



Informe de **participación** ciudadana 2025



Supersolidaria



CONTENIDO

Introducción	3
1. Balance general	4
2. Mecanismos de colaboración con los grupos de interés en la generación, análisis y divulgación de información del GAD	5
2.1. Participación de grupos de interés externos	5
2.2. Difusión abierta y pública a través del portal institucional	6
2.3. Sistema de suscripción a boletines vía correo electrónico	7
2.4. Retroalimentación activa a través de correo electrónico.....	8
2.5. Participación a través de redes sociales institucionales	9
2.6. Propuesta de innovación del Grupo de Analítica de Datos en articulación con grupos de interés internos y externos.....	9
2.6.1. Fortalecimiento de la divulgación multicanal y en formatos accesibles	10
2.6.2. Participación activa de los grupos de interés en la construcción de productos.....	10
3. Gestión del Grupo Interno de Comunicaciones para el fortalecimiento de la participación ciudadana.....	11
3.1. Feria por la Economía Solidaria, Popular y Feminista. Día Internacional de la Mujer 8M.....	11
3.2. Lanzamiento Ruta Solidaria por la Paz en Chapinero	13
3.3. 1ra. Rueda Solidaria en Neiva, Huila.....	14
3.4. Jornada conjunta de fortalecimiento y transferencia de conocimientos entre Supersolidaria y Supersociedades.	14
3.5. Primer Encuentro de Agentes Especiales y Liquidadores	15
3.6. Mesa de Trabajo con cooperativas de ahorro y crédito	16
3.7. Firma del Memorando de Entendimiento entre la Superintendencia de la Economía Solidaria, Confecoop y Fecolfin	17
4. Gestión del Grupo Interno de Relacionamiento con la Ciudadanía y análisis de los canales de atención y (PQRSDF)	18
4.1. Atención Telefónica.....	21
4.2. Atención Presencial.....	23
4.3. Atención Virtual	24
4.4. Informes PQRSDF	26
4.5. Capacitaciones Nuevo Cargador ADA	36
5. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024-025	38
Conclusión	42

Introducción

La Superintendencia de la Economía Solidaria (SES) promueve la participación ciudadana como un principio fundamental de la gestión pública y como un instrumento esencial para el fortalecimiento del sector solidario colombiano.

A través de su Estrategia de Participación Ciudadana, la Entidad busca garantizar que los ciudadanos, las organizaciones vigiladas y los grupos de valor e interés puedan aportar, dialogar y ejercer control sobre la gestión institucional, en un marco de transparencia, corresponsabilidad y confianza.

El ejercicio de la participación ciudadana encuentra su sustento en la Constitución Política de 1991, que la reconoce como un derecho fundamental y un mecanismo esencial de la democracia y del control social. De igual manera, se apoya en la Ley 1757 de 2015, que desarrolla las disposiciones para garantizar la participación democrática en la toma de decisiones públicas; en la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho de petición y los deberes de las autoridades en la atención a la ciudadanía; y en la Ley 2052 de 2020, orientada a la simplificación, agilización y digitalización de los trámites públicos.

Estas disposiciones normativas orientan la gestión institucional hacia la apertura, la rendición de cuentas y la construcción colectiva de soluciones que beneficien tanto al sector solidario como a la ciudadanía en general.

La Estrategia de Participación Ciudadana se enmarca en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual promueve la eficiencia, la calidad y la transparencia como pilares de la función pública. Desde este enfoque, la participación no se limita a la recepción de comentarios o consultas, sino que se concibe como un proceso continuo de colaboración entre la Superintendencia, las organizaciones solidarias y la comunidad, orientado a fortalecer la supervisión preventiva, promover la cultura solidaria y generar valor público.

En cumplimiento de este propósito, la Superintendencia de la Economía Solidaria impulsa espacios de diálogo, consulta y colaboración, tanto presenciales como virtuales, que permiten recoger la percepción y necesidades de los distintos actores sociales y económicos. Estos mecanismos facilitan a la ciudadanía el conocimiento de la gestión institucional, la presentación de solicitudes y la formulación de propuestas que contribuyan a la mejora de los servicios, fortaleciendo así la confianza entre el Estado y la ciudadanía.

Asimismo, la Estrategia de Participación Ciudadana incorpora un enfoque diferencial que reconoce las condiciones socioeconómicas y los distintos niveles de acceso a la tecnología de los grupos de valor e interés. De esta manera, se busca garantizar la equidad en el ejercicio de la participación, permitiendo que los ciudadanos y las organizaciones del sector solidario, independientemente de su ubicación geográfica o capacidad tecnológica, accedan a los canales institucionales de información, consulta y retroalimentación.



En este sentido, para la Superintendencia de la Economía Solidaria, la participación ciudadana constituye un ejercicio de colaboración y construcción conjunta que fortalece la legitimidad institucional y contribuye al desarrollo sostenible del sector solidario en Colombia.

Ilustración 1 Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado

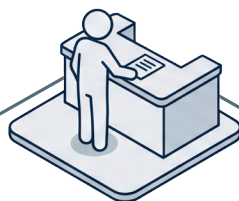
Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado

1 Accede a información pública



- Consulta sitios web
- Hace solicitudes de información
- Hace uso de los diferentes medios de consulta

2 Adelanta trámites y otros procedimientos administrativos



- Accede a servicios públicos
- Paga impuestos
- Accede a bienes y/o servicios del Estado

3 Hace control y exige cuentas



- Quejas, denuncias, reclamos
- Retroalimenta

4 Participa y colabora



- Identificación de necesidades
- Formulación de planes, normas y proyectos
- Solución de problemas
- Seguimiento - Implementación
- Evaluación

Fuente: Función Pública – 2020

1. Balance general

La Superintendencia de la Economía Solidaria, en cumplimiento de su misión de promover la transparencia, la confianza y la participación activa de la ciudadanía y de los grupos de valor e interés, implementa la Estrategia de Participación Ciudadana 2025 como una herramienta de fortalecimiento institucional y de diálogo permanente entre el Estado y la ciudadanía.

Esta estrategia se orienta por los principios establecidos en la Ley 1757 de 2015, que promueve la participación democrática en todas sus modalidades, y en la Ley 2052 de 2020, conocida como Ley Antitrámites, cuyo propósito es simplificar, agilizar y digitalizar los procesos administrativos para mejorar la relación entre la ciudadanía y las entidades públicas. En este marco, la Estrategia de Participación Ciudadana busca garantizar una gestión eficiente, abierta y colaborativa, en la que los actores sociales puedan incidir de manera efectiva en las etapas de planeación, ejecución y evaluación de la gestión institucional.

En este contexto, la Superintendencia ha fortalecido la articulación entre sus grupos internos y dependencias, con el fin de consolidar mecanismos de interacción que favorezcan la participación activa de la ciudadanía y de las organizaciones solidarias en el ejercicio de la supervisión. La participación se concibe como un proceso



continuo que promueve la corresponsabilidad, el control social y la transparencia en el marco de la economía solidaria.

Durante el año 2025, la Entidad avanzó en la implementación de acciones orientadas a fortalecer los canales de comunicación, promover la cultura de la participación y mejorar la accesibilidad a la información pública. Para ello, se desarrollaron espacios de participación presenciales y virtuales, se impulsó el uso de herramientas tecnológicas y se fortalecieron los mecanismos de retroalimentación y colaboración con los grupos de valor e interés.

Las actividades desarrolladas evidencian un esfuerzo institucional por reducir las brechas existentes entre la ciudadanía y la Entidad, especialmente en los territorios donde el acceso a la tecnología y a los canales digitales es limitado. Desde esta perspectiva, la Estrategia de Participación Ciudadana adopta un enfoque diferencial que reconoce las condiciones socioeconómicas, geográficas y tecnológicas de los actores del sector solidario, y orienta sus acciones hacia la equidad en el ejercicio de la participación y el acceso efectivo a la información.

De manera articulada, el Grupo de Analítica de Datos (GAD) ha desempeñado un papel estratégico en la gestión, análisis y divulgación de información, mediante el uso de medios digitales, boletines, redes sociales y mecanismos de retroalimentación. Estas acciones han fortalecido el diálogo entre la Superintendencia y las organizaciones vigiladas, permitiendo generar información y conocimiento útiles para la toma de decisiones y para el desarrollo sostenible del sector solidario.

Asimismo, las diferentes áreas de la Superintendencia, en especial aquellas relacionadas con la atención al ciudadano, la comunicación, la planeación y la supervisión, han trabajado de forma coordinada en la creación de espacios de participación y de rendición de cuentas, en los cuales la ciudadanía puede expresar sus necesidades, presentar propuestas y ejercer control sobre la gestión pública.

En conjunto, estos esfuerzos consolidan un modelo de gestión participativa que trasciende la consulta o la comunicación unidireccional, y que promueve la construcción colectiva de soluciones, la innovación pública y la corresponsabilidad en el cumplimiento de los fines del Estado.

2. Mecanismos de colaboración con los grupos de interés en la generación, análisis y divulgación de información del GAD

2.1. Participación de grupos de interés externos

Desde el Grupo de Analítica de Datos, se ha consolidado una estrategia de relacionamiento y retroalimentación permanente con los diferentes grupos de interés





externos, entre los que se destacan las empresas del sector solidario, la ciudadanía, la academia y las organizaciones que hacen parte del ecosistema de datos.

Esta estrategia tiene como propósito no solo garantizar el acceso oportuno y transparente a la información, sino también promover la participación activa de actores externos e internos en los procesos de generación, análisis y mejora continua de los productos de información desarrollados por el GAD, fortaleciendo así su pertinencia, utilidad y calidad técnica.

2.2. Difusión abierta y pública a través del portal institucional

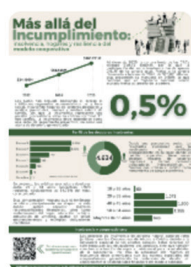
Uno de los principales mecanismos de participación y consulta implementados por el GAD es la sección web de boletines disponible en el portal institucional de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

En este espacio se encuentran publicados, de manera abierta y permanente, todos los boletines generados por el GAD desde su creación, lo que permite a la ciudadanía, a las organizaciones del sector solidario, a la academia y a otros actores interesados acceder libremente a información relevante sobre el comportamiento y la evolución del sector solidario colombiano. La sección de boletines puede ser consultada a través del siguiente enlace institucional: <https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/boletines-publicados-gad>

Ilustración 2 Boletines generados por el GAD



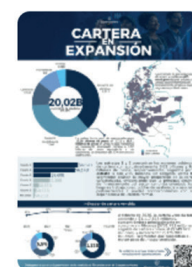
Ver Boletín de Cauca



Ver Boletín de Insolvencia



Ver Boletín de Cali

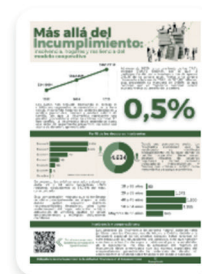
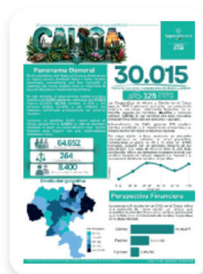


Ver Boletín de Cartera en
Expansión

Fuente: Grupo Analítica de Datos

Ilustración 3 Boletines generados por el GAD en la página web

Acceda a nuestros
boletines
más recientes y
manténgase al tanto
de las últimas
actualizaciones
del Sector Solidario
en Colombia.



Fuente: Grupo Analítica de Datos

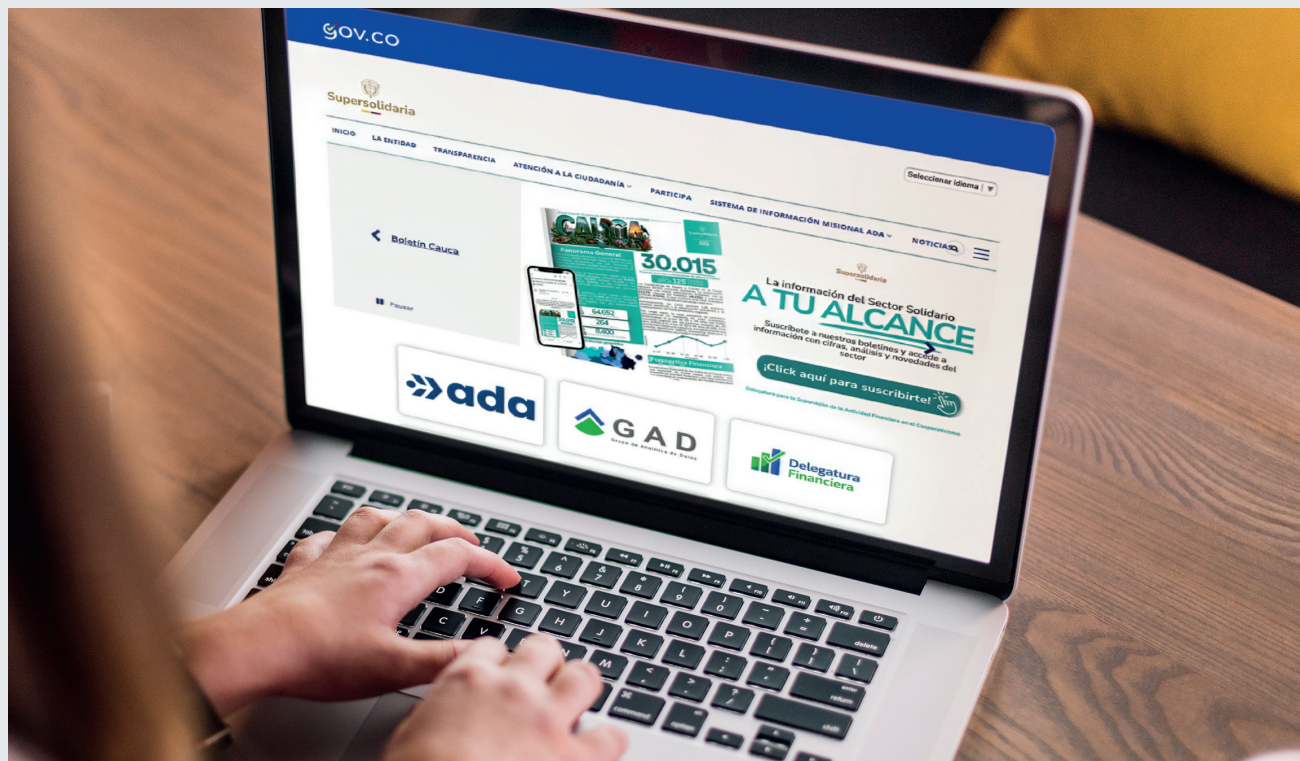


Este repositorio digital no solo facilita el acceso libre y oportuno a la información, sino que además actúa como una fuente oficial y permanente para las organizaciones del sector solidario, los medios de comunicación, la academia, los investigadores, los estudiantes, los gremios y demás actores interesados en conocer el comportamiento y la evolución del sector solidario colombiano. La publicación de esta información en el portal institucional constituye un paso fundamental para garantizar la transparencia, la trazabilidad y la consulta pública de los datos.

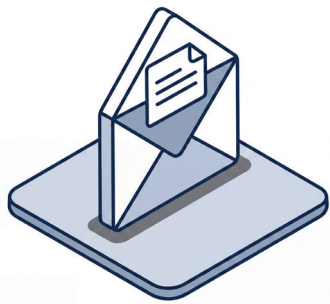
2.3. Sistema de suscripción a boletines vía correo electrónico

Como complemento a la publicación de los boletines en el portal institucional, el Grupo de Analítica de Datos, ha implementado un sistema de suscripción voluntaria a través de un enlace disponible en la página web de la Superintendencia de la Economía Solidaria. Este mecanismo permite que las personas interesadas reciban de manera directa, en su correo electrónico, cada nuevo boletín generado, sin necesidad de realizar consultas manuales en el sitio web.

Este canal ha contribuido a la consolidación de una comunidad de lectores recurrentes, quienes no solo acceden a la información publicada, sino que también participan activamente mediante el envío de comentarios, sugerencias, preguntas y recomendaciones. La retroalimentación recibida a través de este medio resulta de alto valor para el GAD, en la medida en que permite conocer la experiencia del usuario final, identificar oportunidades de mejora en los enfoques metodológicos y priorizar nuevos temas de interés colectivo para el sector solidario.



2.4. Retroalimentación activa a través de correo electrónico



Una de las fuentes más importantes de interacción con los grupos de interés externos ha sido el canal de correo electrónico. A través de este medio, el Grupo de Análítica de Datos recibe de manera constante comunicaciones provenientes de cooperativas, fondos de empleados, asociaciones mutuales, gremios y ciudadanía en general, en las que se formulan observaciones y comentarios relacionados con los boletines publicados.

Las principales observaciones recibidas se concentran, entre otros aspectos, en los siguientes temas:

- Las fechas de corte utilizadas en los análisis
- La frecuencia de publicación
- La claridad en la interpretación de gráficas y tablas
- El formato de visualización
- La relevancia de los temas tratados

Ilustración 4 Mecánicas Interactivas del GAD



Fuente: Grupo Análítica de Datos

Gracias a este flujo constante de retroalimentación, se han implementado diversos ajustes en los boletines publicados, entre los que se destacan la modificación de las fechas de corte para alinearlas con los calendarios contables del sector, la incorporación de glosarios explicativos en las fichas informativas, el rediseño de las visualizaciones con el fin de facilitar su comprensión, así como la reorganización de los contenidos por bloques temáticos.

Estas acciones evidencian una escucha activa y una clara disposición institucional para fortalecer la calidad y relevancia de la información, a partir de la experiencia y las necesidades de los usuarios.



2.5. Participación a través de redes sociales institucionales

Con el objetivo de ampliar la cobertura de la información y fomentar la interacción con diversos públicos, el Grupo de Analítica de Datos ha fortalecido la divulgación de sus productos a través de las redes sociales oficiales de la Superintendencia de la Economía Solidaria, en particular Instagram, Facebook y la red social X (antes Twitter).

Estos canales digitales permiten presentar los contenidos de manera ágil y accesible, facilitando la interacción con la ciudadanía y promoviendo una mayor asimilación de la información por parte de los grupos de valor e interés.

Para cada boletín publicado, se diseñan y difunden carruseles informativos que presentan de manera visual y simplificada los principales hallazgos. Estos formatos permiten que los contenidos de carácter técnico lleguen a públicos más amplios, favoreciendo la comprensión y la apropiación ciudadana del análisis de datos.

Adicionalmente, se han implementado dinámicas interactivas en las redes sociales institucionales, tales como encuestas e historias, que permiten recoger la opinión de los usuarios y priorizar la generación de contenidos con enfoque territorial, de acuerdo con las necesidades y demandas del sector.

Este tipo de acciones evidencia que el Grupo de Analítica de Datos no solo se enfoca en la producción y divulgación de información, sino que también promueve la construcción colectiva de los temas a abordar, fortaleciendo el diálogo con la ciudadanía y los grupos de valor e interés.

Un ejemplo representativo de estas iniciativas fue la dinámica:

“¿Qué departamento te gustaría ver en el siguiente boletín?”

Los canales establecidos por el Grupo de Analítica de Datos con los grupos de interés externos, no se limitan a la difusión de información, sino que constituyen herramientas efectivas de diálogo, construcción conjunta y mejoramiento continuo. La interacción a través del sitio web, el correo electrónico y las redes sociales, ha permitido que el sector solidario participe activamente en el diseño de los productos analíticos, fortaleciendo la legitimidad, la utilidad y la calidad de la información publicada.

2.6. Propuesta de innovación del Grupo de Analítica de Datos en articulación con grupos de interés internos y externos

En armonía con el compromiso de promover un enfoque participativo, accesible y técnico en el uso de la información del sector solidario, el Grupo de Analítica de Datos plantea una estrategia de fortalecimiento e innovación orientada a ampliar el alcance de sus productos, incentivar la interacción con los grupos de valor e interés y elevar la calidad del análisis económico y social del sector.

Esta propuesta se sustenta en los avances alcanzados y en las necesidades identificadas a partir de la retroalimentación recibida a lo largo del año, lo que



permite proyectar acciones de mejora continua alineadas con las expectativas del sector y los objetivos institucionales.

La propuesta de innovación se estructura en dos ejes complementarios:

2.6.1. Fortalecimiento de la divulgación multicanal y en formatos accesibles

Con el propósito de llegar a un público más amplio y diverso, el Grupo de Analítica de Datos, propone complementar los boletines actuales con nuevos formatos que faciliten su comprensión, promuevan la apropiación de la información y fortalezcan el alcance territorial de los contenidos.

- **Implementación de videos cortos tipo resumen:** Como complemento a cada boletín, se producirá un video breve (entre 60 y 90 segundos), en formato vertical, en el que se presenten los principales hallazgos mediante un lenguaje claro y recursos visuales didácticos, tales como íconos, gráficos animados y mapas. Estos videos serán difundidos a través de las redes sociales institucionales y enviados a los suscriptores mediante correo electrónico.
- **Producción de piezas especiales por tema o territorio:** Adicional al video general del boletín, se podrán elaborar clips segmentados por tema o por territorio (por ejemplo: “Tres datos clave del boletín de Santander”), con el fin de que las organizaciones solidarias locales los utilicen como insumo para el análisis interno y la toma de decisiones.
- **Uso de formatos gráficos en redes:** Se continuará con la publicación de carruseles visuales, infografías y resúmenes gráficos, incorporando elementos narrativos y llamados a la acción, tales como: “¿Sabías que en tu departamento...?” o “Cuéntanos qué indicador te gustaría ver en el próximo boletín”, con el fin de incentivar la interacción y la participación activa de los usuarios.

2.6.2. Participación activa de los grupos de interés en la construcción de productos

Reconociendo la importancia de los aportes realizados por las empresas solidarias y demás actores externos, se propone fortalecer y ampliar los canales de participación activa en las etapas de planificación, diseño y mejora continua de los productos analíticos.

Con el fin de consolidar un modelo participativo y de mejora continua, se contemplan las siguientes iniciativas:

- **Encuestas participativas periódicas:** Continuar e institucionalizar la aplicación de encuestas breves a través de redes sociales y correo electrónico, orientadas a identificar los temas, indicadores o regiones de mayor interés para el sector. Estas herramientas han demostrado ser efectivas para priorizar departamentos y ajustar las temáticas abordadas en los boletines, fortaleciendo la alineación entre la producción analítica y las necesidades del sector solidario.
- **Registro sistemático de retroalimentación recibida:** Consolidar una matriz estructurada que recopile las observaciones enviadas por los grupos de valor e interés



(fechas de corte, redacción, interpretación de tablas y gráficos, formatos de visualización, entre otros), incluyendo el seguimiento a las acciones de mejora implementadas. Este mecanismo permitirá documentar el proceso de mejora continua, identificar patrones recurrentes y fortalecer la trazabilidad de los ajustes realizados.

- **Campañas de participación con enfoque territorial:** Diseñar estrategias específicas orientadas a incentivar la participación de cooperativas, fondos de empleados y asociaciones mutuales ubicadas en departamentos con menor visibilidad en los boletines. Estas acciones pueden incluir la divulgación de fragmentos destacados, el reconocimiento de entidades activas o la invitación abierta a proponer indicadores relevantes para su territorio, promoviendo así una participación más equitativa y representativa.

3. Gestión del Grupo Interno de Comunicaciones para el fortalecimiento de la participación ciudadana

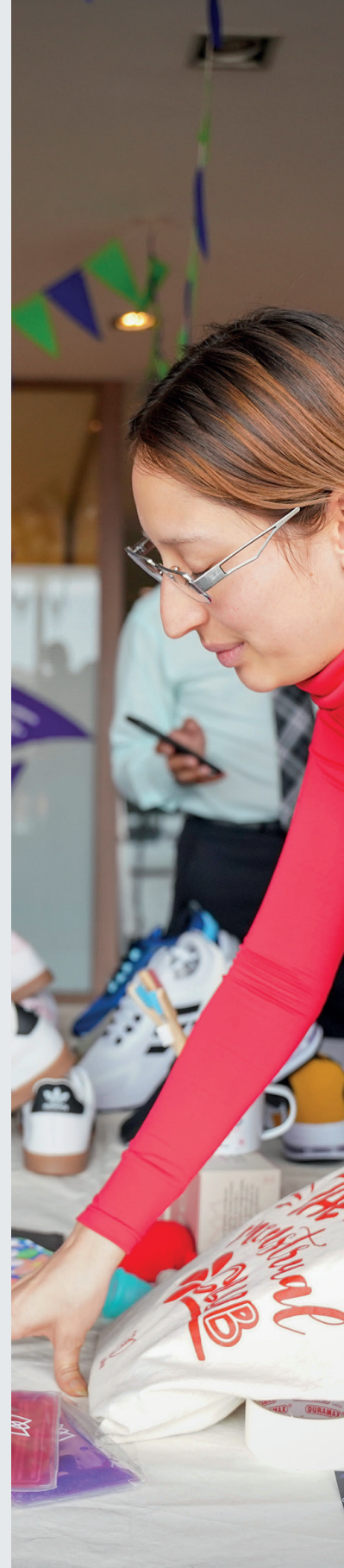
En el marco de la implementación integral de la Estrategia de Participación Ciudadana, el Grupo Interno de Comunicaciones cumple un rol estratégico en la promoción del diálogo institucional, la difusión oportuna de la información y el fortalecimiento del relacionamiento con los grupos de valor e interés. A través de acciones comunicativas planificadas y articuladas con las diferentes dependencias, esta área contribuye a garantizar la transparencia, la accesibilidad y la apropiación ciudadana de la gestión adelantada por la Superintendencia.

Durante la vigencia 2025, el Grupo Interno de Comunicaciones desarrolló las siguientes actividades y eventos, orientados a fortalecer la participación, la rendición de cuentas y la interacción permanente con la ciudadanía y el sector solidario:

3.1. Feria por la Economía Solidaria, Popular y Feminista. Día Internacional de la Mujer 8M

La Feria por la Economía Solidaria, Popular y Feminista, organizada por la Superintendencia de la Economía Solidaria, se realizó el 11 de marzo de 2025, en el marco de la conmemoración del Día Internacional de las Mujeres Trabajadoras. Este espacio tuvo como propósito visibilizar y fortalecer la participación activa de las mujeres en la economía solidaria, reconociendo su papel esencial en la construcción de un modelo económico más justo, incluyente y equitativo.

La jornada se consolidó como un escenario de encuentro, diálogo e intercambio de experiencias, en el que se promovió el reconocimiento del liderazgo femenino en organizaciones solidarias y se incentivó el consumo responsable y el apoyo a iniciativas productivas lideradas por mujeres.



Durante la feria se desarrollaron diversas actividades, entre las cuales se destacaron:

- **Exposición y venta de productos:** Diversas organizaciones solidarias lideradas por mujeres presentaron y comercializaron sus productos y servicios, evidenciando la diversidad, creatividad y potencial de la economía popular y feminista.
- **Espacios de reflexión y diálogo:** Se desarrollaron conversatorios y talleres orientados a analizar y fortalecer la participación de las mujeres en la economía solidaria, abordando temas como la autonomía económica, el liderazgo y el empoderamiento femenino.
- **Presentaciones culturales:** Se llevaron a cabo expresiones artísticas y culturales que destacaron las tradiciones y manifestaciones propias de las comunidades participantes, contribuyendo al fortalecimiento del tejido social y cultural.

Ilustración 5
Feria por la Economía Solidaria



Fuente: Grupo de Comunicaciones

Ilustración 6
Exposición y venta de productos



Fuente: Grupo de Comunicaciones

La feria no solo reconoció los avances y logros alcanzados por las mujeres en el ámbito económico, sino que también se consolidó como un escenario para visibilizar sus aportes y promover la equidad de género en el sector solidario. Asimismo, facilitó el encuentro y la articulación entre organizaciones solidarias y la comunidad en general, fortaleciendo redes de apoyo, cooperación y solidaridad.



Link transmisión en vivo:

https://www.youtube.com/live/8_5mNLXgC28?si=l2q7urpvD7J5mmPZ



3.2. Lanzamiento Ruta Solidaria por la Paz en Chapinero

El lanzamiento de la Ruta Solidaria por la Paz 3.0 se llevó a cabo el 22 de abril de 2025, en la Cámara de Comercio de Bogotá – Sede Chapinero. Esta iniciativa, liderada por la Superintendencia de la Economía Solidaria, tiene como propósito fortalecer la supervisión preventiva y brindar acompañamiento técnico a las organizaciones del sector solidario en el país.

La versión 3.0 de la Ruta Solidaria está orientada a democratizar el conocimiento, acercar los servicios institucionales a los territorios y promover la construcción de paz mediante el fortalecimiento de la economía solidaria. A través de esta estrategia, la Entidad busca generar espacios de diálogo directo con las organizaciones, facilitar el acceso a información pertinente y promover buenas prácticas en materia de gestión, administración y cumplimiento normativo.

Durante el evento de lanzamiento se desarrollaron talleres de capacitación y jornadas de orientación personalizada, brindando acompañamiento a las organizaciones participantes y resolviendo inquietudes relacionadas con la supervisión y el funcionamiento del sector.

Ilustración 7 Ruta Solidaria por la Paz



Fuente: Grupo de Comunicaciones

El evento contó con la participación de diversas entidades públicas, organizaciones solidarias y representantes del sector, quienes resaltaron la importancia de la supervisión preventiva como una herramienta estratégica para fortalecer la confianza, la transparencia y el adecuado funcionamiento de las organizaciones.

Asimismo, se destacó que este enfoque preventivo no solo contribuye al cumplimiento normativo, sino que también promueve una gestión responsable, sostenible y orientada al bienestar de los asociados y de la comunidad en general, consolidando así un sector solidario más sólido y confiable.



Transmisión en vivo:

<https://www.youtube.com/watch?v=8utgmAaRNSI>

3.3. 1ra. Rueda Solidaria en Neiva, Huila

La Primera Rueda Solidaria se realizó el 27 de mayo de 2025 en el Teatro Pigoanza de Neiva, Huila, organizada por la Superintendencia de la Economía Solidaria. Este espacio fue concebido como un escenario de articulación institucional orientado a promover la inclusión financiera y fortalecer el acceso al crédito asociativo, productivo y agropecuario en el sur del país.

La jornada tuvo como propósito acercar a las organizaciones solidarias a la oferta institucional de la banca de segundo piso, socializando líneas de crédito diseñadas específicamente para el sector. Esta iniciativa se enmarcó en el “Pacto por la Democratización del Crédito”, lanzado en octubre de 2024, cuyo objetivo es ampliar las oportunidades de financiamiento para poblaciones y organizaciones tradicionalmente excluidas del sistema financiero convencional.

El evento reunió a organizaciones y empresas solidarias de la región, así como a representantes de la Superintendencia y del Grupo Bicentenario, quienes presentaron las alternativas crediticias disponibles y brindaron orientación sobre los requisitos y mecanismos de acceso. De esta manera, se generó un espacio de diálogo e información que contribuye al fortalecimiento del sector solidario en el territorio y a la promoción de un modelo financiero más incluyente y equitativo.

Ilustración 8 1ra. Rueda Solidaria en Neiva, Huila



Fuente: Grupo de Comunicaciones

3.4. Jornada conjunta de fortalecimiento y transferencia de conocimientos entre Supersolidaria y Supersociedades.

Este tipo de jornadas hace parte de las estrategias de articulación interinstitucional entre las entidades de inspección, vigilancia y control del Estado, con el objetivo de compartir experiencias técnicas, buenas prácticas de supervisión y criterios regulatorios.

En el marco de la cooperación interinstitucional entre la Superintendencia de la Economía Solidaria y la Superintendencia de Sociedades, se han desarrollado espacios de trabajo





orientados al fortalecimiento técnico y al intercambio de conocimientos entre ambas entidades. En este contexto, durante la jornada conjunta realizada el 6 de junio de 2025, se abordaron los siguientes temas:

- Intercambio de información institucional, con el propósito de fortalecer las investigaciones y las actuaciones administrativas adelantadas por las entidades.
- Coordinación de acciones de supervisión sobre las organizaciones del sector solidario y empresarial, con el fin de promover una actuación articulada entre las autoridades de inspección, vigilancia y control.
- Prevención de riesgos asociados a la captación ilegal de dinero, así como de otras prácticas que pueden afectar a los ciudadanos y al adecuado funcionamiento del sistema económico.

3.5. Primer Encuentro de Agentes Especiales y Liquidadores

El evento denominado “Primer Encuentro de Agentes Especiales y Liquidadores”, realizado el martes 17 de junio de 2025 en el Auditorio de la Superintendencia de la Economía Solidaria, tuvo como objetivo fortalecer las competencias técnicas, normativas y operativas de los participantes, promoviendo la transparencia y la eficacia en los procesos de toma de posesión y liquidación de las organizaciones del sector solidario. Este espacio permitió propiciar el intercambio de conocimientos y experiencias entre los agentes especiales, liquidadores y funcionarios de la Entidad, así como socializar lineamientos normativos, buenas prácticas y criterios técnicos aplicables en los procesos de intervención administrativa. De esta manera, el encuentro contribuyó al fortalecimiento de las capacidades institucionales y al adecuado desarrollo de los procesos de supervisión, intervención y liquidación en el marco de las funciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia.



3.6. Mesa de Trabajo con cooperativas de ahorro y crédito

La Mesa de Trabajo con cooperativas de ahorro y crédito se llevó a cabo el 25 de junio de 2025, en el auditorio de la Superintendencia de la Economía Solidaria. Este espacio de construcción colectiva tuvo como objetivo revisar la implementación del Modelo de Pérdida Esperada, así como analizar posibles ajustes orientados a su fortalecimiento y correcta aplicación.

Durante la jornada, la Entidad recibió observaciones, inquietudes y propuestas por parte de las cooperativas participantes, lo que permitió enriquecer el proceso desde una perspectiva técnica y desde la experiencia propia de las organizaciones del sector solidario. Este ejercicio de diálogo evidenció el compromiso institucional con una supervisión preventiva, técnica y participativa, basada en la escucha activa y orientada a la mejora continua de las herramientas de seguimiento, control y acompañamiento a las organizaciones de la economía solidaria, con el propósito de fortalecer su gestión y promover el adecuado cumplimiento del marco normativo.

Ilustración 9 Mesa de Trabajo con cooperativas de ahorro y crédito



Ilustración 10 Mesa de Trabajo con cooperativas de ahorro y crédito



Fuente: Grupo de Comunicaciones

3.7. Firma del Memorando de Entendimiento entre la Superintendencia de la Economía Solidaria, Confecoop y Fecolfin

Evento realizado el 18 de julio de 2025 en el auditorio de la Superintendencia de la Economía Solidaria, contó con la participación de la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera en el Cooperativismo, espacio en el cual se socializó el contenido de las órdenes emitidas relacionadas con los ajustes al Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC).

Este espacio tuvo como objetivo:

- Socializar la estrategia de supervisión implementada por la Entidad para fortalecer y mejorar los indicadores relacionados con la cartera de créditos de las cooperativas de ahorro y crédito.
- Promover el intercambio de conocimientos frente a los riesgos que pueden presentarse en la gestión de la cartera y los mecanismos de control orientados a su adecuada mitigación.



Escuchar las inquietudes y comentarios de la alta dirección y de los líderes de gestión de riesgos de las cooperativas de ahorro y crédito, con el fin de fortalecer el diálogo técnico y la articulación entre la Entidad y el sector, promoviendo la retroalimentación continua que permita ajustar y mejorar las estrategias de supervisión, así como la adopción de prácticas más efectivas en la gestión del riesgo de crédito.



Estos espacios representan un compromiso conjunto entre las entidades participantes para fortalecer la articulación institucional y promover buenas prácticas en la gestión del sector solidario. A través de esta alianza estratégica, se busca consolidar espacios permanentes de diálogo técnico, generar lineamientos que contribuyan a la estabilidad del sistema y fomentar una supervisión más efectiva, orientada a la sostenibilidad y solidez de las cooperativas de ahorro y crédito en el país.

4. Gestión del Grupo Interno de Relacionamento con la Ciudadanía y análisis de los canales de atención y (PQRSDF)

En el marco de la construcción del Informe de Participación Ciudadana, el Grupo Interno de Relacionamento con la Ciudadanía, responsable de su consolidación, incorpora como insumo principal de análisis la información generada a través de los distintos canales de atención dispuestos por la Superintendencia de la Economía Solidaria.



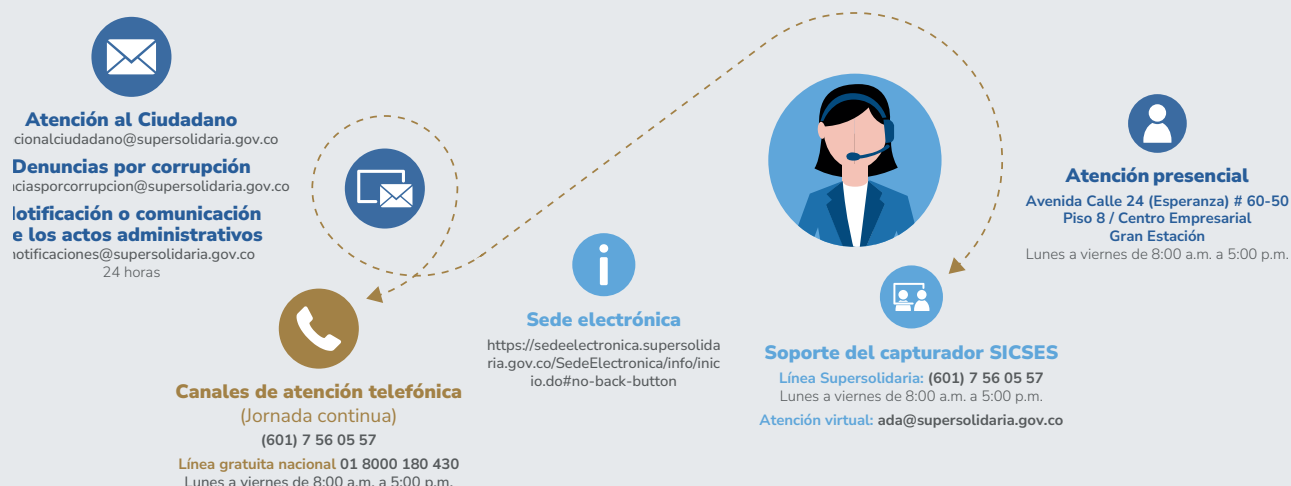
Estos canales, telefónico, presencial y virtual constituyen mecanismos fundamentales de interacción entre la Entidad y la ciudadanía, permitiendo la recepción y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). La sistematización y análisis de esta información no solo evidencian el volumen y la tipología de las solicitudes recibidas, sino que también permiten identificar tendencias, oportunidades de mejora y niveles de satisfacción, contribuyendo al fortalecimiento de la toma de decisiones institucional y a la mejora continua del servicio.

La información presentada en este informe corresponde al análisis de los datos recolectados a través de los diferentes canales de atención a la ciudadanía de la Superintendencia de la Economía Solidaria durante los cuatro trimestres de 2025.

Dicha información refleja la gestión institucional frente a las PQRSDF recibidas a través de los canales presencial, telefónico y virtual, así como el seguimiento realizado por las dependencias competentes.

Estos resultados permiten evaluar el desempeño de los canales de comunicación, identificar oportunidades de mejora y fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y de relacionamiento con los grupos de valor e interés, en cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia y enfoque diferencial que orientan la gestión de la Entidad.

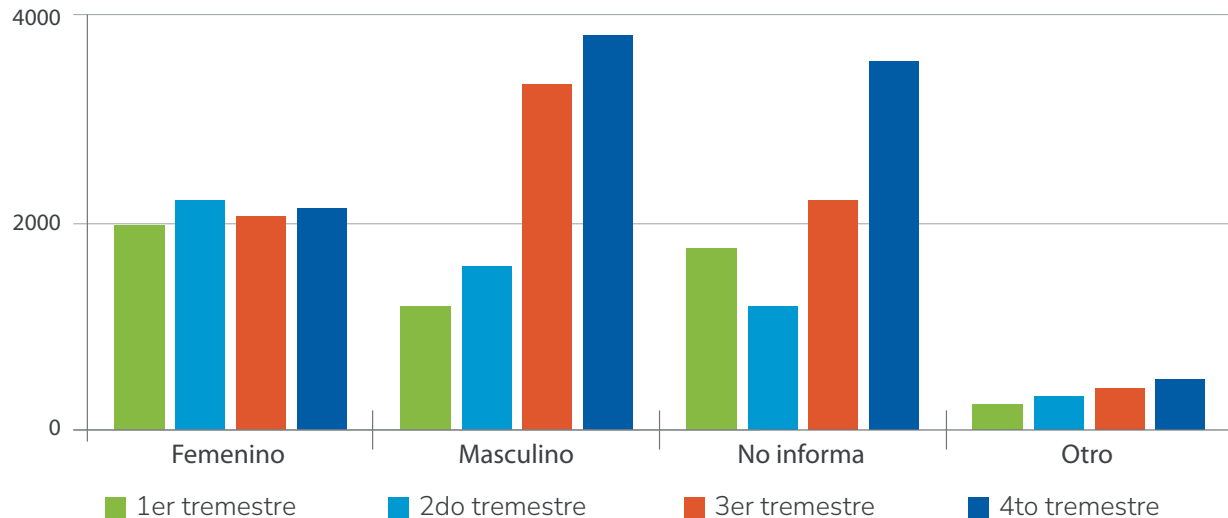
Canales de atención y comunicación



El análisis integral de la información presentada en este documento no solo aporta insumos para la toma de decisiones estratégicas, sino que también contribuye al fortalecimiento de la cultura de servicio al ciudadano y a la optimización de los procesos institucionales.

Asimismo, constituye una herramienta clave para la implementación de acciones de mejora continua, en articulación con las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, especialmente en lo relacionado con la gestión con valores para resultados y la participación ciudadana. De igual forma, facilita el cumplimiento de los lineamientos de Control Interno en materia de monitoreo, seguimiento y evaluación de la gestión, lo que promueve el desempeño institucional y fortalece la relación con los grupos de valor e interés.

Personas atendidas por trimestre en 2025



Durante los cuatro trimestres de 2025 se evidencia una participación sostenida de la ciudadanía en los canales de atención de la Superintendencia de la Economía Solidaria, con un total de 16.816 atenciones registradas durante el año. En todos los periodos analizados se observa una participación mayoritaria del género femenino, con porcentajes que oscilan entre el 60,06% y el 63,54%, lo cual refleja una presencia significativa de mujeres en los procesos de interacción con la Entidad, particularmente en consultas, solicitudes de información y trámites relacionados con la gestión de las organizaciones del sector solidario.

Personas atendidas en 2025

Categoría	Trimestres							
	1er.	%	2do.	%	3er.	%	4to.	%
Femenino	2.560	61,42	2.297	63,54	1.955	60,06	3.580	61,96
Masculino	1.416	33,97	1.259	34,82	1.256	38,59	2.194	37,97
No informa	187	4,49	53	1,47	42	1,29	0	0,00
Otro	5	0,12	6	0,17	2	0,06	4	0,07
TOTAL	4.168	100	3.615	100	3.255	100,00	5.778	100,00

Por su parte, la participación masculina presenta un comportamiento estable a lo largo del año, con porcentajes entre el 33,97% y el 38,59%, evidenciando una participación constante dentro de los grupos de valor e interés. Asimismo, la categoría correspondiente a usuarios que no informan su género muestra una tendencia decreciente a lo largo del año, pasando del 4,49% en el primer trimestre a no registrar casos en el cuarto trimestre, lo cual puede asociarse a mejoras en los procesos de registro y caracterización de los usuarios en los sistemas de atención institucional.

En términos de volumen de atenciones, se observa una disminución progresiva entre el primer y tercer trimestre, seguida de un incremento significativo en el cuarto trimestre, alcanzando el mayor número de interacciones del año (5.778). Este comportamiento puede estar asociado a ciclos de reporte, requerimientos institucionales o mayor demanda de orientación por parte de las organizaciones vigiladas hacia el cierre de la vigencia. Estos resultados evidencian el



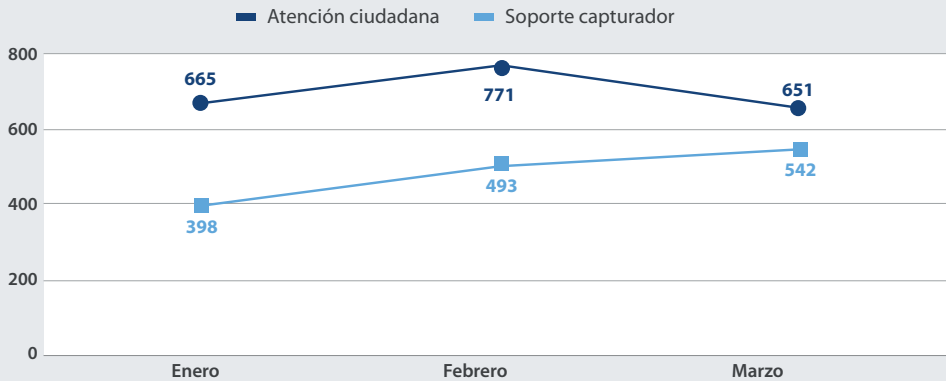
fortalecimiento de los mecanismos de atención y participación ciudadana de la Entidad, así como la consolidación de canales accesibles y equitativos para los diferentes grupos poblacionales, en coherencia con los principios de transparencia, enfoque diferencial y servicio al ciudadano que orientan la gestión institucional.

A continuación, se presenta el detalle de las interacciones registradas con la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

4.1. Atención Telefónica

Durante la vigencia 2025, la Superintendencia de la Economía Solidaria atendió a un total de 9.845 ciudadanos a través del canal telefónico, consolidándose como uno de los medios más utilizados por la ciudadanía para acceder a información, orientación y soporte institucional.

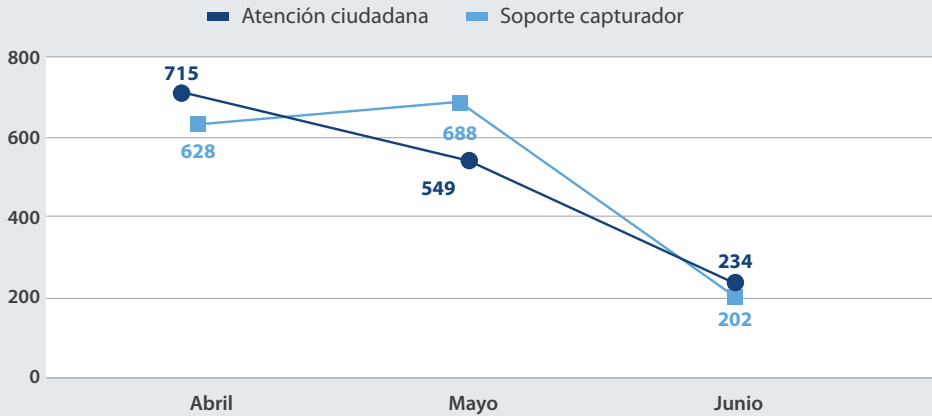
Tendencia atención telefónica



Base de datos de ciudadanía atendida presencial y telefónicamente

Del total de 9.845 de ciudadanos atendidos, 6.536 atenciones correspondieron al primer semestre, distribuidas en 3.520 durante el primer trimestre y 3.016 en el segundo trimestre.

Tendencia atención telefónica

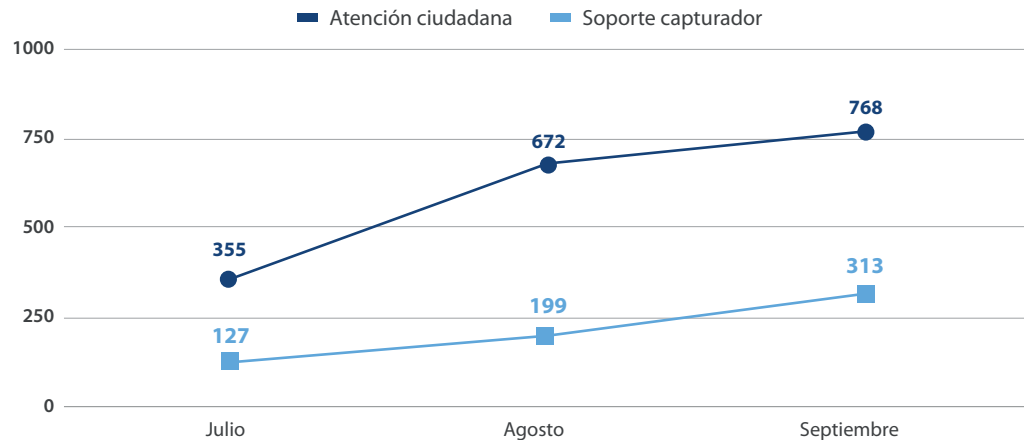


Base de datos de ciudadanía atendida presencial y telefónicamente



Para el segundo semestre se registraron 3.309 atenciones telefónicas, evidenciando variaciones en la demanda del servicio a lo largo de los meses. Durante el tercer trimestre se observa una tendencia creciente, pasando de 482 atenciones en julio a 1.081 en septiembre, con un incremento progresivo en agosto (871 atenciones). Este comportamiento refleja un aumento en las consultas ciudadanas y en las solicitudes de acompañamiento técnico por parte de los usuarios que interactúan con la Entidad.

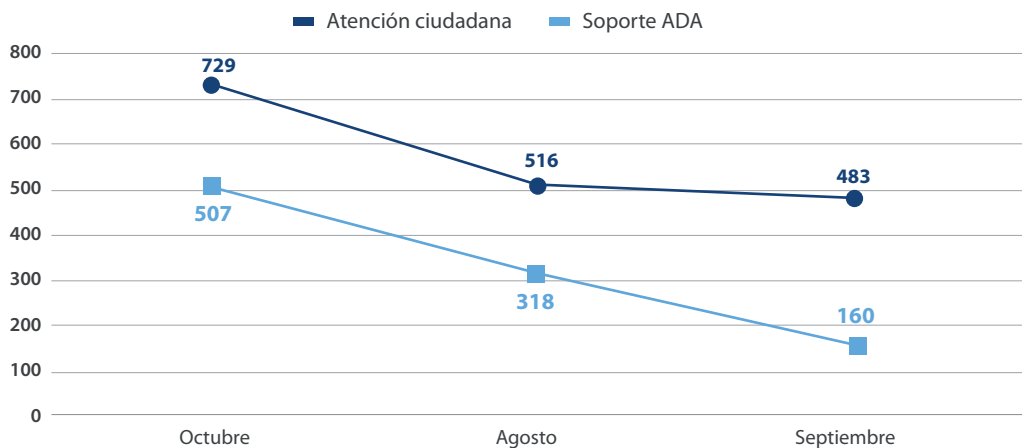
Tendencia atención telefónica



Base de datos de ciudadanía atendida presencial y telefónicamente

Adicionalmente en el segundo semestre, el canal telefónico evidenció dos tipos de interacción claramente diferenciados: la atención general a la ciudadanía y el soporte técnico asociado al uso del Capturador ADA y la plataforma SICSES. En los dos casos se observa una relación proporcional entre las dos líneas de servicio, donde el volumen de consultas ciudadanas se mantiene consistentemente.

Tendencia atención telefónica virtual



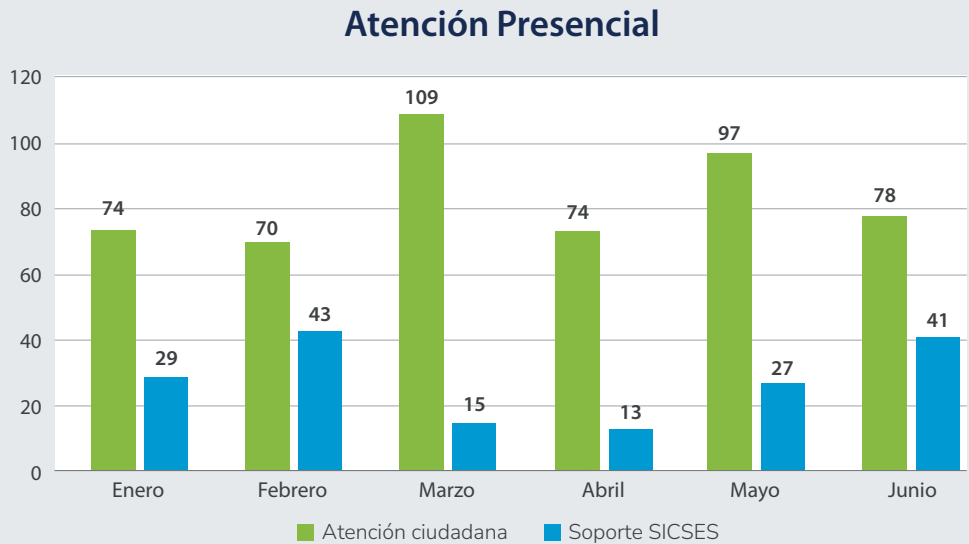
El comportamiento observado demuestra que la atención telefónica sigue siendo un canal complementario y de alta relevancia, que permite mantener una comunicación directa, cercana y oportuna con los ciudadanos y las organizaciones del sector solidario.



Asimismo, el fortalecimiento del soporte técnico telefónico, articulado con la estrategia de capacitación virtual, reafirma el compromiso institucional de la Superintendencia de Economía Solidaria con la transformación digital, la eficiencia en la atención y la reducción de barreras tecnológicas, en concordancia con su enfoque diferencial y de servicio público transparente.

4.2. Atención Presencial

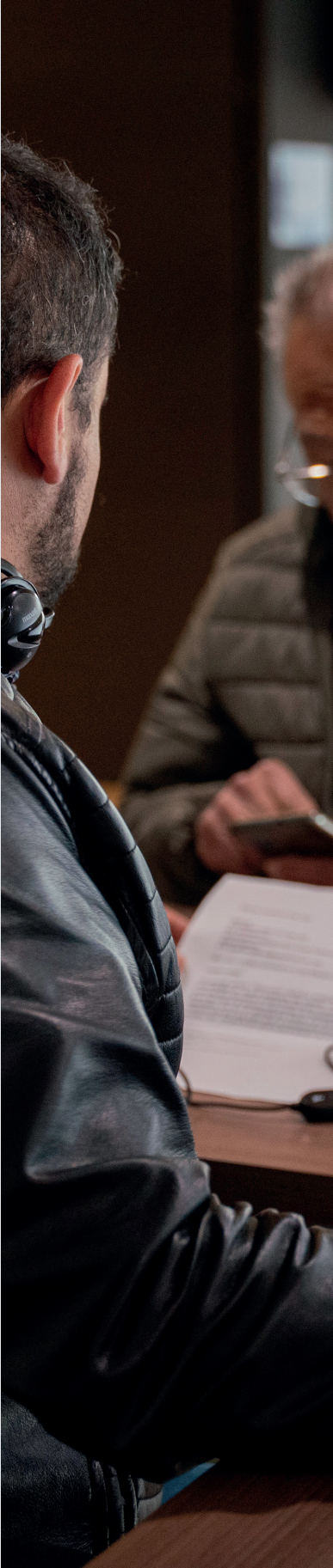
Durante el primer trimestre de 2025, la Superintendencia de la Economía Solidaria brindó atención presencial a 340 ciudadanos, mientras que en el segundo trimestre se atendieron 347 usuarios en la sede principal ubicada en el Centro Empresarial Gran Estación de Bogotá D.C., evidenciando una demanda estable de este canal de atención.



La información correspondiente al segundo trimestre de 2025, evidencia un comportamiento estable en la atención presencial a la ciudadanía, con un total de 249 atenciones relacionadas con orientación general a usuarios y 81 asistencias asociadas al soporte SICSES. Aunque en abril se presentó una disminución en las solicitudes de soporte técnico, durante mayo y junio se observa un incremento progresivo, especialmente en junio, mes en el que el soporte SICSES alcanzó 41 atenciones, reflejando una mayor demanda de acompañamiento técnico por parte de las organizaciones vigiladas.

De igual forma, la variación observada en el componente de soporte SICSES permite identificar la necesidad permanente de acompañamiento técnico a los usuarios, particularmente frente al uso de herramientas tecnológicas y plataformas de reporte de información. En conjunto, estos resultados reflejan la importancia de mantener estrategias integrales de atención que articulen canales presenciales, virtuales y de soporte técnico, con el fin de responder de manera oportuna a las necesidades de los grupos de valor e interés de la Superintendencia.

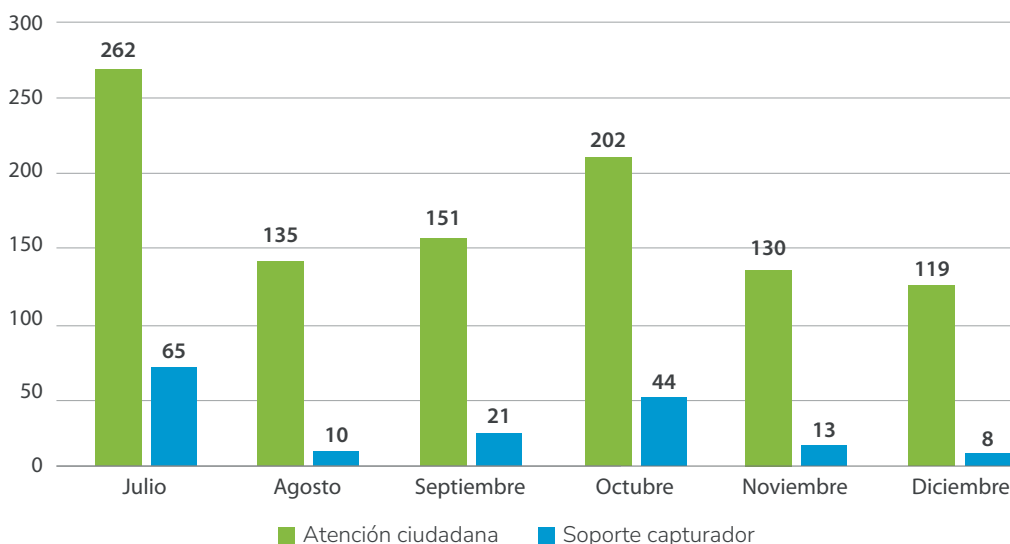
Estos espacios de atención presencial continúan siendo fundamentales para garantizar el acceso directo de la ciudadanía a la Entidad, especialmente para aquellos usuarios



que enfrentan limitaciones tecnológicas o prefieren una orientación personalizada sobre trámites y servicios institucionales. Este canal permite ofrecer acompañamiento detallado, verificar documentos, resolver inquietudes en tiempo real y orientar sobre los procedimientos de supervisión, registro o actualización de información.

Para el segundo semestre del año, se registraron 1.160 atenciones presenciales, distribuidas entre 999 atenciones de orientación ciudadana y 161 solicitudes de soporte técnico relacionadas con el uso del Capturador y herramientas institucionales. En el tercer trimestre se observa un mayor volumen de atenciones en julio (327), seguido de una disminución en agosto (145) y un ligero incremento en septiembre (172). Por su parte, en el cuarto trimestre se registraron 246 atenciones en octubre, 143 en noviembre y 127 en diciembre, lo que evidencia una tendencia gradual a la disminución hacia el cierre del año.

Atención Presencial



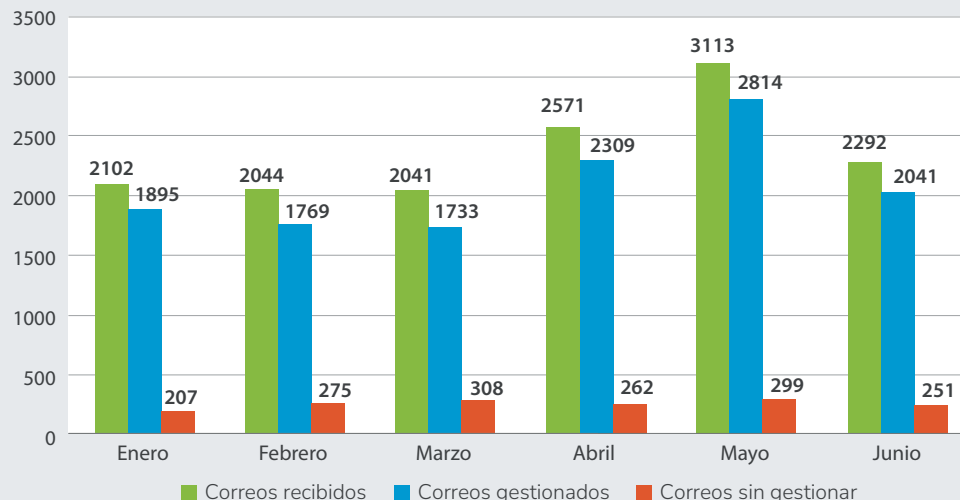
Asimismo, la atención presencial constituye un canal clave dentro del enfoque diferencial de la Superintendencia, ya que contribuye a reducir brechas en el acceso a la información y fortalece la confianza institucional mediante la interacción directa con los funcionarios. En conjunto, el comportamiento de este canal durante la vigencia 2025 evidencia su relevancia complementaria frente al crecimiento de los medios virtuales y telefónicos, consolidándose como una alternativa importante para el acompañamiento directo a los ciudadanos y organizaciones del sector solidario.

4.3. Atención Virtual

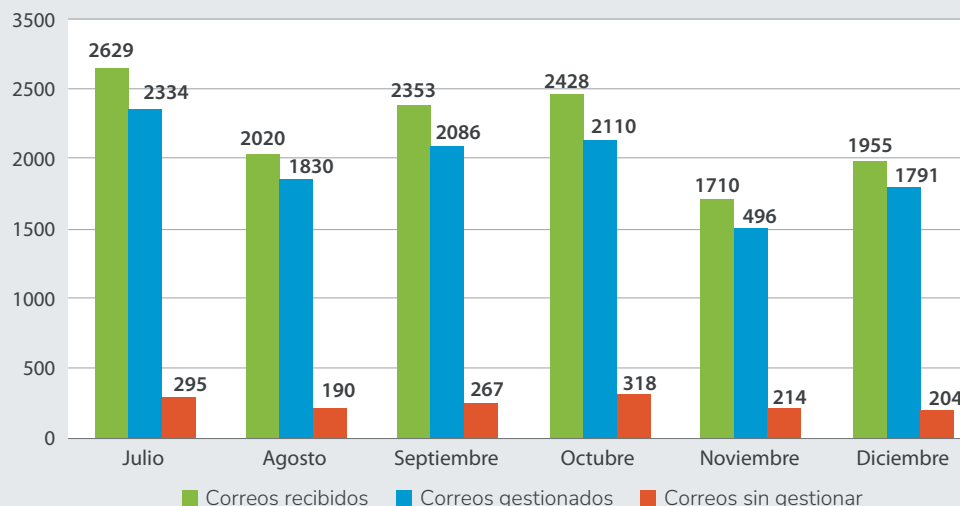
Durante la vigencia 2025, la Superintendencia de la Economía Solidaria fortaleció la atención virtual a la ciudadanía mediante el uso del correo institucional atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co, consolidado como uno de los canales más utilizados por los grupos de valor e interés para la presentación de consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con los procesos de supervisión, trámites institucionales y acceso a la información pública.



Atención virtual



Atención virtual



Durante el primer semestre del año, la Entidad recibió 13.373 correos electrónicos, distribuidos en 5.397 solicitudes en el primer trimestre y 7.976 en el segundo trimestre, evidenciando un incremento en la interacción ciudadana a través de los canales virtuales.

Este comportamiento refleja una mayor confianza de los usuarios en los medios digitales y el fortalecimiento de las estrategias institucionales orientadas a facilitar el acceso a la información y a los servicios de la Entidad.

Para el segundo semestre, se registraron 13.095 correos recibidos, manteniéndose un volumen significativo de interacción con la ciudadanía. En este periodo se observa una variación mensual en la demanda del canal virtual, con picos de interacción en julio (2.629 correos) y octubre (2.428 correos), mientras que noviembre registra el menor volumen con 1.710 correos recibidos, seguido de una recuperación en diciembre con 1.955 interacciones.



En términos de gestión, la Entidad mantuvo una alta capacidad de respuesta, evidenciada en el número de correos gestionados frente a los recibidos a lo largo del año, lo que demuestra la eficiencia de los procesos de atención y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.

Asimismo, el comportamiento del canal virtual refleja la consolidación de este medio como un mecanismo fundamental para facilitar la comunicación directa entre la ciudadanía y la Superintendencia.

En conjunto, estos resultados evidencian el avance de la Superintendencia en el fortalecimiento de los canales digitales de atención, así como el impacto de las acciones pedagógicas y de acompañamiento implementadas para promover el uso de herramientas virtuales, especialmente en territorios donde pueden existir limitaciones de acceso a otros canales de atención. De esta manera, la Entidad reafirma su compromiso con una atención ágil, accesible y transparente, en concordancia con los principios de servicio al ciudadano, transformación digital y enfoque diferencial que orientan la gestión pública.

4.4. Informes PQRSDF

A continuación, se presenta la información correspondiente a las PQRSDF registradas durante cada uno de los cuatro trimestres de la vigencia 2025, junto con el análisis de la dinámica de su gestión por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Los datos aquí consignados provienen de los Informes de Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSDF elaborados por la Entidad para cada periodo, los cuales consolidan la información reportada por las dependencias responsables y permiten evidenciar el desempeño institucional en la recepción, trámite y respuesta de las solicitudes presentadas por la ciudadanía y los grupos de valor e interés.

Gestión PQRSDF 1er. Trimestre



Durante el primer trimestre de 2025, la Superintendencia de la Economía Solidaria recibió un total de 4.509 PQRS, de las cuales 3.064 solicitudes (67,95%) fueron gestionadas y respondidas, mientras que 1.445 (32,05%) permanecían sin respuesta a la fecha de corte del informe, continuando su trámite en el siguiente periodo.

Este comportamiento evidencia una alta interacción entre la ciudadanía, las organizaciones vigiladas y la Superintendencia de la Economía Solidaria al inicio de la vigencia, periodo en el que suelen presentarse consultas relacionadas con procesos de supervisión, trámites institucionales y requerimientos de información.

De igual forma, estas cifras permiten identificar la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento, articulación entre dependencias y control de tiempos de respuesta, con el fin de optimizar la gestión de las PQRS y mejorar la experiencia de atención de los grupos de valor e interés de la Superintendencia.



Durante el primer trimestre de 2025, la Superintendencia de la Economía Solidaria registró 1.445 casos críticos asociados a PQRS pendientes de gestión o respuesta, los cuales fueron distribuidos entre diferentes dependencias de la Entidad para su respectivo trámite y seguimiento.

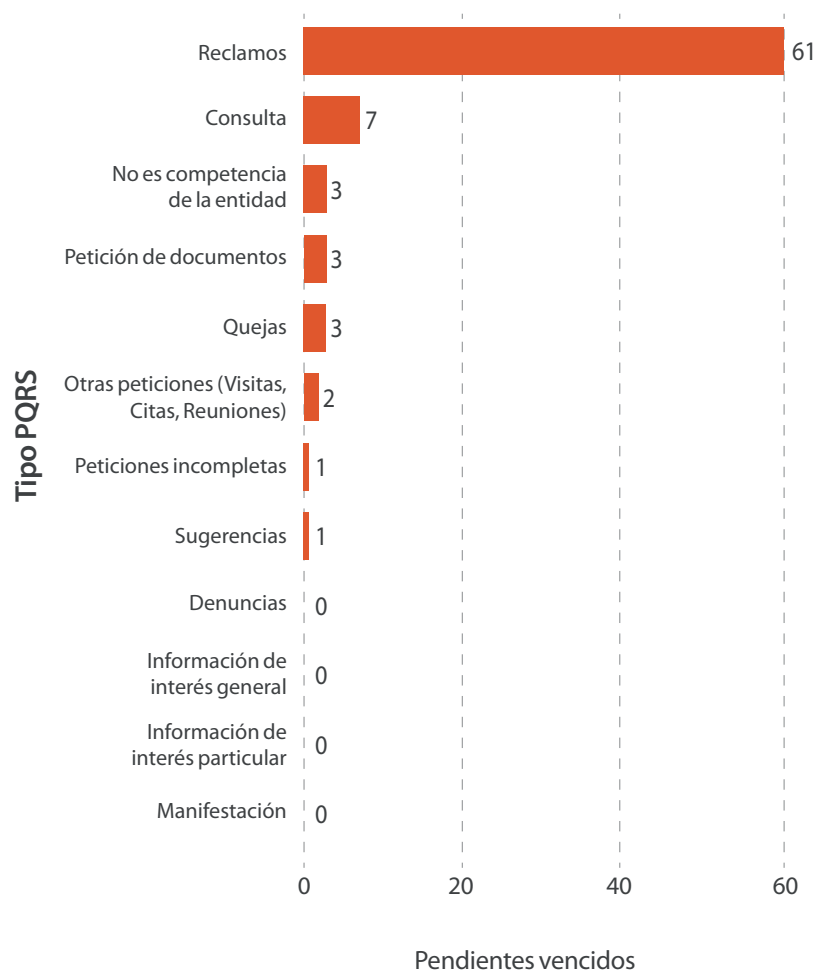


La mayor concentración de casos se presentó en el Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de PQRS, con 929 registros, seguido del Grupo de Gestión Documental y Administrativo con 265 casos y la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera con 211. Este comportamiento refleja la alta carga operativa asumida por las áreas encargadas de la recepción, gestión documental, análisis y direccionamiento de las solicitudes ciudadanas, así como la complejidad de algunos requerimientos asociados a procesos de supervisión y atención institucional.

De igual forma, se identificó participación de otras dependencias misionales y de apoyo, como el Grupo de Riesgos y Análisis Financiero I, el Grupo de Asuntos Especiales de Organizaciones Supervisadas y la Oficina Asesora Jurídica, lo que evidencia que la gestión de las PQRS involucra de manera transversal a diferentes áreas de la Entidad, dependiendo de la naturaleza y competencia de cada solicitud.

En conjunto, la distribución de los casos críticos permite identificar la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos de articulación interna, seguimiento y control de tiempos de respuesta, especialmente en aquellas dependencias con mayor volumen de gestión, con el propósito de optimizar la atención a la ciudadanía y reducir el riesgo de acumulación de solicitudes pendientes.

Pendientes vencidos por tipo PQRSDF



El análisis de las PQRSD pendientes vencidas por tipología evidencia que los reclamos concentraron la mayor cantidad de solicitudes sin respuesta dentro de los términos establecidos, con un total de 61 casos, lo que representa la categoría con mayor nivel de alerta frente a la oportunidad en la atención. Este comportamiento puede estar asociado a la complejidad de los asuntos planteados por los ciudadanos, así como a la necesidad de realizar validaciones técnicas, jurídicas o administrativas para su adecuada gestión.

En menor proporción, se identificaron solicitudes relacionadas con consultas (7 casos), peticiones de documentos, quejas y requerimientos que no eran competencia de la Entidad, cada uno con 3 registros vencidos. Asimismo, se registraron casos aislados correspondientes a otras peticiones, solicitudes incompletas y sugerencias. Por su parte, las categorías de denuncias, información de interés general, información de interés particular y manifestaciones no presentaron solicitudes vencidas durante el periodo analizado, lo que evidencia una gestión más oportuna en este tipo de requerimientos.

En conjunto, los resultados permiten identificar la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control sobre aquellas tipologías que presentan mayores riesgos de vencimiento, particularmente los reclamos, mediante estrategias de priorización, articulación entre dependencias y monitoreo permanente de los tiempos de respuesta. Lo anterior contribuirá a mejorar la oportunidad en la atención y a fortalecer la confianza de la ciudadanía en los canales de relacionamiento institucional.

Gestión PQRSDF 2do. Trimestre



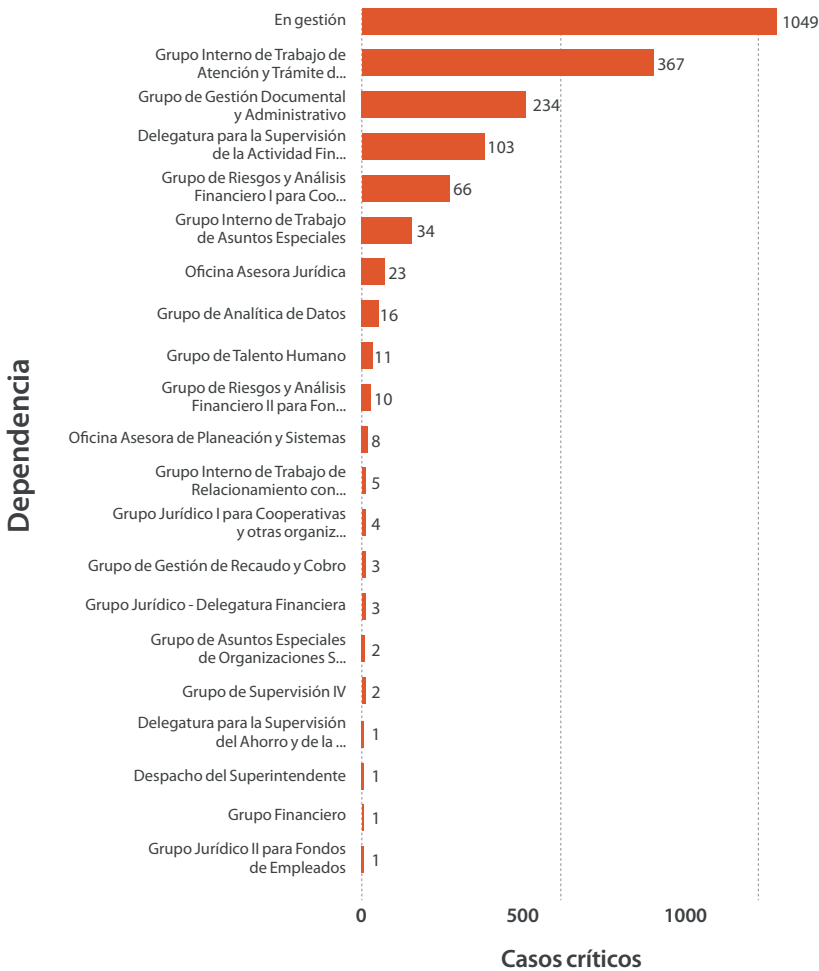
Durante el segundo trimestre de 2025, la Superintendencia de la Economía Solidaria recibió un total de 2.193 PQRSD, lo que refleja una disminución en el volumen de solicitudes frente al trimestre anterior. Del total registrado, 1.144 solicitudes (52,17%) fueron respondidas, mientras que 1.049 (47,83%) permanecían sin respuesta a la fecha de corte del informe, continuando su gestión en el periodo siguiente conforme a los procedimientos internos de la Entidad.

El comportamiento observado refleja una dinámica operativa orientada a la atención y trámite de los requerimientos ciudadanos, manteniendo más de la mitad de las solicitudes gestionadas dentro del periodo analizado. No obstante, el porcentaje de solicitudes pendientes evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento, articulación entre dependencias y control de tiempos de respuesta, con el propósito de optimizar la oportunidad en la atención y reducir la acumulación de casos en trámite.

Asimismo, las cifras permiten identificar la importancia de consolidar estrategias de focalización y monitoreo permanentes de las solicitudes, especialmente en aquellas tipologías con mayor complejidad o volumen de gestión, lo que contribuye al fortalecimiento de la atención ciudadana y al mejoramiento continuo de los procesos institucionales.



Casos críticos por dependencia



Durante el segundo trimestre de 2025 se identificaron 1.049 casos críticos en gestión relacionados con PQRSD pendientes de trámite o respuesta, evidenciando una carga operativa importante para las dependencias responsables de la atención ciudadana y del seguimiento de las solicitudes institucionales.

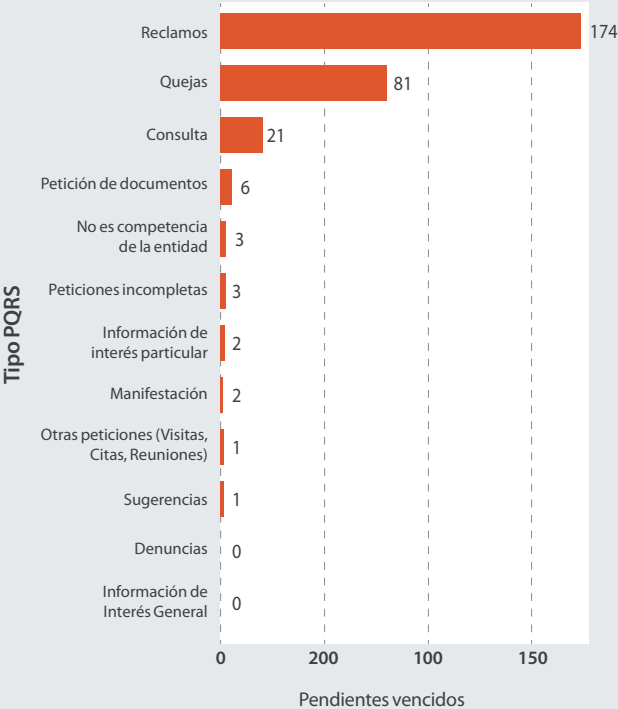
La mayor concentración de casos se registró en el Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite, con 367 solicitudes en gestión, seguido del Grupo de Gestión Documental y Administrativo con 234 casos y la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera con 103 registros. Este comportamiento evidencia que las áreas encargadas de la recepción, distribución, análisis y direccionamiento de las solicitudes continúan asumiendo el mayor volumen operativo dentro del proceso de atención ciudadana.

Asimismo, se observa participación relevante de dependencias técnicas y misionales como el Grupo de Riesgo y Análisis Financiero, el Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Especiales y la Oficina Asesora Jurídica, lo que refleja que una parte importante de las solicitudes requiere revisión especializada, análisis técnico o validaciones jurídicas para su adecuada gestión y respuesta.

En menor proporción, otras áreas de apoyo y control institucional también registraron casos en gestión, lo que refleja el carácter transversal del proceso de atención de PQRSD y la necesidad de mantener una articulación permanente entre dependencias para garantizar la trazabilidad y oportunidad en la respuesta a la ciudadanía.

De manera general, el comportamiento del trimestre permite identificar oportunidades de fortalecimiento en los mecanismos de seguimiento, redistribución de cargas y monitoreo preventivo de solicitudes críticas, especialmente en las dependencias con mayor volumen de gestión, con el propósito de reducir acumulaciones y mejorar los tiempos de atención institucional.

Pendientes vencidos por tipo PQRSDF





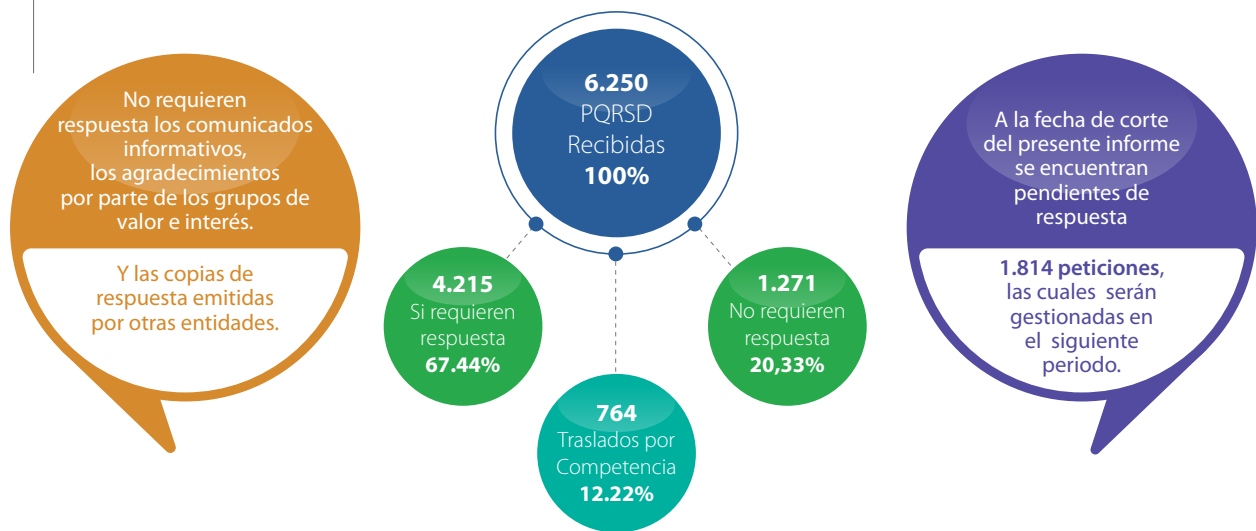
El análisis de los pendientes vencidos por tipología de PQRSD durante el segundo trimestre de 2025 muestra que los reclamos concentraron el mayor número de solicitudes fuera de los términos establecidos, con 174 casos registrados. Este comportamiento refleja una alta demanda de atención relacionada con inconformidades o requerimientos de los ciudadanos frente a actuaciones, servicios o situaciones asociadas a las organizaciones vigiladas, las cuales generalmente requieren análisis técnicos y validaciones adicionales para su gestión.

De igual forma, las quejas representaron el segundo grupo con mayor volumen de vencimientos, alcanzando 81 casos, seguidas de las consultas con 21 registros. Lo anterior permite identificar que las solicitudes que implican revisión especializada, análisis normativo o verificación de antecedentes presentan mayores retos en cuanto a oportunidad de respuesta y tiempos de gestión institucional.

En menor proporción, se registraron vencimientos asociados a peticiones de documentos, solicitudes incompletas, requerimientos que no eran competencia de la Entidad y solicitudes de información de interés particular. Asimismo, las categorías relacionadas con manifestaciones, otras peticiones y sugerencias presentaron un comportamiento aislado, mientras que las denuncias y solicitudes de información de interés general no registraron casos vencidos durante el periodo analizado.

En términos generales, el comportamiento observado permite identificar la necesidad de fortalecer las acciones preventivas de seguimiento y priorización sobre aquellas tipologías con mayor nivel de recurrencia y complejidad, especialmente los reclamos y las quejas, con el fin de mejorar la oportunidad en las respuestas, reducir el riesgo de acumulación de solicitudes vencidas y fortalecer la confianza de la ciudadanía en los canales institucionales de atención.

Gestión de las PQRSD recibidas – 3er. Trimestre de 2025



En el tercer trimestre de 2025, la Entidad recibió 6.250 PQRSD, presentándose un incremento significativo en el volumen de solicitudes frente al trimestre anterior. De este total, 4.215 comunicaciones (67,44%) requirieron respuesta, mientras que 764 (12,22%)



fueron trasladadas por competencia a las entidades correspondientes y 1.271 (20.33%) no requirieron respuesta, al tratarse principalmente de comunicaciones informativas, remisiones entre entidades o copias de respuestas emitidas por otras autoridades.

Este comportamiento está asociado a un mayor nivel de interacción entre la ciudadanía y la Superintendencia durante este periodo, así como al incremento de consultas relacionadas con los procesos de supervisión, orientación institucional y seguimiento a las organizaciones vigiladas.

El aumento en el número de solicitudes también refleja una mayor utilización de los canales de atención dispuestos por la Entidad, lo que ratifica el fortalecimiento de los mecanismos de comunicación y la confianza de los grupos de valor e interés para presentar sus requerimientos y obtener orientación sobre los trámites y servicios institucionales.

Gestión de las PQRSDf recibidas – 3er. Trimestre de 2025



En cuanto a la gestión de las solicitudes durante el tercer trimestre de 2025, se observa que 1.902 PQRSDf fueron respondidas dentro de los términos establecidos (45,12%), mientras que 2.313 se atendieron fuera de los plazos definidos (54,87%). Este comportamiento denota un incremento en los tiempos de atención frente a periodos anteriores, situación que puede asociarse al aumento en la carga operativa y a la complejidad de algunos requerimientos que demandan validaciones técnicas, jurídicas o articulación entre diferentes dependencias para su respuesta definitiva.

A la fecha de corte del informe, 1.814 solicitudes permanecían pendientes por responder, las cuales continuaban en trámite conforme a los procedimientos institucionales establecidos. Lo anterior refleja la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de seguimiento, atención prioritaria y control de tiempos, especialmente en aquellas dependencias con mayor volumen de gestión, con el fin de reducir la acumulación de solicitudes y mejorar la oportunidad en la atención a la ciudadanía.

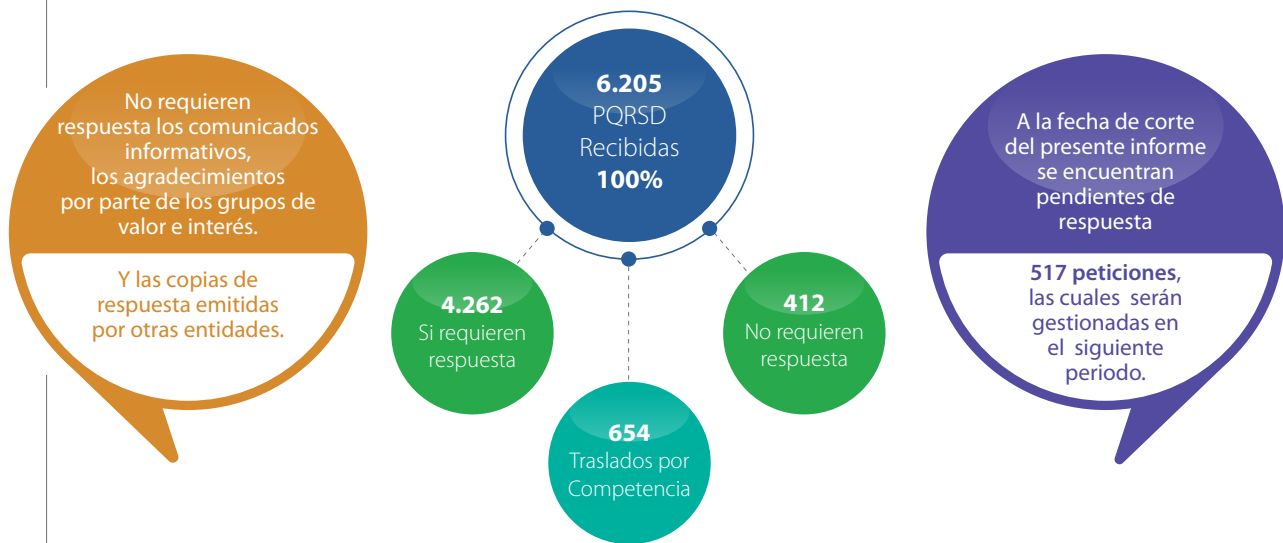
En relación con los canales de recepción, la sede electrónica representó el 12,06% de las solicitudes recibidas, evidenciando una participación creciente de los canales digitales en la interacción entre la Entidad y los grupos de valor e interés. Sin embargo, el 87,94% de las PQRSDf continuó ingresando a través de correo electrónico, correo postal y



radicación presencial, lo que demuestra que los canales tradicionales siguen siendo los mecanismos de atención más utilizados por la ciudadanía.

Respecto a los tiempos de gestión, el promedio de respuesta de las PQRSDF se ubicó en 22 días hábiles, mientras que el tiempo promedio de traslado por competencia fue de 15 días hábiles. Estos resultados permiten identificar oportunidades de mejora en la gestión interna y en la articulación entre áreas responsables, particularmente en lo relacionado con la optimización de los tiempos de trámite y respuesta de las solicitudes ciudadanas.

Gestión de las PQRSDF recibidas – 4to. Trimestre de 2025



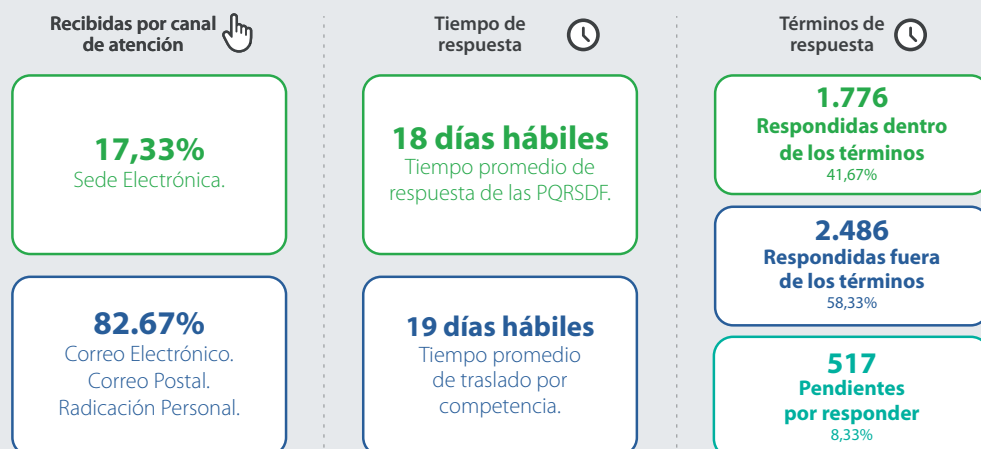
A lo largo del cuarto trimestre de 2025 se registraron 6.205 PQRSDF, manteniéndose un volumen elevado de solicitudes ciudadanas en comparación con los periodos anteriores. De este total, 5.139 solicitudes (82,81%) requirieron respuesta, 654 (10,54%) fueron trasladadas por competencia y 412 (6,64%) no requirieron respuesta, principalmente por tratarse de comunicaciones informativas o copias de respuestas emitidas por otras entidades.

El comportamiento de este trimestre refleja un alto nivel de interacción de la ciudadanía y las entidades vigiladas, lo que mantiene la tendencia al alza observada durante el año. Este volumen de solicitudes confirma el posicionamiento de la Superintendencia de la Economía Solidaria como un canal de consulta permanente para el sector. Asimismo, demuestra la creciente utilización de los mecanismos institucionales para presentar peticiones, inquietudes y requerimientos sobre la supervisión y el funcionamiento de las organizaciones.

En términos de gestión, el aumento en el número de solicitudes que requirieron respuesta generó mayores cargas operativas para las dependencias responsables, lo que incidió en la ampliación de los tiempos de atención durante este periodo. Este comportamiento puede asociarse tanto al incremento en el volumen de requerimientos como a la complejidad de algunos trámites que requieren análisis técnico o articulación entre diferentes áreas de la Entidad.



Gestión de las PQRSDF recibidas – 4to. Trimestre de 2025

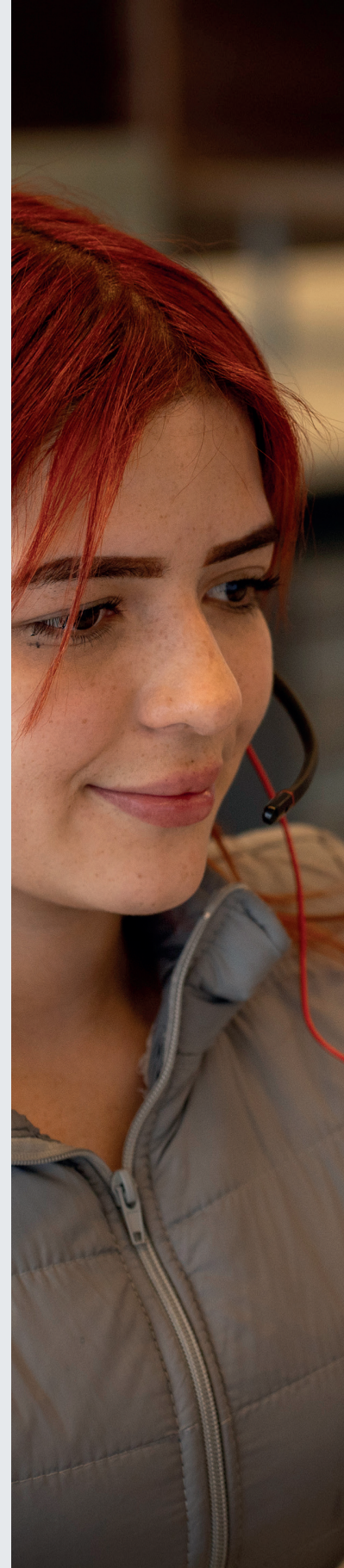


En relación con los canales de atención, se observa un incremento significativo en el uso de la sede electrónica (17,33%), mientras que el 82,67% de las solicitudes continuaron ingresando a través de correo electrónico, correo postal o radicación personal. El tiempo promedio de respuesta se ubicó en 18 días hábiles, mientras que el tiempo promedio de traslado por competencia fue de 19 días hábiles.

Por otra parte, el incremento en el uso de la sede electrónica muestra un avance progresivo en la apropiación de los canales digitales por parte de la ciudadanía, lo que responde a las estrategias institucionales orientadas a fortalecer la transformación digital y facilitar el acceso a los servicios de la Entidad. Sin embargo, los canales tradicionales continúan concentrando la mayor parte de las solicitudes, lo que confirma la coexistencia de distintos mecanismos de atención y la necesidad de mantener una oferta multicanal que garantice la accesibilidad para todos los grupos de valor e interés. En términos generales, el comportamiento de las PQRSDF a lo largo de 2025 refleja una alta interacción entre la ciudadanía, las organizaciones vigiladas y la Superintendencia de la Economía Solidaria, sustentada en el volumen sostenido de solicitudes registradas durante los diferentes trimestres. Esta conducta confirma el papel de la Entidad como referente institucional para la orientación, atención y resolución de inquietudes relacionadas con el sector solidario.

Asimismo, se observa una progresiva apropiación de los canales digitales, particularmente de la sede electrónica, lo que demuestra avances en la estrategia de transformación digital y en la modernización de los mecanismos de atención al ciudadano. No obstante, el incremento en el volumen de solicitudes y la complejidad de algunos requerimientos incidieron en variaciones en los tiempos de respuesta durante ciertos periodos del año, lo que constituye un insumo relevante para el fortalecimiento de las estrategias de gestión, seguimiento y mejora continua en los procesos de atención.

En este sentido, el análisis consolidado de las PQRSDF permite identificar tendencias, oportunidades de mejora institucional y acciones orientadas a fortalecer la eficiencia en la gestión de las solicitudes ciudadanas, en concordancia con los principios de transparencia, oportunidad y servicio al ciudadano que orientan la gestión de la Superintendencia.



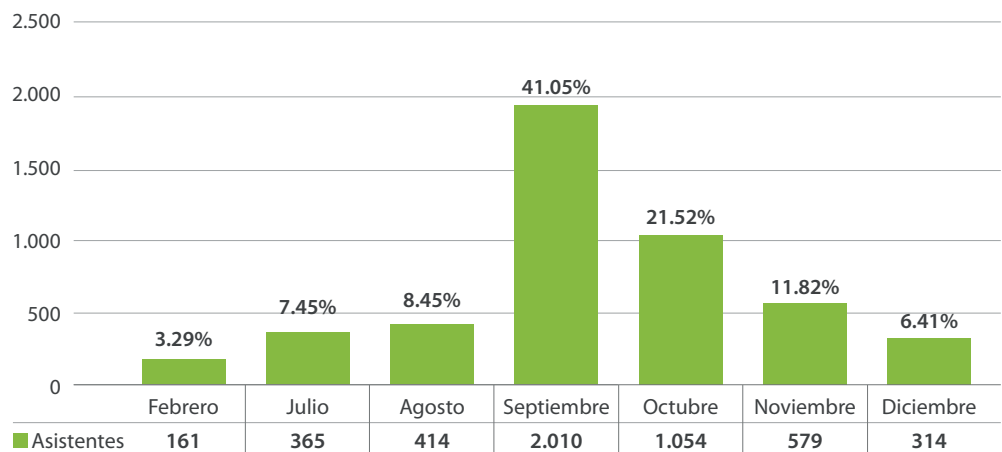
4.5. Capacitaciones Nuevo Cargador ADA

Una de las iniciativas de mayor impacto para los grupos de valor e interés de la Superintendencia de la Economía Solidaria, ha sido la realización de capacitaciones virtuales sobre el uso del nuevo Capturador ADA y el soporte técnico asociado a esta herramienta, transmitidas a través de la plataforma de videoconferencias Google Meet.

Esta modalidad surgió como respuesta a las dificultades presentadas en los canales telefónicos de atención y se consolidó como una alternativa eficaz para fortalecer la comunicación y el acompañamiento técnico a la ciudadanía.

Las sesiones virtuales facilitan la interacción directa con los usuarios y promueven la retroalimentación constante mediante la participación activa de los asistentes, permitiendo resolver inquietudes en tiempo real, fortalecer el acompañamiento técnico y generar oportunidades de mejora en los procesos de supervisión y reporte de información.

Capacitaciones SICSES y nuevo cargador



Los resultados obtenidos reflejan una amplia aceptación de la estrategia y confirman su aporte a la gestión institucional, contribuyendo tanto a la modernización tecnológica del sector solidario como a la adaptación a las nuevas dinámicas digitales del entorno, así como al fortalecimiento de las capacidades tecnológicas de las organizaciones vigiladas.

En el marco de las acciones de acompañamiento y fortalecimiento institucional, la Superintendencia de la Economía Solidaria desarrolló diversas jornadas de capacitación orientadas al uso de la plataforma SICSES y al nuevo cargador de información. A lo largo del año se registró una participación significativa por parte de las organizaciones vigiladas, con un incremento notable hacia el segundo semestre, periodo en el que se implementó la nueva plataforma de reporte de información financiera ADA. Este comportamiento refleja el interés de los usuarios por fortalecer sus capacidades en el manejo de las herramientas tecnológicas dispuestas por la Entidad.

La mayor participación registrada durante este periodo también se relaciona con la necesidad de acompañamiento técnico por parte de las organizaciones en el proceso de transición hacia la nueva plataforma. En este sentido, las jornadas de capacitación se consolidan como un mecanismo efectivo de apoyo institucional, que facilita la apropiación de los sistemas de reporte y contribuye a mejorar la calidad, oportunidad y consistencia de la información remitida a la Entidad.



Fecha	No. asistentes	Porcentaje %
feb-05	19	0,39
feb-06	51	1,04
feb-07	28	0,57
feb-10	5	0,10
feb-11	28	0,57
feb-12	14	0,29
feb-13	15	0,31
feb-14	1	0,02
jul-29	227	4,64
jul-30	76	1,55
jul-31	62	1,27
ago-14	14	0,29
ago-19	10	0,20
ago-21	336	6,86
ago-26	10	0,20
ago-28	44	0,90
sep-01	391	7,98
sep-02	359	7,33
sep-04	66	1,35
sep-09	134	2,74
sep-11	86	1,76
sep-16	135	2,76
sep-18	129	2,63
sep-23	146	2,98
sep-25	406	8,29
sep-30	158	3,23
oct-02	127	2,59
oct-07	149	3,04
oct-09	133	2,72
oct-14	94	1,92
oct-16	117	2,39
oct-21	114	2,33
oct-23	104	2,12
oct-28	103	2,10
oct-30	113	2,31
nov-04	76	1,55
nov-06	83	1,69
nov-11	75	1,53
nov-13	63	1,29
nov-10	71	1,45
nov-20	81	1,65
nov-25	68	1,39
nov-27	62	1,27
dic-02	59	1,20
dic-09	59	1,20
dic-11	50	1,02
dic-16	48	0,98
dic-18	54	1,10
dic-23	44	0,90
TOTAL	4.897	100



5. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024-025

En el marco de la estrategia institucional de transparencia, participación ciudadana y control social, la Superintendencia de la Economía Solidaria desarrolló el ejercicio de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2024–2025, como un espacio de diálogo abierto con la ciudadanía y los grupos de valor e interés. Este ejercicio tuvo como propósito socializar los principales resultados de la gestión institucional, fortalecer el acceso a la información pública y promover la participación activa de los ciudadanos en el seguimiento a la gestión de la Entidad. A través de este mecanismo, se busca consolidar una gestión pública más transparente, participativa y orientada al mejoramiento continuo, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la política de servicio al ciudadano.



1. Descripción general del ejercicio de rendición de cuentas

La Superintendencia de la Economía Solidaria realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2024–2025 el 27 de noviembre de 2025, en modalidad virtual y transmitida a través del canal institucional de YouTube. Este espacio contó con la participación de 211 asistentes, quienes tuvieron la oportunidad de conocer los principales resultados de la gestión institucional, así como los avances en las funciones de supervisión, control y acompañamiento al sector solidario.

Posteriormente, con el propósito de evaluar la percepción de los participantes frente al desarrollo del evento, se aplicó una encuesta de satisfacción dirigida a los asistentes, de la cual se recibieron 25 respuestas que permitieron recopilar información relevante sobre su experiencia durante la actividad.

2. Nivel de satisfacción ciudadana

Los resultados de la encuesta evidencian una percepción ampliamente favorable por parte de las personas participantes. El promedio general de satisfacción alcanzó una calificación de 2,88 sobre 3, lo que refleja una valoración positiva del ejercicio de rendición de cuentas en términos de organización, claridad de la información y desarrollo del evento. Asimismo, aspectos como la duración de la audiencia, la accesibilidad de la plataforma virtual, la pertinencia de los temas abordados, la metodología utilizada y la claridad del lenguaje obtuvieron niveles de satisfacción cercanos al 88%, lo que demuestra que el espacio cumplió con su propósito de informar a la ciudadanía de manera clara, comprensible y accesible.

3. Canales de difusión del evento

En relación con los mecanismos de divulgación utilizados para convocar a la ciudadanía, el correo electrónico se consolidó como el canal más efectivo para la difusión del evento, lo que evidencia la importancia de los medios institucionales directos para garantizar el alcance de las convocatorias y la participación de los grupos de valor e interés. Por su parte, otros medios como la página web institucional, las redes sociales o las referencias



personales registraron una menor participación. Esta situación pone de manifiesto la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de comunicación a través de diferentes canales de difusión, con el fin de ampliar el alcance de las convocatorias y promover una mayor participación ciudadana en futuros ejercicios de rendición de cuentas.

¿Cuál fue el canal de comunicación por medio del cual se enteró de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024-2025?

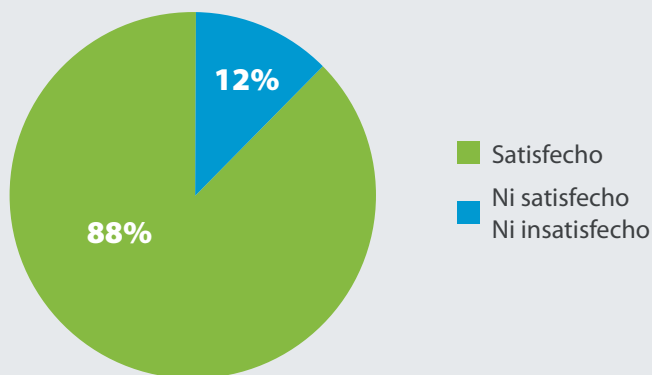


4. Valoración del desarrollo del evento

Los resultados de la evaluación también evidencian una valoración positiva frente a los aspectos logísticos y metodológicos del evento. La duración de la audiencia fue considerada adecuada por la mayoría de los participantes, mientras que la plataforma virtual utilizada fue percibida como accesible, estable y fácil de usar, lo que facilitó el seguimiento de las presentaciones y la comprensión de la información socializada.

¿Cómo califica la organización del evento?

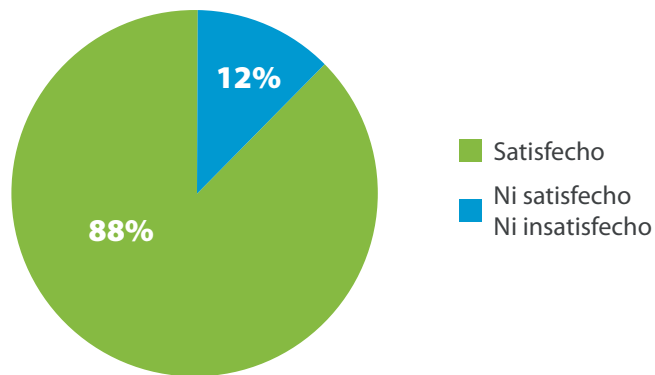
Duración de la audiencia



De igual manera, los contenidos presentados fueron valorados como pertinentes y relevantes para los grupos de interés, destacándose especialmente la claridad del lenguaje utilizado y el desempeño de las personas expositoras, quienes demostraron dominio de los temas abordados y capacidad para transmitir información técnica de manera comprensible.



¿Cómo califica los siguientes ítems abordados en el evento en relación con los temas abordados en la audiencia?

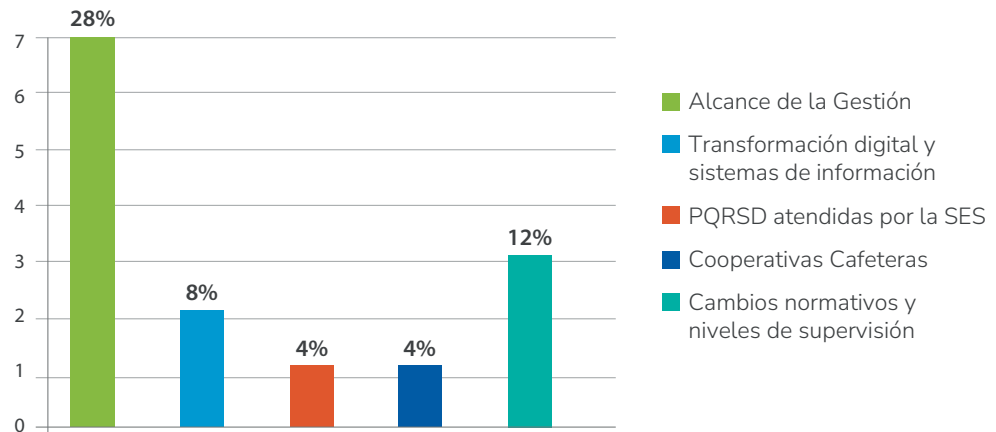


5. Temas de interés identificados para futuros ejercicios

A través de las respuestas abiertas de la encuesta, los participantes manifestaron interés en profundizar en diversos temas relacionados con la gestión institucional de la Entidad. Entre los principales aspectos señalados se destacan el interés por conocer con mayor detalle el alcance de la gestión institucional, los cambios normativos y los niveles de supervisión aplicados al sector solidario, así como los avances en materia de transformación digital y sistemas de información. Estos aportes constituyen un insumo importante para la planeación de futuros ejercicios de rendición de cuentas, en la medida en que permiten orientar los contenidos hacia las necesidades de información y expectativas expresadas por la ciudadanía.

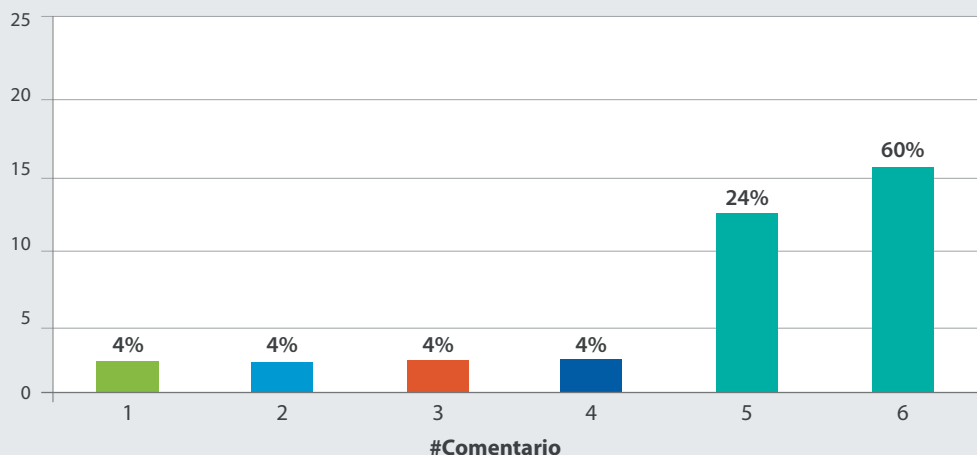


Temas de interés



6. Comentarios y recomendaciones de los asistentes

Comentarios o recomendaciones



1. Sugerencia de realizar audiencias de manera semestral para fortalecer la transparencia.
2. Petición de anunciar previamente los cambios internos, especialmente los relacionados con procesos jurídicos.
3. Solicitud de implementar un espacio de preguntas y respuestas, tanto en vivo como con preguntas enviadas con anterioridad.
4. Observaciones sobre la necesidad de revisar los procedimientos para solicitar información a entidades pequeñas.
5. Seis participantes aprovecharon este espacio para felicitar el desarrollo del evento.
6. El 60% no registró comentarios adicionales.

Los comentarios y recomendaciones formulados por los participantes evidencian la importancia de continuar fortaleciendo los espacios de participación y diálogo entre la Entidad y la ciudadanía. Entre las principales sugerencias se destacan la implementación de espacios estructurados de preguntas y respuestas durante el desarrollo de la audiencia, la socialización previa de cambios institucionales relevantes y la ampliación de la información relacionada con los procesos de supervisión y gestión institucional.

Asimismo, algunos participantes resaltaron la importancia de revisar los mecanismos de solicitud de información dirigidos a entidades de menor tamaño, con el fin de facilitar su cumplimiento y fortalecer la relación entre la Entidad y las organizaciones del sector solidario.

En conjunto, los resultados de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas evidencian que este espacio se consolidó como un mecanismo efectivo de diálogo entre la Superintendencia de la Economía Solidaria y la ciudadanía, permitiendo socializar de manera transparente los avances de la gestión institucional y recoger percepciones y recomendaciones de los grupos de valor e interés. Los aportes recibidos durante este ejercicio constituyen insumos relevantes para fortalecer los procesos de comunicación, participación y mejora continua de la Entidad, así como para orientar la planeación de futuros espacios de interacción con la ciudadanía. De esta manera, la rendición de cuentas contribuye al fortalecimiento de una gestión pública abierta, participativa

y orientada al servicio, en concordancia con los principios de transparencia, acceso a la información y control social que orientan la gestión institucional.

Conclusión

Los aspectos analizados a lo largo del informe evidencian el compromiso de la Superintendencia de la Economía Solidaria con el fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana, la transparencia en la gestión pública y el acceso oportuno a la información por parte de la ciudadanía y de las organizaciones del sector solidario.

A través de los diferentes canales de atención, los espacios de capacitación, la gestión de las PQRSDF y el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, la Entidad ha promovido una interacción permanente con sus grupos de valor e interés, orientada a facilitar el diálogo institucional y la construcción de una relación basada en la confianza y la corresponsabilidad.

Los resultados analizados también permiten identificar oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento de los canales de comunicación, la optimización de los tiempos de respuesta y la ampliación de los espacios de interacción con la ciudadanía. Estos insumos constituyen una base importante para la planeación de acciones orientadas al mejoramiento continuo de los procesos de atención y participación, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la política de servicio al ciudadano.

De esta manera, la Superintendencia de la Economía Solidaria continuará impulsando estrategias que promuevan una participación ciudadana efectiva, diferencial y transparente, que contribuya al fortalecimiento del control social, al mejoramiento de la gestión institucional y al cumplimiento de su misión de supervisión, acompañamiento y fortalecimiento del sector solidario en el país.



