

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Vigencia 2024

MARIA JOSE NAVARRO MUÑOZ
Superintendente

IVAN MAURICIO ALEMAN
Secretario General

JHANIELA JIMENEZ GUTIERREZ
Delegada para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

BEATRIZ LEONELA LIZCANO CASTRO
Delegada para la Supervisión de la Actividad Financiera

ANGELICA MARIA ZAMORA ACOSTA
Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas

RAIZA POSADA COTES
Jefa Oficina Asesora Jurídica

JORGE HERNANDO PEDRAZA
Jefe Oficina de Control Interno

PRESENTACIÓN

Con el propósito de fortalecer los valores corporativos de transparencia y confianza de la entidad, y en cumplimiento al deber que tienen las instituciones públicas de informar y responder por la gestión realizada ante la ciudadanía y grupos de interés, se presenta el Informe de Gestión para la vigencia 2024.

El objetivo de la presentación del presente informe es promover el control y la participación social, lo que permitirá tomar mejores decisiones e incrementar la efectividad y legitimidad de la función pública. Con este informe se presentará de manera integral y sucinta los principales logros de la gestión de la Entidad, señalando las principales acciones generadoras de cambio y los esfuerzos por modernizar y desarrollar nuevos métodos para el cumplimiento de la misión institucional; fomentando la participación del sector, a través de la implementación de proyectos e iniciativas estratégicas en pro de lograr una efectiva transformación digital y fortalecimiento institucional.

En concordancia con la Ley 1712 de 2014, “Ley de transparencia y del derecho al acceso a la información pública”, se invita a las entidades solidarias, sus asociados, entes de control, medios de comunicación, sociedad civil y ciudadanía en general; a conocer y participar de esta información, para que, de esta manera contribuyan al logro de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad.

ACERCA DE LA ENTIDAD

La Superintendencia de la Economía Solidaria es un organismo descentralizado, técnico, adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial que tiene por objeto la supervisión sobre la actividad financiera del cooperativismo y sobre los servicios de ahorro y crédito de los fondos de empleados y asociaciones mutualistas y, en general, el aprovechamiento o inversión de los recursos captados de los asociados por parte de las organizaciones de la economía solidaria.

Así mismo, la Superintendencia de la Economía Solidaria supervisará las organizaciones de la economía solidaria que determine el Presidente de la República mediante acto general, que no se encuentren sometidas a la supervisión especializada del Estado con los objetivos y finalidades señalados en el artículo 35 de la Ley 454 de 1998.

Tabla de Contenido

1. GESTIÓN ESTRATÉGICA.....	6
1.1. Documentos CONPES	6
1.2. Marco estratégico	6
1.3. Plan de Acción	7
2. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	7
2.1. ¿Qué es el SIG y cómo está conformado?	7
2.2. Índice de Desempeño Institucional – IDI – FURAG 2023.....	8
3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL.....	8
3.1. Presupuesto Entidad:.....	8
3.2. Funcionamiento	9
3.3. Proyectos de Inversión	9
3.4. Metas proyectos de Inversión.....	10
4. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.....	10
4.1. Sistemas de Información Misionales para una Supervisión Eficiente en la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES) 2023 – 2026	10
4.2. Fortalecimiento de la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI)	11
4.3. Herramienta Gerencial- PABLO	12
4.4. Herramienta Administrativa: KLIC.....	12
5. GESTIÓN MISIONAL.....	13
6. DESPACHO SUPERINTENDENTA.....	14
6.1. COMUNICACIONES.....	14
6.1.1. Aumento de la visibilidad de la Superintendencia, con la creación de contenidos relevantes y de calidad para el sector solidario.....	14
6.1.2. Medición del impacto en las plataformas digitales de la Supersolidaria.	14
6.1.3. Promover la economía solidaria a nivel nacional y fomentar la interacción con la ciudadanía y los actores del sector	15
6.1.4. Mayor presencia institucional en eventos del sector solidario	15
6.2. GRUPO DE ANALÍTICA DE DATOS.....	15
6.2.1. Optimización del Acceso a la Información	16
6.2.2. Uso de Datos Precisos.....	16



Supersolidaria

6.2.3.	Beneficios Generales	16
6.2.4.	Innovaciones realizadas: Boletines, Documentos Técnicos, Análisis y Estudios17	
7.	GESTIÓN JURÍDICA.....	18
7.1.	Identificación de los aspectos claves dentro del procesos	18
8.	DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA ASOCIATIVA SOLIDARIA	22
8.1.	Implementación de Nuestras Estrategias de supervisión	22
8.2.	Ampliación de la Cobertura en la labor de la Inspección	23
8.3.	Ruta Solidaria Por la Paz	24
8.4.	Logros y avances durante el periodo	24
8.5.	Oportunidades de mejora identificadas	25
8.6.	Fortalecimiento al seguimiento de las medidas de intervención.	26
8.7.	Fortalecimiento de los planes de recuperación.	26
8.8.	Aspectos Más Relevantes.....	27
9.	DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA EN EL COOPERATIVISMO.....	27
9.1.	Controles de Legalidad - Reformas estatutarias y posesiones.....	29
9.2.	Sancionatorios	29
9.3.	PQRSD	30
9.4.	Gestión Documental.....	31
10.	SECRETARIA GENERAL.....	32
10.1.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	32
10.1.1.	Logros alcanzados.....	32
10.1.2.	Próximos avances 2025.....	33
10.2.	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO.....	33
10.2.1.	Planta temporal	33
10.2.2.	Concurso de méritos.....	33
10.2.3.	Nuevas políticas implementadas Bienestar – Seguridad y Salud en el Trabajo. 33	
10.3.	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	34
10.4.	GESTIÓN GRUPOS DE INTERÉS	34
10.4.1.	Transparencia y Acceso a la Información Pública para la Gestión Pública	34
10.4.2.	Gestión de Trámites Oficiales de Cara a la Ciudadanía	35



Supersolidaria

10.4.3.	Servicio a la ciudadanía	35
10.4.4.	Participación Ciudadana	36
10.4.5.	Lenguaje Claro	36
11.	CONTROL INTERNO Y SEGUIMIENTO	37
11.1.	Seguimiento a los planes de mejoramiento	37

Listado de Tablas

Tabla 1 - Documentos CONPES Supersolidaria.....	6
Tabla 2 - Presupuesto por Proyecto de Inversión	9
Tabla 3 - Seguimiento Metas proyectos de Inversión	10
Tabla 4 - Clasificación de los procesos	18
Tabla 5 - Estructura de la planta de personal	33
Tabla 6 - Gestión proceso contractual.....	34
Tabla 7 - Cumplimiento al plan de auditorías	37

Listado de Figuras

Figura 1 - Medición avance actividades CONPES	6
Figura 2 - Identidad institucional	6
Figura 3 - Resultados Plan de Acción Anual 2024 por Dependencias	7
Figura 4 - Resultados Plan de Acción Anual 2024 por Objetivo Estratégico	7
Figura 5 - Mapa de Procesos.....	8
Figura 6 - ¿Ya conoces a PABLO?.....	8
Figura 7 - Índice de Desempeño Institucional	8
Figura 8 - Presupuesto Entidad:	8
Figura 9 - Presupuesto Funcionamiento	9
Figura 10 - Presupuesto Proyectos de Inversión.....	9
Figura 11 - Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI).....	11
Figura 12 - Herramienta PABLO	12
Figura 13 - Herramienta KLIC	13
Figura 14 - Visitas Instructivas	22
Figura 15 - Visitas de cumplimiento basadas en riesgos.....	22
Figura 16 - Implementación de Estrategias de supervisión	23
Figura 17 - Actividades relevantes de las estrategias de Supervisión	23
Figura 18 - Comparativo tercer trimestre vs primer semestre.....	30
Figura 19 - Banner informe de atención de PQRSDF	35
Figura 20 - Evento de participación ciudadana	36
Figura 21 - Número de actividades plan de mejoramiento 2024	37



Supersolidaria

1. GESTIÓN ESTRATÉGICA

1.1. Documentos CONPES

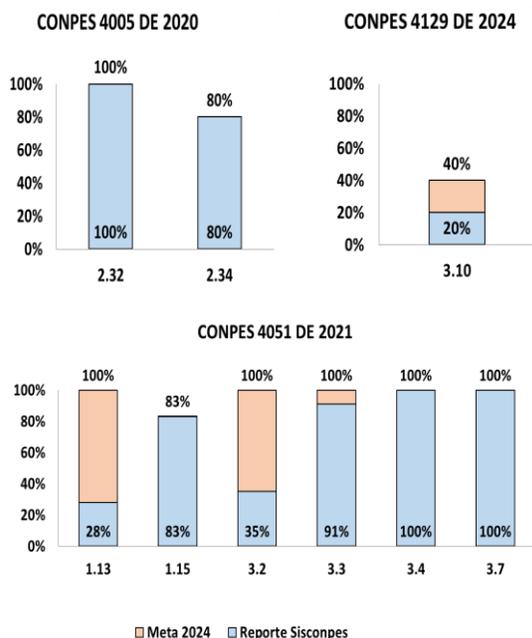
La Superintendencia de Economía Solidaria para la vigencia 2024 ha participado en el desarrollo de diversos CONPES, que a su vez cuentan con acciones asignadas para su cumplimiento así:

Tabla 1 - Documentos CONPES Supersolidaria

CONPES	COMPONENTES
CONPES 4005 "Política Nacional de Inclusión y Educación Económica y Financiera"	2 acciones vigentes para la vigencia 2024
CONPES 4051 "Política Pública para el Desarrollo de la economía Solidaria"	7 acciones vigentes para la vigencia 2024
CONPES 4129 "Política Nacional de Reindustrialización".	1 acción vigente para la vigencia 2024

A continuación, se muestra el comportamiento acumulado de las actividades relacionadas en los CONPES; esta información permite mostrar la meta, así como el reporte SISCONPES.

Figura 1 - Medición avance actividades CONPES



1.2. Marco estratégico

El Marco Estratégico 2023-2026 tiene como objetivo garantizar la coherencia y continuidad en los lineamientos que orientarán los esfuerzos de la entidad hacia el logro de resultados concretos.

Figura 2 - Identidad institucional

MISIÓN

La Supersolidaria es una entidad técnica del Estado que trabaja desde la supervisión por la protección de las organizaciones de la economía solidaria y de los derechos de sus asociados.

VISIÓN

En 2026 la Supersolidaria hace presencia y genera confianza con su modelo de supervisión efectivo.

ESLOGAN

Super-visión efectiva

- En Cobertura de su modelo
- En Gestión integral
- En Apropiación de TIC
- En Prevención de riesgos
- En Desarrollo de talentos
- En Promover auticontrol
- En Promover autoregulación

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Aumentar la efectividad del talento humano y su modelo de gestión.
2. Aumentar la apropiación y cobertura del modelo de supervisión.
3. Apropiar las TIC necesarias para un modelo de supervisión y gestión.

VALORES

Solidaridad
Adaptabilidad

Justicia
Diligencia
Compromiso
Honestidad
Respeto



Supersolidaria

1.3. Plan de Acción

En el marco del Plan de Acción de la Superintendencia de Economía Solidaria, se desarrolla la evaluación de actividades y metas, contando con los siguientes los resultados a corte 31 de diciembre 2024, así:

Plan de acción 2024:

- Actividades Planificadas en el plan de acción: 85
- Porcentaje de cumplimiento: 97.9%

Plan estratégico 2024:

- Objetivos estratégicos: 3
- Porcentaje de cumplimiento: 47.6%

Figura 3 - Resultados Plan de Acción Anual 2024 por Dependencias

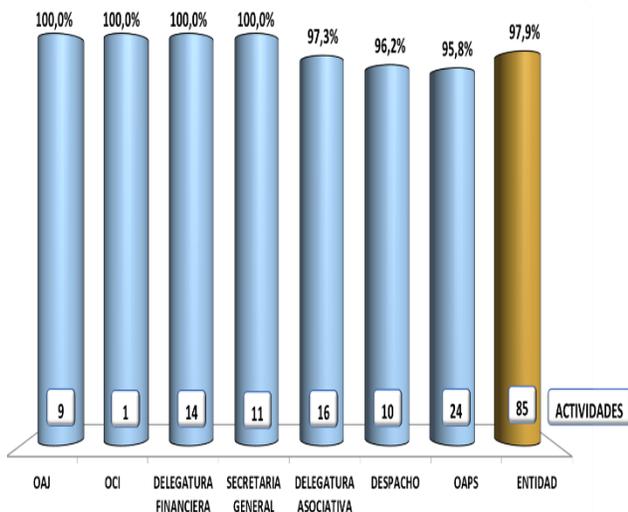
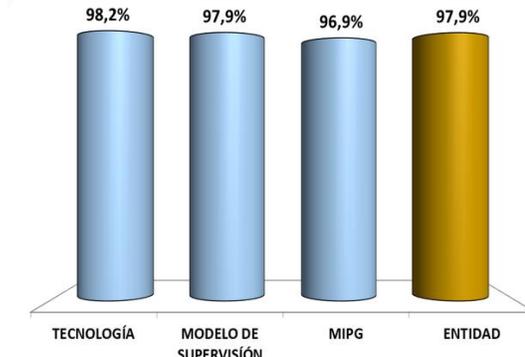


Figura 4 - Resultados Plan de Acción Anual 2024 por Objetivo Estratégico



2. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

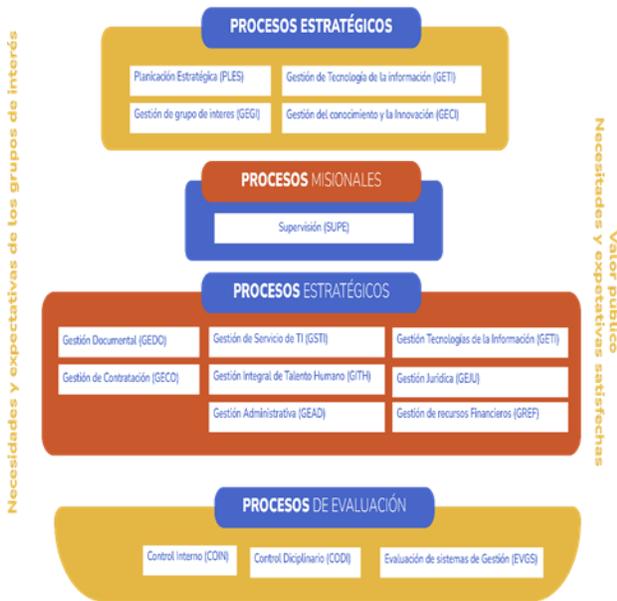
2.1. ¿Qué es el SIG y cómo está conformado?

El Sistema Integrado de Gestión de la entidad está conformado por los siguientes componentes: el Sistema de Gestión de Calidad, alineado con los requisitos de la norma ISO 9001:2015; el Sistema de Gestión Ambiental, conforme a la norma ISO 14001:2015; y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en cumplimiento del Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015. Actualmente, se encuentra en proceso de integración el Sistema de Gestión Documental y Administración de Archivos, así como el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, que incorpora los requisitos de la norma ISO 27001:2022 y los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). Este sistema está estructurado en 15 procesos, clasificados en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.



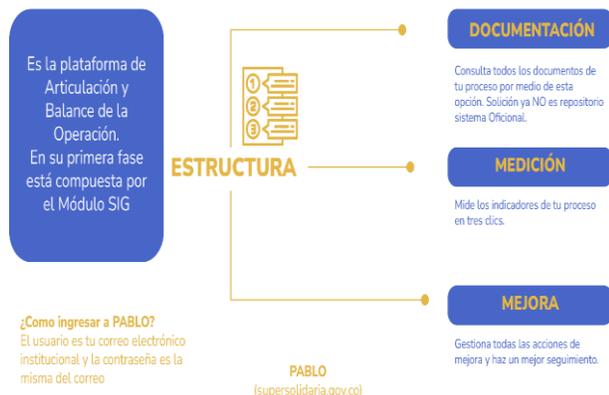
Supersolidaria

Figura 5 - Mapa de Procesos



Para el año 2024, las actividades se encaminaron tanto a realizar el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, como a realizar el desarrollo de la nueva Plataforma de Articulación y Balance de la Operación - PABLO, el cual se está trabajando en la creación del módulo MIPG, cuyo objetivo inicial es el de la administración de la documentación del SIG, en el marco de la documentación, medición y mejora, siendo esta la fase uno.

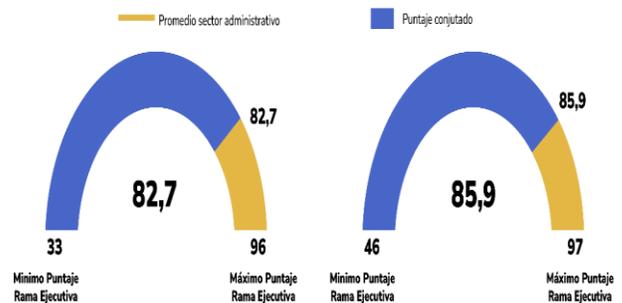
Figura 7 - ¿Ya conoces a PABLO?



2.2. Índice de Desempeño Institucional – IDI – FURAG 2023

En cuanto a la calificación del Índice de Desempeño Institucional – IDI 2023, se obtuvo una calificación de 85.9 puntos, logrando una mejora de 3.2 puntos frente a lo obtenido el 2022.

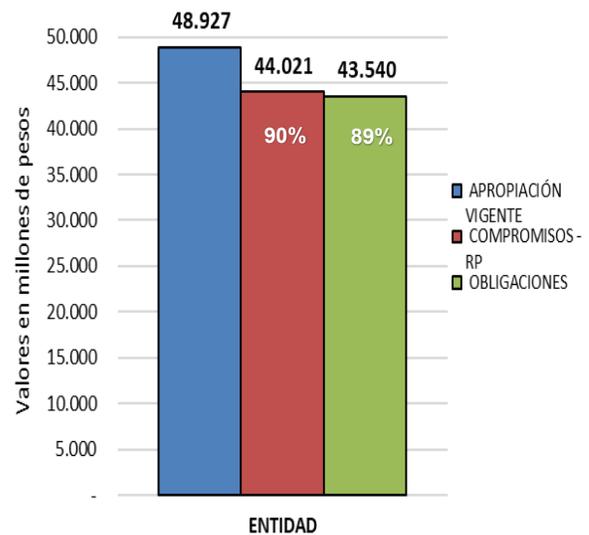
Figura 6 - Índice de Desempeño Institucional



3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL.

3.1. Presupuesto Entidad:

Figura 8 - Presupuesto Entidad:





Supersolidaria

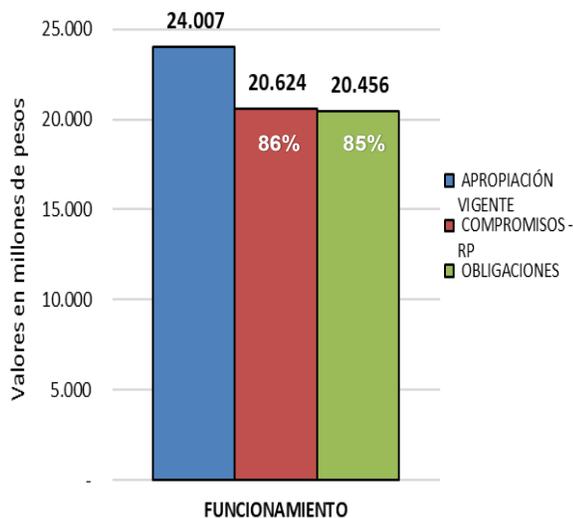
La entidad logró una ejecución presupuestal destacada, alcanzando un cumplimiento global cercano al 90% de los recursos asignados, reflejo del compromiso institucional con el uso eficiente y transparente del presupuesto público en beneficio de la ciudadanía.

Se comprometió el 89,97% del total de su presupuesto, y obligó el 88,99%. Con respecto a otras entidades del sector donde las cifras rondan el 85%, la Superintendencia alcanzó un alto nivel de ejecución, por lo que la gestión presupuestal durante la vigencia 2024 se considera positiva.

Se garantizó la utilización eficaz de los recursos públicos, generando valor y cumplimiento de metas del Plan de Acción Institucional.

3.2. Funcionamiento

Figura 9 - Presupuesto Funcionamiento



En cuanto al presupuesto de funcionamiento, se alcanzó un alto nivel del presupuesto obligado, evidenciando una baja constitución de reservas presupuestales. En este sentido, se garantizó el adecuado funcionamiento de la

entidad durante todo el año, asegurando la continuidad de los servicios y el bienestar del talento humano.

La gestión de funcionamiento permitió responder de forma oportuna a las necesidades operativas, administrativas y logísticas de la entidad.

La ejecución supera el 85%, lo que evidencia una buena capacidad de planeación y ejecución responsable del gasto corriente.

3.3. Proyectos de Inversión

Figura 10 - Presupuesto Proyectos de Inversión

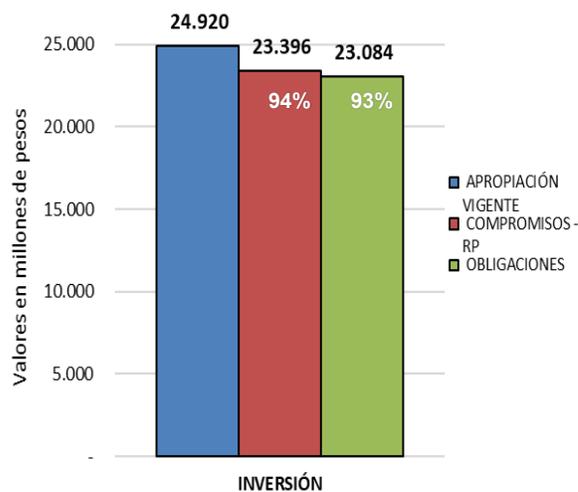


Tabla 2 - Presupuesto por Proyecto de Inversión

PROYECTO	APROPIACIÓN VIGENTE	COMPROMISOS - RP	OBLIGACIONES
SUPERVISIÓN	11.010	10.493	10.317
TECNOLOGÍA	7.821	7.455	7.455
VALOR PÚBLICO	6.090	5.447	5.311

Los recursos destinados a inversión se transformaron en acciones concretas para la entidad, a través de programas y proyectos estratégicos.



Se ejecutaron más del 92% de los recursos de inversión, lo cual demuestra eficiencia, responsabilidad y compromiso con el desarrollo institucional y social. El gasto de inversión muestra una ejecución sobresaliente, con menos del 7% del presupuesto sin comprometer.

La diferencia entre el porcentaje de compromisos y obligaciones (1,25 puntos porcentuales) también es reducida, indicando una buena conversión de compromisos en obligaciones efectivas.

3.4. Metas proyectos de Inversión

Tabla 3 - Seguimiento Metas proyectos de Inversión

PROYECTO	PRODUCTO	META	ACUMULADO	AVANCE
VALOR PÚBLICO	Sistema de gestión implementado	1	1,0	100,0%
	Documentos normativos realizados	5	5,0	100,0%
	Estrategias de Fortalecimiento Relación-Estado Ciudadano Implementadas	8000	7127,0	89,1%
TECNOLOGÍA	Documentos para la planeación estratégica en TI	1	1,00	100,0%
	Índice de capacidad en la prestación de servicios de tecnología	100%	100%	99,5%
	Servicios de información implementados	1	1,0	100,0%
SUPERVISIÓN	Documentos normativos elaborados	3	2,8	93,3%
	Modelo de supervisión basado en riesgos y Normas Internacionales de Información Financiera	1	0,99	98,5%
	Trámites o seguimientos finalizados oportunamente	8397	9849	117,3%
	Bases de datos generadas	1	1,0	100,0%
	Piezas de comunicación desarrolladas	1453	869,0	59,8%
	Eventos realizados	5	5,0	100,0%

Se alcanzó un 96% de cumplimiento promedio en las metas establecidas, reflejando una ejecución efectiva de los proyectos de inversión. Sin embargo, durante el cuarto trimestre del año, algunos indicadores, como las piezas de comunicación desarrolladas, presentaron un avance del 60%, afectando el desempeño global. Este rezago impactó el rendimiento acumulado de la vigencia.

4. GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

La Superintendencia de la Economía Solidaria durante lo corrido del 2024 se comprometió con la transformación digital y la digitalización de sus gestiones tanto administrativas como misionales. En este sentido, ha desarrollado acciones tendientes a actualizar su Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), actualizar y fortalecer su Política de Gobierno Digital, y avanzar en la madurez del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información para así asegurar los datos de las empresas vigiladas durante la captura, procesamiento y entrega de la información.

A continuación, se resaltan los logros más significativos en términos de la gestión de tecnologías de la Información.

4.1. Sistemas de Información Misionales para una Supervisión Eficiente en la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES) 2023 – 2026

Con el fin de asegurar la información y modernizar la forma en la que se reporta el formulario oficial de rendición de cuentas por parte de las empresas solidarias a las que se vigila, la entidad desarrollo e implementó un nuevo esquema de reporte de información denominado Nuevo Cargador. Esta plataforma web permite, en tiempo real, la validación, cargue de información y generación del certificado de reporte. Lo anterior, con el fin de promover una gestión eficiente, un control de las actividades y un reporte oportuno por parte de las empresas solidarias.

Este avance tecnológico fue lanzado en fase de producción durante el primer semestre del 2024 con la expedición de la Circular Externa N°66, en la cual se actualizan los medios de reporte del Formulario Oficial de Rendición de Cuentas, y se inicia la fase de adopción de la nueva plataforma por nivel de supervisión.



Supersolidaria

La plataforma tiene diferentes beneficios entre los que se destacan:

- Facilitar que las empresas vigiladas presenten su Formulario Oficial de Rendición de Cuentas de manera más rápida y precisa.
- Automatización de los procesos de carga y validación de datos.
- Reducción significativa de errores en la captura de información
- Cumplimiento estricto de los lineamientos normativos establecidos.

Por lo que, se indica que es una plataforma accesible, fácil de usar y mediante la cual las empresas vigiladas no solo tienen control y acceso constante a la información que reportan a la superintendencia, sino que pueden hacer monitoreo y cargue de la información en línea, y se garantiza la captura de datos durante el proceso de reporte.

A continuación, se presentan las fases próximas de desarrollo del proyecto:

- Fase 1: Esta fase se centra en las mejoras y automatización de la captura de información por parte de las organizaciones vigiladas, migrando de un aplicativo de escritorio a un ambiente web, desarrollos de Oracle-APEX, además de las primeras identificaciones de roles tanto internos como externos. Esta fase incluye mejoras como: Monitorear el estado de carga, validación de formatos en línea, posibilidad de descargar automáticamente el certificado de cargue, dejar trazabilidad de la información transmitida.
- Fase 2: Esta fase requiere un procesamiento eficiente de la información capturada en la fase anterior. Esta fase implica el desarrollo de algoritmos y herramientas analíticas para el procesamiento de datos en tiempo real, asegurando que la información se analice

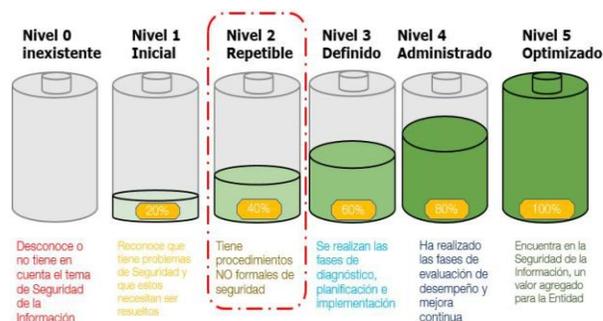
rápidamente para identificar patrones de riesgo y alertamientos para la oportuna toma de decisiones.

- Fase 3: Esta fase se enfoca en mejorar la experiencia y satisfacción del usuario final del sistema de información. Incluye el desarrollo de interfaces de usuario intuitivas, capacitación continua para los usuarios del sistema, y la implementación de canales de soporte efectivos.

Cada una de estas fases se implementará con un enfoque detallado y meticoloso para garantizar que el sistema de información integral de la Superintendencia de la Economía Solidaria cumpla con los más altos estándares de calidad, seguridad y eficiencia, contribuyendo así al fortalecimiento y sostenibilidad del sector solidario.

4.2. Fortalecimiento de la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI)

Figura 11 - Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI)



Se han logrado avances significativos en la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) en la Superintendencia de la Economía Solidaria. Como parte de este proceso, se completó la revisión del estado de los controles, lo cual evidenció que la entidad ha alcanzado un nivel



Supersolidaria

de madurez del 40%, correspondiente a la categoría "Repetible". Este resultado indica que, aunque los procesos están documentados, aún requieren optimización para mejorar su eficacia y consistencia a nivel organizacional. Los dominios evaluados incluyen políticas de seguridad, control de accesos, gestión de activos y criptografía.

Uno de los hitos más destacados fue la identificación de brechas críticas en áreas clave como la relación con proveedores, la gestión de incidentes de seguridad y la continuidad del negocio, lo que subrayó la urgencia de implementar medidas correctivas para fortalecer los controles en estos dominios y reducir riesgos. Asimismo, se han definido roles estratégicos en seguridad, como el Oficial de Seguridad de la Información (CISO) y el Comité de Seguridad y Privacidad de la Información creado bajo la resolución 2024120007265 del 28 de octubre de 2024 "Por la cual se crea y conforma el Comité de Seguridad y Privacidad de la Información de la Superintendencia de la Economía Solidaria y se definen sus funciones", quienes serán responsables de gestionar los incidentes de ciberseguridad y mitigar las amenazas emergentes, asegurando una respuesta oportuna y eficaz ante los posibles riesgos.

4.3. Herramienta Gerencial- PABLO

Después de varios meses de análisis y desarrollo, se presenta PABLO (Plataforma de Articulación y Balance de la Operación), una herramienta tecnológica desarrollada por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas (OAPS). Este sistema integra diversos aplicativos necesarios para la planificación, seguimiento y control de las actividades asociadas al Sistema Integrado de Gestión (SIG), la planificación estratégica (Strategic Plan) y el banco de proyectos de la entidad.

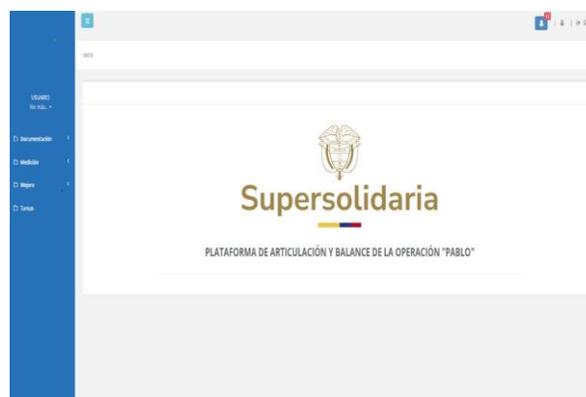
En su primera fase, PABLO incluye el módulo SIG, diseñado para facilitar la planificación, implementación, administración, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión de la entidad. Este módulo permite:

- Administrar la documentación: Asegurando que toda la información relevante esté organizada y accesible.
- Medir indicadores: Ofreciendo herramientas para la evaluación del desempeño.
- Gestionar acciones de mejora: Facilitando el seguimiento de iniciativas que buscan optimizar procesos.

Durante este periodo, se realizó la migración de información y preparación para el lanzamiento oficial de la plataforma, que se ejecutó con éxito en septiembre de 2024.

Finalmente, la primera fase del módulo SIG de PABLO ha sido puesta en producción, incluyendo los submódulos de documentación, mejora y medición.

Figura 12 - Herramienta PABLO



4.4. Herramienta Administrativa: KLIC

KLIC es una plataforma web diseñada para optimizar la gestión de comisiones de servicio para contratistas y funcionarios, como las

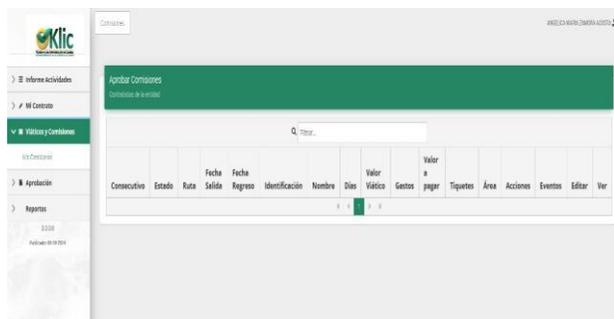


Supersolidaria

cuentas de cobro de los contratistas por prestación de servicios. Dentro de los desarrollos realizados durante el 2024 está la puesta en producción del módulo de viáticos y comisiones que permite registrar solicitudes de comisión y realizar un seguimiento completo de cada trámite, desde su creación hasta su legalización, garantizando así agilidad en los procesos y la calidad y seguridad de los datos gestionados.

El sistema presenta una interfaz intuitiva que facilita a los usuarios la entrada de información, la verificación y aprobación de comisiones, y su posterior legalización. KLIC también asegura una trazabilidad completa, permitiendo a los usuarios hacer un seguimiento en tiempo real del estado de sus solicitudes. El lanzamiento de la plataforma se realizó el 9 de septiembre de 2024.

Figura 13 - Herramienta KLIC



5. GESTIÓN MISIONAL

La Superintendencia de la Economía Solidaria (Supersolidaria) tiene como propósito fundamental ejercer vigilancia, inspección y control sobre las organizaciones del sector solidario como cooperativas, fondos de empleados y asociaciones mutuales con el fin de garantizar su correcto funcionamiento, estabilidad financiera y la protección de los derechos de sus asociados.

En este capítulo se presentará de manera integral la labor que desarrollan las dependencias misionales, de apoyo y de control, trabajando en conjunto para cumplir la gestión misional que incluye:

- Ejercer supervisión preventiva, permanente e integral sobre las entidades vigiladas, fomentando el cumplimiento de la normatividad y buenas prácticas.
- Promover la solidez y transparencia de las organizaciones solidarias, cuidando el adecuado manejo de los recursos de los asociados.
- Detectar y mitigar riesgos, mediante sistemas de alerta temprana y acciones correctivas oportunas.
- Fomentar la educación y cultura del control en las entidades vigiladas, fortaleciendo capacidades de autogestión y autocontrol.
- Proteger los derechos de los asociados, garantizando que su participación y beneficios dentro de las organizaciones solidarias se respeten.
- Asegurar la información confiable y oportuna, a través de sistemas de reporte y análisis financiero y administrativo.

Gracias a esta gestión coordinada y comprometida, la Supersolidaria contribuye al fortalecimiento y la sostenibilidad del sector solidario colombiano, promoviendo organizaciones más transparentes, confiables y enfocadas en el bienestar colectivo.



Supersolidaria

6. DESPACHO SUPERINTENDENTA

6.1. COMUNICACIONES

En el marco de la estrategia de comunicaciones implementada por la Superintendencia de la Economía Solidaria durante el año 2024, se cuenta con los siguientes avances de las temáticas priorizadas:

6.1.1. Aumento de la visibilidad de la Superintendencia, con la creación de contenidos relevantes y de calidad para el sector solidario.

Actualmente, se cuenta con una base de datos que conecta de forma directa con cada medio de comunicación y cada periodista, departamento por departamento, lo que ha permitido el logro de espacios radiales, escritos y televisados, para entregarle al país, de forma transparente, toda la información que requiere la audiencia colombiana sobre el sector cooperativo y solidario.

Se está consolidando el posicionamiento de la importante labor que representa la Supersolidaria para el proceso de reactivación económica del país. Se ha sido transparentes en la entrega de la información que requiere cada periodista. Así, la Superintendencia de Economía Solidaria hoy es una entidad de puertas abiertas a la información. Se ha logrado que más colombianos reconozcan las funciones y se identifiquen con la labor de la entidad.

La percepción de la Superintendencia demuestra un aumento del 30% en las menciones en los medios de comunicación. Además, se registraron más de 1.200 consultas y sugerencias a través de canales digitales, lo que evidencia un interés activo de la ciudadanía en el sector.

6.1.2. Medición del impacto en las plataformas digitales de la Supersolidaria.

Durante el año 2024, la Superintendencia de la Economía Solidaria ha logrado un crecimiento significativo en sus canales digitales, impulsando la visibilidad, el alcance y la interacción con su audiencia. Este incremento refleja un compromiso con la difusión de información relevante y una presencia digital fortalecida.

Facebook:

- Las ciudades con mayor presencia son: Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga y Barranquilla Alcance trimestral: 12.200 personas.

LinkedIn

- Impresiones: 60.386 en el tercer trimestre de 2024.
- Interacciones: 20.000 personas interactúan con el contenido cada trimestre.

Instagram:

- Alcance de cuentas: De 13.461 en enero a 65.000.
- Interacciones: De 3.000 personas en el primer trimestre a 7.200 en el tercero.
- Visitas al perfil: 5.000 visitas trimestrales.
- Impacto a través de historias: De 1.358 cuentas en el primer trimestre a 37.000 en el segundo.

YouTube:

- Visualizaciones trimestrales: 20.000 personas constantes a lo largo del año.
- Impresiones de videos: Entre 87.000 y 108.000 por trimestre.



Supersolidaria

WhatsApp:

- Canal lanzado el 13 de septiembre de 2024.
- En su fase inicial ya cuenta con 300 seguidores.

TikTok:

- Lanzado en mayo de 2024.
- Sus videos han acumulado 142.000 visualizaciones.

La consolidación de la estrategia en redes sociales ha generado un notable aumento en el alcance y la interacción con el público, destacándose especialmente el crecimiento en LinkedIn e Instagram. La apertura de canales como WhatsApp y TikTok amplía las oportunidades de conexión directa con diferentes segmentos de audiencia. La Superintendencia de la Economía Solidaria fortalece su visibilidad y su compromiso con una comunicación eficaz, alineada con los principios de supervisión preventiva y equitativa.

6.1.3. Promover la economía solidaria a nivel nacional y fomentar la interacción con la ciudadanía y los actores del sector

La Superintendencia ha tenido como misión fomentar un modelo económico que prioriza la colaboración y el bienestar comunitario, ofreciendo alternativas viables para el desarrollo social y económico. Para lograr esto, la Supersolidaria no solo se dedica a inspeccionar, vigilar y controlar, sino que también busca establecer un diálogo constante con la ciudadanía y los diferentes actores involucrados.

Este enfoque proactivo permite crear espacios de interacción donde se comparten conocimientos, se resuelven inquietudes y se promueven buenas prácticas. Al involucrar a la comunidad, la Supersolidaria fortalece el tejido

social y asegura que las iniciativas en el ámbito de la economía solidaria sean efectivas y sostenibles. A través de estas acciones, se pretende construir un entorno más justo y equitativo que beneficie a todos.

Estos encuentros organizados por la Supersolidaria, lograron un incremento en la participación de nuevas empresas en programas de la Superintendencia, con un crecimiento del 20% en la inscripción de cooperativas.

6.1.4. Mayor presencia institucional en eventos del sector solidario

En el último año, la Superintendencia de la Economía Solidaria ha logrado un notable aumento en su presencia institucional en eventos del sector solidario. Con un incremento del 60% en su participación en ferias, conferencias, seminarios y eventos a los que fuimos invitados a participar, para un total de 49 eventos.

Adicionalmente, ha consolidado su papel como un actor clave en la promoción de la economía solidaria. Esta mayor visibilidad no solo permite fortalecer el vínculo con cooperativas y organizaciones, sino que también facilita el intercambio de conocimientos y buenas prácticas. A través de estas interacciones, la Superintendencia busca fomentar un entorno más colaborativo y dinámico, impulsando así el desarrollo del sector y la inclusión de la ciudadanía en iniciativas solidarias.

6.2. GRUPO DE ANALÍTICA DE DATOS

El Grupo de Analítica de Datos (GAD) fue creado mediante la Resolución 2024100000305 del 15 de enero de 2024, consolidando un proceso que había iniciado desde el año 2023. Durante ese año, se sostuvo un diálogo constante al interior de la Superintendencia de la Economía Solidaria



Supersolidaria

sobre la necesidad de contar con un grupo especializado que pudiera centralizar y optimizar el manejo de datos en el sector solidario. La creciente demanda por una mayor eficiencia en el procesamiento y análisis de información evidenció la importancia de establecer una estructura formal que pudiera responder a estas necesidades.

Finalmente, en enero de 2024, se materializó formalmente la creación del GAD mediante la resolución mencionada, consolidándose como una herramienta estratégica para fortalecer las capacidades de la Superintendencia en el manejo de datos y la supervisión del sector solidario. Desde su creación, el grupo ha demostrado ser un instrumento fundamental para mejorar la precisión, el acceso y el uso de la información, lo que ha repercutido en una supervisión más efectiva de las empresas vigiladas. Este balance positivo destaca cómo el GAD ha permitido a la Superintendencia optimizar procesos basados en datos confiables. A continuación, se detallan los aspectos relevantes identificados en la implementación del Grupo Analítica de Datos:

6.2.1. Optimización del Acceso a la Información

Una de las principales contribuciones del GAD ha sido la optimización del acceso a la información, un aspecto clave que anteriormente representaba un desafío tanto para la Superintendencia como para las empresas vigiladas. Antes de su creación, las organizaciones del sector solidario enfrentaban dificultades para obtener información actualizada de su sector, lo que afectaba la posibilidad de tener una visión integral de su situación en el contexto del sector.

El GAD ha permitido cambiar esta dinámica al ofrecer un acceso más estructurado y

sistemático a datos relevantes, promoviendo la transparencia y la toma de decisiones basada en evidencia. Gracias al uso de tecnologías y metodologías organizadas de recolección y análisis de datos, la información disponible hoy es más clara, detallada y accesible. Este nuevo enfoque ha permitido que tanto la Superintendencia como las organizaciones vigiladas tengan una visión más completa y actualizada de la situación del sector, lo que facilita la supervisión y el cumplimiento de las normativas vigentes.

6.2.2. Uso de Datos Precisos

La creación del GAD ha traído consigo una notable mejora en el uso de datos precisos. Anteriormente, el acceso a información confiable sobre el sector solidario era limitado, y los datos disponibles no siempre reflejaban la realidad de las organizaciones. Con la implementación del GAD, se han introducido metodologías más rigurosas y eficientes de recolección y procesamiento de datos, garantizando que la información utilizada para la toma de decisiones sea precisa y pertinente.

El GAD ha trabajado para consolidar fuentes de datos fiables y accesibles, mejorando así la capacidad de la Superintendencia para realizar análisis más detallados y exhaustivos. Esta precisión en los datos ha permitido identificar de manera más eficaz los riesgos y oportunidades dentro del sector, facilitando una supervisión más ajustada a las realidades del entorno solidario.

6.2.3. Beneficios Generales

El balance general de la creación del GAD es claramente positivo. A pesar del corto tiempo transcurrido desde su constitución, ya se pueden observar importantes avances en términos de eficiencia operativa, mejora en la



Supersolidaria

calidad de la información disponible y fortalecimiento de la supervisión. El GAD ha permitido que la Superintendencia de la Economía Solidaria cuente con una herramienta que optimiza sus capacidades de análisis y gestión de datos, lo que ha tenido un impacto directo en la calidad de la supervisión.

Los beneficios más destacables incluyen:

- Mejora en la toma de decisiones: El acceso a datos más precisos y detallados ha permitido a la Superintendencia tomar decisiones más fundamentadas y oportunas, lo que ha repercutido en una supervisión más efectiva.
- Mayor transparencia: Las organizaciones ahora tienen acceso a información más clara y relevante sobre su desempeño, lo que promueve un entorno de mayor transparencia y rendición de cuentas dentro del sector solidario.
- Supervisión proactiva: La capacidad de identificar riesgos de manera más temprana ha mejorado la prevención y la intervención por parte de la Superintendencia, evitando situaciones que podrían comprometer la estabilidad del sector.

En conclusión, la creación del Grupo de Analítica de Datos ha sido un paso clave para modernizar la supervisión del sector solidario, aportando precisión, transparencia y eficiencia en la gestión de la información. Este grupo se ha consolidado como una herramienta para mejorar la relación entre las organizaciones y la Superintendencia, optimizando el acceso a la información y fortaleciendo la toma de decisiones.

6.2.4. Innovaciones realizadas: Boletines, Documentos Técnicos, Análisis y Estudios

La creación del Grupo de Analítica de Datos (GAD) no solo ha fortalecido la capacidad de la

Superintendencia de la Economía Solidaria para la supervisión efectiva del sector, sino que también ha permitido la introducción de una serie de innovaciones que han transformado la manera en que se genera, distribuye y utiliza la información dentro del sector solidario. Estas innovaciones han sido diseñadas con el objetivo de proporcionar información precisa, útil y accesible tanto para las empresas vigiladas como para otros actores clave del sector.

A continuación, se detallan las principales innovaciones que han sido implementadas:

- Documentos Técnicos y Notas Solidarias.
- Boletines Informativos.
- Fichas Informativas y Fichas de Indicadores de Evaluación Financiera.
- Boletines Internos para funcionarios y contratistas
- Optimización del Proceso de Codificación y Gestión de Datos
- Innovación en Tableros de Control.

Finalmente, el GAD ha motivado a las empresas del sector solidario a adoptar una cultura de innovación, donde el uso de datos y la tecnología juegan un papel central en la mejora de sus operaciones. Las organizaciones ahora tienen acceso a reportes analíticos avanzados que no solo les permiten mejorar su eficiencia operativa, sino que también promueven la adopción de mejores prácticas basadas en datos reales y actualizados.

El impacto del GAD no se limita a mejorar la supervisión por parte de la Superintendencia, sino que ha creado un entorno donde las empresas vigiladas están mejor equipadas para anticipar riesgos, aprovechar oportunidades y mejorar su desempeño de manera constante.

Superintendencia de la Economía Solidaria

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

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

Línea Gratis: 018000-180-430



7. GESTIÓN JURÍDICA

Una de las labores asignadas a la Oficina Asesora Jurídica consiste en la representación judicial de los procesos en que la Superintendencia de la Economía Solidaria sea parte.

Actualmente la clasificación de los procesos en que es parte la Superintendencia de la Economía Solidaria es la siguiente:

Tabla 4 - Clasificación de los procesos

División por medio de control / acción judicial	Cantidad
Reparación Directa	45
Nulidad y Restablecimiento del Derecho.	23
Nulidad Simple	4
Reparación de los perjuicios ocasionados a un Grupo.	4
Ordinario Laboral	3
Acción de Repetición.	1
Acción de Cumplimiento.	1
Declarativo Especial de Expropiación	1
Protección de los Derechos e Intereses Colectivos	1
Restitución de bien inmueble arrendado	1
TOTAL	84

En cuanto a la representación en materia de tutelas, han sido atendidas 359 acciones de tutelas, ninguna de las cuales ha resultado en decisiones negativas por incidentes de desacatos. Por otro lado, han sido decepcionados 359 fallos de primera instancia, y 74 fallos de segunda instancia. Por último, como labor de organización de la Gerencia Pública Jurídica, se ha logrado la completitud de expedientes, que alcanza un 90% de ejecución, junto con la actualización de los procedimientos internos que orientan el actuar de la representación judicial.

7.1. Identificación de los aspectos claves dentro del procesos

1. Tasa de éxito

Conforme a los indicadores de la Política de Prevención del Daño Antijurídico de la entidad, la meta en el sostenimiento de favorabilidad del 85% en las decisiones de tutela, las acciones ordinarias y contenciosas, ha sido sostenida a lo largo de 2024, en virtud de que ninguna acción de tutela ha derivado en decisiones contrarias para la Superintendencia y solamente un fallo ha sido negativo, lo cual conllevó a la ejecución de acciones de cumplimiento.

Específicamente, la tasa de favorabilidad se encuentra en un 85.71% de las decisiones emanadas de los jueces administrativos, constitucionales y ordinarios. Por otro lado, el indicador de atención en oportunidad procesal de las actuaciones necesarias, desde su adopción es del 100%, esto es que la Defensa Judicial de la entidad no ha permitido el vencimiento de alguna clase de actuación.

2. Acciones constitucionales

Dentro de las actividades de atención a las acciones constitucionales, la Defensa judicial ha representado a la entidad en 359 trámites de tutela dentro del lapso objeto de rendición de cuentas. A su vez, se han atendido 2 acciones de cumplimiento con finalización de una de ellas, 4 acciones de grupo y 1 acción popular. Las anteriores, continúan en trámite ante los jueces constitucionales.

3. Consultas atención ciudadanía

Las consultas jurídicas son de vital importancia para la entidad ya que constituyen uno de los canales de comunicación más cercanos a la ciudadanía. Durante el período de este informe, han sido recibidos por parte de esta oficina 591 derechos de petición de tipo general, consulta, solicitud de información y



Supersolidaria

copia documental a través del portal web y el correo electrónico de atención a la ciudadanía destinado para tal fin; siendo este último de uso más frecuente.

Las peticiones descritas son asignadas y analizadas con el objetivo de brindar una respuesta oportuna, certera y con lenguaje claro a todas las partes interesadas.

4. Prevención daño antijurídico

Resaltamos los avances y la implementación de diversas herramientas, políticas y buenas prácticas que contribuyen a la prevención y mitigación de situaciones que podrían ocasionar daños antijurídicos. A continuación, se detallan estas iniciativas:

Boletines jurídicos: Los boletines jurídicos se elaboran y publican trimestralmente, constituyendo un instrumento fundamental para la Superintendencia. Su propósito es brindar visibilidad a las normas jurídicas, así como a otros actos tanto públicos como privados. Esta herramienta es esencial para mantener informados a los interesados sobre los desarrollos normativos y jurídicos relevantes.

Casos ganados y perdidos: El Modelo Óptimo de Gestión (MOG) de casos ganados y perdidos fue presentado ante el Comité de Conciliación en la sesión No. 12, celebrada el 26 de junio de 2024. Este modelo propone la creación de una mesa de estudios jurídicos dedicada a la discusión, retroalimentación y evaluación de los casos ganados y perdidos por la entidad, con el objetivo de realizar un análisis sistemático de su actividad judicial.

5. Políticas de defensa judicial

La Política de Defensa Jurídica está vinculada a la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados, la cual se compone de un conjunto de prácticas, elementos e instrumentos que permiten a la entidad llevar a cabo las

actividades necesarias para alcanzar los resultados propuestos y concretar las decisiones de su planeación institucional.

Para materializar estas decisiones, la entidad ha trabajado en diversos aspectos, como el banco de argumentos para las acciones de tutela, que ha alcanzado un avance del 100%. Además, se trabaja en la construcción de bancos de argumentos relacionados con el ámbito contencioso administrativo, así como en la elaboración de una matriz de riesgos jurídicos.

6. Directrices de conciliación

Dentro del contexto de la administración pública, las directrices de conciliación son herramientas clave para reducir al máximo los tiempos de respuesta de los Comités de Conciliación en relación con asuntos recurrentes. En este sentido, se aprobaron dos (2) directrices de conciliación a través del Comité de Conciliación; la primera fue aprobada en la sesión No. 22 del 27 de octubre de 2023, abordando los presuntos perjuicios ocasionados por la reestructuración y liquidación de empresas de derecho privado, como SALUDCOOP. La segunda directriz fue aprobada en la sesión No. 12 del 26 de junio de 2024, referida a la indebida notificación de los actos administrativos que resuelven recursos. Estas directrices propenden por optimizar la gestión y mejorar la eficacia en la resolución de conflictos administrativos.

Política de prevención del daño antijurídico: El 26 de junio de 2024, se adoptó la Política de Prevención del Daño Antijurídico de la Superintendencia de la Economía Solidaria para los años 2024 y 2025, mediante la Resolución 2024110004965. Esto fue aprobado por el Comité de Conciliación y Defensa Judicial en el acta No. 27 del 27 de diciembre de 2023, siguiendo la metodología de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del



Supersolidaria

Estado (ANDJE). La Política pretende reducir los riesgos de demandas contra la entidad. El 29 de diciembre de 2023, la ANDJE aprobó el documento, confirmando que cumple con los lineamientos establecidos.

7. Regulación normativa del sector solidario

A finales de la vigencia 2023 e inicios del año 2024, se estructuró como propuesta de producción regulatoria: i) la construcción de un Estatuto Marco del Sector Solidario, a través del cual se pudiera actualizar y sistematizar las disposiciones contenidas en la Ley 79 de 1988, Ley 454 de 1998, Ley 1391 de 2010, el Decreto Ley 1481 de 1989, Ley 2143 de 2021; y demás normas especiales que reglamentan el sector de la economía solidaria.

Sin embargo, hacia finales del segundo trimestre del 2024 y conforme a los lineamientos del Despacho de esta misma Superintendencia, se consideró realizar una reestructuración de los fines y la metodología de la Agenda Regulatoria 2024 con miras a adoptar un mecanismo de “escucha permanente al sector para la consecución de victorias tempranas”, de ahí que el Estatuto Marco del Sector Solidario se presentará para la legislatura del mes de julio de 2026, por lo que para este año se realizaron los ajustes de normas de menor jerarquía y cuya gobernabilidad directa o indirecta se encuentre en cabeza de la Superintendencia de la Economía Solidaria. Motivo por el cual se presentan los fines alcanzados.

8. Expedición de conceptos unificados

En lo que respecta a la función que le asiste a la Oficina Asesora Jurídica de expedir conceptos unificados, a través de los cuales se señala el criterio jurídico unificado de esta Superintendencia en lo concerniente con determinados particulares, se relacionan a continuación los cuatro (4) conceptos jurídicos

unificados que han sido elaborados y publicados respectivamente en lo transcurrido en el periodo objeto de rendición de cuentas:

a. Asambleas generales ordinarias, el cual brinda el contexto normativo y procedimental para la celebración de reuniones ordinarias o extraordinarias de la Asamblea General dentro de las cuales se encuentra la convocatoria, el quórum, la oponibilidad de las actuaciones, entre otros. Expedido el 20 de febrero de 2024.

b. Devolución de aportes sociales, en el que se resuelve el siguiente problema jurídico: “¿Cuál es el tratamiento que se le puede dar a los aportes sociales no reclamados por los asociados de las organizaciones del sector solidario?”. Expedido el 06 de marzo de 2024.

c. Contenido y reserva de actas de asambleas generales ordinarias y extraordinarias, sesiones órganos de administración y vigilancia de empresas pertenecientes a la economía solidaria, el cual da lineamientos frente a la anonimización de datos sensibles contenidos en documentos necesarios para el ejercicio de la fiscalización y aclara cuáles gozan de reserva legal. Expedido el 01 de abril de 2024

d. Elementos esenciales del vínculo de asociación, límites del vínculo común de asociación y criterios interpretativos para suplir el silencio de la Ley 1391 de 2010 en los fondos de empleados, que responde a los siguientes problemas jurídicos: “2.1. ¿Cuáles son los elementos esenciales del vínculo de asociación?; 2.2. ¿Cuáles podrían ser las causales que determinarían la extinción del vínculo de asociación?; 2.3. ¿Los límites establecidos al vínculo común de asociación consagrados en el Decreto 1481 de 1989 se encuentran vigentes y deben ser usados como criterios interpretativos para suplir el silencio de la Ley 1391 de 2010?”. Expedido el 17 de julio de 2024.



Supersolidaria

9. Modificación sobre requisitos para la vinculación del asociado en las empresas del sector solidario

A través del Título V de la Circular Básica Jurídica, expedida a través de la Circular Externa 20 de 2020, la Superintendencia de la Economía Solidaria impartió instrucciones respecto al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del terrorismo, incluidos los anexos que soportan los reportes a la UIAF y el anexo formulario de vinculación del asociado cliente.

No obstante, como resultado del análisis realizado por esta Superintendencia, en atención a las inquietudes recibidas del sector, y al trabajo realizado en mesas conjuntas con la UIAF, se hace necesario actualizar y modificar los anexos 1 y 6, ahora anexo 5, que complementan el Título V, Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del terrorismo. La reducción de los requisitos de información para la mera incorporación de nuevos asociados se reduce en un porcentaje del 55% comparativamente hablando frente a los requisitos exigidos en el anterior Anexo de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Finalmente, en el marco de los esfuerzos que se han venido realizando, se ha participado de manera activa en la formulación de iniciativas de regulación para el sector de la economía solidaria, particularmente durante este período se han promovido o preparado las siguientes iniciativas regulatorias:

a. Circular externa No. 55 de fecha de 22 de enero de 2024 - “Cobro tasa de contribución año 2024”.

b. Circular externa No. 56 de fecha de 5 de marzo de 2024 - “Modificación del inciso 2° del

numeral 4 del capítulo iii del título iv de la circular básica jurídica”.

c. Circular externa No. 57 de fecha de 11 de marzo de 2024 - “Instrucciones para la actualización del curso elearning de la UIAF”.

d. Circular externa No. 58 de fecha de 11 de marzo de 2024 - “Modificar el cronograma de implementación de pérdida esperada anexo al capítulo ii, título iv, de la circular básica contable y financiera”.

e. Circular externa No. 60 de fecha de 1 de abril de 2024 - “Modificación del numeral 4 del capítulo iii del título iv de la circular básica jurídica”.

f. Circular externa No. 62 de fecha de 11 de abril de 2024 - “Incremento requisitos selección de aspirantes y conformación de la lista de agentes especiales, liquidadores -título iv, capítulo i de la circular básica jurídica”.

g. Circular externa No. 64 de fecha de 23 de abril de 2024 - “Ampliación plazo para primer nivel de supervisión de la actualización del curso e - learning de la UIAF”.

h. Circular externa No. 65 de fecha de 26 de junio de 2024 - “modificación del numeral 2.1 del capítulo vi del título iv de la circular básica jurídica.”.

i. Circular externa No. 66 de fecha de 10 de julio de 2024 - “modificación del numeral 6.2.1 (medio de reporte) del capítulo i del título ii circular básica contable y financiera, instrucciones generales relativas para la presentación de información financiera a la superintendencia de la economía solidaria”.

j. Circular externa No. 68 de fecha de 24 de julio de 2024 - “modificación del modelo de pérdida esperada y otras disposiciones para gestionar el riesgo de crédito, contenidas en el capítulo ii y sus anexos 1 y 2, del título IV de la circular básica contable y financiera”.



Supersolidaria

8. DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DEL AHORRO Y LA FORMA ASOCIATIVA SOLIDARIA

Desde la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa se ha trabajado conforme la política de inclusión de enfoques diferenciales promoviendo una supervisión acorde con las realidades y necesidades identificadas en el universo de empresas que hacen parte de la delegatura, acercándonos con nuevas formas de relacionamiento, interacción e incidencia llegando a los territorios y apalancando el proceso de visibilidad de la labor que ejerce la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Bajo el enfoque preventivo en la supervisión en abril de 2024, se diseñó e implementó el proceso de inspección de visitas instructivas, para atender un porcentaje de empresas supervisadas de nivel 3, con el fin de fortalecer los procesos administrativos y financieros que, desde un inicio, les generarían estabilidad a los emprendimientos sociales, proceso que no existía en la Superintendencia. Este proceso de inspección está dirigido organizaciones de economía solidaria supervisadas, con él que se pretende desarrollar acciones que faciliten a las vigiladas el conocimiento y aplicación de su régimen jurídico, a través de la instrucción de la manera en cómo deben cumplirse las disposiciones que rigen su actividad, fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de tales normas y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.

Los criterios que determinan que empresas aplicarían son aquellas que no presentan registros de PQRSD por posibles riesgos de corrupción, conflictos de interés o gobernabilidad, que no estén incurso en procesos administrativos sancionatorios, que no hayan incumplido reiteradamente las instrucciones impartidas por la Superintendencia y finalmente que acepten

voluntariamente o se postulan para ser visitadas bajo este modelo de inspección, entendiéndose que corresponden a emprendimientos sociales que impactan territorio, formalizándose en el modelo cooperativo.

Figura 14 - Visitas Instructivas



De otro lado, se da continuidad a las visitas de inspección por cumplimiento y basadas en riesgos, considerando las prioridades definidas en el Decreto 2159 de 1999 respecto de los niveles de supervisión y para la atención de fondos de empleados lo reglamentado en el Decreto 344 de 2017, es así como se da cobertura en la atención y priorización de las visitas con las empresas que se identifica requieren un acompañamiento preventivo especial.

Figura 15 - Visitas de cumplimiento basadas en riesgos



8.1. Implementación de Nuestras Estrategias de supervisión

Para el plan de acción a desarrollar en 2024, se dio un nuevo direccionamiento al enfoque de supervisión con un alcance diferencial y de riesgos buscando atender y priorizar actividades con organizaciones solidarias como asociaciones mutuales, empresas del sector cafetero, empresas de nivel de



Supersolidaria

supervisión 1 y 2, y para el caso de empresas de 3 nivel con la definición de criterios específicos que determinan la atención prioritaria de las mismas, de esta forma se atiende los objetivos definidos por la Superintendencia respecto de una gestión prospectiva, participativa y efectiva que redunde en el fortalecimiento de las empresas de economía solidaria.

Figura 16 - Implementación de Estrategias de supervisión

Estrategias de Supervisión	Ejecución	Meta
Supervisión preventiva organizaciones solidarias	100	100
Análisis financiero y de riesgos nivel 1 y 2 de	702	702
Controles de legalidad asamblea	1.019	1.019
Análisis extra situ y controles de legalidad	362	362

Como parte de las estrategias de supervisión, el 24 de julio del 2024 se expidió la circular interna No. 94, en la cual se autoriza a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas habilitar de manera permanente el Sistema Integrado de Captura de la Superintendencia de Economía Solidaria - SICSES para el reporte de información (individual e integral) de la información básica, financiera, estadística y operativa de cada una de las organizaciones solidarias bajo la vigilancia, inspección y control de la Superintendencia de la Economía Solidaria, con el fin de facilitar la operación de las empresas de los tres niveles de supervisión; a través de la eliminación de la solicitud de autorización de apertura del capturador para el reporte extraordinario de información.

Estas actividades se complementan con acciones puntuales derivadas del

relacionamiento con diferentes organismos gubernamentales que han facilitado el acercamiento principalmente en regiones apartadas en el territorio colombiano y generando vínculos de confianza con las empresas vigiladas, como aspectos relevantes a destacar se tiene:

Figura 17 - Actividades relevantes de las estrategias de Supervisión



8.2. Ampliación de la Cobertura en la labor de la Inspección

Para la vigencia 2024 se desplegó una estrategia de territorialización de los equipos de inspección, para la ejecución del plan de visitas 2024 de acuerdo con el siguiente detalle:

- Un (1) equipo para atender Costa Caribe
- Dos (2) equipos para atender Antioquia y Eje cafetero
- Un (1) equipo para atender Cali y Valle del Cauca
- Tres (3) equipos para atender Bogotá, Boyacá, y demás territorios que no se encuentren en el ámbito de ejecución de los equipos de Costa Caribe, Antioquia, Cali y Valle del Cauca.



Supersolidaria

Es así, que, con estos nuevos equipos de inspección, a 31 de diciembre de 2024 se desarrollaron un total treinta y nueve (39) visitas de inspección, de las cuales tres (3) de ellas se ejecutaron bajo el procedimiento de visita instructiva, con lo cual se han visitado dieciocho (18) Cooperativas, dos (2) Precooperativas, dos (2) Asociaciones Mutuales y diecisiete (17) Fondos de Empleados, dando así cumplimiento a la meta establecida en el plan de acción anual, en el que se establecido un meta de ejecutar treinta y seis (36) vistas de inspección para el año 2024.

8.3. Ruta Solidaria Por la Paz

La Ruta Solidaria por la Paz es una estrategia liderada por la Superintendencia de la Economía Solidaria con el objetivo de apoyar el desarrollo y fortalecimiento de empresas solidarias en las regiones más afectadas por el conflicto armado en Colombia y conformadas por sujetos de especial protección constitucional.

Esta estrategia inició en noviembre de 2023 y continúa a la fecha. La Ruta Solidaria por la Paz ha implementado talleres de capacitación en diversas regiones priorizadas para impulsar la autogestión y mejorar la sostenibilidad de cooperativas conformadas por sujetos de especial protección constitucional contribuyendo así al proceso de paz y al desarrollo integral de estas comunidades. A su vez, ha sido una herramienta vital para empoderar a las cooperativas, promover la autogestión y contribuir a una paz duradera a través del desarrollo económico. Con la continuación de estos esfuerzos y el enfoque en la superación de los desafíos tecnológicos y formativos, se espera que las cooperativas sigan jugando un papel crucial en la

construcción de una Colombia más equitativa y solidaria.

8.4. Logros y avances durante el periodo

1. Fortalecimiento de la economía solidaria en territorios afectados

Uno de los principales logros de la Ruta Solidaria por la Paz fue la implementación de un programa de capacitación y acompañamiento técnico a cooperativas y organizaciones solidarias en territorios históricamente afectados por el conflicto armado. Entre los principales territorios se encuentran: Meta, La Guajira, Bolívar, Norte de Santander y Cauca.

En los mencionados territorios fueron de vital importancia los Espacios Territoriales de Capacitación y Reincorporación (ETCR), donde se desarrollaron las principales actividades de formación para excombatientes y comunidades de acogida. Estas zonas, marcadas por su vulnerabilidad socioeconómica y las secuelas del conflicto, recibieron el apoyo para fortalecer la economía solidaria. Las capacitaciones permitieron que pequeñas cooperativas aprendieran a gestionar mejor su administración, cumplir con las normativas estatales y operar de manera más eficiente en un contexto de autogestión y cooperación.

2. Implementación de talleres de capacitación técnica

La Ruta Solidaria ha brindado más de 30 talleres de capacitación entre 2023 y 2024. Los temas abordados incluyen:

- Gestión financiera y presentación de informes mediante el Sistema Integral de Captura de la Superintendencia (SICSES).



Supersolidaria

- Buenas prácticas de gobernanza para garantizar la transparencia y la sostenibilidad de las cooperativas.
- Educación en autogestión basada en experiencias locales, donde se promovió la participación activa de los miembros de las cooperativas, fomentando el intercambio de saberes.

Este enfoque participativo permitió que las comunidades, no solo recibieran información, sino que participaran activamente en la creación de soluciones adaptadas a sus necesidades. Como resultado, cooperativas en regiones como Granada (Meta), Turbaco (Bolívar) y Fonseca (La Guajira) comenzaron a desarrollar mejores prácticas en la rendición de cuentas y en la gestión interna de sus recursos.

3. Apoyo a cooperativas de firmantes de paz

La estrategia ha sido esencial para incentivar y fortalecer la reincorporación de excombatientes de las FARC-EP a la vida civil a través de la economía solidaria. Las cooperativas conformadas por firmantes de paz han recibido una atención prioritaria en los territorios visitados, contribuyendo con la sostenibilidad de sus fuentes de empleo y al fortalecimiento del tejido social en comunidades donde la violencia dejó profundas cicatrices.

Por ejemplo, en Medellín y Villavicencio, muchas cooperativas de firmantes de paz lograron presentar sus primeros informes a través del SICSES (Sistema Integral de Captura de Información Contable y Financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria) y avanzar hacia una mayor formalización de sus actividades. Sin embargo, también se evidenciaron dificultades relacionadas con el acceso limitado a tecnologías, especialmente en zonas rurales,

lo que dificulta la actualización de los reportes en tiempo y forma.

8.5. Oportunidades de mejora identificadas

1. Desigualdades en el acceso a capacitación y tecnología

Uno de los principales desafíos encontrados es la falta de acceso a internet y tecnología en varias zonas rurales, lo que afecta la capacidad de las cooperativas para realizar sus reportes de manera efectiva, esto a su vez lleva a que varias empresas fueran sancionadas. En lugares como Fonseca (La Guajira) y Tierra Grata (Cesar), muchas cooperativas aún dependen de métodos artesanales para llevar su contabilidad y no tienen acceso regular a herramientas digitales.

Esta limitación tecnológica es un reto importante para garantizar la sostenibilidad a largo plazo de las cooperativas, ya que el uso del SICSES es obligatorio para cumplir con la normativa vigente y de no hacerlo, se verían abocados a sanciones monetarias que, en el caso de pequeñas empresas solidarias, ponen en grave riesgo su sostenimiento.

2. Falta de conocimientos contables y administrativos

Otra dificultad común entre las cooperativas es el desconocimiento de las prácticas contables y administrativas básicas. Muchas de estas organizaciones, formadas por personas que apenas están iniciando su proceso de reincorporación o que provienen de comunidades marginadas, carecen de los conocimientos necesarios para manejar sus finanzas de forma adecuada.

financieros y dificulta el crecimiento y sostenibilidad de las cooperativas. Por lo tanto, es de resaltar la inclusión que se hizo al equipo de un contratista con conocimientos contables



Supersolidaria

que está fortaleciendo esta capacitación para las formas asociativas objeto de la Ruta Solidaria por la Paz.

3. Desconfianza hacia las instituciones del Estado

Persisten barreras de desconfianza hacia las instituciones estatales, especialmente en comunidades de firmantes de paz que aún ven a las empresas del gobierno con recelo. Esta desconfianza afecta el nivel de colaboración y la participación plena en los programas de supervisión y asesoría ofrecidos por la Superintendencia.

Sin embargo, la Ruta Solidaria por la Paz ha jugado un papel crucial en reducir esa brecha de desconfianza al acercarse directamente a las comunidades, brindar apoyo técnico y demostrar el compromiso del Estado con el fortalecimiento de estas organizaciones.

8.6. Fortalecimiento al seguimiento de las medidas de intervención.

Se realizó un análisis integral de las empresas intervenidas, del estado de las mismas y de las actividades que se podrían adelantar durante las intervenciones con el fin de enervar las causales que llevaron a la intervención, así mismo se hizo una evaluación respecto del desempeño que habían tenido cada uno de los entonces agentes especiales y revisores fiscales, dentro del ejercicio de su gestión en cada una de las organizaciones intervenidas. Así mismo, se evidencian algunos casos con pocos avances en búsqueda de la recuperación de las empresas se procedieron a realizar los respectivos cambios de interventores.

Adicionalmente, se han adelantado mesas de trabajo y reuniones, junto a los asociados de la mayoría de las empresas intervenidas, quienes son los más interesados en la

recuperación de las mismas, con el objetivo de conocer de primera mano cuáles son las expectativas, inquietudes y necesidades que se puedan presentar durante la ejecución de cada una de las medidas de intervención adelantadas, esto también con el objetivo de que cada una de las comunidades que tiene una relación directa con las organizaciones solidarias sientan a una Superintendencia mucho más cercana al ciudadano, lo cual va muy de la mano con la implementación de la ruta solidaria, la cual cuenta con el mismo objetivo de acercar a la Superintendencia a todos los ciudadanos del país.

8.7. Fortalecimiento de los planes de recuperación.

En lo que respecta a los planes de recuperación, es importante recordar que estos hacen parte de las actividades regladas por nuestra circular Básica Jurídica y las diferentes normas que regulan las intervenciones a las organizaciones solidarias, estos planes hacen parte de los deberes de las agencias especiales que administran las empresas quienes una vez cuentan con la información administrativa, financiera, jurídica y técnica, quienes proyectan los mismos con el fin de viabilizar las estrategias de recuperación de las empresas.

Por parte de esta Superintendencia, durante la última anualidad se enfocaron las actividades en realizar el análisis detallado de cada uno de los planes de recuperación existentes en las empresas intervenidas, esto con el fin de poder realizar los ajustes necesarios dependiendo de las variables económicas y de mercado, que se presentan en cada uno de los sectores de las organizaciones, solicitando si era el caso a las agencias especiales la creación de un nuevo plan de recuperación contemplando la información entregada por los asociados y otras entidades estatales que también buscan el fortalecimiento de las mismas.



Supersolidaria

Además, es importante resaltar respecto a las medidas que iniciaron su ejecución durante lo corrido del 2024, que, para la construcción de cada uno de los planes de recuperación, y como se mencionó anteriormente, fueron tenidas en cuenta las observaciones y posturas manifestadas por grupos de asociados de cada una de las empresas intervenidas, dado que ellos son los directamente interesados en las recuperaciones de estas. Respondiendo al deseo y la necesidad que tiene el gobierno nacional y esta superintendencia, de acercar al ciudadano a la administración y hacerlo parte importante y activa de las decisiones que se toman en torno a las entidades de las cuales ellos hacen parte.

8.8. Aspectos Más Relevantes

Acompañamiento a reuniones y mesas de trabajo que permitieron la modificación de la denominación del Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS a Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS se modificaron y adicionaron funciones, dentro de este se asignó la función a secretaria general respecto a los Traslados por competencia (PQRS sobre empresas no vigiladas por la Superintendencia), mediante la Resolución 2024100003985 de 22 de mayo de 2024.

Mediante mesas de trabajo con la Delegatura para la Protección del Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, se logró determinar qué temas en materia de protección al consumidor y protección de habeas data le corresponden a cada superintendencia, determinando de esta manera el punto de partida para la competencia de cada una y generando los

traslados por competencia para su respectiva gestión.

Se consolidaron los temas que maneja el Grupo de Atención y Trámite de PQRS, determinando la competencia dentro de los grupos internos de trabajo de la Delegatura, obteniendo como resultado, que el grupo de Asuntos Especiales contara con una persona encargada de dar trámite a las PQRS que en materia de liquidación voluntaria y medidas especiales por parte de esta Superintendencia se atendieran directamente por el grupo mencionado.

9. DELEGATURA PARA LA SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA EN EL COOPERATIVISMO

En el marco de la supervisión basada en riesgos, la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera en el Cooperativismo, y en desarrollo del objetivo de proteger los intereses de los asociados de las organizaciones de economía solidaria; identifica los diferentes riesgos que puedan afectar el normal desarrollo del objeto social de las empresas vigiladas y verifica el nivel de solvencia o capacidad que tienen las empresas para generar recursos, así como cumplir con sus compromisos adquiridos y evalúa si cuentan con la idoneidad para afrontar el impacto de dichos riesgos.

Para el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, la idoneidad estará entendida como el conjunto de estándares de gobernabilidad y la aplicación de criterios de eficiencia económica, crecimiento sostenible y estabilidad financiera, que permitan la protección de los recursos de captación de sus asociados. Por ello, la Superintendencia evalúa en forma permanente la rentabilidad social y económica que genera una organización a partir de la prestación de servicios al menor costo posible, dada la



Supersolidaria

tecnología y los recursos con los que cuenta, lo cual se traduce en eficiencia económica, sustentada en una adecuada operación, bajo óptimos procesos y procedimientos.

Del mismo modo, la Supersolidaria evalúa si las organizaciones tienen la capacidad de crear valor económico y social, tanto a corto como a largo plazo, sin que presenten volatilidad en su comportamiento, garantizando un crecimiento sostenible en pro del bienestar y progreso de sus asociados.

Así mismo, es un objetivo de supervisión verificar de manera permanente el nivel de liquidez de las organizaciones para cubrir sus deudas y gastos a corto plazo y mantener un flujo de caja positivo, generando ingresos en forma constante, lo que permite una estabilidad financiera, con márgenes suficientes para explorar oportunidades de crecimiento y la adopción de soluciones efectivas para afrontar los desafíos y riesgos propios de la operación.

La identificación de los riesgos a los que se exponen las organizaciones y la adopción de acciones de supervisión oportunas para lograr su mitigación recoge el concepto de Supervisión con Enfoque Preventivo. Este enfoque busca evitar que las empresas sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia incurran en causales de toma de posesión de sus bienes, haberes y negocios, corrijan de manera oportuna las situaciones que las alejan del desarrollo adecuado de su operación y adopten acciones para el fortalecimiento institucional y la protección del ahorro sobre aquellas que prestan servicios financieros.

Por otro lado, las grandes diferencias que existen entre las organizaciones objeto de nuestra supervisión y que integran la economía social, solidaria y popular, que van desde el tamaño de sus activos, ingresos,

actividades económicas que desarrollan, hasta la composición de su base social integrada por población constitucionalmente protegida, el territorio en el que están ubicados y/o en los que ejercen sus actividades y el impacto que generan a través del desarrollo de su objeto social; esta Superintendencia ha implementado a su supervisión enfoques diferenciales en derechos humanos entorno a la protección de poblaciones históricamente marginadas o discriminadas en cumplimiento de nuestro marco jurídico constitucional y las obligaciones del Estado ante el sistema internacional en derechos humanos.

Para ello, parte de la caracterización de las Cooperativas de Ahorro y Crédito realizada por el Grupo de Analítica de Datos, donde se analiza los riesgos a partir de una lectura general del comportamiento de la economía nacional, regional y local, no sólo del sector financiero sino también del mismo sector de la economía solidaria y del subsector de ahorro y crédito, generando alertamientos tempranos para toma de decisiones internas y externas, y el diseño de estrategias conjuntas con las mismas empresas, promoviendo espacios de diálogo mediante mesas de trabajo con sus directivos donde se concertan compromisos, y se trazan metas entorno al mejoramiento continuo y su sostenibilidad.

En desarrollo de esta estrategia de supervisión, en la Delegatura Financiera se realizaron análisis financieros “extrasitu” a las 172 cooperativas, enfatizando en aspectos relevantes para las empresas de mayor impacto, por el tamaño que ostentan en el sector de ahorro y crédito; en 51 cooperativas que presentan mayor probabilidad de que incurran en pérdidas por el riesgo crediticio que registran, dado el aumento del deterioro de la cartera de créditos; 47 cooperativas mayormente expuestas al riesgo de liquidez, dada la concentración de depósitos y el



Supersolidaria

descalce de plazos y tasas de interés entre los productos de captación y colocación, que afectan la suficiencia del margen financiero y en 25 cooperativas que presentan baja rentabilidad por efecto de variaciones significativas en rubros de gastos no asociados a la colocación.

No obstante, para los análisis efectuados y remitidos a las organizaciones, se han realizado visitas de inspección a 29 cooperativas de ahorro y crédito, con los énfasis antes señalados, buscando consolidar las causas que generan los riesgos evidenciados en los indicadores financieros y solicitar así acciones concretas que en el corto plazo les permita subsanar dichas falencias.

La comunicación, se ha considerado un elemento fundamental en el enfoque preventivo, por lo que, adicional a los requerimiento e informes de visita remitidos, se han realizado reuniones en la modalidad mixta, es decir, con la participación presencial del gerente y presidente del consejo de administración de cooperativas que presentan mayor dificultad, así como la asistencia virtual para los demás integrantes de dicho órgano de administración, funcionarios y/o revisor fiscal.

El objetivo de estas reuniones, es dialogar con los administradores alrededor de los riesgos identificados en la organización, que afectan su estabilidad financiera, por lo cual una vez la Superintendencia plantea la problemática, las organizaciones expresan sus explicaciones, aclaraciones o manifestaciones al respecto, para acordar compromisos específicos y pactar acciones a ejecutar, fechas y la remisión de planes de recuperación o acciones correctivas, que bajo el enfoque preventivo serán objeto del monitoreo permanente de esta Autoridad de Supervisión.

9.1. Controles de Legalidad - Reformas estatutarias y posesiones

Para la actual vigencia, la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera en el Cooperativismo recibió 182 solicitudes de Control de legalidad de Asambleas Generales, de las cuales 159 han sido finalizadas. Adicionalmente, se recibieron 1.244 solicitudes de autorización de posesiones, de las cuales 1.100 fueron autorizadas y 28 negadas.

Vale la pena mencionar que, para adelantar el trámite de dichas solicitudes, se ha hecho necesario efectuar 248 requerimientos, ya que las empresas solidarias no remitieron desde un inicio la totalidad de los documentos con el lleno de los requisitos.

De los 159 controles de legalidad tramitados, 81 contaron con reformas estatutarias, y en 4 de ellos, se expidieron actos administrativos que declararon la ineficacia de las reuniones de la Asamblea General.

De forma simultánea con la gestión de las solicitudes de Control de legalidad de Asambleas Generales y de autorización de posesiones, se viene efectuando una revisión y actualización de los procesos y procedimientos establecidos para la atención de dichos trámites.

Finalmente, se creó la Base de datos Controles de Legalidad y Posesiones, la cual brinda la posibilidad de efectuar el registro, control y seguimiento de la información recibida; así como emitir alertamientos semanales, que les permiten a los grupos de trabajo mantenerse informados sobre los plazos y el estado de cada solicitud, asegurando que los gestores responsables no pasen por alto fechas otorgadas por el punto de control y las señaladas en la ley.

9.2. Sancionatorios

Al inicio de la vigencia, la Coordinación del Grupo Jurídico recibió como insumo un documento en formato de archivo de Excel



Supersolidaria

denominado “Base PAS”, el cual reportaba la existencia de 172 procesos en distintos estadios procesales, siendo el único insumo con el que contaba la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo, con el fin de llevar un control de los procesos administrativos sancionatorios que se encontraban a su cargo.

Con estas condiciones, se propuso e implementó un plan de trabajo constituido por las siguientes fases de gestión: i) Diagnóstico y sustanciación de procesos activos; ii) Declaratorias de caducidad o emisión de autos de cierre de averiguaciones preliminares; iii) Actuaciones procesales.

En la ejecución de la primera fase de diagnóstico, se evidenció que la base de información mencionada no reflejaba el estado real de los procesos administrativos sancionatorios. De igual forma, se constató que para la gestión de los distintos trámites activos no existían expedientes físicos o digitales conformados; ya que solo se contaba con la información relacionada en el Sistema de Gestión Documental Esigna, la cual, debido a los múltiples gestores que ha atendido un mismo trámite, no se encontraba completa, lo cual impedía tener certeza sobre la seguridad o la idoneidad de la información.

Por lo anterior, se advirtió a la comisión de diferentes yerros procesales como, verbigracia, la emisión de actos administrativos sin motivación, notificaciones efectuadas de forma indebida, negación arbitraria de práctica de pruebas, entre otros, lo cual representó una vulneración directa al derecho fundamental al debido proceso de los investigados.

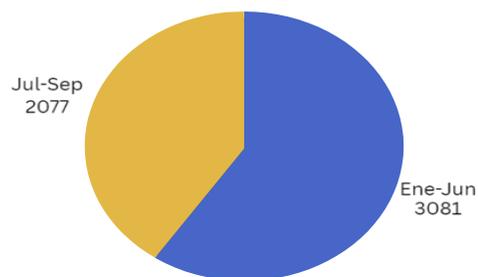
La etapa de diagnóstico permitió también advertir que, de los 172 procesos reseñados, 63 ya contaban con un acto administrativo definitivo que resolvía la actuación

sancionatoria, dejando como resultado 109 procesos por gestionar. Sin embargo, de esos 109 procesos, solo 58 fueron aperturados formalmente conforme lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011; y los 51 restantes se encontraban en etapa de averiguación preliminar.

9.3. PQRSD

Respecto a las PQRSD, en la presente vigencia se recibieron un total de 7.479 derechos de petición. Para el último trimestre del año se recibieron 2.329, cabe señalar que, en el tercer trimestre, presentó un aumento significativo del 35% en el ingreso de peticiones a la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera en el Cooperativismo, comparado con el primer semestre así:

Figura 18 - Comparativo tercer trimestre vs primer semestre



De acuerdo con lo anterior se identifica un Ranking de temas que más se reciben en la Delegatura:

1. Devolución de recursos.
2. Aclaración de estado de crédito.
3. Información de productos y servicios.
4. Eliminación de reporte negativo.
5. Acuerdo de pago y/o alivio financiero.

Una de las principales oportunidades de mejora que se evidenció en la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera en el



Supersolidaria

Cooperativismo, es la concentración en la función de atención de PQRSD en el Grupo Jurídico, evidenciando que la revisión y firma de todas las respuestas emitidas por la Delegatura únicamente estaba asignada a dos funcionarias, que, a su vez, debían cumplir con otras funciones del grupo, lo cual generaba además una carga laboral excesiva.

Con este panorama, se llevó a cabo una reorganización interna que permitió redistribuir las funciones de revisión y firma de las respuestas; actualmente las PQRSD son atendidas desde seis grupos de trabajo diferentes (Grupos de Supervisión I, II, III y IV; Grupo Jurídico y Grupo de Asuntos Especiales y Transversales), con lo cual se garantiza una asignación equitativa de cargas y se evita la congestión en la atención de peticiones.

De igual forma, el reparto y gestión de PQRSD se efectúa atendiendo la naturaleza de las mismas, y como la mayoría corresponden a quejas, también se realiza en atención a la empresa solidaria en contra de la cual van dirigidas, lo que asegura que las respuestas emitidas sean de fondo, claras y congruentes.

Para finalizar, debe mencionarse que una de las principales acciones efectuadas en la actual vigencia, en procura de optimizar la gestión de PQRSD, es la articulación establecida entre esta Superfinanciera y la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme a las obligaciones establecidas por el CONPES 4005 de 2005.

Desde el mes de agosto de 2024, con el liderazgo de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera en el Cooperativismo, se vienen ejecutando mesas de trabajo para la Protección de Datos Personales, Protección al Consumidor y Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, en procura de establecer herramientas que

permitan atender de fondo y proteger las garantías de los y las consumidores financieras solidarias.

9.4. Gestión Documental

Dado a que se advirtieron oportunidades de mejora en la gestión documental de la entidad, y en especial, la falta de conformación de expedientes para cada uno de los diferentes trámites a cargo de la Delegatura para la Supervisión de Actividad Financiera en el Cooperativismo, través de memorando dirigido a los funcionarios(as) y contratistas de la delegatura, se les recordó la obligaciones como servidores públicos en materia de gestión documental y se estableció un sistema para centralizar la información a través de un repositorio digital, buscando (i) Reconstruir la memoria institucional (ii) preservar la memoria institucional, independientemente de la rotación de funcionarios y contratistas.

En este repositorio se dio inicio a la creación de expedientes de acuerdo con las tablas de retención documental - TRD- de la Delegatura, donde por cooperativas se encontrará la información que cada grupo gestiona, así:

Cooperativa Subserie Vigencia índice electrónico Tipología Documental asociada al proceso Buenas prácticas implementadas:

- Procesos y procedimientos: Se realizó distribución a los funcionarios (as) para revisar y actualizar todos procedimientos y sus formatos.
- Reorganización interna: Se realizó una reorganización interna para mejorar la efectividad y eficiencia de nuestras funciones y obligaciones, redistribuyendo las cargas de manera más equitativa para la atención de peticiones a través de los funcionarios (as) que tienen la facultad de firma dentro de la Delegatura Financiera.



Supersolidaria

Evidenciamos un alto volumen de peticiones recibidas por cooperativas e hicimos la distribución para la proyección, revisión y/o punto de control por parte de los contratistas y funcionarios(as) buscando su especialización.

- Se vienen adelantando mesas de trabajo con la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, en relación a la competencia frente a el trámite de PQRSD relacionadas con habeas data, derechos del consumidor y del consumidor de los servicios financieros del sector solidario. Una vez culminemos estas reuniones, iniciaremos con ejercicios pedagógicos y la expedición de una Guía ABC para el sector y todo nuestro grupo de valor.

- Revisión de las TRD: Se están llevando a cabo mesas de trabajo con el grupo de gestión documental para actualizar las tablas de retención de la Delegatura Financiera, dado que se encontraron inconsistencias entre las actividades desarrolladas por cada grupo y la tipología allí registrada.

- Radicados Esigna: Evidenciamos una problemática frente a un alto volumen de radicados en estado “trámite presentado” que corresponden a funcionarios y/o contratistas que ya no tienen vínculo laboral o de prestación de servicios con la entidad. Venimos implementando diversos planes de acción (distribución de radicados y tareas - cierre de grupos definitivos que actualmente no tiene resolución de creación y generan dispersión de la información), con seguimientos periódicos para asegurar su cumplimiento y el cierre de estos radicados al cierre de la vigencia 2024.

- Transferencia del conocimiento: Se han adelantado capacitaciones a los contratistas y funcionarios (as) de la Delegatura en temas relacionados con Esigna (manejo y uso de la plataforma), gestión documental y PQRSD - traslados SIC)

- Bases de datos, tableros y alertamientos: La Supersolidaria desde sus Delegaturas avanza en la creación de bases de datos “seguimiento y control estadístico” hojas de cálculo creadas y formuladas en Google Sheets para el registro, control y seguimiento de la información recibida, especializando los procesos mediante un sistema de alertas y tableros de control, así:

- Base de datos seguimiento visitas.
- Base de datos unificada con los trámites de los grupos de supervisión.
- Base de datos PQRSD.
- Base de datos procesos administrativos sancionatorios.
- Base de Datos controles de legalidad y posesiones.
- Base de datos asuntos especiales.

10. SECRETARIA GENERAL

10.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL

10.1.1. Logros alcanzados

- Aprobar y publicar el Plan Institucional de Archivos (PINAR) periodo 2023-2024. Enlace: https://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/data/20230913_pinar.pdf

- Convalidar y publicar la actualización de las Tablas de Retención Documental (TRD) de la Supersolidaria ante el Archivo General de la Nación.

Enlace: <https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/tabla-de-retencion-documental-trd>

- Realizar capacitaciones de aplicación de la actualización de las Tablas de Retención Documental (TRD) convalidadas por el Archivo General de la Nación.



Supersolidaria

- Convalidar y publicar las Tablas de Valoración Documental (TVD) de la Supersolidaria ante el Archivo General de la Nación. Enlace: <https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/t-ablas-de-valoracion-documental>

- Aprobar y publicar el Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (MoReq). Enlace: https://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/data/20230828_d_gedo_011_moreq.pdf

- Actualizar, aprobar y publicar el Sistema Integrado de Conservación (SIC). Enlace: <https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/sistema-integrado-de-conservacion-sic>

- Cumplir el 92% el plan de transferencias documentales primarias vigencia 2023.

10.1.2. Próximos avances 2025

1. Iniciar la verificación de los requerimientos contemplados en el MoReq en el gestor documental de la Entidad para la conformación del expediente electrónico de archivo.
2. Capacitar a las áreas de la Entidad en la conformación de expedientes según la actualización de las Tablas de Retención Documental (TRD) convalidadas ante el Archivo General de la Nación.
3. Automatizar la gestión de capacitaciones especializadas (asistencias técnicas) a través de la mesa de servicios.

10.2. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

10.2.1. Planta temporal

Actualmente la estructura de la planta de personal se encuentra definida en la Resolución No. 2020410008935 del 25 de septiembre de 2020 determinando la

conformación de la planta estructura y global de la Superintendencia con 141 empleos distribuidos de la siguiente forma:

Tabla 5 - Estructura de la planta de personal

Dependencia	Número de cargos activos	Número de cargos no provistos	Total, general
Despacho de la Superintendente	9	0	9
Secretaría General	35	2	37
Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria	42	0	42
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera en el Cooperativismo	33	1	34
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	6	1	7
Oficina Asesora Jurídica	5	1	6
Oficina de Control Interno	5	1	6
Total, general	135	6	141

Es importante mencionar que las vacantes deberán proveerse conforme lo determina el plan de provisión y previsión de vacantes dispuesto en la página web de la Entidad.

10.2.2. Concurso de méritos

Talento humano adelantó toda la gestión reportando la respectiva OPEC ante la Comisión Nacional del Servicio Civil, para el concurso de méritos para cubrir las vacantes definitivas de la entidad, para la modalidad ascenso (16 vacantes) y abierto (86 vacantes).

Toda la información se encuentra publicada en: <https://historico.cnsc.gov.co/index.php/2502-a-2508-de-2023-superintendencias>

10.2.3. Nuevas políticas implementadas Bienestar – Seguridad y Salud en el Trabajo

Con el fin de generar estímulos motivacionales aplicados al talento del capital humano de la Supersolidaria, a través de beneficios que permitan fortalecer el sentido de pertenencia de los funcionarios y funcionarias, así como la apropiación de su trabajo, para que de forma



Supersolidaria

innovadora se promueva su bienestar laboral y familiar. Por lo anterior se expidió las siguientes políticas para su implementación:

- Nueva Guía de Salario Emocional 2024 Se incluyen beneficios como:
- Día de mi persona favorita
- Reconocimiento familias multiespecie.
- Reconocimiento, tiempo de disfrute y felicitaciones a servidores que formalicen legalmente su relación conyugal.
- Jornada especial por maternidad y paternidad, mediante Resolución 2024410003395 Por la cual se establecen los lineamientos para otorgar el trabajo en casa en situaciones ocasionales, excepcionales o especiales. Actualmente, treinta (30) funcionarios y funcionarias cuentan con este beneficio.
- Resolución 2024410004385, Por la cual se adopta la prueba piloto de Teletrabajo. Actualmente setenta y dos (72) funcionarios y funcionarias están bajo esta modalidad.
- Resolución 2024410002495, Por la cual se crea y regula el permiso de trabajo en casa para mujeres y personas menstruantes.
- PO-GITH-002. Política de Diversidad, Equidad e Inclusión – DEI, que tiene como propósito, promover acciones afirmativas dirigidas a la construcción de un ambiente libre de violencias y discriminación propendiendo por la prevención, identificación, investigación y sanción de las violencias en contra de la mujer, basadas en género u otro tipo de discriminación por raza o capacidades diferenciales.

10.3. GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

Se concentraron los recursos y esfuerzos de manera eficiente, eficaz y efectuando la recolección, organización, revisión, análisis y gestión correspondiente para todas las etapas que componen la actividad contractual. A continuación, se presenta un balance de la gestión realizada por tipo de proceso:

Tabla 6 - Gestión proceso contractual

MODALIDAD	VIGENCIA 2023*			VIGENCIA 2024*		
	Hro. De Ctos	Valor	Porcentaje	Hro. De Ctos	Valor	Porcentaje
LICITACIÓN PÚBLICA	0	\$ 0	0%	1	\$ 500.000.000	3%
CONTRATACIÓN DIRECTA	37	\$ 1.126.482.440	34%	388	\$ 15.145.564.285	82%
MÍNIMA CUANTÍA	0	\$ 0	0%	9	\$ 138.337.196	1%
SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	0	\$ 0	0%	2	\$ 244.437.025	1%
SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA	4	\$ 1.275.184.536	38%	2	\$ 416.703.892	2%
CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS	1	\$ 108.558.233	3%	3	\$ 823.111.381	4%
CONCURSO DE MERITOS	0	\$ 0	0%	1	\$ 0	0%
ÓRDENES DE COMPRA	5	\$ 846.388.239	25%	10	\$ 1.096.276.684	6%
TOTALES	47	\$ 3.356.613.448		416	\$ 18.364.430.463	
SALDO POR TERMINACIONES ANTICIPADAS	0	\$ 0	0%	33	\$ 1.022.752.669	7%

Se gestionan comités de contratación, igualmente las modificaciones contractuales requeridas (Adiciones, prorrogas, suspensiones, terminaciones anticipadas, asignación y/o cambio de supervisión, etc)

* PERIODOS: 2023 SEPTIEMBRE A DICIEMBRE, 2024 ENERO A SEPTIEMBRE.

Durante el periodo de la referencia, desde el proceso de contratación se utilizaron tanto la plataforma transaccional SECOP II, como la herramienta de la Función Pública SIGEP II, con el fin de gestionar allí parte de la labor administrativa y así dar cumplimiento a la norma vigente para la contratación Estatal en Colombia.

10.4. GESTIÓN GRUPOS DE INTERÉS

Durante este periodo a rendir cuentas, se formuló, aprobó y está en fase de implementación la Política de Relacionamiento con la Ciudadanía, para lo cual, se ha avanzado en lo siguiente:

10.4.1. Transparencia y Acceso a la Información Pública para la Gestión Pública



Supersolidaria

Respecto a este proceso se destacan los siguientes avances:

- Se ha optimizado el inventario web de la Supersolidaria. El trabajo se ha centrado en garantizar que cada contenido publicado cumpla rigurosamente con la Resolución 1519 de 2020.
- Se diligenció en el aplicativo de la Procuraduría General de la Nación en el cumplimiento del Índice de Transparencia a la Información - ITA pasando de setenta y siete (77) a ochenta y cinco (85) puntos porcentuales de cumplimiento.
- Se han realizado los prototipos de los botones de “Participa” y “Atención a la Ciudadanía” de la página web, actualizando contenidos y haciendo más amigable la navegación por parte de los grupos de valor de la entidad y ciudadanía en general.

10.4.2. Gestión de Trámites Oficiales de Cara a la Ciudadanía

En 2024, se busca simplificar administrativamente el trámite de Autorización Previa para el Ejercicio de la Actividad Financiera para la optimización de la gestión al interior de la entidad.

En cuanto a la gestión de operación de trámites, se ha venido trabajando en la consolidación de datos acorde con la gestión que adelantan las áreas misionales, desarrollando una nueva matriz interoperable con las áreas que reportan información, garantizando la automatización y seguridad de los datos. Cada trimestre se generan los reportes correspondientes al Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP a través del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

10.4.3. Servicio a la ciudadanía

En torno a la atención de la ciudadanía, se han venido actualizando procedimientos internos y protocolos acorde con las políticas de gestión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, así como en la creación de instrumentos para el registro y gestión de datos, permitiendo contar con estadística actualizada y disponible.

Adicionalmente, se ha fortalecido la caracterización de grupos de valor e interés de la entidad para conocer necesidades y lograr establecer estrategias que permitan mejorar la atención en la entidad.

En cuanto a los grupos de valor e interés, se realizó la caracterización del 2023 y 1er semestre de 2024 con los datos obtenidos a través de las atenciones telefónicas, presenciales y los datos publicados por el grupo de analítica de datos.

Figura 19 - Banner informe de atención de PQRSD



En cuanto a la gestión de PQRSD, en los informes trimestrales de ley, se destaca que el indicador de tiempos de respuesta pasó de 55% a 85% de cumplimiento, esto producto de las acciones estratégicas emprendidas en materia de gestión de PQRSD, como lo ha sido la unificación y actualización de criterios lineamientos internos que acojan las normas aplicables, y que permitan mejorar la gestión de solicitudes a partir de la consolidación de un



Supersolidaria

único procedimiento, concertado con las diferentes áreas responsables de gestionar las PQRSDF.

De otra parte, se está realizando el desarrollo de una herramienta institucional, con el fin de estandarizar los reportes, hacer mayor seguimiento y control por parte de las áreas.

• Semana de la Juventud, se abordaron los retos en empleabilidad e inclusión financiera desde un enfoque de economía solidaria. Cabe destacar que la mayoría de las personas participantes pertenecen a nuestros grupos de valor, con un 57% de asistentes provenientes de cooperativas y un 7% de fondos de empleados.

10.4.4. Participación Ciudadana

Se definió la estrategia de participación ciudadana para la vigencia, a partir de las acciones que comprenden la presencia institucional y estrategias pedagógicas y de innovación social en torno a la supervisión, definidas por las áreas de la entidad, así como los escenarios de diálogo social a los cuales la Superintendente es convocada.

En 2024, se ha participado en los siguientes eventos:

- Feria de Agricultura Campesina, Familiar y Comunitaria “Mejor Colombiano”, donde se atendieron 36 consultas durante la jornada.
- El Encuentro de Economía Popular y Solidaria “más talante”, se brindó atención a veintitrés (23) personas, incluyendo siete (7) mujeres y dieciséis (16) hombres.
- Estrategia "Juntémonos" liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en donde se ha hecho presencia en los siguientes municipios PDTE:
 - Tierralta, Córdoba. En donde participaron setenta y un (71) personas, de las cuales el 15,49% pertenecen al sector solidario vigilado.
 - Santa Rosa del Sur, Bolívar. Participaron en las actividades programadas por la SES cuarenta y tres (43) personas (31 mujeres y 11 hombres), con un 37,2% de personas asociadas al sector solidario.

Figura 20 - Evento de participación ciudadana



10.4.5. Lenguaje Claro

Se definió la estrategia de lenguaje claro, en la cual se evidencia la hoja de ruta para la implementación de dicho tema en la entidad.

En el marco de la estrategia, se actualizó el documento GU-GEGI-002 Guía de lenguaje claro e incluyente, con cinco (5) formatos asociados al mismo. De igual forma, se ha venido desarrollando laboratorios de simplificación con las áreas misionales, ya que se tiene como objetivo simplificar las plantillas PQRSDF.

Por último, se han realizado socializaciones de los lineamientos de lenguaje claro a servidores públicos y colaboradores de la entidad en diferentes espacios tales como comités primarios o en reuniones generales.



Supersolidaria

11. CONTROL INTERNO Y SEGUIMIENTO

El objetivo de la Oficina de control interno es el de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos de la Superintendencia, a través de sus roles de liderazgo estratégico, enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, y relación con entes externos de control, con los cuales busca generar un valor agregado que permita el mejoramiento continuo y el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales; para poder cumplir con este objetivo la Oficina de Control interno elabora el programa anual de auditoría que es aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la Superintendencia.

Así mismo, se evidencia la ejecución correspondiente al cumplimiento al plan de auditorías así:

Tabla 7 - Cumplimiento al plan de auditorías

Tipos de Auditoría	Meta Anual
Auditorías a Procesos	14
Auditorías Especiales	24
Auditorías Informes de Ley	26
Auditorías de Seguimientos	26
CUMPLIMIENTO	90
%	100,0%

Para la vigencia 2024, la oficina de control interno presentó un cumplimiento del 100% en la ejecución del programa.

11.1. Seguimiento a los planes de mejoramiento

En atención al cumplimiento de las funciones y roles que ejecuta la Oficina de Control Interno y producto de la evaluación al Sistema de

Control Interno y procesos adoptados por la Superintendencia, son generados los correspondientes informes de auditoría y seguimiento que contienen los resultados de la verificación de criterios normativos, contrastados con la gestión efectuada por cada área. Producto de dicha evaluación y al evidenciar debilidades en la gestión, se formulan por parte de los líderes de procesos los correspondientes planes de mejoramiento a través de los cuales, se atacan las causas que generaron las falencias y debilidades en la gestión de los procesos, para lo cual, la Oficina de Control Interno, realiza de manera semestral el seguimiento al cumplimiento, ejecución y efectividad de dichas acciones de mejora, en pro de la mejora continua.

Durante la vigencia 2024, se presentan las siguientes actividades de planes de mejoramiento, las cuales se encuentran en proceso de ejecución y seguimiento para el cierre.

Figura 21 - Número de actividades plan de mejoramiento 2024



Finalmente, durante el periodo, se logró el cumplimiento y cierre de acciones de planes suscritos con la Contraloría General de la República.