
ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO 2026

Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía

Julio 2026

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Ana Marriaga Jaraba Cargo: Contratista	Nombre: Nidia Consuelo Perez Villarreal Cargo: Profesional Universitario	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodriguez Cargo: Profesional Especializado

Tabla de Contenido

Contenido	2
1. Introducción	4
2. Objetivo general.....	5
3. Objetivos específicos	5
4. Normatividad aplicable.....	5
Leyes nacionales.....	6
Decretos.....	6
Documentos de política pública	6
Normatividad interna	7
5. Marco conceptual y enfoques transversales.....	7
5.1 Enfoque de Gobierno Abierto	7
5.2 Enfoque diferencial y de accesibilidad	8
5.3 Enfoque de innovación pública y transformación digital.....	8
6. Articulación con el direccionamiento estratégico	8
6.1 Plan Estratégico Institucional (PEI).....	8
6.2 Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)	9
6.3 Política de Servicio a la Ciudadanía	9
6.4 Matriz de articulación estratégica	9
7. Roles y responsabilidades	10
Alta Dirección / Superintendente.....	10
Comité Institucional de Gestión y Desempeño.....	11
Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	11
Oficina Asesora de Planeación	11
Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)	11
Oficina Jurídica	11
Dependencias misionales y de apoyo	12
Oficina de Control Interno	12
8. Diagnóstico	12
8.1 Ficha metodológica	12
8.2 Presentación del diagnóstico	13
Canales de atención	13
Trámites y servicios	13
Gestión de PQRSDF.....	13
Cultura institucional de servicio.....	13
Tecnologías para la atención	13
Satisfacción ciudadana	14
8.3 Conclusión del diagnóstico	14
9. Líneas estratégicas.....	14
9.1 Definición de las cinco líneas estratégicas.....	14
Línea 1. Acceso y canales de atención	14
Línea 2. Cultura de la transparencia y lenguaje claro.....	14
Línea 3. Gestión integral e inteligente de PQRSDF	14
Línea 4. Simplificación y digitalización de trámites y servicios	15
Línea 5. Profesionalización del talento humano y gobernanza del servicio	15
9.2 Plan de trabajo de implementación.....	15
Línea 1. Acceso y canales de atención	15
Línea 2. Cultura de la transparencia y lenguaje claro.....	15
Línea 3. Gestión integral e inteligente de PQRSDF	16

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Ana Marriaga Jaraba Cargo: Contratista	Nombre: Nidia Consuelo Perez Villarreal Cargo: Profesional Universitario	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodriguez Cargo: Profesional Especializado

Línea 4. Simplificación y digitalización de trámites y servicios	16
Línea 5. Profesionalización del talento humano y gobernanza del servicio	16
9.3 Riesgos para su implementación	17
9.4 Metas e indicadores de seguimiento.....	18
Metas esperadas al cierre de 2026	18
Indicadores - Nivel institucional (implementación).....	18
Indicadores - Nivel ciudadano (experiencia y percepción).....	19
9.5 Mecanismos de evaluación	19
1. Seguimiento operativo	19
2. Evaluación interna de resultados	20
3. Retroalimentación institucional.....	20
4. Publicación y rendición de cuentas	20
9.6 Resultados esperados	20
10. Evidencias de implementación	21
1. Diseño y aprobación de la estrategia	21
2. Implementación por línea estratégica.....	21
3. Participación y retroalimentación ciudadana	21
11. Conclusión	21
Anexo 1. Plan de Trabajo Estrategia 2026	22
Control de cambios	22

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Ana Marriaga Jaraba Cargo: Contratista	Nombre: Nidia Consuelo Perez Villarreal Cargo: Profesional Universitario	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodriguez Cargo: Profesional Especializado

1. Introducción

La Superintendencia de la Economía Solidaria (Supersolidaria), en cumplimiento de su compromiso con la excelencia en la gestión pública y con la promoción de una relación transparente, eficiente y humana con la ciudadanía, presenta la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 en su versión fortalecida. Esta estrategia tiene como finalidad consolidar 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.

La presente versión incorpora los ajustes derivados de la revisión técnica del documento inicial. En consecuencia, se cierran las inconsistencias del diseño estratégico, se completa el sistema de medición en dos niveles, se formaliza el capítulo de roles y responsabilidades en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se incorpora de manera explícita el enfoque transversal de Gobierno Abierto y se fortalece el diagnóstico con una ficha metodológica. Adicionalmente, se introducen dos componentes innovadores: la profesionalización del talento humano que presta el servicio en los canales de atención y el uso de tecnologías de la información mediante mecanismos inteligentes para la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

La estrategia nace de un diagnóstico participativo y objetivo de las condiciones actuales del servicio al ciudadano, el cual evidenció oportunidades de mejora en la simplificación de trámites, la articulación de los canales de atención, el uso de tecnologías para la atención remota, la gestión de las PQRSDF y la consolidación de una cultura organizacional orientada al servicio. En este contexto, propone cinco 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, indicadores con ficha técnica, mecanismos de evaluación, responsables definidos y un sistema de seguimiento que garantiza la trazabilidad de los avances. Asimismo, incorpora criterios de gestión del riesgo y de sostenibilidad institucional que aseguran 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 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 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), particularmente a la Política de Servicio a la Ciudadanía, así como a las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y a la normatividad vigente en materia de acceso a la información pública, atención de peticiones ciudadanas y racionalización de trámites. Además, se alinea con el Plan Estratégico Institucional

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Ana Marriaga Jaraba Cargo: Contratista	Nombre: Nidia Consuelo Perez Villarreal Cargo: Profesional Universitario	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodriguez Cargo: Profesional Especializado

(PEI), articulando los esfuerzos hacia una transformación cultural y digital que garantice una experiencia de servicio satisfactoria y coherente con los valores institucionales.

2. Objetivo general

Optimizar la experiencia de servicio al ciudadano en la Superintendencia de la Economía Solidaria, durante la vigencia 2026, mediante el fortalecimiento de los canales de atención, la gestión oportuna e inteligente de las PQRSDF, la profesionalización del talento humano y la consolidación de una cultura institucional orientada a la calidad, la transparencia y la mejora continua, en concordancia con la Política de Servicio a la Ciudadanía del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

3. Objetivos específicos

Los objetivos específicos se formulan en clave de resultados medibles y se vinculan directamente con las líneas estratégicas y con los indicadores de seguimiento de la sección 7.

- **Fortalecer y consolidar la oferta de canales de atención al ciudadano**, garantizando su accesibilidad, cobertura y uso efectivo a nivel nacional, mediante la implementación y articulación de mecanismos presenciales, telefónicos y digitales que respondan a las necesidades y características de los diferentes grupos de valor, con una meta de cobertura multicanal verificable durante la vigencia 2026.
- **Promover el acceso transparente, oportuno y comprensible a la información pública**, mediante la aplicación de los principios de lenguaje claro, la simplificación de contenidos y la divulgación efectiva de información relevante para el ejercicio de los derechos ciudadanos.
- **Fortalecer la gestión integral e inteligente de las PQRSDF**, garantizando su registro oportuno, trazabilidad, atención dentro de los términos legales, análisis sistemático de causas y retroalimentación institucional, mediante la incorporación de mecanismos basados en tecnologías de la información para la clasificación, el enrutamiento y la analítica de las solicitudes.
- **Optimizar y simplificar los trámites y servicios de la entidad**, con el fin de mejorar la eficiencia institucional y facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos, en articulación con los lineamientos de racionalización de trámites del DAFP y las plataformas estatales como www.gov.co.
- **Profesionalizar el talento humano que presta el servicio en los canales de atención**, mediante una ruta de formación y certificación de competencias técnicas, comunicativas y digitales que garantice un servicio de calidad, empático e incluyente, y consolide la gobernanza del servicio en la entidad.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Ana Marriaga Jaraba Cargo: Contratista	Nombre: Nidia Consuelo Perez Villarreal Cargo: Profesional Universitario	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodriguez Cargo: Profesional Especializado

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 racionalización de trámites, la protección de datos personales y la gestión pública orientada a resultados. Con el fin de estandarizar su presentación, cada norma se relaciona con su epígrafe y una breve descripción de su aporte a la estrategia.

Leyes nacionales

- **Ley 962 de 2005 y Decreto 2106 de 2019.** Contienen disposiciones para la racionalización de trámites y la eliminación de barreras administrativas, con el fin de facilitar la interacción entre los ciudadanos y el Estado.
- **Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).** 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, incluida la que se procese mediante herramientas tecnológicas y automatizadas.
- **Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.** Establece los principios y garantías para el acceso a la información pública y promueve el lenguaje claro, la transparencia activa y la rendición de cuentas.
- **Ley 1755 de 2015.** Regula el derecho fundamental de petición, incluyendo los términos máximos de respuesta, los mecanismos de radicación y la obligación de dar respuesta clara, de fondo y en lenguaje comprensible.
- **Ley 2052 de 2020.** Establece disposiciones para la racionalización, estandarización y automatización de trámites, así como la interoperabilidad entre entidades, en favor de la simplificación y la transformación digital del servicio.

Decretos

- **Decreto 1499 de 2017.** Adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) como marco de referencia para la gestión institucional de las entidades del Estado, e incluye la Política de Servicio a la Ciudadanía como uno de sus componentes clave.
- **Decreto 1078 de 2015 y sus modificaciones (Política de Gobierno Digital).** Compila las disposiciones del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y orienta el uso estratégico de la tecnología, los servicios ciudadanos digitales y la interoperabilidad con las plataformas del Estado.

Documentos de política pública

- **Documento CONPES 3785 de 2013 - Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.** Constituye el fundamento de política de la Política de Servicio a

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Ana Marriaga Jaraba Cargo: Contratista	Nombre: Nidia Consuelo Perez Villarreal Cargo: Profesional Universitario	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodriguez Cargo: Profesional Especializado

la Ciudadanía del MIPG, orientada a fortalecer la relación entre el Estado y los ciudadanos mediante un servicio oportuno, accesible, confiable y centrado en el usuario.

Normatividad interna

- **Actos administrativos y procedimientos internos de la Supersolidaria** que reglamentan la atención al ciudadano, la gestión documental, la operación de los canales de atención, el procedimiento de gestión de PQRSDF y la implementación del MIPG. Se recomienda relacionar de forma específica el número y la fecha de cada resolución, manual o procedimiento vigente que haga operativa la estrategia.

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: eficiencia, responsabilidad, transparencia y respeto por los derechos ciudadanos.

5. Marco conceptual y enfoques transversales

La Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 se sustenta en un conjunto de enfoques transversales que orientan el diseño, la implementación y la evaluación de todas sus líneas. Estos enfoques garantizan coherencia conceptual y permiten que el servicio responda a estándares de calidad, equidad e innovación.

5.1 Enfoque de Gobierno Abierto

La Estrategia de Servicio al Ciudadano se articula con los principios de Gobierno Abierto, en tanto promueve la transparencia, el acceso a la información pública, la participación ciudadana y el uso de herramientas digitales para fortalecer la relación Estado-ciudadano, en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y con la Política de Gobierno Digital. La entidad incorpora los principios de transparencia, participación y colaboración mediante el fortalecimiento de los canales de atención, la gestión abierta de la información, el uso de mecanismos digitales de interacción y la promoción de espacios de retroalimentación ciudadana, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza institucional y al control social.

Este enfoque se concreta a través de sus tres pilares:

- **Transparencia.** Publicación proactiva de información útil, clara y oportuna; uso de datos abiertos para el control social; y rendición de cuentas permanente.
- **Participación ciudadana.** Habilitación de mecanismos de incidencia de la ciudadanía en las decisiones que afectan el servicio, mediante consultas, encuestas de percepción y análisis de la voz del usuario.
- **Colaboración y cocreación.** Espacios de innovación pública abierta y cocreación con grupos de valor para el rediseño de servicios, en articulación con la Estrategia de Gobierno Digital.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Ana Marriaga Jaraba Cargo: Contratista	Nombre: Nidia Consuelo Perez Villarreal Cargo: Profesional Universitario	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodriguez Cargo: Profesional Especializado

5.2 Enfoque diferencial y de accesibilidad

La estrategia reconoce la diversidad de los grupos de valor y promueve la eliminación de barreras físicas, tecnológicas, comunicativas y geográficas. Incorpora ajustes razonables, lenguaje claro y canales alternativos para garantizar el acceso de poblaciones en situación de vulnerabilidad y de aquellas con menor familiaridad con las herramientas digitales.

5.3 Enfoque de innovación pública y transformación digital

La estrategia adopta la innovación pública y la transformación digital como medios para mejorar la experiencia ciudadana. Esto incluye el uso responsable de tecnologías de la información, la analítica de datos y la inteligencia artificial como apoyo a la gestión, siempre bajo principios de validación humana, protección de datos personales y mejora continua.

6. Articulación con el direccionamiento estratégico

La Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 está 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 responden a una visión integral del servicio, en la cual la atención al ciudadano no es un proceso aislado, sino un eje transversal a la planeación, la gestión, la evaluación y la mejora continua de la entidad. La estrategia se articula de manera directa con el Plan Estratégico Institucional (PEI), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Política de Servicio a la Ciudadanía.

6.1 Plan Estratégico Institucional (PEI)

El PEI de la Supersolidaria 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. En este marco, la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 es una herramienta clave para avanzar en los objetivos misionales y estratégicos de la entidad. 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 cercana, transparente, proactiva y humanizada, con tiempos de respuesta oportunos y enfoque diferencial para poblaciones con mayores barreras de acceso.
- **Gestión pública con enfoque ciudadano** mediante la promoción de una cultura organizacional centrada en el servicio, la escucha activa y la mejora continua basada en 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, garantizar la trazabilidad y tomar decisiones basadas en evidencia.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Ana Marriaga Jaraba Cargo: Contratista	Nombre: Nidia Consuelo Perez Villarreal Cargo: Profesional Universitario	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodriguez Cargo: Profesional Especializado

6.2 Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

El MIPG, adoptado mediante el Decreto 1499 de 2017, constituye el marco conceptual y operativo que orienta la gestión institucional de las entidades públicas, con el fin de mejorar el desempeño institucional, la calidad del servicio y la generación de valor público. La estrategia se articula de manera directa con sus dimensiones, especialmente con:

- **Dimensión 1 - Talento humano.** Fortalecimiento de capacidades del personal que atiende al ciudadano mediante formación continua, sensibilización y desarrollo de competencias técnicas y comunicativas (desarrollada en la línea estratégica 5).
- **Dimensión 2 - Direccionamiento estratégico y planeación.** Vinculación directa con el PEI, con objetivos, metas e indicadores que permiten su monitoreo dentro del ciclo de gestión institucional.
- **Dimensión 3 - Gestión con valores para resultados.** Incorporación de valores públicos como la legalidad, la equidad, la transparencia y el compromiso con la ciudadanía.
- **Dimensión 4 - Evaluación de resultados.** Definición de indicadores de gestión, percepción e impacto que garantizan la trazabilidad y la toma de decisiones basada en evidencia.
- **Dimensión 5 - Información y comunicación.** Fortalecimiento de canales de atención e información, promoción del lenguaje claro y sistematización de datos sobre la experiencia ciudadana.
- **Dimensión 6 - Control interno.** Coherencia con los principios de autocontrol, autorregulación y autoevaluación, en coordinación con la Oficina de Control Interno.
- **Dimensión 7 - Mejora continua.** Diagnóstico actualizado, retroalimentación ciudadana y ciclos permanentes de evaluación y ajuste.

6.3 Política de Servicio a la Ciudadanía

La Política de Servicio a la Ciudadanía, en el marco del MIPG y con fundamento en la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, busca fortalecer la relación entre las entidades del Estado y la ciudadanía, promoviendo un servicio accesible, empático, eficaz, transparente y centrado en las necesidades reales de las personas. La estrategia responde de manera integral a sus principios rectores: centralidad del ciudadano, accesibilidad, calidad, lenguaje claro, participación y retroalimentación, uso de tecnologías y confianza institucional y transparencia.

6.4 Matriz de articulación estratégica

Con el fin de demostrar la coherencia (y no solo declararla) y facilitar el seguimiento en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se incorpora la siguiente matriz que conecta cada línea estratégica con el objetivo del PEI, la dimensión o política del MIPG, el indicador institucional y el responsable.

Tabla 1. Matriz de articulación: Estrategia - PEI - MIPG - Indicador - Responsable

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Ana Marriaga Jaraba Cargo: Contratista	Nombre: Nidia Consuelo Perez Villarreal Cargo: Profesional Universitario	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodriguez Cargo: Profesional Especializado

Línea estratégica	Objetivo PEI asociado	Dimensión / política MIPG	Indicador institucional	Responsable
1. Acceso y canales de atención	Modernización institucional	Dim. 5 - Información y comunicación; Política de Servicio a la Ciudadanía	Cobertura multicanal y uso de canales digitales	Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía / OTI
2. Transparencia y lenguaje claro	Fortalecimiento de la relación Estado-ciudadano	Dim. 5 y Política de Transparencia	Índice de lenguaje claro	Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía
3. Gestión integral e inteligente de PQRSDF	Gestión pública con enfoque ciudadano	Dim. 4 - Evaluación de resultados; Política de Servicio a la Ciudadanía	Cumplimiento de términos legales; PQRSDF con clasificación automática	Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía / OTI / Jurídica
4. Simplificación y digitalización de trámites	Modernización institucional	Política de Racionalización de Trámites; Gobierno Digital	Trámites racionalizados o actualizados	Oficina Asesora de Planeación / OTI
5. Profesionalización del talento humano y gobernanza del servicio	Excelencia en el desempeño institucional	Dim. 1 - Talento humano	Servidores y contratistas certificados en servicio	Talento Humano / Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía

Fuente: elaboración propia, 2026.

De este modo, la estrategia no se constituye en una medida aislada, sino en una forma concreta de aplicar el MIPG y de avanzar hacia una gestión pública centrada en las personas, con resultados claros, medibles y sostenibles.

7. Roles y responsabilidades

De conformidad con el MIPG, toda política o herramienta de gestión debe contar con responsables claros, instancias de coordinación, articulación con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y mecanismos de seguimiento y evaluación. Sin roles definidos no es posible el control ni la evaluación. Por ello, la implementación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano se desarrolla bajo un esquema de corresponsabilidad institucional, garantizando la articulación entre los niveles estratégico, táctico y operativo, así como el seguimiento permanente a los resultados.

Alta Dirección / Superintendente

Rol: dirección estratégica y liderazgo institucional.

- Orientar la implementación de la estrategia conforme a los objetivos institucionales.
- Garantizar la asignación de los recursos necesarios para su ejecución.
- Promover una cultura organizacional orientada al servicio, la transparencia y la mejora continua.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Ana Marriaga Jaraba Cargo: Contratista	Nombre: Nidia Consuelo Perez Villarreal Cargo: Profesional Universitario	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodriguez Cargo: Profesional Especializado

- Presentar avances y resultados ante las instancias correspondientes.

Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Rol: instancia de dirección, seguimiento y evaluación.

- Aprobar los lineamientos generales de la estrategia.
- Hacer seguimiento periódico a su implementación.
- Analizar los resultados de los indicadores asociados al servicio al ciudadano.
- Formular recomendaciones de mejora en el marco del MIPG.

Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía

Rol: líder técnico-operativo de la estrategia.

- Liderar la ejecución operativa de la estrategia y coordinar la implementación de los canales de atención.
- Consolidar la información de PQRSDF y elaborar los reportes de seguimiento y resultados.
- Operar el sistema de indicadores y articular acciones con las demás dependencias.
- Coordinar la ruta de profesionalización del talento humano de servicio y los espacios de retroalimentación ciudadana.

Oficina Asesora de Planeación

Rol: articulación y seguimiento estratégico.

- Asegurar la alineación de la estrategia con el PEI y el MIPG.
- Integrar la información de seguimiento a los instrumentos de planeación.
- Apoyar la definición y el monitoreo de indicadores.
- Reportar avances en el marco del FURAG y demás instrumentos de evaluación.

Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)

Rol: soporte tecnológico y digital.

- Garantizar la disponibilidad y funcionalidad de los canales digitales de atención.
- Apoyar la implementación de los mecanismos inteligentes para la gestión de PQRSDF (clasificación, enrutamiento, chatbot y analítica) bajo criterios de seguridad de la información.
- Asegurar la interoperabilidad con las plataformas del Estado (gov.co, PQRS, entre otras).
- Velar por el cumplimiento de los lineamientos de Gobierno Digital y de protección de datos personales.

Oficina Jurídica

Rol: soporte normativo y jurídico.

- Verificar el cumplimiento de los términos legales en la gestión de PQRSDF.
- Apoyar la interpretación normativa relacionada con la atención al ciudadano.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Ana Marriaga Jaraba Cargo: Contratista	Nombre: Nidia Consuelo Perez Villarreal Cargo: Profesional Universitario	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodriguez Cargo: Profesional Especializado

- Acompañar la formulación de respuestas con enfoque de legalidad y oportunidad, incluida la validación de los borradores generados con apoyo tecnológico.

Dependencias misionales y de apoyo

Rol: ejecución operativa.

- Atender oportunamente los requerimientos ciudadanos que les sean asignados.
- Garantizar la calidad y la claridad de la información suministrada.
- Participar en la implementación de acciones de mejora y en el análisis de causas.

Oficina de Control Interno

Rol: evaluación y control.

- Verificar el cumplimiento de la estrategia y sus acciones.
- Evaluar la efectividad de los controles asociados al servicio al ciudadano.
- Emitir recomendaciones de mejora y apoyar la gestión del riesgo.

8. 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 prestados por la Supersolidaria. Con el fin de fortalecer su rigor técnico, el diagnóstico se acompaña de una ficha metodológica que precisa fuentes, periodo, instrumentos y limitaciones.

8.1 Ficha metodológica

Elemento	Descripción
Objetivo del diagnóstico	Identificar el estado actual del servicio al ciudadano y sus oportunidades de mejora por canal, trámite, gestión de PQRSDF, tecnología, talento humano y percepción.
Periodo de observación	Enero a noviembre de 2025.
Fuentes de información	Datos del Centro de Atención a la Ciudadanía y del soporte capturador; reportes trimestrales de PQRSDF; encuestas de percepción; inventario de trámites; registros de los canales presencial, telefónico, electrónico y virtual.
Instrumentos	Análisis de registros administrativos, encuestas de percepción ciudadana, revisión documental y análisis de causas de PQRSDF.
Segmentación	Por canal de atención, por ubicación geográfica (Bogotá D. C., Cundinamarca y demás departamentos) y por grupos de valor.
Limitaciones	Pendiente consolidar la línea base de tiempos de respuesta por canal, la medición de la tasa de resolución en primer contacto y la lectura del avance de la política mediante FURAG y autodiagnóstico de Función Pública.
Recomendación	Anexar como soporte los resultados cuantitativos (volúmenes por canal, tiempos, cumplimiento de términos, causas de PQRSDF y satisfacción por canal o segmento).

Fuente: elaboración propia, 2026.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Ana Marriaga Jaraba Cargo: Contratista	Nombre: Nidia Consuelo Perez Villarreal Cargo: Profesional Universitario	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodriguez Cargo: Profesional Especializado

8.2 Presentación del diagnóstico

El 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. Se identifica que la atención presencial, aunque fundamental, presenta limitaciones de cobertura geográfica —cerca del 66 % de los usuarios atendidos de manera presencial pertenecen a Bogotá D. C.— y alta dependencia de recursos humanos¹. Los canales no presenciales, como el correo electrónico institucional, han facilitado el acceso, aunque conservan oportunidades de mejora en disponibilidad, tiempos de respuesta y seguimiento.

La atención telefónica, ampliamente utilizada, requiere fortalecimiento para garantizar oportunidad y una orientación más efectiva. 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 requisitos repetidos para acceder a los servicios. 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 en 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 reportes trimestrales revelan oportunidades en la trazabilidad, la sistematización y el análisis de la información. En momentos de alta congestión, las respuestas pueden extenderse más allá de los términos legales, lo cual afecta la percepción ciudadana y la responsabilidad jurídica de la entidad. Se requiere mayor automatización, priorización y seguimiento de las solicitudes, así como retroalimentación basada en patrones recurrentes de inconformidad.

Cultura institucional de servicio

Si bien se han desarrollado acciones de capacitación, persisten debilidades en la apropiación 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, así como de institucionalizar espacios de buenas prácticas, incentivos y seguimiento al desempeño.

Tecnologías para la atención

Se requiere avanzar hacia un modelo integral de atención digital, con herramientas para videollamadas agendadas, trazabilidad en línea, formularios inteligentes, autogestión de solicitudes y tableros de control en tiempo real. La sede electrónica debe consolidarse como

¹Fuente: datos del Centro de Atención a la Ciudadanía y del soporte capturador, enero a noviembre de 2025 (Bogotá D. C.: 66 %; Cundinamarca: 6 %; demás departamentos: 28 %).

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Ana Marriaga Jaraba Cargo: Contratista	Nombre: Nidia Consuelo Perez Villarreal Cargo: Profesional Universitario	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodriguez Cargo: Profesional Especializado

herramienta principal para la gestión de PQRSDF, teniendo en cuenta que no todos los grupos de valor manejan de forma óptima las tecnologías, lo que exige acompañamiento y canales alternativos.

Satisfacción ciudadana

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

8.3 Conclusión del diagnóstico

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

9. Líneas estratégicas

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

9.1 Definición de las cinco líneas estratégicas

A continuación se definen las cinco líneas estratégicas. Esta versión corrige la inconsistencia del documento inicial (que anunciaba cinco líneas pero desarrollaba cuatro) e incorpora una quinta línea dedicada a la profesionalización del talento humano y a la gobernanza del servicio.

Línea 1. Acceso y canales de atención

Garantiza el acceso equitativo de los ciudadanos a los servicios institucionales mediante la expansión y articulación de los canales de atención (presencial, telefónico y digital), ampliando su cobertura y eficiencia e incorporando herramientas tecnológicas que permitan una atención más ágil, personalizada y oportuna, bajo un modelo de omnicanalidad.

Línea 2. Cultura de la transparencia y lenguaje claro

Consolida una cultura organizacional comprometida con la excelencia en el servicio, mediante procesos de formación y sensibilización en atención al usuario, lenguaje claro y enfoque diferencial, y promueve la gestión abierta de la información y la rendición de cuentas.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Ana Marriaga Jaraba Cargo: Contratista	Nombre: Nidia Consuelo Perez Villarreal Cargo: Profesional Universitario	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodriguez Cargo: Profesional Especializado

Línea 3. Gestión integral e inteligente de PQRSDF

Fortalece el sistema institucional de atención de PQRSDF garantizando trazabilidad, calidad de las respuestas, cumplimiento de los plazos legales, análisis de causas y retroalimentación institucional, mediante la incorporación de mecanismos inteligentes basados en tecnologías de la información para la clasificación, el enrutamiento, la analítica y el seguimiento de las solicitudes.

Línea 4. Simplificación y digitalización de trámites y servicios

Elimina barreras, optimiza procesos y facilita el ejercicio de los derechos ciudadanos mediante la revisión, digitalización y racionalización de los trámites, en cumplimiento de los lineamientos del DAFP y de Gobierno Digital, reduciendo tiempos y costos para el ciudadano.

Línea 5. Profesionalización del talento humano y gobernanza del servicio

Eleva la calidad del servicio mediante la profesionalización de las personas que atienden en los canales, a través de una ruta de formación y certificación de competencias, y consolida la gobernanza del servicio mediante instancias de coordinación, gestión del conocimiento y mejora continua. Esta línea responde a la dimensión de Talento humano del MIPG y constituye un componente innovador de la estrategia.

Estas líneas están interrelacionadas y son coherentes con los principios del MIPG, el PEI 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.

9.2 Plan de trabajo de implementación que contenga Acceso y canales de atención, Cultura de la transparencia y lenguaje claro, Profesionalización del talento humano y gobernanza del servicio

Plan de trabajo de implementación

De acuerdo con el marco normativo y el diagnóstico, se propone un plan de trabajo orientado a objetivos operativos, acciones concretas y elementos medibles para cada línea estratégica. El detalle de actividades, responsables, plazos e indicadores se desarrolla en el Anexo 1².

Línea 1. Acceso y canales de atención

Se realizará un diagnóstico de los canales existentes para identificar brechas de uso y accesibilidad, determinando las necesidades de ampliación o fortalecimiento. Se dará continuidad al desarrollo de herramientas virtuales de capacitación y soporte a las entidades vigiladas. La creciente demanda de servicios más ágiles, accesibles y disponibles en tiempo real hace pertinente la inclusión de herramientas digitales que faciliten la interacción, optimicen los tiempos de respuesta y fortalezcan la trazabilidad, la transparencia y la satisfacción. En este contexto, el uso de canales automatizados —como un chatbot o el WhatsApp institucional— se

²Toda respuesta generada con apoyo de inteligencia artificial es un borrador que requiere revisión y validación humana antes de su envío, conforme a los principios de IA responsable y al deber de motivación de los actos administrativos.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Ana Marriaga Jaraba Cargo: Contratista	Nombre: Nidia Consuelo Perez Villarreal Cargo: Profesional Universitario	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodriguez Cargo: Profesional Especializado

convierte en un apoyo clave para ampliar la cobertura y mejorar la experiencia, sin perjuicio de mantener canales alternativos para quienes no usan herramientas digitales.

Línea 2. Cultura de la transparencia y lenguaje claro

Se implementará un programa permanente de formación y sensibilización dirigido a funcionarios y contratistas en atención al usuario, lenguaje claro y enfoque diferencial. Se diseñarán informes con criterios de evaluación del desempeño relacionados con la calidad del servicio prestado y se fortalecerá la publicación proactiva de información, en coherencia con el enfoque de Gobierno Abierto.

Línea 3. Gestión integral e inteligente de PQRSDF

Se implementará una matriz de seguimiento de PQRSDF que permita conocer la trazabilidad y el estado de cada solicitud en tiempo real, mejorar la calidad de las respuestas y cumplir los términos legales. Como componente innovador, se incorporarán mecanismos inteligentes de gestión:

- **Clasificación y enrutamiento automático.** Uso de procesamiento de lenguaje natural para tipificar la solicitud y dirigirla a la dependencia competente, reduciendo reprocesos; se actualizará la cartilla de tipificación como insumo de referencia.
- **Asistente de inteligencia artificial para borradores de respuesta.** Apoyo en la elaboración de borradores a partir de la base de conocimiento institucional, con validación humana y jurídica obligatoria antes del envío.
- **Analítica de datos y modelos predictivos.** Identificación de causas raíz recurrentes y anticipación de picos de demanda, consolidadas en el informe trimestral de PQRSDF.
- **Chatbot omnicanal y base de conocimiento dinámica.** Atención automatizada de consultas frecuentes integrada con la sede electrónica y/o con el WhatsApp institucional.
- **Tablero de control y alertas tempranas.** Monitoreo en tiempo real con alertas de proximidad al vencimiento de los términos legales.

Estos mecanismos operarán bajo principios de protección de datos personales (Ley 1581 de 2012), seguridad de la información y uso responsable de la inteligencia artificial, garantizando que ninguna respuesta se emita sin revisión humana³. Esta línea se articulará con los procesos de control interno y de rendición de cuentas.

Línea 4. Simplificación y digitalización de trámites y servicios

Se realizará una actualización completa del inventario de trámites, se eliminarán requisitos obsoletos y se promoverá la articulación con www.gov.co. Se diseñarán guías y formatos en lenguaje claro, se facilitará el acceso a formularios inteligentes y se reducirán los tiempos de respuesta. Se llevarán a cabo laboratorios de simplificación para sensibilizar a los funcionarios sobre el uso del lenguaje claro y el rediseño de trámites más sencillos, conforme a las recomendaciones del DAFP y a los lineamientos de Gobierno Digital.

³El detalle de actividades, responsables, plazos e indicadores por línea estratégica se desarrolla en el Anexo 1 - Plan de Trabajo Estrategia 2026.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Ana Marriaga Jaraba Cargo: Contratista	Nombre: Nidia Consuelo Perez Villarreal Cargo: Profesional Universitario	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodriguez Cargo: Profesional Especializado

Línea 5. Profesionalización del talento humano y gobernanza del servicio

Como componente innovador, se estructurará una ruta de profesionalización para las personas que prestan el servicio en los canales de atención:

- **Escuela de Servicio al Ciudadano.** Ruta de aprendizaje por niveles con módulos en atención incluyente, comunicación empática, lenguaje claro, normatividad y herramientas digitales.
- **Modelo de competencias y certificación.** Definición del perfil de competencias del servidor de servicio y certificación interna, con posibilidad de articulación con Función Pública y el SENA para la certificación de competencias laborales.
- **Formación en herramientas digitales e IA aplicada al servicio.** Capacitación en el uso ético y eficiente de los mecanismos inteligentes de PQRSDF y de los canales digitales.
- **Incentivos, reconocimiento y evaluación del desempeño.** Mecanismos de reconocimiento de buenas prácticas y criterios de desempeño asociados a la calidad del servicio.
- **Gobernanza del servicio.** Instancias de coordinación, comunidades de práctica, mentoría y gestión del conocimiento que aseguren continuidad ante la rotación de personal.

La implementación efectiva de la estrategia requiere un plan de trabajo detallado que oriente las acciones, asigne responsabilidades, establezca plazos y permita medir el cumplimiento mediante indicadores verificables, el cual se presenta en el Anexo 1 y se articula con las cinco líneas estratégicas.

9.3 Riesgos para su implementación

La implementación de la estrategia, como todo proceso de gestión pública, puede verse afectada por factores internos y externos que comprometan el cumplimiento de sus objetivos. Por ello, se identifican, valoran y gestionan los principales riesgos, con medidas preventivas y correctivas que garanticen la continuidad del proceso.

Tabla 2. Riesgos de implementación

Riesgo identificado	Descripción	Prob.	Impacto	Medidas de control o mitigación
Falta de asignación oportuna de recursos	Limitación presupuestal para ejecutar actividades como la implementación de mecanismos inteligentes y el chatbot.	Alta	Medio	Gestión anticipada del presupuesto; articulación con planeación y áreas financieras.
Baja apropiación institucional	Resistencia al cambio o falta de compromiso de dependencias o funcionarios.	Alta	Alto	Sensibilización interna; participación de las áreas; seguimiento desde la alta dirección.
Alta rotación de personal en áreas clave	Pérdida de continuidad o de conocimiento institucional.	Media	Medio	Documentación de procesos; inducción permanente; gobernanza y gestión del conocimiento (línea 5).

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Ana Marriaga Jaraba Cargo: Contratista	Nombre: Nidia Consuelo Perez Villarreal Cargo: Profesional Universitario	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodriguez Cargo: Profesional Especializado

Riesgo identificado	Descripción	Prob.	Impacto	Medidas de control o mitigación
Bajo uso de herramientas digitales por la ciudadanía	Desconocimiento o dificultad para adoptar nuevas herramientas, como la videollamada o el chatbot.	Media	Medio	Campañas de comunicación; acompañamiento pedagógico; canales alternativos.
Tratamiento inadecuado de datos personales	Riesgo asociado al uso de IA y analítica en la gestión de PQRSDF.	Media	Alto	Cumplimiento de la Ley 1581 de 2012; políticas de seguridad de la información; validación humana de respuestas.
Dependencia o indisponibilidad tecnológica	Fallas o caídas de los sistemas que soportan los canales digitales.	Media	Alto	Planes de continuidad; monitoreo; soporte de la OTI y acuerdos de nivel de servicio.
Incumplimiento de términos legales en PQRSDF	Demoras en momentos de alta congestión.	Media	Alto	Alertas tempranas; priorización; tablero de control en tiempo real.

Fuente: elaboración propia, 2026.

9.4 Metas e indicadores de seguimiento

La implementación de la estrategia requiere un sistema de medición que permita evaluar el cumplimiento de los objetivos, hacer seguimiento al avance de las acciones, identificar desviaciones y tomar decisiones informadas. Atendiendo la recomendación técnica, el sistema se estructura en dos niveles: institucional (implementación) y ciudadano (experiencia y percepción), liderado por el Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación.

Metas esperadas al cierre de 2026

1. Alcanzar un 95 % de satisfacción ciudadana en la atención recibida a través de todos los canales.
2. Capacitar y certificar al 100 % de los funcionarios y contratistas que prestan el servicio en atención al ciudadano, lenguaje claro y competencias digitales.
3. Simplificar, revisar o actualizar el 80 % de los trámites conforme al inventario institucional.
4. Atender el 100 % de las PQRSDF dentro de los términos legales establecidos.
5. Gestionar con clasificación o enrutamiento automático al menos el 70 % de las PQRSDF recibidas por canales digitales.
6. Presentar semestralmente el informe sobre la atención a la ciudadanía ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Indicadores - Nivel institucional (implementación)

Tabla 3. Fichas técnicas de indicadores - Nivel institucional

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Ana Marriaga Jaraba Cargo: Contratista	Nombre: Nidia Consuelo Perez Villarreal Cargo: Profesional Universitario	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodriguez Cargo: Profesional Especializado

Indicador	Fórmula	Fuente	Frecuencia	Línea base	Meta 2026
Cumplimiento del plan de trabajo	(Actividades ejecutadas / actividades programadas) x 100	Anexo 1 y reportes de avance	Trimestral	Por definir	100 %
Talento humano certificado en servicio	(Personas certificadas / total que atiende canales) x 100	Registros de la Escuela de Servicio	Semestral	Por definir	100 %
Trámites racionalizados o actualizados	(Trámites intervenidos / total del inventario) x 100	Inventario de trámites / SUIT	Semestral	Por definir	80 %
Cumplimiento de términos legales en PQRSDF	(PQRSDF respondidas en término / total respondidas) x 100	Sistema de PQRSDF	Mensual	Por definir	100 %
PQRSDF con clasificación automática	(PQRSDF clasificadas o enrutadas automáticamente / total digitales) x 100	Sistema de PQRSDF / OTI	Trimestral	Por definir	70 %

Fuente: elaboración propia, 2026. La línea base se establecerá con el corte del primer semestre de 2026.

Indicadores - Nivel ciudadano (experiencia y percepción)

Tabla 4. Fichas técnicas de indicadores - Nivel ciudadano

Indicador	Fórmula	Fuente	Frecuencia	Línea base	Meta 2026
Nivel de satisfacción ciudadana	(Encuestados satisfechos / total encuestados) x 100	Encuestas de percepción	Semestral	Por definir	≥ 95 %
Índice de lenguaje claro	(Comunicaciones que cumplen criterios de lenguaje claro / total evaluadas) x 100	Evaluación de muestra de respuestas	Semestral	Por definir	≥ 90 %
Tiempo promedio de respuesta por canal	Promedio de días u horas de respuesta por canal	Sistema de PQRSDF y canales	Trimestral	Por definir	Reducción frente a línea base
Tasa de resolución en primer contacto	(Solicitudes resueltas en primer contacto / total) x 100	Registros de canales	Trimestral	Por definir	Incremento frente a línea base
Uso de canales digitales	(Interacciones por canales digitales / total de interacciones) x 100	Estadísticas de canales	Trimestral	Por definir	Incremento frente a línea base

Fuente: elaboración propia, 2026.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Ana Marriaga Jaraba Cargo: Contratista	Nombre: Nidia Consuelo Perez Villarreal Cargo: Profesional Universitario	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodriguez Cargo: Profesional Especializado

Los resultados de ambos niveles serán insumo para los espacios de análisis estratégico, evaluación institucional y rendición de cuentas, y se consolidarán en un tablero de control.

9.5 Mecanismos de evaluación

La evaluación de la estrategia se desarrolla en tres niveles, bajo la coordinación del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía y en articulación con la Oficina Asesora de Planeación y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con base en principios de trazabilidad, transparencia, oportunidad y evidencia.

1. Seguimiento operativo

Verifica el cumplimiento de las actividades del plan de trabajo de cada línea, mediante tableros de control, cronogramas actualizados y reportes de ejecución.

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

2. Evaluación interna de resultados

Mide el impacto de la estrategia en la experiencia ciudadana y en la eficiencia institucional, a través de los indicadores cuantitativos y cualitativos de los dos niveles definidos: satisfacción, reducción de tiempos, uso de canales, respuesta a PQRSDF, simplificación de trámites y apropiación de la cultura de servicio.

3. Retroalimentación institucional

Los resultados del seguimiento y la evaluación se analizan semestralmente en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para identificar buenas prácticas, ajustar acciones, redistribuir recursos o modificar metas. Se establecen mecanismos de retroalimentación ciudadana —encuestas de percepción, buzones virtuales y análisis de contenido de las PQRSDF— para incorporar la voz del usuario.

4. Publicación y rendición de cuentas

Los resultados se consolidan en informes de seguimiento semestrales, con análisis de cumplimiento, brechas detectadas y recomendaciones, que se socializan internamente y se publican como parte de los ejercicios de rendición de cuentas, conforme a la Ley de Transparencia y al principio de acceso a la información pública.

9.6 Resultados esperados

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

- Transformación positiva de la experiencia ciudadana, con altos niveles de satisfacción y confianza en la entidad.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Ana Marriaga Jaraba Cargo: Contratista	Nombre: Nidia Consuelo Perez Villarreal Cargo: Profesional Universitario	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodriguez Cargo: Profesional Especializado

- 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 profesionalizado y certificado, con competencias en atención, comunicación clara, enfoque diferencial y herramientas digitales.
- Gestión de PQRSDF más oportuna y trazable, apoyada en mecanismos inteligentes con validación humana.
- Cultura organizacional orientada al servicio, basada en la empatía, la transparencia y la mejora continua.
- Sistema institucional de seguimiento y rendición de cuentas fortalecido, con indicadores activos en dos niveles y reportes periódicos.

Estos resultados reflejan el impacto esperado tanto en la dimensión externa (percepción, calidad, accesibilidad) como en la 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 PEI y la Política de Servicio a la Ciudadanía.

10. Evidencias de implementación

Para garantizar la trazabilidad, la transparencia y la rendición de cuentas, se establecen las evidencias que permitirán verificar el diseño, la implementación y los resultados de la estrategia. Estas constituyen el soporte documental y operativo del seguimiento, fundamentales para el control interno, la auditoría y la evaluación institucional. Se organizan en tres niveles.

1. 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. Implementación por línea estratégica

- **Línea 1 - Acceso y canales:** informe de diagnóstico de canales e implementación del chatbot o WhatsApp institucional.
- **Línea 2 - Transparencia y lenguaje claro:** informes trimestrales de gestión y porcentaje de capacitaciones realizadas frente a las programadas.
- **Línea 3 - Gestión integral e inteligente de PQRSDF:** informes integrales de análisis de solicitudes y reportes del tablero de control.
- **Línea 4 - Simplificación de trámites:** porcentaje de trámites simplificados y registros en el SUIT y www.gov.co.
- **Línea 5 - Profesionalización y gobernanza:** certificados expedidos por la Escuela de Servicio y modelo de competencias adoptado.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Ana Marriaga Jaraba Cargo: Contratista	Nombre: Nidia Consuelo Perez Villarreal Cargo: Profesional Universitario	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodriguez Cargo: Profesional Especializado

3. Participación y retroalimentación ciudadana

- Estadísticas de satisfacción por canal de atención y resultados de los mecanismos de retroalimentación ciudadana.

Estas evidencias se conservarán en medios físicos y digitales institucionales, estarán disponibles para auditoría, control interno y los órganos de vigilancia, y algunas se publicarán en el sitio web institucional, en cumplimiento de la Ley de Transparencia y el principio de acceso a la información pública.

11. 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. En esta versión fortalecida se subsanan los hallazgos de la revisión técnica: se cierra el diseño estratégico con cinco líneas consistentes, se completa el sistema de medición en dos niveles, se formaliza el capítulo de roles y responsabilidades, se incorpora el enfoque transversal de Gobierno Abierto y se robustece el diagnóstico con su ficha metodológica.

Como elementos innovadores, la estrategia profesionaliza al talento humano que presta el servicio en los canales de atención e incorpora el uso de tecnologías de la información mediante mecanismos inteligentes para la gestión de las PQRSDF, siempre bajo principios de validación humana, protección de datos personales y uso responsable de la inteligencia artificial.

La estrategia se articula con el MIPG, el PEI y la Política de Servicio a la Ciudadanía, garantizando que las acciones propuestas no solo respondan a un deber legal, sino que contribuyan al fortalecimiento del Estado Social de Derecho, a la transparencia institucional y a la generación de valor público. Su éxito dependerá del compromiso institucional, el trabajo articulado entre dependencias, la participación activa de los ciudadanos y el monitoreo constante de los resultados, de modo que cada interacción con la ciudadanía contribuya al fortalecimiento de la confianza y al cumplimiento de la misión institucional.

Anexo 1. Plan de Trabajo Estrategia 2026

El presente anexo desarrolla, para cada línea estratégica, el objetivo operativo, las actividades, los entregables, los responsables, los plazos y los indicadores asociados, en coherencia con la planeación institucional, el presupuesto disponible y los objetivos estratégicos de la entidad.

Tabla 5. Resumen del plan de trabajo por línea estratégica

Línea estratégica	Objetivo operativo	Actividades / entregables clave	Responsable
1. Acceso y canales	Ampliar la cobertura y la eficiencia de los canales bajo un modelo omnicanal.	Diagnóstico de canales; implementación de chatbot y WhatsApp institucional; videollamadas agendadas.	Grupo de Relacionamento / OTI

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Ana Marriaga Jaraba Cargo: Contratista	Nombre: Nidia Consuelo Perez Villarreal Cargo: Profesional Universitario	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodriguez Cargo: Profesional Especializado

Línea estratégica	Objetivo operativo	Actividades / entregables clave	Responsable
2. Transparencia y lenguaje claro	Consolidar una cultura de transparencia y comunicación clara.	Programa de formación; publicación proactiva; criterios de evaluación del servicio.	Grupo de Relacionamento
3. PQRSDF inteligente	Garantizar trazabilidad, oportunidad y análisis de causas.	Matriz de seguimiento; clasificación y enrutamiento automático; asistente de IA con validación humana; tablero con alertas; informe trimestral.	Grupo de Relacionamento / OTI / Jurídica
4. Simplificación de trámites	Racionalizar y digitalizar trámites.	Actualización del inventario; eliminación de requisitos obsoletos; formularios inteligentes; laboratorios de simplificación.	Planeación / OTI
5. Profesionalización y gobernanza	Profesionalizar y certificar al talento humano de servicio.	Escuela de Servicio; modelo de competencias y certificación; formación en IA aplicada; incentivos; comunidades de práctica.	Talento Humano / Grupo de Relacionamento

Fuente: elaboración propia, 2026. Las fechas e indicadores detallados se incorporarán en la matriz operativa del plan de trabajo.

Control de cambios

Fecha	Detalle de los cambios efectuados	Versión
Junio de 2025	Versión inicial.	000
29 de mayo de 2026	Versión fortalecida: corrección del diseño estratégico (cinco líneas), reformulación del objetivo general y los objetivos específicos en clave de resultados medibles, estandarización de la normatividad, incorporación del enfoque de Gobierno Abierto, matriz de articulación PEI-MIPG-Política, capítulo formal de roles y responsabilidades, ficha metodológica del diagnóstico, sistema de indicadores en dos niveles y componentes innovadores de profesionalización del talento humano y gestión inteligente de PQRSDF.	001

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Ana Marriaga Jaraba Cargo: Contratista	Nombre: Nidia Consuelo Perez Villarreal Cargo: Profesional Universitario	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodriguez Cargo: Profesional Especializado