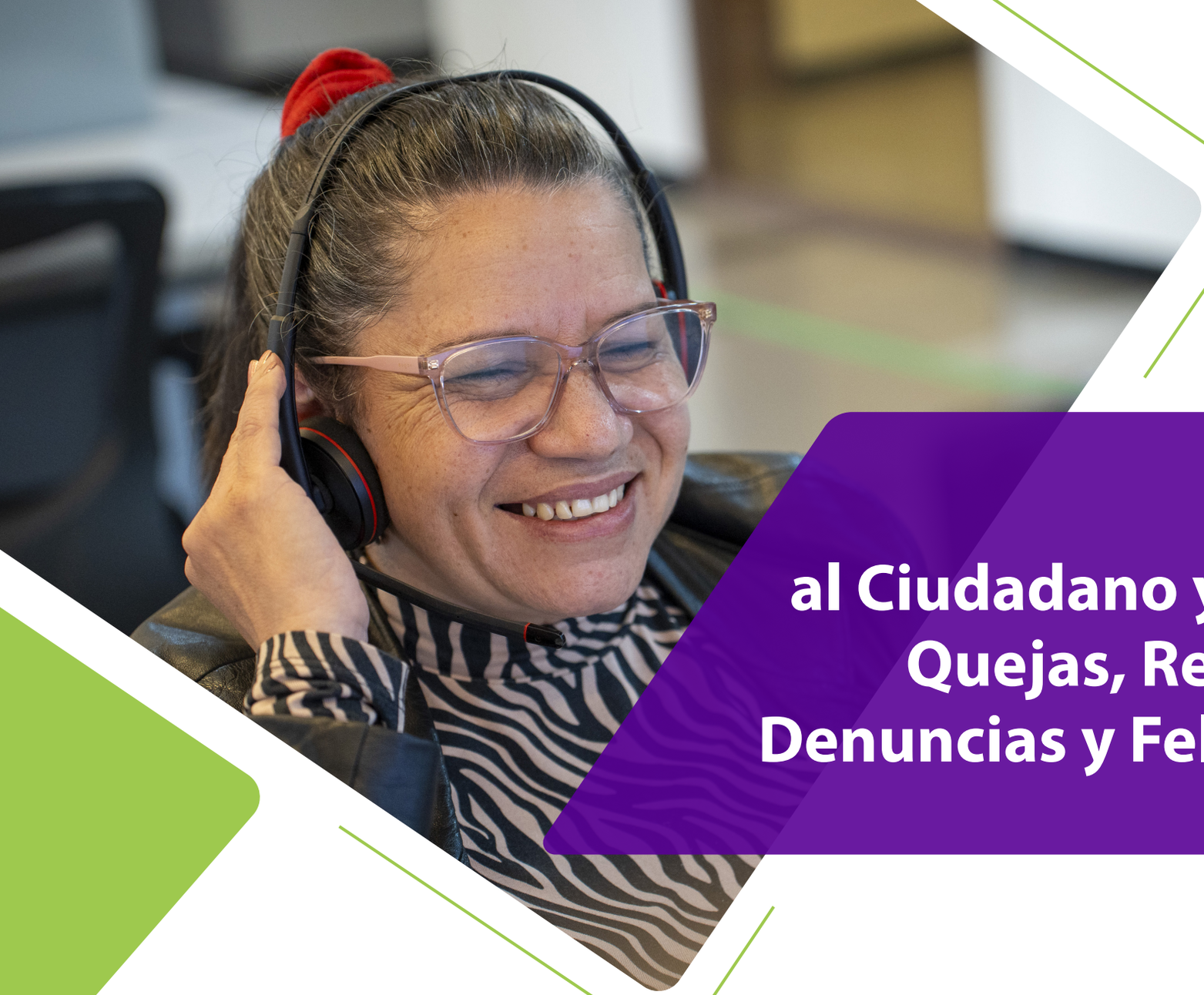


Supersolidaria

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

Tercer trimestre 2026

Grupo Relacionamiento con la ciudadanía

Octubre 2026

Supersolidaria

Contenido

1 Introducción

2 Acceso a la información pública

3 PQRSDF recibidas en el trimestre

4 Comparación de PQRSDF recibidas en periodos anteriores

5 Canales de Atención y Comunicación

6 PQRSDF recibidas por canal de atención Telefónico

7 PQRSDF recibidas por canal de atención presencial

8 PQRSDF recibidas por canal de atención electrónico

9 PQRSDF asignadas por dependencias

10 Gestión de respuestas por dependencia

11 Análisis de Traslados por Competencia

12 Gestión de las PQRSDF recibidas

13 Gestión de las PQRSDF recibidas

14 Conclusiones

15 Recomendaciones



Supersolidaria

1. Introducción

El presente documento corresponde al informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (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 julio y el 30 de septiembre de 2026.

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 4.503 PQRSDF** recibidas por la entidad durante el tercer trimestre 2026.

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.



3. PQRSD recibidas en el trimestre

De acuerdo con el promedio de días de respuesta por tipo de trámite normalizado, las consultas registraron el mayor tiempo promedio de atención, con **44 días,** ubicándose como el trámite que presentó el mayor tiempo de gestión durante el periodo analizado.

En un segundo nivel se encuentran los reclamos y las PQRSDF relacionadas con las organizaciones vigiladas, ambos con un promedio de **22 días** de respuesta.

Por su parte, las quejas y las peticiones incompletas presentaron un promedio de **12 días** de respuesta, evidenciando tiempos de gestión inferiores frente a los trámites anteriormente señalados.

Finalmente, las denuncias registraron un promedio de **10 días**, mientras que las solicitudes clasificadas como “No es competencia de la entidad” presentaron el menor tiempo promedio de respuesta, con **6 días**.

En términos generales, se observa una diferencia significativa entre los tiempos de respuesta de los diferentes tipos de trámite, destacándose las consultas, con **44 días**, como la categoría con mayor promedio, mientras que los trámites clasificados como “No es competencia de la entidad” registraron el menor promedio, con 6 días.



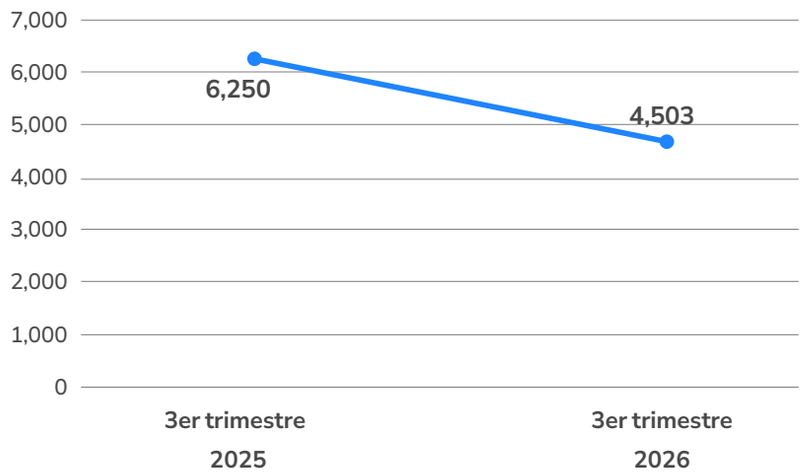
Nota: Información en días calendario

Supersolidaria

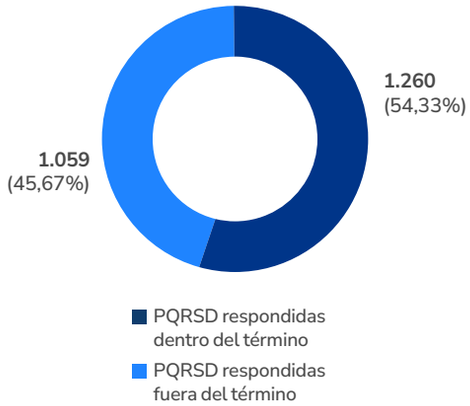
4. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores

En el tercer trimestre de 2026, se registró una disminución del **27,95%** en el número de PQRSDF recibidas en comparación con el tercer trimestre de 2025, pasando de **6.250 a 4.503** solicitudes, lo que representa una reducción de **1.747** PQRSDF. El tercer trimestre de 2025 presentó un volumen elevado de solicitudes, asociado al impacto generado por el ciberataque ocurrido durante 2025, que afectó la operación de los sistemas y generó acumulación y posterior recepción de requerimientos. En contraste, el comportamiento registrado durante el tercer trimestre de 2026 refleja una disminución en el volumen de PQRSDF recibidas, frente al periodo comparativo del año anterior.

Comparación de PQRSDF recibidas



Cumplimiento de terminos





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

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.

Sede electrónica
https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/info/inicio.do#no-back-button



Soporte ADA
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.



Supersolidaria

6. PQRSD recibidas por canal de atención telefónico

La Superintendencia de la Economía Solidaria durante el tercer trimestre atendió a **2.237** ciudadanos telefónicamente. A continuación, se puede ver la tendencia de las solicitudes allegadas a este canal por mes

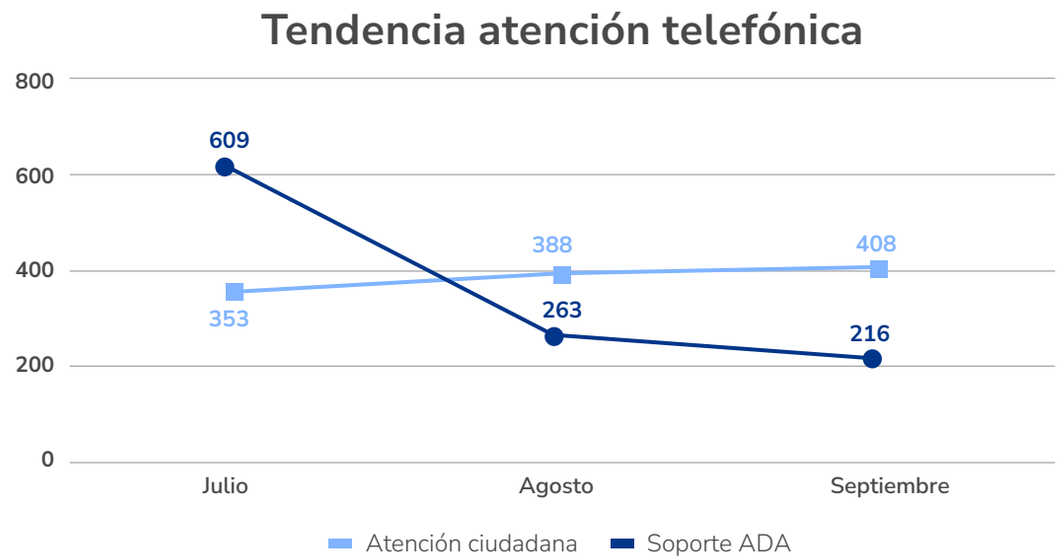


Imagen 5. Tendencia de la atención telefónica

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

7. PQRSD recibidas por canal de atención presencial

La Superintendencia de la Economía Solidaria durante el tercer trimestre 2026 atendió a **368** personas presencialmente. A continuación, se puede ver la tendencia de la atención presencial por mes.

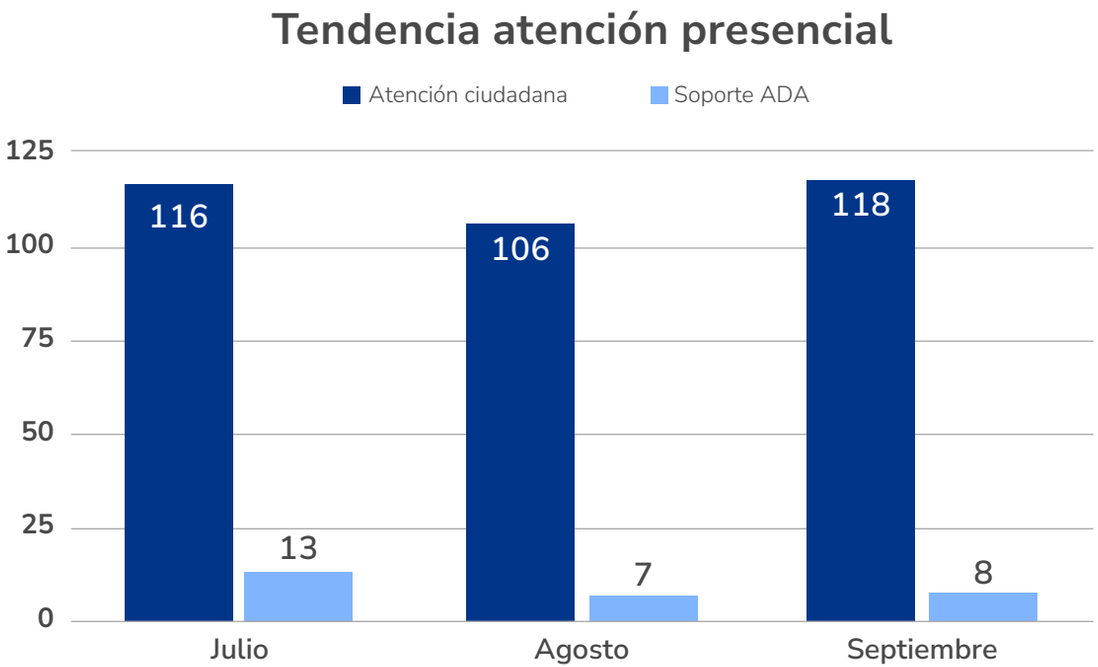


Imagen 6. Tendencia atención presencial

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





Supersolidaria

8. PQRSD recibidas por canal de atención electrónico

La Superintendencia de la Economía Solidaria a través del correo **atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co** recepcionó **6.094 solicitudes virtuales** durante el tercer trimestre 2026.
A continuación, se puede ver la tendencia de la atención electrónica por mes.

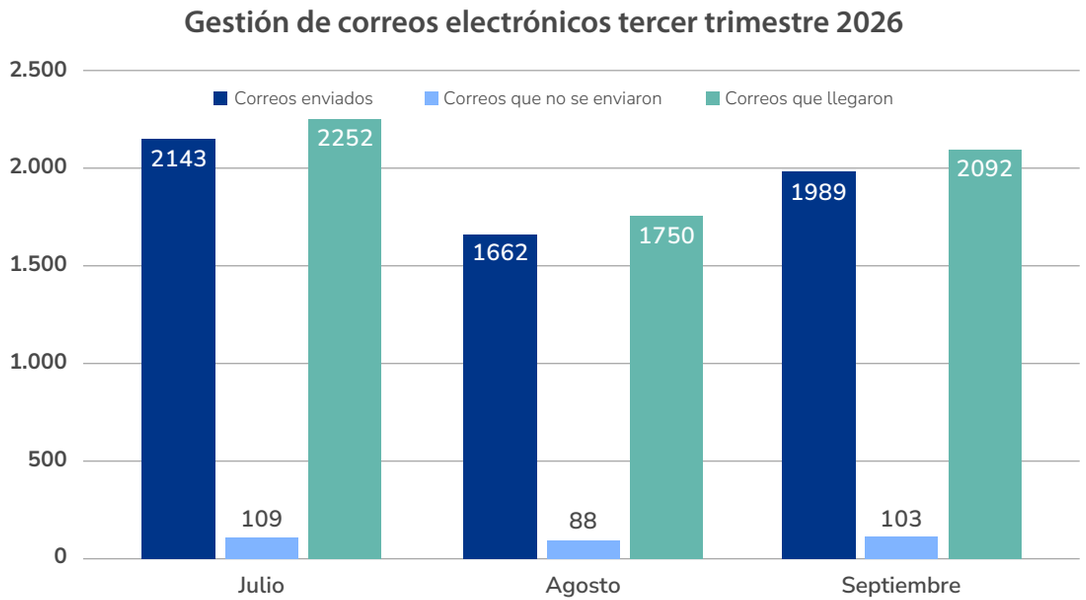
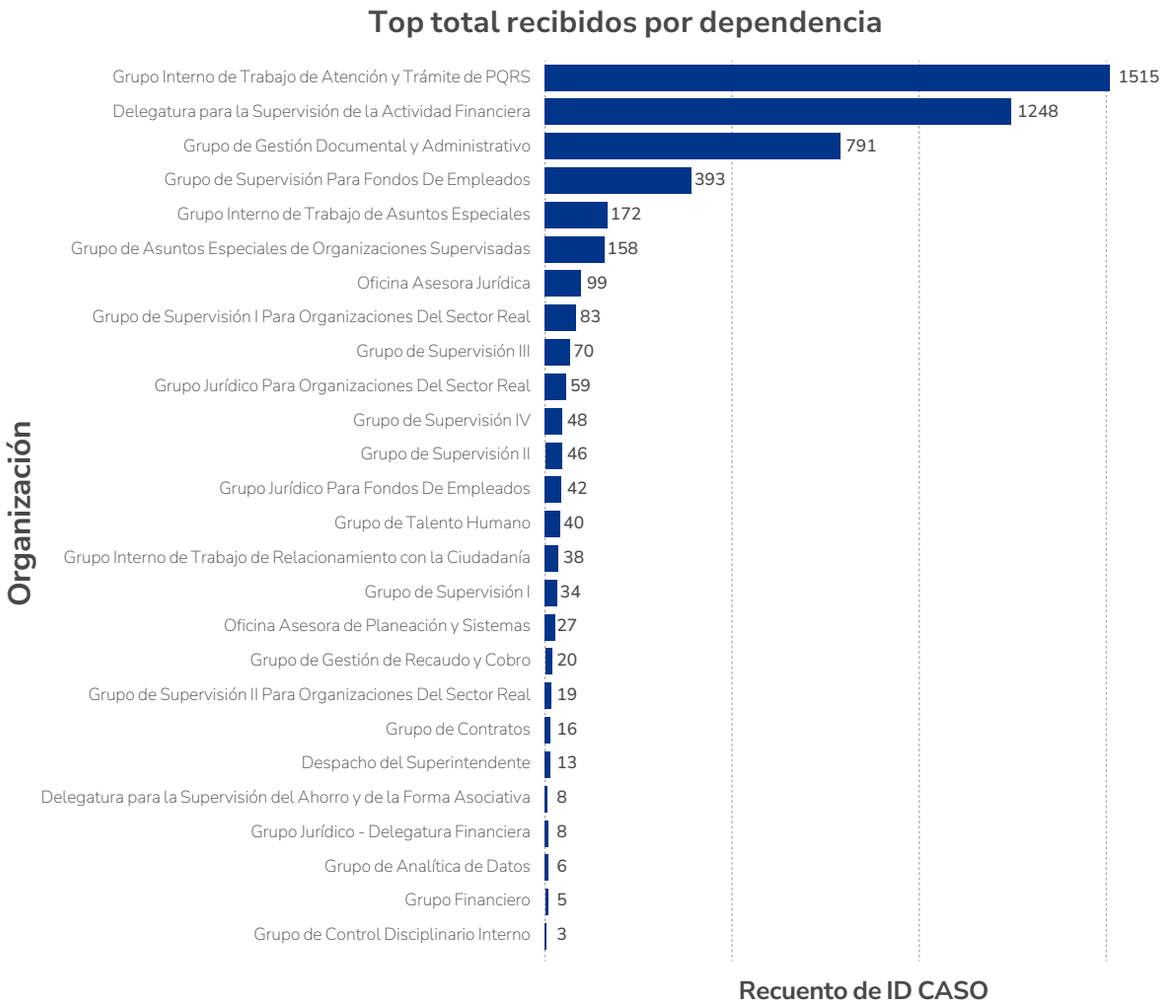


Imagen 7. Tendencia de correos electrónicos

Fuente: Correo atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co

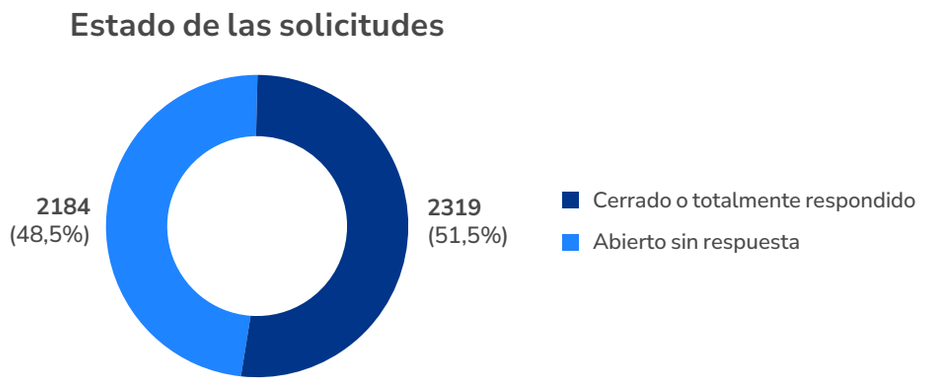
Supersolidaria

9. PQRSDF asignadas por dependencias



El **33,64%** de las PQRSDF fueron asignadas al Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS, seguido por la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera, con el **27,71%,** y el Grupo de Gestión Documental y Administrativo, con el **17,56%**. En conjunto, estas tres dependencias concentraron el **78,91%** del total de solicitudes recibidas, evidenciando una alta concentración de la gestión en estas áreas.

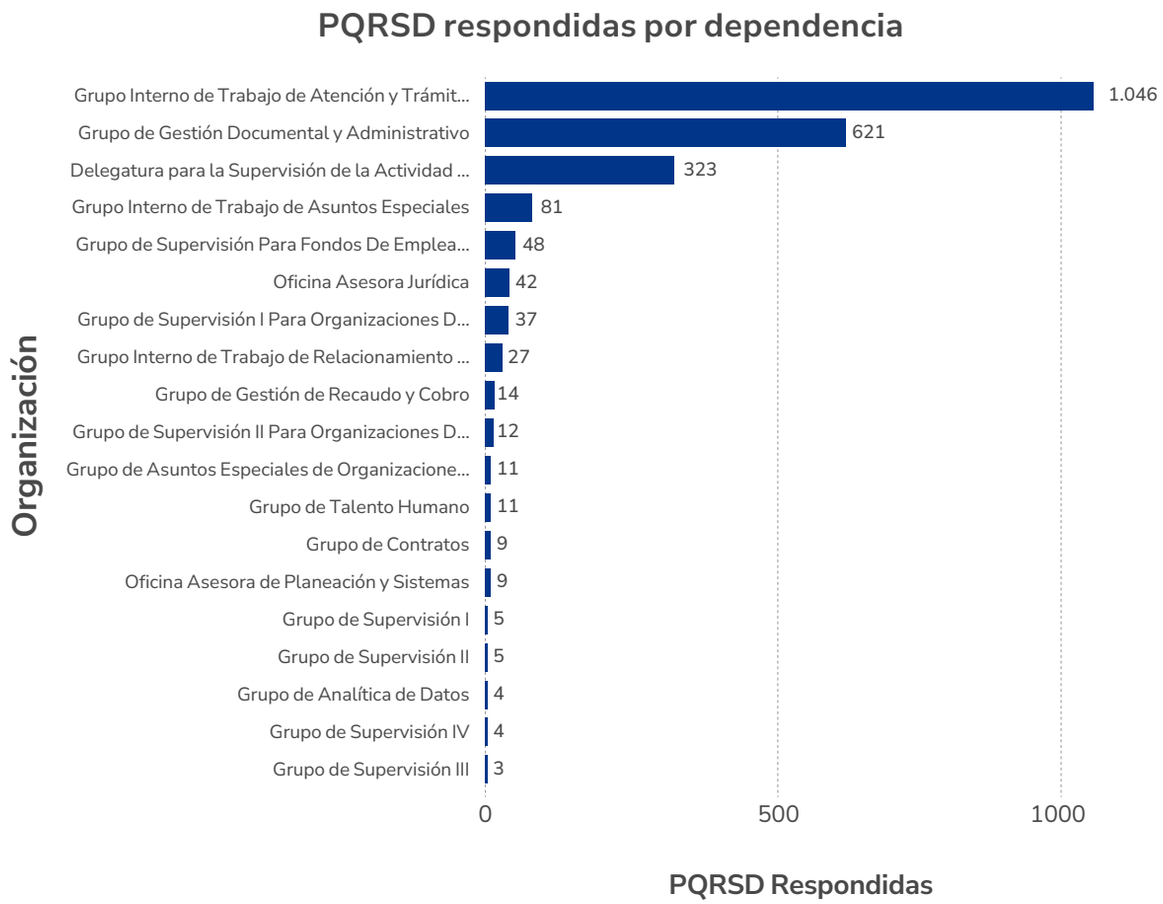
Adicionalmente, el **8,72%** de las PQRSDF fueron asignadas al Grupo de Supervisión para Fondos de Empleados, el **3,81%** al Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Especiales, el **3,5%** al Grupo de Asuntos Especiales de Organizaciones Supervisadas y el **2,19%** a la Oficina Asesora Jurídica. Las demás dependencias registraron participaciones individuales inferiores al **2%**, evidenciando que la mayor carga de solicitudes se concentró principalmente en las áreas encargadas de la atención y trámite de PQRS, la supervisión de la actividad financiera y la gestión documental y administrativa.





Supersolidaria

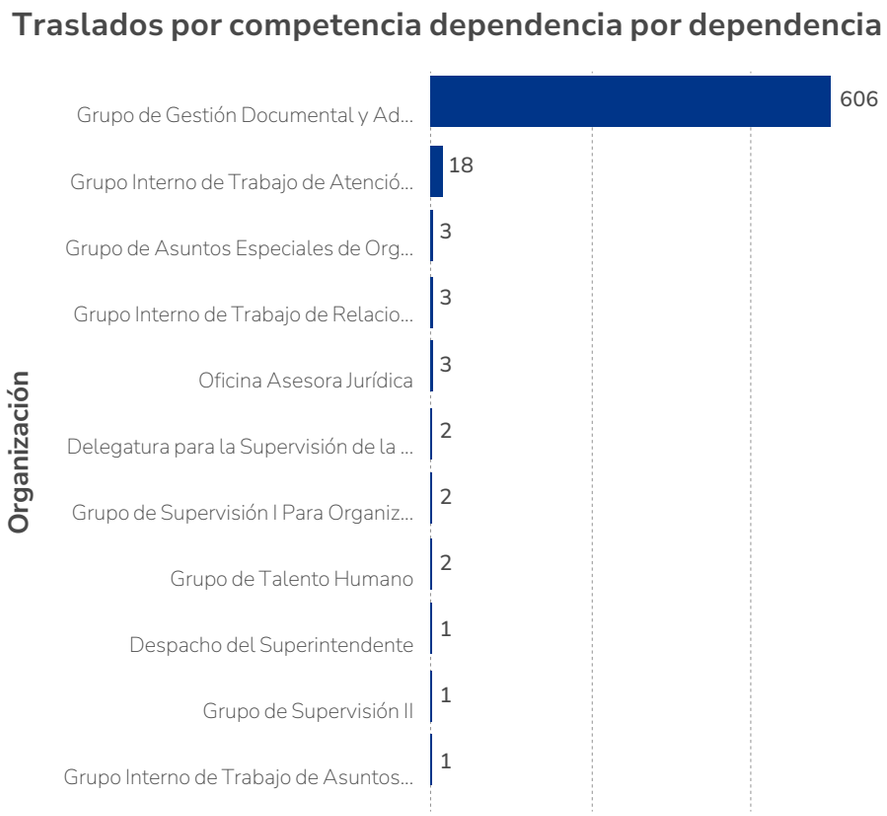
10. Gestión de respuestas por dependencia



La mayor cantidad de PQRSDF respondidas fue gestionada por el Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS, con **1.046** respuestas, seguido por el Grupo de Gestión Documental y Administrativo, con **621**, y la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera, con **323** respuestas. En conjunto, estas tres dependencias registraron 1.990 respuestas, equivalentes al **85,81%** del total de PQRSDF respondidas, evidenciando una alta concentración de la gestión en estas áreas.

Adicionalmente, el Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Especiales registró **81** respuestas **(3,49%)**, seguido por el Grupo de Supervisión para Fondos de Empleados, con **48 (2,06%)**, y la Oficina Asesora Jurídica, con **42 (1,81%)**. Por su parte, el Grupo de Supervisión I para Organizaciones del Sector Real registró **37** respuestas **(1,59%)**. Las demás dependencias presentaron participaciones individuales inferiores al **1 %**, evidenciando que la gestión de las respuestas se concentró principalmente en las áreas responsables de la atención y trámite de PQRS, la gestión documental y administrativa y la supervisión de la actividad financiera.

11. Análisis de traslados por competencia



La mayor cantidad de traslados por competencia fue gestionada por el Grupo de Gestión Documental y Administrativo, con **606** traslados, equivalentes al **94,39%** del total registrado. Esta dependencia concentra ampliamente la gestión de los traslados, evidenciando su participación principal en la recepción y direccionamiento de las solicitudes que, por competencia, deben ser remitidas a otras áreas.

En segundo lugar, el Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS registró **18** traslados, correspondientes al **2,80%**. Por su parte, el Grupo de Asuntos Especiales de Organizaciones Supervisadas, el Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía y la Oficina Asesora Jurídica registraron **3** traslados cada uno, equivalentes individualmente al **0,47%**.

Asimismo, la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera, el Grupo de Supervisión I para Organizaciones y el Grupo de Talento Humano registraron **2** traslados cada uno **(0,31%)**, mientras que el Despacho del Superintendente, el Grupo de Supervisión II y el Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Especiales registraron 1 traslado cada uno **(0,16%)**.

En términos generales, de los **642** traslados registrados, se evidencia una alta concentración en el Grupo de Gestión Documental y Administrativo, que gestionó más del **94%** del total, mientras que las demás dependencias presentaron una participación significativamente menor.

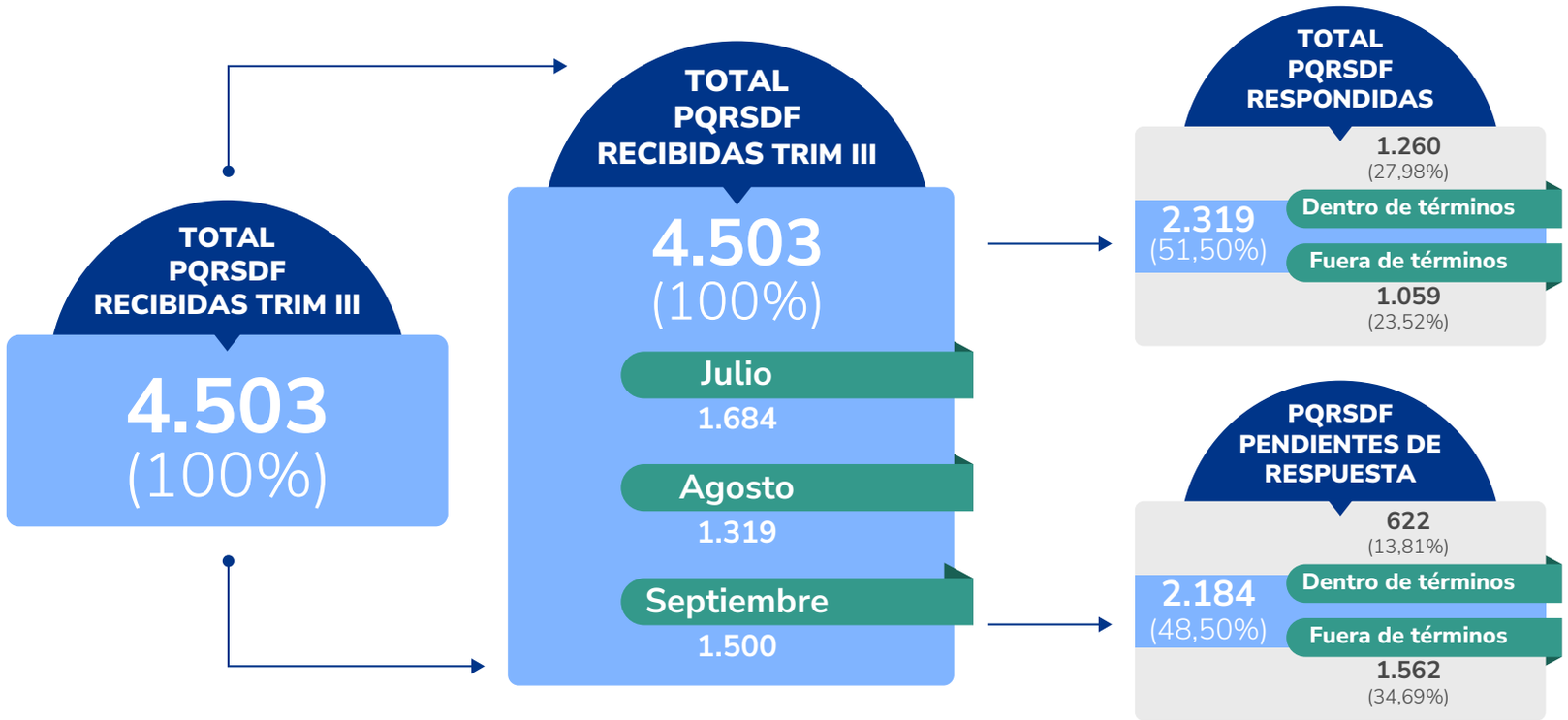


12. Gestión de las PQRSDF recibidas

Durante el tercer trimestre de 2026 se recibieron un total de **4.503 PQRSDF**, distribuidas de la siguiente manera: **1.684** en julio **(37,40%)**, **1.319** en agosto **(29,29%)** y **1.500** en septiembre **(33,31%)**. Se observa que julio presentó el mayor volumen de solicitudes, seguido de septiembre y agosto.

Del total de PQRSDF recibidas durante el trimestre, **2.319** fueron respondidas, equivalentes al **51,50%**, mientras que **2.184** solicitudes permanecen pendientes de respuesta, correspondientes al **48,50%** del total.

De las PQRSDF respondidas, **1.260** fueron atendidas dentro de los términos establecidos, equivalentes al **27,98%** del total recibido, mientras que **1.059** fueron respondidas fuera de términos, correspondientes al **23,52%**.



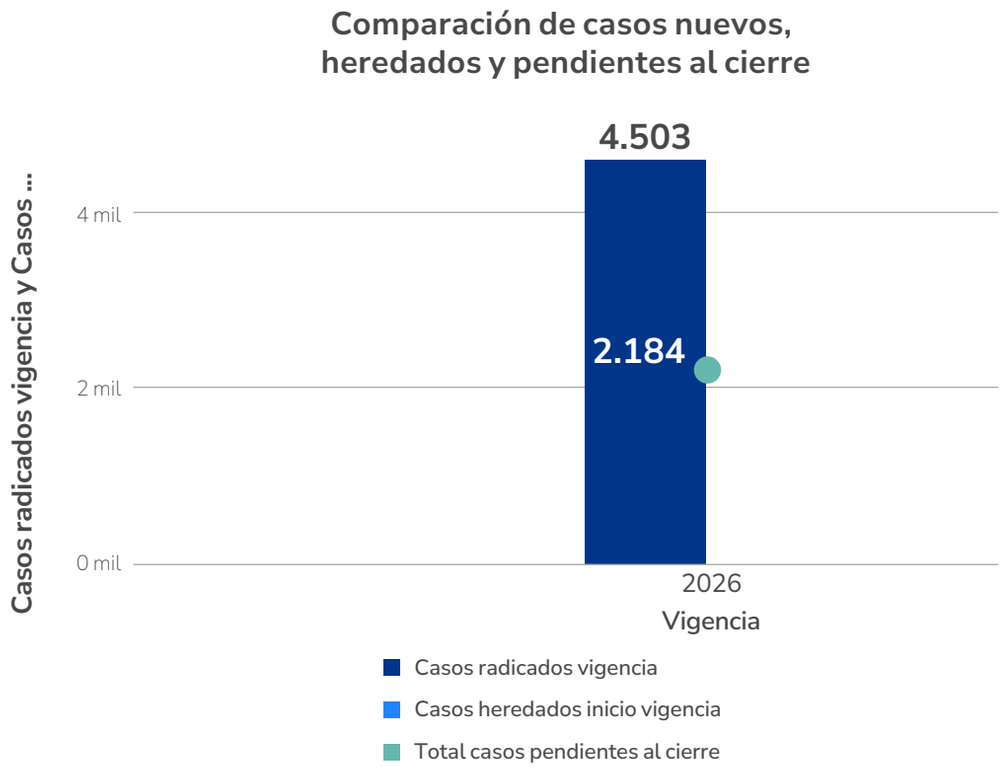
En cuanto a las PQRSDF pendientes de respuesta, **622** solicitudes se encuentran dentro de términos, equivalentes al **13,81%** del total recibido, mientras que **1.562** están fuera de términos, representando el **34,69%**.

En términos generales, el comportamiento evidencia que del **100%** de las PQRSDF recibidas durante el tercer trimestre de 2026, el **51,50%** ya han sido respondidas y el **48,50%** permanecen pendientes. Asimismo, se identifica que la mayor proporción corresponde a las solicitudes pendientes fuera de términos **(34,69%)**, aspecto que constituye un punto relevante para el seguimiento de la gestión y el fortalecimiento de los tiempos de respuesta.

Supersolidaria

13. PQRSDF críticos por dependencia





Conclusiones

Puntos positivos y de eficacia

- **Gestión de las solicitudes recibidas:** Durante el periodo analizado se registraron **4.503** PQRSDF, de las cuales **2.319** fueron respondidas, equivalentes al **51,50%** del total. Esto evidencia que más de la mitad de las solicitudes recibidas fueron gestionadas y cerradas durante el periodo.
- **Atención dentro de los términos establecidos:** De las **2.319** PQRSDF respondidas, **1.260** fueron atendidas dentro del término, correspondientes al **54,33%**, lo que evidencia que más de la mitad de las respuestas emitidas se gestionaron dentro de los tiempos establecidos.
- **Concentración de la gestión en las áreas responsables:** El mayor volumen de solicitudes fue recibido por el Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS, con **1.515** casos, seguido de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera, con **1.248**, y el Grupo de Gestión Documental y Administrativo, con **791**. Esto permite identificar claramente las dependencias que concentran la mayor demanda de gestión.
- **Identificación de oportunidades de seguimiento:** El informe cuenta con indicadores diferenciados entre solicitudes respondidas, pendientes, vencidas, tiempos promedio, trámites y dependencias, lo que facilita el seguimiento y la toma de acciones sobre los puntos críticos de la gestión.
- **Oportunidad en algunos tipos de trámite:** Las solicitudes de Información de Interés General, Quejas y Peticiones de Documentos registraron los menores tiempos promedio de respuesta, reflejando una gestión eficiente para estos requerimientos.

Conclusiones

Áreas de mejora y retos

- **Reducción del volumen de PQRSDF pendientes:** Se identifica como principal reto la gestión de las **2.184** PQRSDF pendientes de respuesta, que representan el **48,50%** de las solicitudes registradas. De estas, **1.562** se encuentran vencidas, lo que evidencia la necesidad de fortalecer el seguimiento y la gestión oportuna de los casos.
- **Fortalecimiento del cumplimiento de términos:** Aunque se respondieron **2.319** PQRSDF, únicamente **1.260** fueron atendidas dentro del término **(27,98%)**, mientras que **1.059** fueron respondidas fuera del término **(23,52%)**. El reto consiste en disminuir progresivamente las respuestas extemporáneas y fortalecer los mecanismos preventivos de control.
- **Atención prioritaria de las solicitudes vencidas:** La mayor concentración de PQRSDF vencidas se presenta en la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera **(563)** y el Grupo de Supervisión para Fondos de Empleados **(294)**, por lo que constituye un reto fortalecer el seguimiento específico a estas dependencias.

Recomendaciones

- Implementar un seguimiento prioritario a las PQRSDF vencidas, estableciendo alertas y responsables para cada caso, con énfasis en las dependencias que concentran el mayor número de vencimientos.
- Priorizar la gestión de los reclamos, teniendo en cuenta que constituyen la tipología con mayor número de solicitudes recibidas y concentran una proporción importante de las solicitudes vencidas.
- Mantener el monitoreo del indicador de cumplimiento de términos, buscando mejorar el resultado actual y disminuir progresivamente el porcentaje de respuestas fuera de término.



Supersolidaria

Correo institucional:
atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co

Correo notificación judicial:
notificacionesjudiciales@supersolidaria.gov.co

Avenida Calle 24 (Esperanza) N° 60 - 50 Piso 8
Centro Empresarial Gran Estación.

PBX: **(+57)(601)7 560 557**

Canal de denuncias por corrupción:
denunciasporcorrupcion@supersolidaria.gov.co

Línea Gratis:
018000-180-430

Horario de atención:
lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

www.supersolidaria.gov.co

Bogotá, Colombia