



Estrategia de servicio al ciudadano

Grupo de Relacionamiento con la
Ciudadanía

**Superintendencia de la Economía
Solidaria
2026**

1. Introducción

La Superintendencia de la Economía Solidaria (Supersolidaria), en cumplimiento de su compromiso con la excelencia en la gestión pública y la promoción de una relación transparente, eficiente y humana con los ciudadanos, presenta la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026. Esta estrategia tiene como finalidad, fortalecer el vínculo entre la entidad y la ciudadanía mediante una atención integral, centrada en las necesidades reales de las personas y basada en los principios de calidad, accesibilidad, oportunidad, lenguaje claro y respeto por los derechos fundamentales.

Esta estrategia nace de un diagnóstico participativo y objetivo de las condiciones actuales del servicio al ciudadano, el cual evidenció oportunidades de mejora en procesos como la simplificación de trámites, los diferentes canales de atención, el uso de tecnologías para la atención remota, la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF), así como la necesidad de consolidar una cultura organizacional orientada al servicio. En este contexto, la estrategia propone líneas de acción concretas que buscan transformar la forma en que se presta el servicio, promoviendo soluciones innovadoras, incluyentes y sostenibles.

La Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026, no solo establece los objetivos generales y específicos de mejora, sino que incluye un plan de trabajo detallado, metas cuantificables, mecanismos de evaluación, responsables definidos y un sistema de seguimiento que garantice la trazabilidad de los avances. Así mismo, incorpora criterios de gestión del riesgo y de sostenibilidad institucional, asegurando su implementación efectiva en el corto y mediano plazo.

A través de este instrumento, la Supersolidaria reafirma su compromiso con el fortalecimiento del Estado Social de Derecho, el fomento de la participación ciudadana y el mejoramiento continuo de la atención como pilar fundamental de la gestión pública moderna. Se espera una contribución significativa al cierre de brechas en el acceso a los servicios públicos, al fortalecimiento de la confianza institucional y a la consolidación de una administración pública más abierta, efectiva y centrada en las personas.

La formulación de esta estrategia responde a los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), particularmente en lo relacionado con la Política de Servicio al Ciudadano. Así mismo, cumple con las orientaciones contenidas en el CONPES 3988 de 2020, las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), y la normatividad vigente en materia de acceso a la información pública, atención a peticiones ciudadanas y mejora regulatoria. Además, se alinea con el Plan Estratégico Institucional (PEI), articulando esfuerzos hacia una transformación cultural y digital que garantice una experiencia de servicio satisfactoria y coherente con los valores institucionales.

2. Objetivo general

Fortalecer y mejorar la experiencia de servicio al ciudadano en la Supersolidaria, mediante una atención accesible, incluyente, eficiente y de calidad, que garantice el ejercicio efectivo de los derechos y promueva la confianza y cercanía institucional.

3. Objetivos específicos

- Desarrollar y consolidar la diversificación de los canales de atención al ciudadano, garantizando su accesibilidad, uso y cobertura nacional, mediante el fortalecimiento de una oferta multicanal (presencial, telefónica y virtual), que responda de manera efectiva a las necesidades y características de los distintos grupos de valor.
- Promover el acceso efectivo, transparente y oportuno a la información pública, a través de la implementación de los principios de lenguaje claro, la simplificación de contenidos y la entrega oportuna de información relevante para el ejercicio de los derechos ciudadanos.
- Garantizar una gestión integral, eficiente y trazable de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF), para asegurar el registro oportuno, la respuesta dentro de los términos legales, el seguimiento interno, el análisis de causas recurrentes y la retroalimentación institucional.
- Optimizar y simplificar los trámites y servicios ofrecidos por la entidad, con el fin de mejorar la eficiencia institucional y facilitar el ejercicio de derechos ciudadanos, en articulación con las plataformas estatales como www.gov.co y los lineamientos de racionalización del DAFP.
- Fomentar una cultura organizacional orientada al servicio, promoviendo prácticas internas de empatía, transparencia, corresponsabilidad y mejora continua que fortalezcan la calidad y coherencia de la atención brindada a la ciudadanía.

4. Normatividad aplicable

La presente Estrategia de Servicio al Ciudadano se fundamenta en el marco normativo que regula el ejercicio del derecho a la buena administración, el acceso a la información pública, la atención integral al ciudadano, la simplificación de trámites y la gestión pública orientada a resultados.

Entre las principales normas y documentos de política que sustentan esta estrategia se destacan:

➤ **Leyes nacionales:**

- Ley 962 de 2005 y Decreto 2106 de 2019: contienen disposiciones para la racionalización de trámites y eliminación de barreras administrativas, con el fin de facilitar la interacción entre ciudadanos y Estado.

- Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo): establece principios y normas sobre el derecho de los ciudadanos a recibir atención digna, eficiente y oportuna por parte de las entidades públicas, así como a presentar solicitudes y recibir respuestas dentro de los términos legales.
 - Ley 1581 de 2012: regula la protección de datos personales, principio fundamental para la gestión segura y ética de la información de los ciudadanos en procesos de atención.
 - Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional): establece los principios y garantías para que los ciudadanos puedan acceder a la información pública, promueve el lenguaje claro, la transparencia activa y la rendición de cuentas por parte de las entidades.
 - Ley 1755 de 2015: regula el derecho fundamental de petición, incluyendo tiempos máximos de respuesta, mecanismos de radicación y la obligación de las entidades de dar respuesta clara, de fondo y en lenguaje comprensible.
- **Decreto:**
- Decreto 1499 de 2017: por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) como marco de referencia para la gestión institucional en las entidades del Estado, incluyendo la Política de Servicio al Ciudadano como uno de sus componentes clave.
- **Documento CONPES:**
- Documento CONPES 3988 de 2020: establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, orientada a fortalecer la relación entre el Estado y los ciudadanos mediante la promoción de un servicio oportuno, accesible, confiable y centrado en el usuario.
- **Otras normas:**
- Normas internas de la Superintendencia de la Economía Solidaria: que reglamentan procedimientos relacionados con la atención al ciudadano, la gestión documental, el uso de canales de atención, la gestión de PQRSDF y la implementación del Modelo MIPG.

Este conjunto normativo orienta la planeación, ejecución, evaluación y mejora continua de la estrategia, garantizando que las acciones institucionales se desarrollen dentro del marco legal vigente y en concordancia con los principios del servicio público, tales como la eficiencia, la responsabilidad, la transparencia y el respeto por los derechos ciudadanos.

5. Articulación con el direccionamiento estratégico

La Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 está plenamente alineada con el direccionamiento estratégico institucional y con las políticas públicas orientadas a fortalecer la gestión pública centrada en el ciudadano. Su diseño e implementación responde a una visión integral del servicio, para la cual la atención al ciudadano no es un proceso aislado, sino un elemento central de la planeación, la gestión, la evaluación y la mejora continua de la entidad. La estrategia articula de manera directa con el Plan Estratégico Institucional (PEI), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, integrando acciones concretas que contribuyen

a cumplir los fines misionales de la Superintendencia de la Economía Solidaria y a consolidar una administración pública eficaz, transparente y al servicio de las personas.

a. Plan Estratégico Institucional (PEI)

El Plan Estratégico Institucional de la Superintendencia de la Economía Solidaria define los lineamientos de acción a mediano y largo plazo para cumplir con la misión institucional, mejorar los procesos internos y garantizar un servicio público orientado a resultados y a las necesidades reales de los ciudadanos. En este marco, la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 se articula como una herramienta clave para avanzar en los objetivos misionales y estratégicos de la entidad, integrando la atención al ciudadano como parte fundamental de la gestión.

Entre los pilares del PEI que se conectan directamente con esta estrategia se encuentran:

- Modernización institucional mediante el fortalecimiento de los canales de atención, la digitalización de servicios y la implementación de soluciones tecnológicas que faciliten el acceso, agilicen los procesos y mejoren la experiencia del usuario.
- Fortalecimiento de la relación Estado – ciudadano, a través de una atención más cercana, transparente, proactiva y humanizada, con canales de comunicación efectivos, tiempos de respuesta oportunos y enfoque diferencial para grupos poblacionales con mayores barreras de acceso.
- Gestión pública con enfoque ciudadano, mediante la promoción de una cultura organizacional centrada en el servicio, en la escucha activa de los usuarios y en la mejora continua a partir del análisis de indicadores de satisfacción, percepción, calidad y cumplimiento normativo.
- Excelencia en el desempeño institucional a través del diseño e implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan monitorear la efectividad de los procesos de atención, garantizar la trazabilidad de las acciones y tomar decisiones con base en evidencias.

La estrategia también responde a las metas establecidas en el PEI relacionadas con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el fortalecimiento de la gestión de la información, el uso estratégico de la tecnología, la simplificación de trámites y la adopción de buenas prácticas en servicio al ciudadano.

De este modo, la Estrategia de Servicio al Ciudadano no solo se constituye en un instrumento operativo de alto impacto, sino en un componente esencial para el logro de los resultados institucionales previstos en el horizonte 2026, asegurando que la entidad sea percibida por la ciudadanía como eficiente, confiable, moderna y cercana.

b. Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, adoptado mediante el Decreto 1499 de 2017, constituye el marco conceptual y operativo que orienta la gestión institucional de las entidades públicas del país, con el fin de mejorar el desempeño institucional, la calidad del servicio y la generación de valor público.

Este modelo se basa en siete dimensiones que integran elementos de planeación, gestión, control, evaluación y cultura organizacional. La Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 de la Supersolidaria se articula de manera directa con varias de estas dimensiones, especialmente con:

- **Dimensión 1: Talento humano**

La estrategia contempla acciones concretas para el fortalecimiento de las capacidades del personal que atiende al ciudadano, a través de procesos de formación continua, sensibilización, desarrollo de habilidades blandas y competencias técnicas, orientadas a fomentar una cultura organizacional basada en el respeto, la empatía, la comunicación efectiva y la vocación de servicio.

- **Dimensión 2: Direccionamiento estratégico y planeación**

Esta estrategia forma parte del direccionamiento institucional a mediano plazo y se vincula directamente con el Plan Estratégico Institucional, estableciendo objetivos, metas e indicadores que permiten su monitoreo y evaluación como parte del ciclo de gestión institucional.

- **Dimensión 3: Gestión con valores para resultados**

La estrategia incorpora prácticas basadas en valores públicos como la legalidad, la igualdad, la transparencia y el compromiso con los ciudadanos, integrando herramientas de medición y seguimiento de impacto que contribuyen al logro de resultados efectivos y al cierre de brechas en el acceso a servicios.

- **Dimensión 4: Evaluación de resultados**

A través de la definición de indicadores de gestión, percepción e impacto, se garantiza la trazabilidad de los avances en la implementación de la estrategia, permitiendo a la entidad tomar decisiones basadas en evidencia, ajustar acciones de mejora y rendir cuentas a los grupos de interés.

- **Dimensión 5: Información y comunicación**

La estrategia contempla el fortalecimiento de canales de atención e información (presenciales y Virtuales), la promoción del lenguaje claro, la sistematización de datos sobre la experiencia ciudadana y la comunicación que va en ambos sentidos, con la ciudadanía, todo lo cual está alineado con la gestión del conocimiento e información pública.

- **Dimensión 6: Control interno**

Las acciones planteadas se desarrollan en coherencia con los principios de autocontrol, autorregulación y autoevaluación, en coordinación con la Oficina de Control Interno, lo cual permite identificar riesgos en la prestación del servicio, establecer alertas tempranas y aplicar medidas preventivas o correctivas.

- **Dimensión 7: Mejora continua**



La estrategia parte de un diagnóstico institucional actualizado, promueve la retroalimentación ciudadana y se sustenta en ciclos permanentes de evaluación y ajuste, en coherencia con los principios del MIPG y con una visión de calidad total en la atención al ciudadano.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 no es una medida que actúa de forma individual. Es una forma concreta de poner en práctica el MIPG y de avanzar hacia una gestión pública centrada en las personas. Con esta estrategia, la Supersolidaria busca lograr resultados claros, medibles y sostenibles que mejoren la atención a la ciudadanía y fortalezcan su labor misional.

c. Política de Servicio al Ciudadano

La Política de Servicio al Ciudadano, es una política pública de alcance general adoptada por el Gobierno Nacional para fortalecer la relación entre las entidades del Estado y la ciudadanía, promoviendo un servicio público accesible, empático, eficaz, transparente y centrado en las necesidades reales de las personas.

Esta política fue formalizada mediante el Documento de alcance general (CONPES) 3988 de 2020, que establece los principios, objetivos y líneas de acción que deben adoptar las entidades públicas para garantizar una atención oportuna y de calidad, promoviendo la confianza institucional y la participación ciudadana como elementos fundamentales del valor público.

En este marco, la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 de la Superintendencia de la Economía Solidaria, responde de manera integral a los lineamientos de esta política nacional, incorporando de manera estructural sus principios rectores, entre los cuales se destacan:

- **Centralidad del ciudadano:** todas las acciones de la estrategia están orientadas a garantizar una experiencia positiva del ciudadano, entendiendo sus necesidades, expectativas y condiciones particulares, y diseñando soluciones de atención centradas en el usuario.
- **Accesibilidad:** se promueve una oferta multicanal que permita el acceso al servicio desde diferentes puntos del país, con especial énfasis en la atención virtual, la eliminación de barreras físicas, tecnológicas y comunicativas, y el enfoque diferencial para poblaciones en situación de vulnerabilidad.
- **Calidad:** la estrategia establece estándares mínimos de atención, define tiempos de respuesta, promueve el uso de lenguaje claro, y fomenta la capacitación del personal como garantía de un servicio amable, oportuno y profesional.
- **Lenguaje claro:** se fortalece la comunicación institucional con los ciudadanos mediante el uso de un lenguaje sencillo, comprensible y directo, que permita interpretar adecuadamente los procedimientos, derechos y obligaciones, sin ambigüedad ni tecnicismos innecesarios.
- **Participación ciudadana y retroalimentación:** se habilitan mecanismos para que la ciudadanía pueda expresar sus opiniones, sugerencias y quejas de manera efectiva, convirtiendo esa retroalimentación en insumo clave para la mejora de los servicios y la rendición de cuentas institucional.

- **Uso de tecnologías:** se promueve la innovación digital en la prestación del servicio, facilitando trámites en línea, canales de atención no presenciales (como videollamadas por Google Meet), automatización de respuestas frecuentes y seguimiento virtual de PQRSDF.
- **Confianza institucional y transparencia:** la estrategia promueve el acceso efectivo a la información pública, la simplificación normativa, la rendición de cuentas y la publicación permanente de información útil, clara y pertinente para la ciudadanía.

La implementación de la estrategia constituye un avance tangible en el cumplimiento de esta política pública, al establecer un marco operativo, con objetivos claros, metas verificables, responsables definidos y un sistema de seguimiento basado en evidencia, alineado con los enfoques de gestión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y las metas del Plan Estratégico Institucional.

En consecuencia, la Superintendencia de la Economía Solidaria reafirma su compromiso con la mejora continua del servicio al ciudadano, reconociendo que la atención de calidad no es solo un deber institucional, sino una condición esencial para el ejercicio pleno de los derechos y el fortalecimiento de la democracia.

6. Diagnóstico

La formulación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 parte de un análisis integral de la situación actual de los servicios de atención al ciudadano prestados por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

a. Presentación del Diagnóstico

Este diagnóstico incluyó una revisión de los canales de atención existentes, los tiempos de respuesta, los trámites ofrecidos, la gestión de las PQRSDF, el uso de tecnologías, la percepción ciudadana y la cultura organizacional relacionada con el servicio público.

- **Canales de atención**

Actualmente, la entidad cuenta con canales presenciales, telefónicos, electrónicos y virtuales. Sin embargo, se ha identificado que la atención presencial, aunque fundamental, presenta limitaciones de cobertura geográfica – alrededor del 65%¹ de los usuarios atendidos de manera presencial pertenecen al distrito de Bogotá – y alta dependencia de recursos humanos. Por su parte, los canales no presenciales, como el correo electrónico institucional, han facilitado el acceso a la entidad, aunque aún presentan oportunidades de mejora en aspectos como disponibilidad, tiempos de respuesta y seguimiento a los requerimientos ciudadanos.

La atención telefónica, aunque es un canal ampliamente utilizado, también requiere fortalecimiento para garantizar oportunidad en la respuesta y una orientación más efectiva.

¹ Fuente: Datos del centro de atención a la ciudadanía y del soporte capturador enero a noviembre 2025 (Bogotá D.C.: 66%; Cundinamarca: 6%; los demás departamentos: 28%)

En cuanto a los canales virtuales, la entidad ha registrado un uso exitoso, especialmente durante los picos de demanda asociados a los reportes financieros de los sistemas SICSES y ADA.

Trámites y servicios

Aunque se actualizaron y simplificaron algunos trámites, queda pendiente la revisión de requerimientos repetidos para acceder a los servicios. Además, la actualización del inventario de trámites y su articulación con el portal www.gov.co sigue siendo una necesidad para avanzar en la racionalización administrativa y la experiencia digital del usuario.

- **Gestión de PQRSDF**

La entidad cuenta con un sistema estructurado para la recepción y atención de PQRSDF. No obstante, los análisis de los reportes trimestrales revelan oportunidades en la trazabilidad, sistematización y análisis de la información recibida. En momentos de alta congestión, las respuestas pueden extenderse más allá de los tiempos establecidos por la ley, lo cual afecta negativamente tanto la percepción ciudadana como la responsabilidad jurídica de la Supersolidaria. Se requiere mayor automatización, priorización y seguimiento de las solicitudes, así como retroalimentación institucional basada en patrones recurrentes de queja o inconformidad.

- **Cultura institucional de servicio**

Si bien la Supersolidaria ha desarrollado acciones de capacitación en servicio al ciudadano, aún persisten debilidades en la apropiación general de una cultura organizacional orientada al usuario. Esto se refleja en la necesidad de reforzar habilidades como la comunicación empática, la orientación al logro, la atención respetuosa y la disposición al cambio. Asimismo, se requiere institucionalizar espacios de buenas prácticas, incentivos y seguimiento al desempeño en los procesos de atención.

- **Tecnologías para la atención**

Se requiere avanzar hacia un modelo integral de atención digital, con herramientas que permitan videollamadas agendadas, trazabilidad en línea, formularios inteligentes, autogestión de solicitudes, y tableros de control en tiempo real que faciliten la toma de decisiones. Así, se necesita mejorar la sede electrónica como herramienta principal para la gestión de PQRSDF. Sin embargo, se debe tener en cuenta que no todos los grupos de valor e interés ejercen un manejo óptimo de las tecnologías.

- **Satisfacción ciudadana**

La información proveniente de encuestas de percepción muestra niveles aceptables de satisfacción, pero también evidencia expectativas no satisfechas en temas como agilidad, lenguaje claro, respuesta oportuna, canales adecuados y orientación sobre trámites. Esto refuerza la necesidad de fortalecer mecanismos de medición, análisis y retroalimentación sobre la experiencia del usuario como base para la mejora continua.

b. Conclusión del Diagnóstico

Este diagnóstico evidencia que, si bien la entidad ha venido avanzando en el fortalecimiento del servicio al ciudadano, existen desafíos estructurales y operativos que requieren ser abordados mediante una estrategia institucional completa, con visión a largo plazo, enfoque sistémico y capacidad de adaptación a las necesidades de la ciudadanía. Por ello, la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 propone un conjunto de líneas estratégicas que, articuladas con la planeación estratégica institucional, permitirán consolidar un servicio cercano, eficiente, innovador y confiable.

7. Líneas Estratégicas

Las líneas estratégicas del presente documento tienen los pilares fundamentales para transformar la atención ciudadana, consolidar una gestión institucional centrada en las personas y garantizar el ejercicio pleno de los derechos ciudadanos. Estas líneas fueron definidas a partir del diagnóstico institucional, el marco normativo aplicable y la articulación con el direccionamiento estratégico.

a. Definición de las líneas estratégicas

Los lineamientos estratégicos son directrices sobre las cuales se organizan y ejecutan las acciones orientadas a garantizar una atención eficiente, accesible, transparente y centrada en el ciudadano.

Estas líneas responden directamente al diagnóstico institucional, a las necesidades identificadas por los usuarios, al marco normativo vigente y a los principios de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Cada línea representa un componente esencial para el fortalecimiento del modelo de atención, el mejoramiento continuo y la generación de valor público desde la perspectiva ciudadana.

A continuación, se definen las cinco líneas estratégicas definidas:

- **Acceso y canales de atención**

Busca garantizar el acceso equitativo de los ciudadanos a los servicios institucionales, a través la expansión de diferentes canales de atención (presencial, telefónico y virtual), ampliando su cobertura y eficiencia, e incorporando herramientas tecnológicas que permitan una atención más ágil, personalizada y oportuna.

- **Cultura de la transparencia y lenguaje claro**

Se enfoca en consolidar una cultura organizacional comprometida con la excelencia en el servicio, mediante procesos de formación y sensibilización dirigidos a funcionarios y contratistas. Promueve habilidades generales, vocación de servicio, lenguaje claro, enfoque diferencial y actitudes orientadas a la satisfacción del ciudadano como base de la gestión pública.

- **Gestión integral de PQRSDF**

Está orientada al fortalecimiento del sistema institucional de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF), garantizando su trazabilidad, calidad de las respuestas, cumplimiento de los plazos establecidos en la ley, análisis de causas y retroalimentación institucional para la mejora continua de los servicios.

- **Simplificación de trámites y servicios**

Tiene como objetivo eliminar barreras, optimizar procesos y facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos mediante la revisión, digitalización y racionalización de los trámites ofrecidos por la entidad. Esta línea promueve la eficiencia administrativa, la reducción de tiempos y costos para el ciudadano y el cumplimiento de estándares de Gobierno Digital.

Estas líneas estratégicas se encuentran interrelacionadas y son coherentes con los principios del MIPG, el Plan Estratégico Institucional y los compromisos del Estado colombiano en materia de atención al ciudadano. Su desarrollo sistemático y articulado permitirá avanzar hacia un modelo de servicio público más humano, eficiente, confiable y transparente.

b. Plan de trabajo de implementación

De acuerdo al marco normativo y el diagnóstico de esa estrategia, se propone un plan de trabajo orientado en objetivos operativos, acciones concretas y elementos medibles, para cada una de las líneas estratégicas previamente definidas.

Con el fin de garantizar una implementación progresiva, un seguimiento técnico continuo y una evaluación periódica, a continuación, se detallan las acciones correspondientes a cada línea estratégica del plan de trabajo².

- **Fortalecimiento de canales de atención**

Se llevará a cabo un diagnóstico de los canales de atención existentes con el fin de identificar brechas de uso y accesibilidad. Eso permitirá determinar las necesidades de ampliación y/o fortalecimiento de los mismos. Además, se dará continuidad al uso y desarrollo de herramientas virtuales de capacitación y soporte técnico a las entidades vigiladas.

La creciente demanda por servicios más ágiles, accesibles y disponibles en tiempo real hace pertinente la inclusión de herramientas digitales que faciliten la interacción con los usuarios, optimicen los tiempos de respuesta y fortalezcan la trazabilidad, la transparencia y la satisfacción ciudadana.

- **Simplificación de trámites y servicios**

Se realizará una actualización completa del Inventario de Trámites, se eliminarán requisitos obsoletos, y se promoverá la articulación con otras plataformas del Estado, especialmente www.gov.co. Asimismo, se diseñarán guías y formatos en lenguaje claro, se facilitará el acceso a formularios inteligentes y se reducirán los tiempos de respuesta, promoviendo una experiencia más ágil y transparente para el ciudadano. Estas acciones

² Anexo 1

estarán orientadas con las recomendaciones dadas por el DAFP y los lineamientos del Gobierno Digital. Además, se llevarán a cabo laboratorios de simplificación, con el propósito de sensibilizar a los funcionarios sobre el uso del lenguaje claro para implementar trámites más sencillos.

- **Gestión integral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF)**

Se implementará una matriz de seguimiento de PQRSDF que permitirá conocer la trazabilidad y el estado de cada solicitud en tiempo real. Así mismo, mejorar la calidad de las respuestas y cumplir con los tiempos de atención establecidos por ley. Se desarrollarán herramientas de análisis de datos para identificar causas frecuentes y definir acciones correctivas, resumidas en el informe trimestral de PQRSDF. Adicionalmente, con el fin de asegurar un reparto adecuado de las PQRSDF a las áreas correspondientes, se actualizará la cartilla de tipificación para evitar reprocesos. Esta línea se articulará con los procesos de control interno y de rendición de cuentas de la entidad.

- **Cultura de la transparencia y lenguaje claro**

Se implementará un programa permanente de formación y sensibilización dirigido a funcionarios y contratistas, en temas como atención al usuario, lenguaje claro y enfoque diferencial. Igualmente, se diseñaron informes donde se establecerán criterios de evaluación del desempeño relacionados con la calidad del servicio prestado.

Asimismo, la implementación efectiva de la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 requiere la definición de un plan de trabajo detallado, que oriente las acciones institucionales, asigne responsabilidades claras, establezca plazos de ejecución y permita medir el cumplimiento de las metas a través de indicadores verificables. El cual se presenta en el anexo 1 de este documento.

Este plan de trabajo se articula con las cinco líneas estratégicas definidas y contempla un enfoque por actividades, en coherencia con la planeación institucional, el presupuesto disponible y los objetivos estratégicos de la entidad.

c. Riesgos para su implementación

La implementación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026, como cualquier proceso de gestión pública, puede verse afectada por diversos factores internos y externos que comprometan el cumplimiento de sus objetivos, la ejecución de las actividades o la sostenibilidad de los resultados. Por ello, es necesario identificar, valorar y gestionar los riesgos que puedan interferir en la operatividad, la calidad o el alcance de las líneas estratégicas, estableciendo medidas preventivas y correctivas que garanticen la continuidad del proceso y la mejora constante del servicio.

A continuación, se relacionan los principales riesgos identificados para la ejecución de la estrategia:

Tabla 1 – Riesgos de implementación

Riesgo identificado	Descripción	Probabilidad	Impacto	Medidas de control o mitigación
Falta de asignación oportuna de recursos presupuestales	Posible limitación en la disponibilidad presupuestal para ejecutar actividades como la implementación del chatbot.	Alta	Medio	Gestión anticipada del presupuesto; articulación con las áreas de planeación y financieras.
Baja apropiación institucional de la estrategia	Resistencia al cambio o falta de compromiso de algunas dependencias o funcionarios frente a actividades como las capacitaciones o la matriz de PQRSD.	Alta	Alto	Sensibilización interna; participación activa de las áreas; seguimiento permanente desde la alta dirección.
Alta rotación de personal en áreas clave	Pérdida de continuidad o de conocimiento institucional que afecte la ejecución de las acciones.	Media	Medio	Documentación de procesos; inducción permanente; fortalecimiento del talento humano.
Bajo nivel de uso de las herramientas digitales por parte de la ciudadanía	Desconocimiento, resistencia o incapacidad de los usuarios para adoptar nuevas herramientas de atención, como la videollamada.	Media	Medio	Campañas de comunicación y acompañamiento pedagógico al usuario.

Fuente: elaboración propia 2025

d. Metas e indicadores de seguimiento

La implementación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026, requiere un sistema sólido de medición que permita evaluar el cumplimiento de los objetivos, hacer seguimiento al avance de las acciones, identificar desviaciones y tomar decisiones informadas para su ajuste o fortalecimiento. Tiene como finalidad garantizar la efectividad de la estrategia y ajustar las acciones conforme a los resultados obtenidos y las necesidades cambiantes de los usuarios.

Esta línea contempla la implementación de un sistema de seguimiento técnico y evaluación periódica, liderado por el Grupo Interno de Relacionamiento con la Ciudadanía. Este sistema estará basado en indicadores de gestión, satisfacción e impacto, permitirá detectar desviaciones, tomar decisiones oportunas y ajustar las acciones institucionales de manera ágil. El seguimiento garantiza la trazabilidad de la estrategia, la rendición de cuentas y el cumplimiento efectivo de los objetivos propuestos.

En este sentido, se han definido metas cuantitativas asociadas al objetivo general y a cada uno de los objetivos específicos, así como un conjunto de indicadores de seguimiento que permitirán medir el desempeño de las líneas estratégicas, el impacto en la experiencia ciudadana y la eficacia de las acciones implementadas.

● **Metas esperadas al cierre del año 2026**

- Alcanzar un 95% de satisfacción ciudadana en la atención recibida a través de todos los canales.
- Capacitar al 100% de los funcionarios y contratistas en atención al ciudadano, lenguaje claro y competencias digitales.
- Simplificar, revisar y actualizar el 80% de los trámites conforme al inventario institucional.
- Atender el 100% de las PQRSDF dentro de los términos legales establecidos.
- Presentar cada semestre informe sobre la atención a la ciudadanía ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Tabla 2 – Indicador de seguimiento

Indicador	Fórmula o unidad de medida	Fuente de información	Frecuencia de medición	Meta 2026
Nivel de satisfacción ciudadana	% de encuestados satisfechos	Encuestas de percepción	Semestral	≥ 95%

Fuente: Elaboración propia 2025

Este indicador será operado por el Grupo Interno de Relacionamiento con la Ciudadanía, en coordinación con el área de Planeación, y sus resultados serán insumo para los espacios de análisis estratégico, evaluación institucional y rendición de cuentas.

e. Mecanismos de evaluación e indicadores

La evaluación efectiva de la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 es fundamental para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, la eficiencia en su ejecución y la mejora continua del servicio prestado por la Superintendencia de la Economía Solidaria. Para ello, se establece un sistema articulado de evaluación basado en principios de trazabilidad, transparencia, oportunidad y evidencia.

El proceso de evaluación se desarrollará en tres niveles: seguimiento operativo, evaluación de resultados y retroalimentación institucional, bajo la coordinación del Grupo Interno de Relacionamiento con la Ciudadanía y en articulación con el área de Planeación y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

1. Seguimiento operativo

Este componente se enfocará en verificar el cumplimiento de las actividades previstas en el plan de trabajo de cada línea estratégica. Se hará uso de herramientas como tableros de control, cronogramas actualizados y reportes de ejecución.

Instrumentos:

- a. Reportes mensuales y trimestrales de avance
- b. Actas de reunión de seguimiento
- c. Cronograma de actividades actualizado
- d. Sistema de alertas y ajustes

2. Evaluación interna de resultados

Este nivel de evaluación busca medir el impacto de la estrategia en la experiencia ciudadana y en la eficiencia institucional, a través de indicadores cuantitativos y cualitativos. La medición se enfocará en resultados como la satisfacción del usuario, la reducción de tiempos, el uso de canales alternos, la respuesta a PQRSDF, la simplificación de trámites y la apropiación interna de la cultura de servicio.

3. Retroalimentación institucional

Como parte del enfoque de mejora continua, los resultados del seguimiento y la evaluación serán analizados semestralmente en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con el fin de identificar buenas prácticas, ajustar acciones, redistribuir recursos o modificar metas cuando sea necesario.

Además, se establecerán mecanismos de retroalimentación ciudadana, como encuestas de percepción, buzones virtuales, y análisis de contenido de las PQRSDF recibidas, para incorporar la voz del usuario en los procesos de evaluación y rediseño.

4. Publicación y rendición de cuentas

Los resultados del proceso de evaluación serán consolidados en informes de seguimiento semestrales, que incluirán análisis de cumplimiento, brechas detectadas y recomendaciones. Estos informes serán socializados internamente y estarán disponibles como parte de los ejercicios de rendición de cuentas institucional, conforme a los principios de transparencia y acceso a la información pública.

f. Resultados esperados

El cumplimiento de las metas anteriores permitirá consolidar una atención ciudadana moderna, eficiente e incluyente, reflejada en los siguientes resultados institucionales y sociales:

- Transformación positiva de la experiencia ciudadana, evidenciada en altos niveles de satisfacción y confianza en la Supersolidaria.
- Mayor accesibilidad y equidad en la prestación de servicios, gracias a la ampliación de canales presenciales y digitales.
- Procesos internos más ágiles y coordinados, con reducción de tiempos y simplificación de trámites.
- Talento humano fortalecido, con competencias en atención, comunicación clara, enfoque diferencial y herramientas digitales.
- Cultura organizacional orientada al servicio, basada en la empatía, la transparencia y la mejora continua.
- Consolidación de mecanismos de retroalimentación ciudadana, que permitan analizar tendencias, identificar oportunidades y prevenir causas recurrentes de insatisfacción.
- Sistema institucional de seguimiento y rendición de cuentas fortalecido, con indicadores activos y reportes periódicos que garanticen transparencia y trazabilidad.

Estos resultados reflejan el impacto esperado de la estrategia tanto en su dimensión externa (percepción, calidad, accesibilidad) como en su dimensión interna (procesos, talento humano, tecnología y cultura organizacional), contribuyendo al fortalecimiento del Estado Social de Derecho y al cumplimiento de los objetivos del MIPG, el Plan Estratégico Institucional y la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

8. Evidencias de implementación

Con el fin de garantizar la trazabilidad, la transparencia y la rendición de cuentas en la ejecución de la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026, se establecen a continuación las evidencias que permitirán verificar su diseño, implementación y resultados. Estas evidencias constituyen el soporte documental y operativo del

proceso de seguimiento, y serán fundamentales para los ejercicios de control interno, auditoría y evaluación institucional.

La identificación de evidencias se organiza en tres niveles: (1) diseño y aprobación de la estrategia, (2) implementación por línea estratégica y (3) participación y retroalimentación ciudadana. Estas evidencias se recopilaron y se presentaron por el grupo de relacionamiento al ciudadano.

1. Evidencias de diseño y aprobación de la estrategia

- Documento oficial aprobado de la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026.
- Acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño que aprueba la estrategia.

2. Evidencias de implementación por línea estratégica

a. Fortalecimiento de canales de atención:

- Informe de diagnóstico de canales actuales.
- Implementación de un chatbot.

b. Simplificación de trámites y servicios:

- Porcentaje de trámites simplificados.

c. Gestión integral de PQRSDF:

- Informes integrales de análisis de solicitudes.

d. Cultura de la transparencia y lenguaje claro

- Informes trimestrales de gestión.
- % de Capacitaciones realizadas sobre las capacitaciones programadas.

3. Evidencias de participación y retroalimentación ciudadana

- Estadísticas de satisfacción por canal de atención.

Estas evidencias deberán conservarse en medios físicos y digitales institucionales, y estarán disponibles para auditoría, control interno y consulta por parte de los órganos de vigilancia. Además, algunas de ellas serán publicadas en el sitio web institucional, en cumplimiento de la Ley de Transparencia y el principio de acceso a la información pública.

9. CONCLUSIÓN

La Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 de la Superintendencia de la Economía Solidaria constituye un instrumento integral que orienta a la entidad hacia una prestación de servicio más cercana, eficiente, transparente y coherente con las necesidades reales de la ciudadanía. A lo largo de este documento se estableció un marco conceptual,



normativo y estratégico que permite comprender la importancia de consolidar un modelo de atención centrado en las personas, sustentado en principios de accesibilidad, calidad, oportunidad, lenguaje claro e innovación.

El diagnóstico institucional evidenció avances, pero también oportunidades de mejora en la gestión de trámites, la articulación de los canales de atención, la eficiencia en los tiempos de respuesta, el uso de tecnologías y la cultura organizacional orientada al servicio. Estos hallazgos dieron origen a líneas de acción concretas y a objetivos estratégicos que guiarán la transformación del servicio en los próximos años, con metas claras, responsables definidos y un sistema de seguimiento continuo.

La estrategia se articula plenamente con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el Plan Estratégico Institucional, la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y el marco normativo vigente. Esta alineación garantiza que las acciones propuestas no solo respondan a un deber legal, sino que contribuyan de forma directa al fortalecimiento del Estado Social de Derecho, a la transparencia institucional y a la generación de valor público.

A través de esta estrategia, la Supersolidaria reafirma su compromiso con una gestión pública moderna, inclusiva y orientada al mejoramiento continuo. La implementación de las acciones propuestas permitirá optimizar la relación entre la entidad y la ciudadanía, cerrar brechas en el acceso al servicio, consolidar una oferta multicanal más robusta e innovadora, fortalecer la gestión de PQRSDF e impulsar una cultura organizacional que priorice el respeto, la empatía y la comunicación efectiva.

La Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 representa, en suma, un paso decisivo hacia una entidad más cercana, confiable y preparada para responder a los retos actuales y futuros. Su éxito dependerá del compromiso institucional, el trabajo articulado entre dependencias, la participación activa de los ciudadanos y el monitoreo constante de los resultados. Con ello, la Supersolidaria avanza hacia una atención alineada con los más altos estándares del servicio público, garantizando que cada interacción con la ciudadanía contribuya al fortalecimiento de la confianza y al cumplimiento de su misión constitucional y misional.

Anexo 1: [Plan De Trabajo Estrategia 2026](#)

Control de Cambios		
Fecha	Detalles de los cambios efectuados	Versión
Junio 2025	Versión inicial	000

Elaboró: Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía. 25/06/2025

Revisó: Laura Alejandra Bruzón Rada. Contratista. Fecha 28/01/2026

Aprobó: Nombre(s) y Apellido(s). Cargo(s). Fecha(s) DD/MM/AA