de la Economía Solidaria durante el segundo trimestre atendió a **3.016 ciudadanos** telefónicamente. A continuación, se puede ver la tendencia de las solicitudes allegadas a este canal por mes.

Tendencia de la atención telefónica

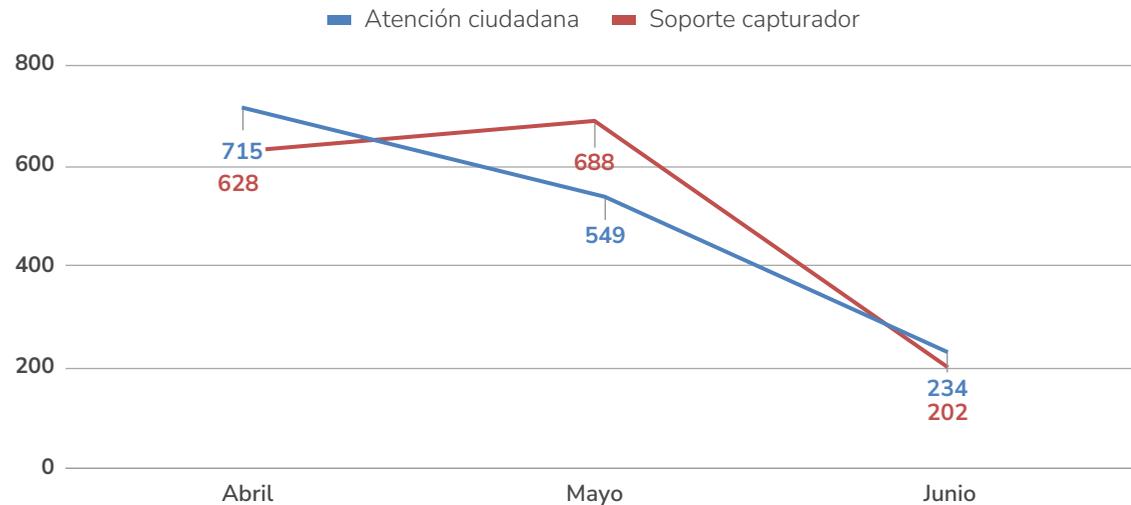
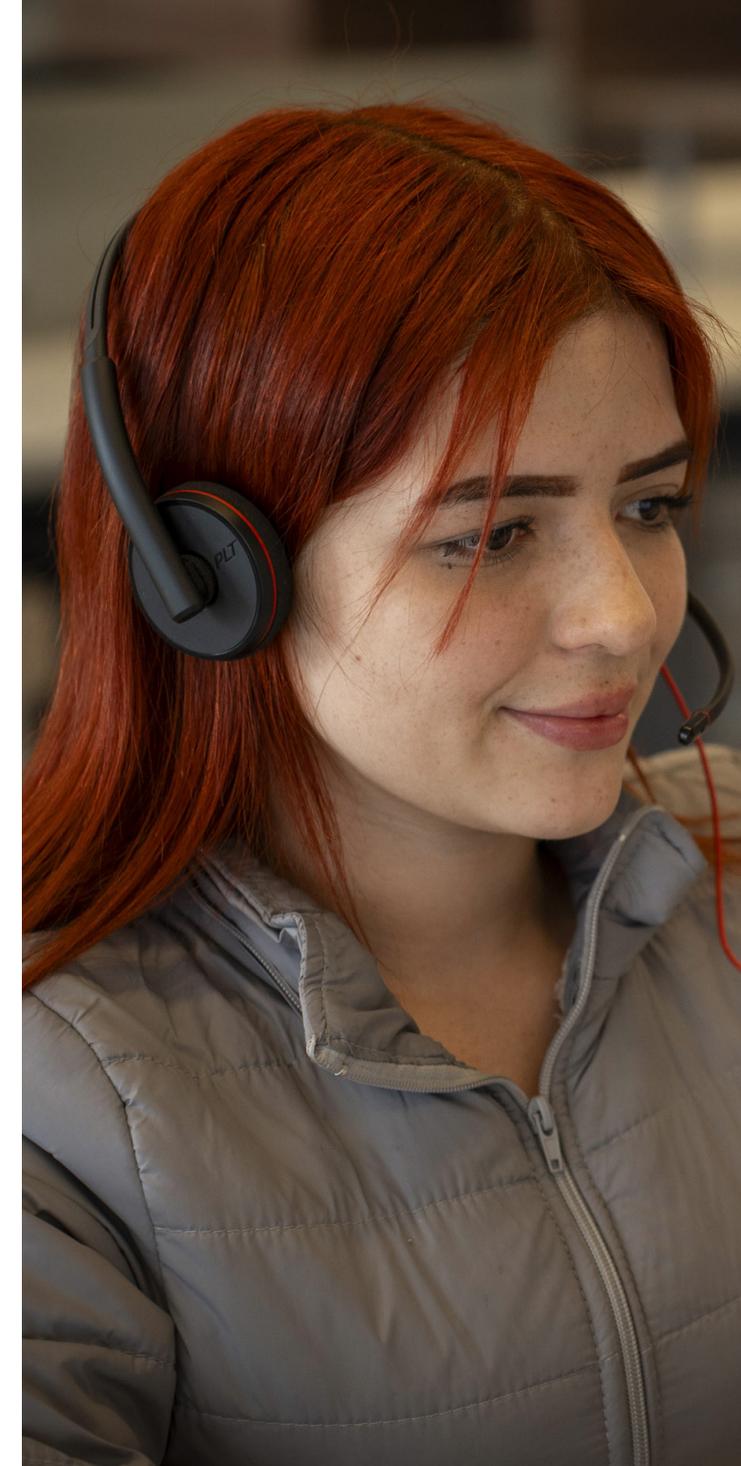


Imagen 5. Tendencia de la atención telefónica

Base de datos de ciudadanía atendida presencial y telefónicamente.





Supersolidaria



Atención presencial

La Superintendencia de la Economía Solidaria durante el segundo trimestre atendió a **347 personas** presencialmente. A continuación, se puede ver la tendencia de la atención presencial por mes.

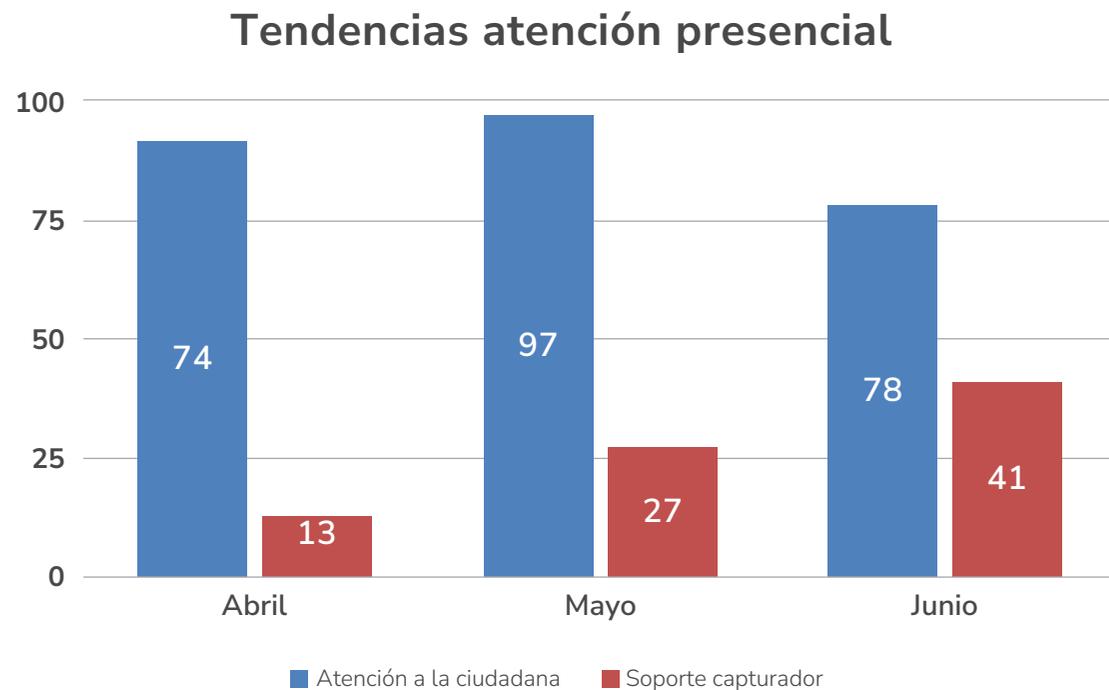


Imagen 6. Tendencia atención presencial

Base de datos de ciudadanía atendida presencial y telefónicamente.



Supersolidaria

Atención Virtual

La Superintendencia de la Economía Solidaria a través del correo **atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co** recibió **7.976 solicitudes virtuales** durante el segundo trimestre. A continuación, se puede ver la tendencia de la atención presencial por mes y día.

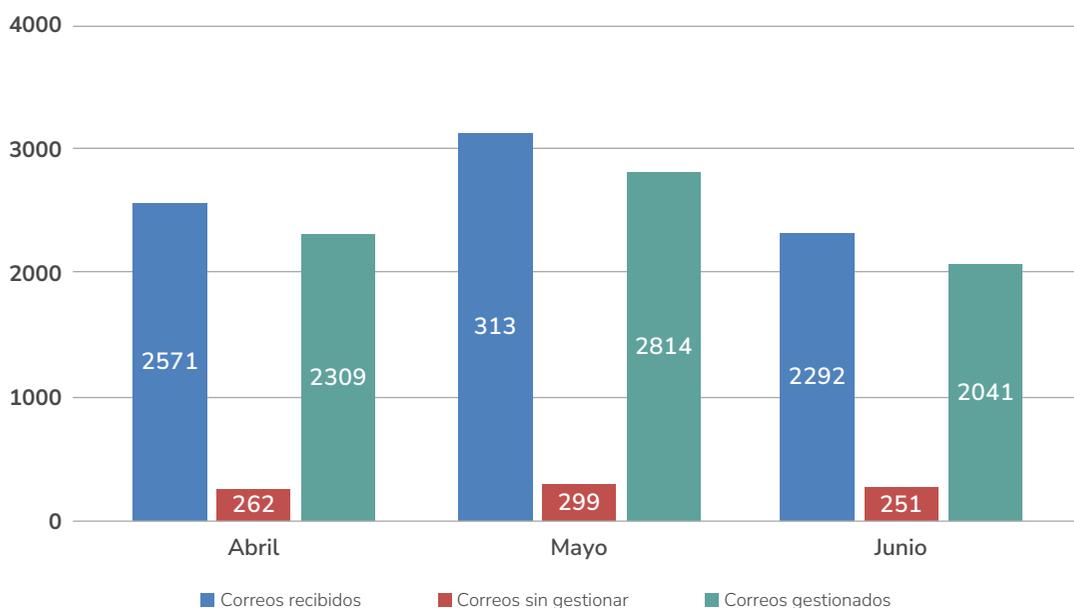
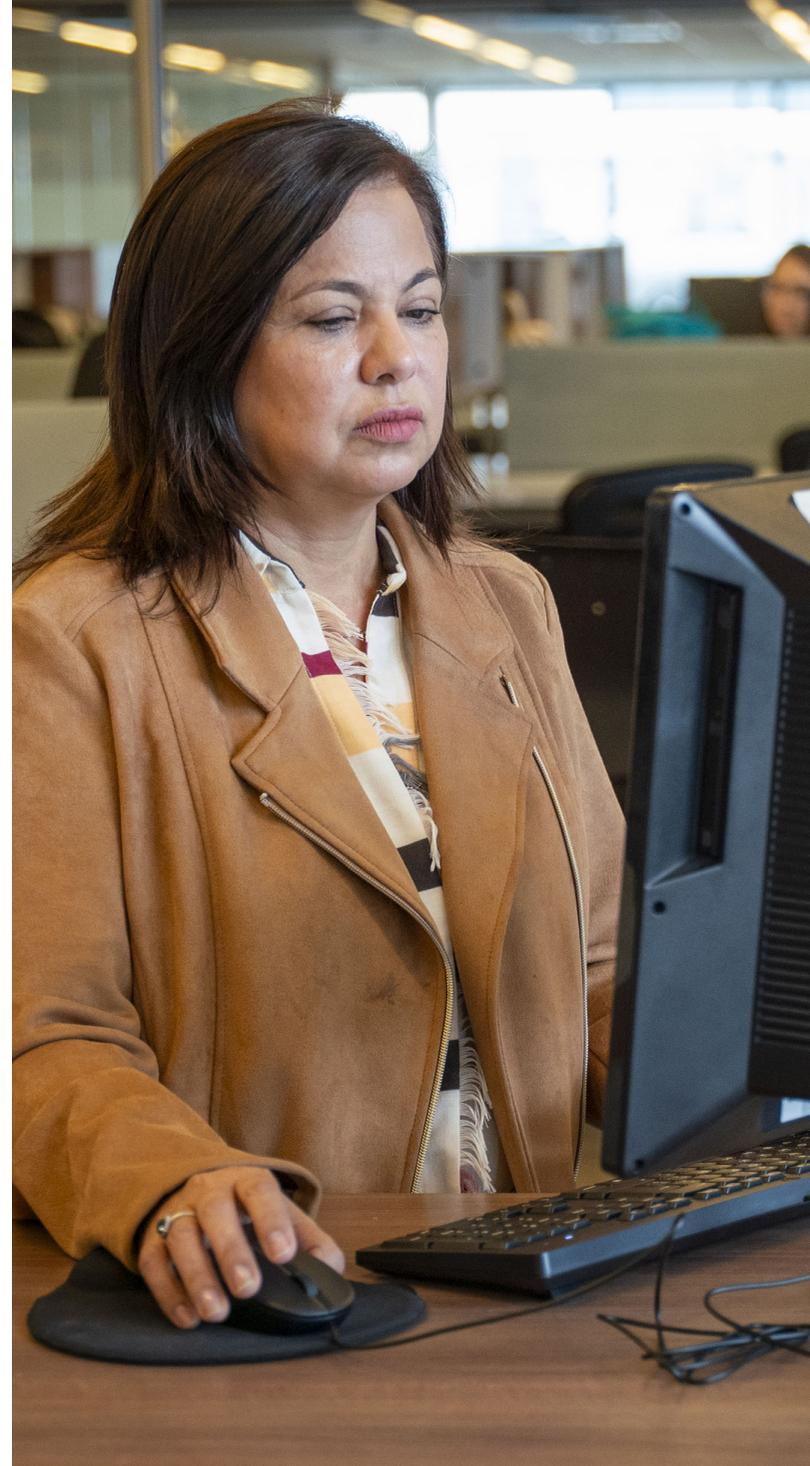


Imagen 7. Tendencia de correos electrónicos

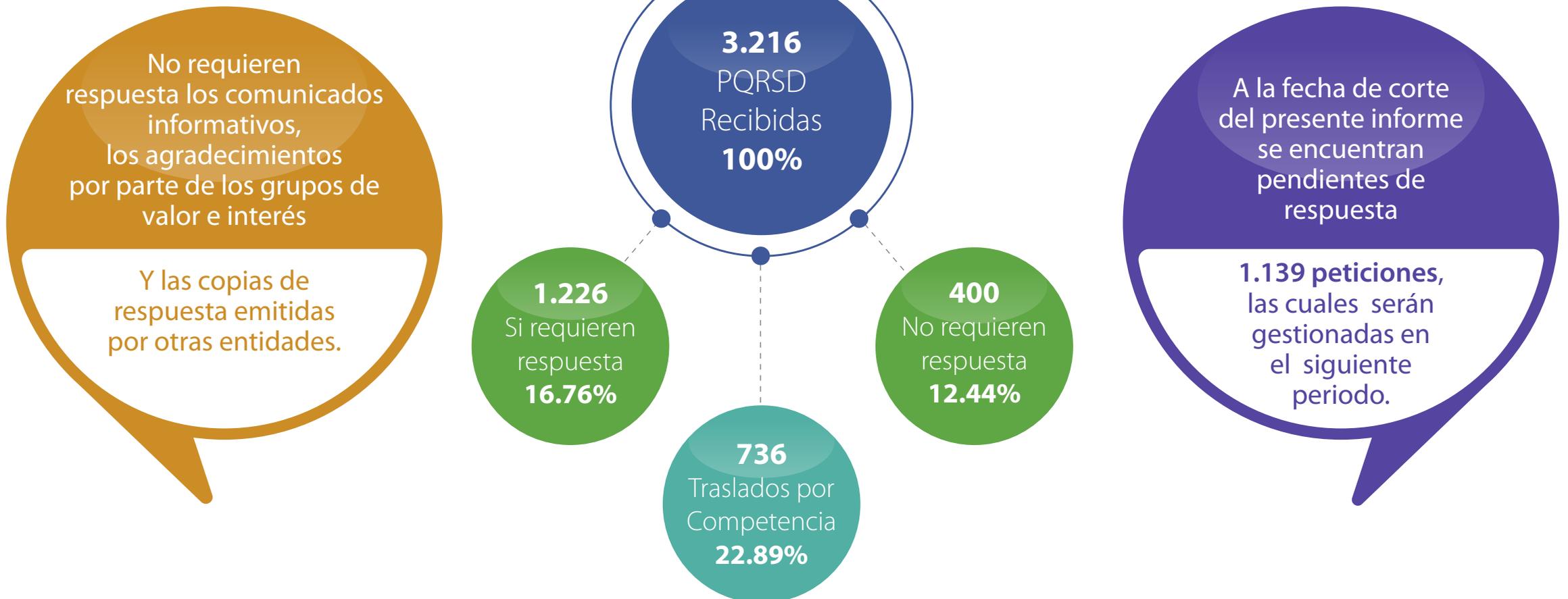
Fuente: Correo atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co





Supersolidaria

Gestión de las PQRSDf recibidas





Supersolidaria

Gestión de las PQRSDF recibidas

Recibidas por canal
de atención 

10.01%
Sede Electrónica.

89.99%
Correo Electrónico.
Correo Postal.
Radicación Personal.

Tiempo promedio
de respuesta 

12 días hábiles
Tiempo promedio de
respuesta de las PQRSDF.

12 días hábiles
Tiempo promedio
de traslado por
competencia .

Términos de
respuesta 

1.131
**Respondidas dentro
de los términos**
71,04%

461
**Respondidas fuera
de los términos**
28,96%

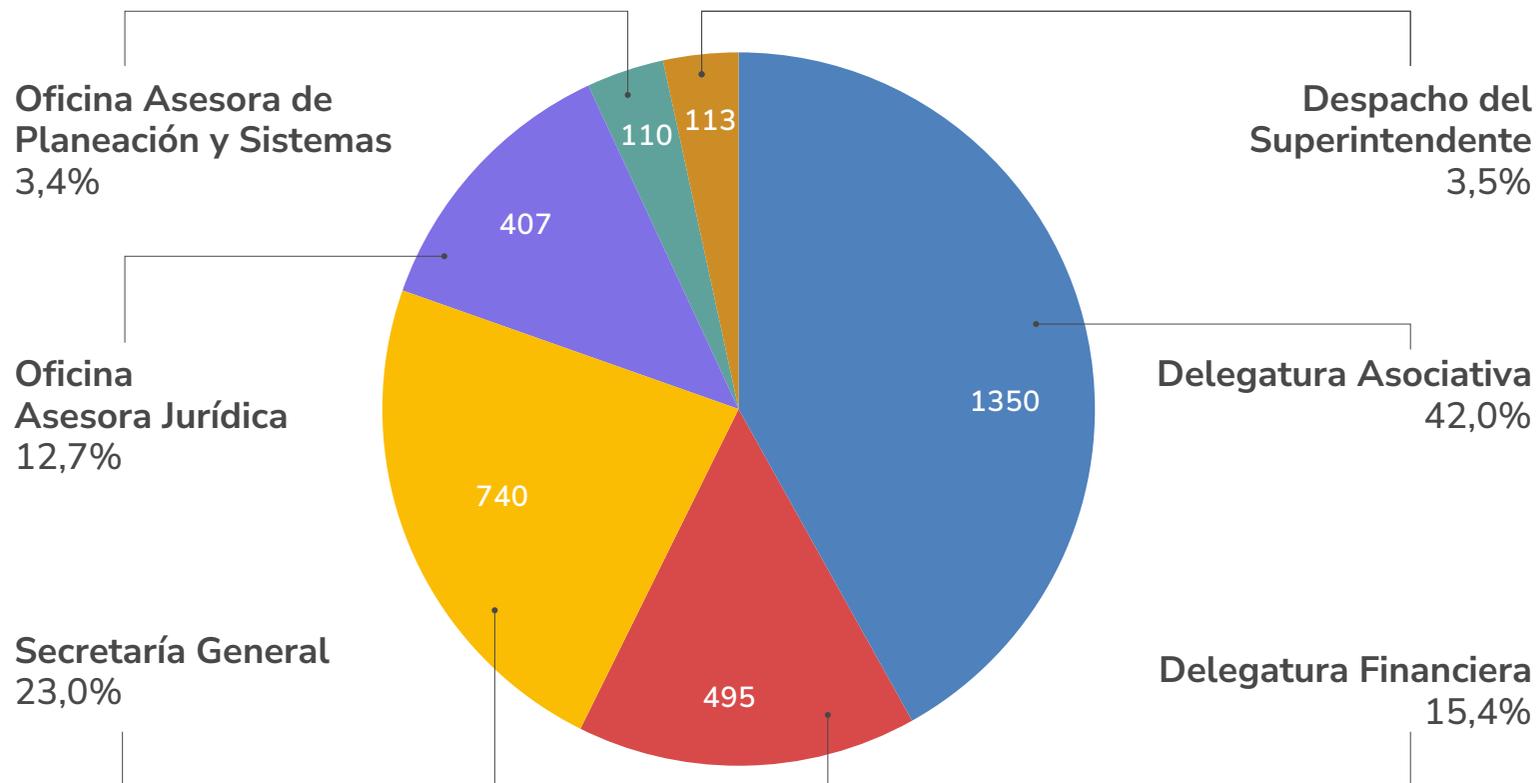
1.139
**Pendientes
por Responder**
35,42%



Supersolidaria



PQRSDf asignadas a dependencias



El **41,98% de las PQRSD** de las PQRSDf asignadas a la Delegatura Asociativa, corresponden a las Organizaciones Solidarias del Sector Real.



Supersolidaria



Recomendaciones

1

Se recomienda a la ciudadanía utilizar la sede electrónica de la Supersolidaria para adelantar trámites en línea, adicionalmente hacer seguimiento a sus solicitudes a través del botón de consulta dispuesto en la página web

<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



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

