



Estrategia de servicio al ciudadano

Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía

Superintendencia de la Economía

Solidaria

2025



1. INTRODUCCIÓN

La Estrategia de Relacionamento con el Ciudadano de la Superintendencia de la Economía Solidaria para la vigencia 2025 se formula como un instrumento de gestión institucional orientado a fortalecer la interacción entre la Entidad y la ciudadanía, mediante la consolidación de acciones de atención, comunicación y relacionamiento que promuevan un servicio oportuno, accesible, transparente y de calidad.

Esta estrategia se enmarca en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y responde al compromiso de la Superintendencia de avanzar hacia una gestión pública centrada en las personas, que reconoce a la ciudadanía como eje fundamental del quehacer institucional. En este sentido, la Estrategia busca garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la participación, al acceso a la información y a una atención digna, teniendo en cuenta las necesidades, expectativas y particularidades de los diferentes grupos de valor.

Si bien la presente Estrategia se consolida en el mes de diciembre de 2025, su formulación recoge, organiza y formaliza las acciones que fueron implementadas de manera progresiva a lo largo de la vigencia, en materia de servicio al ciudadano, atención de solicitudes, comunicación institucional y fortalecimiento de los canales de interacción con la ciudadanía. Este ejercicio permite dar trazabilidad a las actuaciones adelantadas, fortalecer la memoria institucional y consolidar aprendizajes para la mejora continua de los procesos de atención y relacionamiento.

Así mismo, la Estrategia de Relacionamento con el Ciudadano 2025 constituye una herramienta que facilita el cumplimiento de los requerimientos normativos y documentales asociados a la política de Relación Estado–Ciudadano, al tiempo que promueve una cultura organizacional orientada al servicio, la empatía y la corresponsabilidad entre la Entidad y la ciudadanía. Desde esta perspectiva, la Superintendencia reafirma su compromiso con una gestión cercana, eficiente y coherente con su función misional y con los principios de la administración pública.

2. OBJETIVOS

Objetivo general

Consolidar, documentar y dar trazabilidad a las acciones de relacionamiento con el ciudadano desarrolladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria durante la vigencia 2025, con el fin de fortalecer la atención, la comunicación institucional y la confianza ciudadana, en el marco de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Objetivos específicos



- Registrar y sistematizar las acciones de atención, orientación y respuesta al ciudadano ejecutadas durante la vigencia 2025, garantizando su trazabilidad como evidencia institucional.
- Fortalecer la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) como principal canal de interacción entre la Entidad y la ciudadanía.
- Garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de tiempos de respuesta, oportunidad y calidad de la información suministrada a la ciudadanía.
- Generar insumos que permitan identificar oportunidades de mejora y fortalecer el relacionamiento con el ciudadano en vigencias posteriores, bajo un enfoque de mejora continua.

3. ALCANCE

La Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano de la Superintendencia de la Economía Solidaria para la vigencia 2025 es de aplicación transversal y compromete a todas las dependencias de la Entidad que participan, de manera directa o indirecta, en los procesos de atención, orientación, comunicación, gestión de solicitudes y respuesta a la ciudadanía, usuarios y demás grupos de valor.

El alcance de esta Estrategia comprende las acciones desarrolladas durante la vigencia 2025 relacionadas con la prestación del servicio al ciudadano, la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), la divulgación de información institucional, el uso de los canales de atención presenciales, virtuales y telefónicos, así como los mecanismos de interacción y comunicación que facilitan el acceso de la ciudadanía a los trámites, servicios y actuaciones de la Entidad.

Así mismo, la Estrategia orienta la articulación interna entre las dependencias responsables de los procesos misionales, de apoyo y de control, con el propósito de garantizar una atención oportuna, coherente y de calidad, alineada con los principios de transparencia, accesibilidad, oportunidad y enfoque de servicio. En este sentido, el alcance no se limita a la atención directa al ciudadano, sino que incorpora los procesos internos que inciden en la calidad de las respuestas y en la experiencia de la ciudadanía frente a la Superintendencia.

Finalmente, la Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano 2025 se concibe como un instrumento de referencia para el seguimiento, evaluación y mejora continua de las prácticas de servicio al ciudadano, constituyéndose en un insumo para la toma de decisiones institucionales y la formulación de acciones de fortalecimiento en vigencias posteriores.



4. ENFOQUE DE LA ESTRATEGIA

La Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano de la Superintendencia de la Economía Solidaria para la vigencia 2025 se desarrolla a partir de un conjunto de enfoques que orientan las acciones institucionales en materia de atención, comunicación y relacionamiento con la ciudadanía, y que permiten garantizar una gestión coherente, articulada y centrada en las personas.

Enfoque de cumplimiento institucional:

La Estrategia se orienta al cumplimiento de los lineamientos normativos y de gestión vigentes, en especial aquellos asociados al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y a la política de Relación Estado–Ciudadano. En este marco, se prioriza la documentación, sistematización y trazabilidad de las acciones desarrolladas durante la vigencia 2025, como evidencia del quehacer institucional y como soporte para los procesos de seguimiento, evaluación y control.

Enfoque centrado en el ciudadano:

La ciudadanía constituye el eje principal de la Estrategia. Desde este enfoque, la Superintendencia promueve una atención basada en el respeto, la empatía y la claridad de la información, priorizando respuestas oportunas, comprensibles y pertinentes, de acuerdo con las necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor. Este enfoque reconoce al ciudadano como sujeto de derechos y como actor fundamental en la relación con el Estado.

Enfoque de mejora continua:

La Estrategia incorpora el principio de mejora continua como un elemento transversal, orientado a la identificación de oportunidades de fortalecimiento en los procesos de atención y relacionamiento con el ciudadano. A partir del análisis de la gestión realizada durante la vigencia, se busca generar aprendizajes institucionales que permitan optimizar prácticas, ajustar procedimientos y fortalecer la calidad del servicio en el corto, mediano y largo plazo.

Enfoque de gestión del conocimiento:

La documentación y sistematización de las acciones adelantadas en materia de servicio al ciudadano permiten fortalecer la gestión del conocimiento institucional. Este enfoque facilita la preservación de la memoria organizacional, la transferencia de aprendizajes entre dependencias y la consolidación de buenas prácticas, contribuyendo a la sostenibilidad de los procesos de relacionamiento con la ciudadanía y a la toma de decisiones informadas.



5. MARCO NORMATIVO Y DE REFERENCIA

La Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano de la Superintendencia de la Economía Solidaria para la vigencia 2025 se formula en concordancia con el marco normativo y de política pública que regula la relación entre el Estado y la ciudadanía, y que orienta la prestación de un servicio público transparente, eficiente y centrado en las personas.

En este sentido, la Estrategia se fundamenta en las siguientes disposiciones normativas y lineamientos de referencia:

Constitución Política de Colombia, que consagra los principios de la función administrativa, el derecho a la participación ciudadana, el acceso a la información pública y el deber de las entidades del Estado de garantizar una atención respetuosa, oportuna y eficiente a la ciudadanía.

Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, estableciendo las obligaciones de las entidades públicas en materia de atención, trámite y respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos, así como los términos y condiciones para su adecuada gestión.

Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, que define los lineamientos para garantizar el acceso a la información, la divulgación proactiva y la rendición de cuentas, fortaleciendo la confianza ciudadana y la transparencia en la gestión pública.

Decreto 1499 de 2017, mediante el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como marco de referencia para la gestión institucional, integrando las políticas de desarrollo administrativo y orientando la acción de las entidades públicas hacia la generación de valor público y la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

Lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en especial aquellos asociados a la Política de Relación Estado–Ciudadano, que promueven una gestión pública centrada en el ciudadano, el fortalecimiento de los canales de atención y la mejora continua en la prestación de los servicios.

Lineamientos internos de la Superintendencia de la Economía Solidaria, que orientan la gestión institucional en materia de atención al ciudadano, comunicación, gestión de solicitudes y articulación entre dependencias, en coherencia con la función misional de la Entidad y su marco estratégico.

Este marco normativo y de referencia proporciona el sustento legal y técnico para la formulación e implementación de la Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano 2025, y orienta las acciones institucionales encaminadas a fortalecer la calidad del servicio, la transparencia y la confianza de la ciudadanía en la Superintendencia.



6. ARTICULACIÓN CON EL MIPG

La Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano de la Superintendencia de la Economía Solidaria para la vigencia 2025 se articula de manera directa con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como un instrumento que contribuye al fortalecimiento de la gestión institucional y a la generación de valor público, a partir de una relación cercana, transparente y eficiente con la ciudadanía.

En particular, la Estrategia se vincula con la **Dimensión de Gestión con Valores para Resultados**, en la medida en que orienta las acciones institucionales hacia la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, promoviendo principios como la transparencia, la integridad, la responsabilidad y la orientación al servicio. A través de la implementación de acciones de atención, comunicación y relacionamiento, la Entidad busca generar confianza ciudadana y mejorar la experiencia de los usuarios en su interacción con la Superintendencia.

Así mismo, la Estrategia desarrolla los lineamientos de la **Política de Relación Estado– Ciudadano**, al fortalecer los canales de atención, la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), y la calidad de la información suministrada a la ciudadanía, garantizando respuestas oportunas, claras y coherentes con el marco normativo vigente.

De igual manera, la Estrategia contribuye a la implementación de la **Política de Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción**, mediante la promoción de prácticas que facilitan el acceso a la información pública, la trazabilidad de las actuaciones institucionales y la rendición de cuentas, como elementos fundamentales para el fortalecimiento de la confianza ciudadana.

Finalmente, la Estrategia aporta de manera transversal a la **Dimensión de Control Interno**, al fortalecer los procesos de seguimiento, evaluación y mejora continua de la gestión del servicio al ciudadano. La documentación y sistematización de las acciones realizadas permiten contar con evidencias claras para la toma de decisiones, la gestión de riesgos y el control institucional, contribuyendo a una gestión más eficiente y orientada a resultados.



7. ACCIONES EJECUTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2025

Durante la vigencia 2025, la Superintendencia de la Economía Solidaria desarrolló diversas acciones orientadas a fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía y con los actores del sector solidario, a través de espacios de participación, diálogo institucional y socialización de información estratégica, en coherencia con los principios de servicio al ciudadano, transparencia y participación ciudadana.

Las acciones adelantadas permitieron fortalecer la presencia institucional, promover la interacción directa con la ciudadanía y el sector vigilado, así como identificar necesidades, expectativas y oportunidades de mejora en la relación entre la Entidad y sus grupos de valor. Estos ejercicios de diálogo y participación constituyeron insumos relevantes para el ajuste y fortalecimiento de los enfoques institucionales en materia de atención, servicio y relacionamiento con el ciudadano.

De manera transversal, las acciones ejecutadas durante la vigencia aportaron a la consolidación de los enfoques de **participación ciudadana, atención y servicio al ciudadano, transparencia, racionalización de trámites y enfoque diferencial**, evidenciando la importancia de contar con una estrategia integral que articule dichas dimensiones bajo un marco institucional coherente.

Así mismo, las acciones desarrolladas se articularon con los lineamientos del **Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026**, el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG** y el **Plan Estratégico Institucional 2023–2026 “Supervisión Efectiva”**, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad y al fortalecimiento de la relación Estado–Ciudadano.

1. Racionalización, simplificación y estandarización de trámites

En el marco del enfoque de racionalización, simplificación y estandarización de trámites, la Superintendencia de la Economía Solidaria realizó un análisis del comportamiento de los trámites y solicitudes ciudadanas, a partir de la información disponible sobre la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), así como del uso de los servicios dispuestos en la sede electrónica de la Entidad.

Este ejercicio permitió identificar oportunidades de mejora orientadas a optimizar los procesos administrativos, reducir cargas innecesarias para la ciudadanía y las entidades vigiladas, y fortalecer la eficiencia en la prestación de los servicios institucionales, especialmente en los canales digitales.

Así mismo, como parte del compromiso con la mejora continua, se prevé la actualización del inventario de trámites para la vigencia 2026, con el propósito de seguir fortaleciendo

la calidad, accesibilidad y oportunidad de los servicios ofrecidos a través de la sede electrónica de la Superintendencia.

Propósito	Porcentaje de avance	Evidencia
Optimizar los procesos administrativos y reducir cargas innecesarias para la ciudadanía y las entidades vigiladas.	100%	20250530 Inventario Contenido Sede electronica.xlsx

2. Participación ciudadana

En el marco del enfoque de **participación ciudadana**, la Superintendencia de la Economía Solidaria desarrolló acciones orientadas a promover la cooperación activa de la ciudadanía y de las organizaciones solidarias en los procesos de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la gestión institucional. Estas acciones permitieron fortalecer los espacios de diálogo, intercambio y retroalimentación, contribuyendo a una gestión más cercana, transparente y alineada con las necesidades y expectativas de los grupos de valor.

El cumplimiento del propósito definido evidencia el compromiso de la Entidad con la promoción de la participación como un elemento fundamental de la relación Estado– Ciudadano y como un insumo clave para el fortalecimiento de la gestión institucional bajo los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Propósito	Porcentaje de avance	Evidencia
Promover la cooperación de la ciudadanía y de las organizaciones solidarias en los procesos de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la gestión institucional	100%	Participacion ciudadana



2.1. Lanzamiento de la Ruta Solidaria por la Paz 3.0

Fecha: 22 de abril de 2025

Lugar: Cámara de Comercio de Bogotá – Sede Chapinero

La Ruta Solidaria por la Paz 3.0 es una estrategia nacional de la Superintendencia de la Economía Solidaria orientada a democratizar el conocimiento institucional, fortalecer capacidades locales y promover la autonomía y sostenibilidad de las organizaciones solidarias. Esta iniciativa prioriza a organizaciones conformadas por mujeres, comunidades afrocolombianas, campesinos, víctimas del conflicto armado y otros grupos en condición de especial protección constitucional.

En esta nueva etapa, la Ruta hizo énfasis en la formación técnica, la supervisión preventiva y el acompañamiento territorial, con el apoyo de aliados institucionales como cámaras de comercio y entidades del sector solidario. Su desarrollo permitió fortalecer espacios de formación y capacitación, mejorar la visibilidad institucional en los territorios y promover el control social, así como articular redes de cooperación local que facilitan una relación más cercana entre la Entidad y la ciudadanía.

Evidencias: [Listado de asistencia](#), [Registro fotográfico](#).

2.2. Primera Rueda Solidaria – Neiva, Huila

Fecha: 27 de mayo de 2025

Lugar: Teatro Pigoanza, Neiva

La Primera Rueda Solidaria por el Crédito Productivo y Agropecuario se realizó en el marco del Pacto por la Democratización del Crédito, con la participación de entidades como FINAGRO, FINDETER, Fondo Nacional de Garantías y Bancóldex. Este espacio facilitó la interacción directa entre organizaciones solidarias, cooperativas y entidades financieras, con el propósito de ampliar el acceso a opciones de financiamiento en condiciones justas y competitivas y de combatir prácticas crediticias informales.

La jornada promovió la articulación entre el sector solidario y las fuentes de crédito estatales y privadas, fortaleció el empoderamiento económico de los asociados —con especial atención a juventudes y mujeres cabeza de familia— y visibilizó el papel del sector solidario como un actor clave para la inclusión financiera y el desarrollo territorial.

Evidencias: [Listado de asistencia](#), [Transmisión en vivo](#).



2.3. Mesa de Trabajo con Cooperativas de Ahorro y Crédito

Fecha: 26 de junio de 2025

Lugar: Auditorio Supersolidaria – Bogotá D.C.

Se desarrolló un espacio de diálogo técnico con cooperativas de ahorro y crédito para analizar la implementación del modelo de pérdida esperada, como uno de los componentes centrales de la supervisión basada en riesgos. Este encuentro permitió recoger propuestas, observaciones y perspectivas del sector vigilado, orientadas a consolidar ajustes técnicos y metodológicos.

La mesa fortaleció la participación directa de las entidades vigiladas en la discusión de aspectos técnicos de la supervisión, promovió la transparencia institucional y consolidó una relación basada en la colaboración, el enfoque pedagógico y la corresponsabilidad entre la Supersolidaria y las organizaciones del sector solidario.

Evidencias: [Registro Fotográfico](#).

2.4. Capacitación virtual sobre el Estudio Estratégico 2025

Fecha: 29 de abril de 2025

Modalidad: Virtual (transmisión en vivo)

Esta capacitación virtual estuvo orientada a fortalecer las capacidades técnicas de las organizaciones supervisadas en el diligenciamiento de los formatos del Estudio Estratégico 2025, un insumo clave para la planeación institucional. El espacio permitió aclarar dudas, unificar criterios técnicos y mejorar la comprensión de los requerimientos establecidos por la Entidad.

La actividad contribuyó a reducir brechas informativas, facilitó el acceso a información clara mediante lenguaje comprensible y promovió la participación activa de las organizaciones en los procesos de planeación requeridos por la Superintendencia.

Evidencias: [Transmisión en vivo](#)

2.5. Socialización del nuevo sistema ADA y herramientas tecnológicas

Fecha: 15 de agosto de 2025

Lugar: Bogotá D.C.

La Superintendencia de la Economía Solidaria lideró una jornada de socialización del nuevo cargador ADA, una herramienta tecnológica diseñada para optimizar los procesos



de supervisión financiera y fortalecer la capacidad de reporte de las entidades vigiladas. Durante la actividad se brindó información técnica sobre el uso del sistema y se promovieron espacios de capacitación y diálogo.

Esta acción facilitó el acceso a información clara y actualizada sobre herramientas tecnológicas institucionales y fortaleció las capacidades técnicas de las organizaciones del sector, contribuyendo a una interacción más eficiente y transparente con la Entidad.

Evidencias: Transmisión en vivo

2.6. Juventudes Solidarias 4.0

Fechas: 11 y 12 de septiembre de 2025

Lugar: Bogotá D.C.

Juventudes Solidarias 4.0 fue un evento convocado por la Superintendencia de la Economía Solidaria con el objetivo de fortalecer la participación de las juventudes en el sector solidario, a través de escenarios de formación, innovación, liderazgo social y desarrollo económico sostenible.

El evento impulsó el liderazgo juvenil, fortaleció la cultura de participación activa y equidad intergeneracional, y promovió la innovación social como una herramienta de transformación y cohesión comunitaria dentro del sector solidario.

Evidencias: Transmisión en vivo

2.7. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas – Supersolidaria

Fecha: 27 de noviembre de 2025

Lugar: Modalidad virtual y/o presencial (según convocatoria institucional)

La Superintendencia de la Economía Solidaria realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas como un ejercicio de transparencia activa y control social, orientado a informar a la ciudadanía y a los grupos de valor sobre los principales resultados de la gestión institucional durante la vigencia 2025.

Durante el evento se socializaron los avances en supervisión, atención al ciudadano, fortalecimiento del sector solidario, cumplimiento de metas estratégicas y retos institucionales. Así mismo, se promovió un diálogo abierto y participativo, que permitió la formulación de preguntas, comentarios y recomendaciones por parte de la ciudadanía, fortaleciendo la retroalimentación y la mejora continua de los procesos institucionales.



Aporte integral de las acciones de participación ciudadana

De manera articulada, los eventos desarrollados durante la vigencia 2025 evidencian el fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana desde una lógica:

- **Territorial**, a través de la Ruta Solidaria por la Paz y la Primera Rueda Solidaria en Neiva.
- **Técnica**, mediante la Mesa de Trabajo con Cooperativas de Ahorro y Crédito y la capacitación sobre el Estudio Estratégico 2025.
- **Financiera e inclusiva**, con espacios orientados al acceso al crédito y a la innovación social.

Estas acciones refuerzan el enfoque estratégico de participación ciudadana contemplado en la Política de Relacionamiento con la Ciudadanía en desarrollo, y se alinean con lo dispuesto en la **Ley 1757 de 2015** y el **artículo 101 del Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026**.

3. Atención y servicio a la ciudadanía

Durante la vigencia 2025, la Supersolidaria avanzó en el fortalecimiento de la atención y el servicio a la ciudadanía a través del diseño de una plantilla estandarizada para la gestión y seguimiento de las PQRSDF. Esta herramienta incorpora un sistema de semaforización y alertas que permite identificar de manera oportuna el estado de cada solicitud, facilitando su control, priorización y respuesta dentro de los tiempos establecidos.

La implementación de esta plantilla representa un avance significativo para la ciudadanía, ya que contribuye a mejorar la trazabilidad de las solicitudes, reduce el riesgo de reprocesos y fortalece la capacidad institucional para brindar respuestas claras, oportunas y coherentes. Asimismo, promueve una atención más organizada y transparente, alineada con los principios de eficiencia administrativa y servicio centrado en las personas.

La fase de pruebas para completar la implementación de la plantilla al interior de las áreas, así como su correspondiente aprobación para iniciar su uso formal, se llevará a cabo durante el tercer trimestre de 2025, como parte del proceso de mejora continua del servicio al ciudadano.

Propósito	Porcentaje de avance	Evidencia
Garantizar una atención accesible, oportuna, incluyente y de calidad, mediante el fortalecimiento de los canales de atención, la gestión de PQRSDf y el uso de lenguaje claro.	100%	20250519 Plantilla Seguimiento PQRSDf

4. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

Durante la vigencia 2025, la Superintendencia de la Economía Solidaria consolidó y publicó de manera periódica los informes trimestrales de PQRSDf correspondientes al primer, segundo y tercer trimestre. Esta práctica evidencia una gestión sistemática, continua y estructurada de los mecanismos de atención ciudadana dispuestos por la entidad.

Los informes trimestrales de PQRSDf constituyen instrumentos clave para el análisis de la gestión de atención al ciudadano, ya que permiten recopilar y consolidar información relevante sobre las solicitudes recibidas a través de los diferentes canales institucionales. A partir de este ejercicio, es posible identificar tendencias, comportamientos recurrentes y oportunidades de mejora, así como fortalecer la toma de decisiones institucionales basada en evidencias, orientada al mejoramiento continuo de los procesos de atención, respuesta y relacionamiento con la ciudadanía.

La publicación periódica de estos informes fortalece los principios de transparencia y rendición de cuentas, al garantizar a los grupos de valor e interés el acceso a información clara, actualizada y pertinente sobre el desempeño institucional en materia de atención al ciudadano. Asimismo, este ejercicio facilita la comparación entre periodos, permite evaluar la evolución de la gestión institucional y contribuye a responder de manera oportuna y eficaz a las necesidades ciudadanas, promoviendo una gestión pública abierta, participativa y orientada al fortalecimiento de la confianza ciudadana.

Contribución a la Política de Relacionamiento con la Ciudadanía

La elaboración y publicación de los informes trimestrales de PQRSDf aporta de manera directa al desarrollo de la Política de Relacionamiento con la Ciudadanía, en los siguientes enfoques:



- Fortalecimiento de la gestión de atención a la ciudadanía, a partir de la sistematización y el análisis periódico de las PQRSDF.
- Garantía del acceso a información clara, actualizada y pertinente sobre el comportamiento institucional en materia de atención y respuesta a los ciudadanos.
- Identificación de oportunidades de mejora en los trámites, servicios y canales de atención, desde un enfoque preventivo, basado en evidencia y orientado a la satisfacción del usuario.
- Promoción de una cultura de transparencia institucional, en coherencia con lo establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 1519 de 2020.

Propósito	Porcentaje de avance	Evidencia
Fortalecer la confianza ciudadana mediante el acceso oportuno, claro y veraz a la información, la publicación activa de contenidos de interés general y el desarrollo de mecanismos de rendición de cuentas y control de la gestión institucional.	100 %	Informe Trimestral PQRSDF 20250627 Correo Solicitud PQRSDF.pdf 20250227 Plantilla Informe PQRSD cuarto trimestre 2024.pptx 20250429 BD Consolidado PQRSD procesado 2025



5. Enfoque diferencial, territorial y de derechos

En el marco del enfoque diferencial, territorial y de derechos, la Superintendencia de la Economía Solidaria adelantó durante la vigencia 2025 diversas acciones orientadas a reconocer y atender las particularidades sociales, económicas, culturales y territoriales de los grupos de valor e interés que hacen parte del sector solidario. Este enfoque parte del principio de equidad, reconociendo que no todas las personas y organizaciones enfrentan las mismas condiciones ni barreras para el acceso a los servicios, la información y los espacios de participación institucional.

Las acciones desarrolladas buscaron fortalecer la presencia institucional en los territorios, promover la inclusión de poblaciones en condición de especial protección constitucional y garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de participación, información y acceso a la gestión pública. A través de escenarios presenciales y virtuales, la Supersolidaria propició espacios de diálogo, formación y acompañamiento, ajustados a las realidades locales y a las necesidades específicas de los distintos actores del sector solidario.

De esta manera, las actividades realizadas durante 2025 contribuyeron a consolidar una gestión pública más cercana, incluyente y con enfoque de derechos, en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026 y los lineamientos institucionales de relacionamiento con la ciudadanía.

Propósito	Porcentaje de avance	Evidencia
Reconocer la diversidad del sector solidario y garantizar un relacionamiento institucional inclusivo, accesible y adaptado a las realidades territoriales y a las necesidades de la ciudadanía.	100%	Capacitaciones 20250327 Lineamientos generales lenguaje claro 2025.ppt x Capacitación virtual sobre Lenguaje Claro - 2025/05/29 09:50 GMT-05:00 - Recording



5.1. Capacitación interna sobre lenguaje claro e implementación en la atención al ciudadano

Fecha de ejecución: Junio de 2025

Dependencias responsables: Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía – CAU, Grupo SICSES

Modalidad: Capacitación interna (socialización presencial y/o virtual)

Descripción de la actividad: Durante el mes de junio de 2025, la Superintendencia de la Economía Solidaria desarrolló una jornada de capacitación interna dirigida a funcionarios y contratistas, orientada a fortalecer las competencias comunicativas institucionales mediante la apropiación del enfoque de lenguaje claro como herramienta estratégica para la atención a la ciudadanía. Esta iniciativa tuvo como propósito garantizar un acceso efectivo, oportuno y comprensible a la información pública, así como mejorar la calidad de las interacciones entre la entidad y sus grupos de valor e interés.

La actividad incluyó la socialización de lineamientos y buenas prácticas para la atención al ciudadano con enfoque de lenguaje claro, aplicables a los diferentes canales institucionales. Asimismo, se hizo énfasis en el reconocimiento de las diversidades territoriales, culturales, educativas y cognitivas de la ciudadanía, promoviendo ajustes en la comunicación institucional que contribuyan a una atención más inclusiva, accesible y centrada en las necesidades reales de los usuarios.

Contribución al enfoque diferencial, territorial y de derechos: Esta actividad aporta de manera directa al cumplimiento del enfoque transversal definido en la Política de Relacionamiento con la Ciudadanía, en tanto que:

- Reconoce la diversidad de la ciudadanía como un elemento central en la prestación del servicio, incorporando ajustes comunicativos que consideran diferencias territoriales, poblacionales, educativas y socioculturales.
- Promueve el derecho de acceso a la información pública en condiciones de igualdad, claridad y comprensión, facilitando el ejercicio efectivo de los derechos asociados a trámites, servicios y requerimientos institucionales.
- Mejora la accesibilidad del lenguaje administrativo, reduciendo barreras técnicas y jurídicas que históricamente han limitado la interacción de personas y organizaciones en situación de vulnerabilidad con la entidad.
- Alinea la atención institucional con la normativa vigente (Ley 1712 de 2014, Resolución 1519 de 2020 y MIPG) y con los principios del Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026 relacionados con equidad, inclusión y democratización del conocimiento.

Evidencias: [Presentación institucional expuesta durante la jornada](#), [Registro de reunión](#) y acta con lista de asistencia



8. Estado de la política

Al cierre del segundo semestre de 2025, la Política Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía se encuentra formulada y documentada, y se encuentra pendiente de su proceso de revisión para su posterior adopción formal y divulgación institucional. Su implementación está prevista para la vigencia 2026, una vez se cuente con el plan de trabajo aprobado, los indicadores definidos y los mecanismos de seguimiento plenamente articulados con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Las actividades desarrolladas durante la vigencia 2025 representan un avance del 100 % en la fase de elaboración de la política y constituyen un insumo fundamental para garantizar una implementación sostenible, coherente y alineada con las necesidades de la ciudadanía y del sector solidario.

9. Caracterización usuarios 2025

Caracterización y análisis de la información

A continuación, se presenta la caracterización de los usuarios que interactuaron con la Superintendencia de la Economía Solidaria durante la vigencia 2025, a partir de las variables priorizadas para el análisis.

Caracterización geográfica

De acuerdo con los datos consolidados para 2025, se evidencia una amplia interacción de la Supersolidaria con las diferentes regiones del país. La atención a través de los canales no presenciales, especialmente el canal telefónico, refleja la recepción de solicitudes provenientes de todos los departamentos.

No obstante, se identifican desigualdades en la atención presencial, principalmente asociadas a condiciones logísticas y materiales, lo cual resalta la importancia de continuar fortaleciendo los canales virtuales y telefónicos como mecanismos de acceso equitativo a los servicios institucionales.

10. Acciones de relacionamiento con la ciudadanía

Durante la vigencia 2025, la Superintendencia de la Economía Solidaria desarrolló acciones orientadas al fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía, en coherencia con los lineamientos de la Política de Relación Estado–Ciudadano y en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Las acciones que se relacionan a continuación corresponden a actividades efectivamente ejecutadas, las cuales se documentan en la presente estrategia con el



propósito de dejar trazabilidad institucional, facilitar los procesos de seguimiento y aportar insumos para la mejora continua.

Atención y respuesta a la ciudadanía

Durante la vigencia, se adelantaron de manera permanente actividades de atención y respuesta a la ciudadanía, orientadas a garantizar el ejercicio del derecho fundamental de petición y la prestación de un servicio oportuno, accesible y de calidad.

Entre las principales acciones ejecutadas se encuentran:

- Recepción, radicación y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).
- Asignación de las solicitudes a las dependencias competentes.
- Coordinación interna para la elaboración de respuestas claras, completas y oportunas.
- Seguimiento al cumplimiento de los términos legales establecidos.

Uso y fortalecimiento de los canales de atención

Durante el periodo evaluado, se utilizaron de manera continua los canales oficiales de atención al ciudadano dispuestos por la entidad.

Las acciones desarrolladas incluyeron:

- Atención a la ciudadanía a través de los canales institucionales.
- Orientación sobre trámites, servicios y funciones de la Supersolidaria.
- Difusión de información institucional de interés para los grupos de valor e interés.

Seguimiento a la gestión de atención al ciudadano

Se desarrollaron actividades de seguimiento orientadas a fortalecer la gestión institucional en materia de atención al ciudadano y respuesta oportuna.



Entre las acciones realizadas se destacan:

- Revisión periódica del estado de las solicitudes.
- Identificación de situaciones críticas.
- Análisis de tiempos de respuesta.
- Apoyo en la elaboración de reportes internos.

Articulación interna para la atención ciudadana

Se adelantaron acciones de coordinación interinstitucional e interna entre las dependencias de la entidad, con el fin de garantizar una gestión integral y coherente de la atención ciudadana.

Estas acciones incluyeron:

- Coordinación con las áreas responsables de la atención y respuesta.
- Acompañamiento técnico a las dependencias.
- Apoyo a procesos internos relacionados con la gestión de solicitudes ciudadanas.

Documentación y trazabilidad de la gestión

Durante la vigencia se desarrollaron acciones orientadas a la documentación, organización y consolidación de la información relacionada con la atención al ciudadano.

Estas acciones incluyeron:

- Consolidación de evidencias de la gestión realizada.
- Organización de la información para procesos de seguimiento y evaluación.
- Identificación de oportunidades de mejora para futuras vigencias.

11. Resultados esperados

La implementación de la Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano 2025 permitirá consolidar un marco institucional claro y documentado sobre las acciones desarrolladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria en materia de atención, comunicación y relacionamiento con la ciudadanía.



Como resultado de su ejecución, se espera:

- Contar con acciones de relacionamiento con la ciudadanía debidamente documentadas, sistematizadas y soportadas, que faciliten la trazabilidad institucional y fortalezcan la memoria organizacional.
- Garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Política de Relación Estado–Ciudadano, en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Disponer de insumos técnicos y operativos que permitan identificar oportunidades de mejora en los procesos de atención, servicio y participación ciudadana.
- Fortalecer la toma de decisiones institucionales mediante el uso de información organizada, confiable y basada en evidencias.
- Generar bases sólidas para la formulación, implementación y seguimiento de la Política Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía a partir de la vigencia 2026.
- Aportar evidencias verificables para procesos de seguimiento, auditoría, evaluación institucional y ejercicios de rendición de cuentas.

12. Seguimiento y mejora continua

El seguimiento a la Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano 2025 se desarrollará de manera permanente y articulada con los procesos internos de la entidad, con el propósito de fortalecer la calidad de la atención, garantizar el cumplimiento normativo y promover la mejora continua.

Para tal fin, se contemplan los siguientes mecanismos:

- Revisión periódica de los reportes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD), con el fin de analizar tendencias, identificar alertas tempranas y evaluar el desempeño institucional.
- Análisis de observaciones internas y externas derivadas de ejercicios de control, auditoría, seguimiento y retroalimentación ciudadana.
- Identificación sistemática de oportunidades de mejora en los procesos, canales y tiempos de atención, orientadas al fortalecimiento del servicio al ciudadano.
- Elaboración de informes de seguimiento que consoliden las acciones ejecutadas durante la vigencia 2025 y sirvan como insumo para la planeación de futuras estrategias.
- Articulación de los resultados del seguimiento con los planes de mejora institucional y con los instrumentos de planeación definidos en el MIPG.

Este enfoque permitirá consolidar una gestión dinámica, preventiva y orientada al fortalecimiento de la confianza ciudadana.



13. Vigencia

La presente Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano corresponde a la vigencia 2025 y tiene carácter institucional. Su finalidad es documentar, consolidar y dejar evidencia de las acciones efectivamente ejecutadas durante el periodo, en cumplimiento de los lineamientos normativos y de política pública vigentes.

Este documento constituye un referente técnico y operativo para la formulación, adopción e implementación de la Política Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía, cuya puesta en marcha está prevista para la vigencia 2026, garantizando la continuidad, coherencia y sostenibilidad de las acciones orientadas al fortalecimiento de la relación entre la Superintendencia de la Economía Solidaria y la ciudadanía.

14. Conclusiones

La Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano 2025 de la Superintendencia de la Economía Solidaria evidencia un proceso institucional orientado al fortalecimiento de la atención, la comunicación y la participación ciudadana, en coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la Política de Relación Estado–Ciudadano. A través de este documento se consolidan y documentan las acciones efectivamente ejecutadas durante la vigencia, garantizando la trazabilidad institucional y el fortalecimiento de la memoria organizacional.

Las acciones desarrolladas durante 2025 reflejan un enfoque integral de servicio al ciudadano, que articula la atención y respuesta oportuna a las solicitudes, la transparencia en el acceso a la información pública, la participación ciudadana y el fortalecimiento de los canales de comunicación institucional. Estos esfuerzos permitieron mejorar la calidad de las interacciones con la ciudadanía, identificar necesidades recurrentes y generar insumos relevantes para la toma de decisiones basadas en evidencia.

Asimismo, la estrategia incorporó de manera transversal los enfoques diferencial, territorial y de derechos, reconociendo la diversidad de los grupos de valor e interés del sector solidario y promoviendo acciones orientadas a la inclusión, la equidad y el acceso efectivo a la información y a los servicios institucionales. Las actividades de formación, diálogo y presencia territorial contribuyeron a una gestión pública más cercana, accesible y alineada con las realidades locales.

El desarrollo y documentación de la presente estrategia permitió avanzar en un cien por ciento (100 %) en la fase de formulación de la Política Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía, dejando definidas las bases técnicas, operativas y metodológicas para su adopción e implementación a partir de la vigencia 2026. En este sentido, la estrategia se constituye en un insumo fundamental para la consolidación de una gestión sostenible, articulada y orientada a la mejora continua.



En conclusión, la Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano 2025 reafirma el compromiso de la Superintendencia de la Economía Solidaria con una gestión pública transparente, participativa y centrada en las personas, fortaleciendo la confianza ciudadana y contribuyendo al cumplimiento de su función misional en beneficio del sector solidario y de la ciudadanía en general.