

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA 2019

Respetados ciudadanos(as) y usuarios(as) de las Organizaciones de Economía Solidaria:

Reciban un saludo especial de Supersolidaria, Superintendencia de la Economía Solidaria, entidad técnica del Estado que trabaja por la sostenibilidad de las organizaciones, la protección de los derechos de los asociados y de la comunidad en general, anticipándose a los desafíos para el posicionamiento y avance de la economía solidaria.

En Supersolidaria, la honestidad, compromiso, respeto, diligencia, justicia y solidaridad son nuestros valores esenciales; por ello, contamos con un capital humano competente, confiable y motivado para cumplir con sus tareas institucionales.

Trabajamos en la creación, adaptación y aplicación de nuevos modelos de gestión que dan lugar a mejoras en la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios esperados, en favor de las organizaciones, sus asociados y demás entidades del sector.

Con el fin de fortalecer la interacción de la Superintendencia con la ciudadanía y comprometernos como servidores públicos, a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, expedimos la **CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA**, en cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así:

DERECHOS DE LA CIUDADANIA

En cumplimiento con lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, nos comprometemos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando sus derechos a:

- Recibir un trato respetuoso y digno, en un ámbito de cordialidad, igualdad e imparcialidad.
- Recibir atención especial y preferente, si se trata de personas en situación de discapacidad niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores; y en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Obtener información y orientación de manera eficaz sobre los temas de competencia de esta Superintendencia.
- Presentar Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias respetuosas, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por esta Superintendencia.
- Obtener respuesta oportuna a sus peticiones en los plazos establecidos por la norma.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, en medio virtual o cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.



Código GP 006-1

Supervisión para el crecimiento social y económico del sector solidario

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11. PBX (1) 7 560 557. Línea Gratuita 018000 180 430
www.supersolidaria.gov.co
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1





- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Confidencialidad de la información y de sus datos personales.
- Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa, en la que el ciudadano esté interesado a que éstos sean valorados y tenidos en cuenta por los funcionarios al momento de decidir y a ser informado del resultado de la actuación administrativa, conforme el artículo 29 de la Constitución Política.
- Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las Leyes.

DEBERES DE LA CIUDADANÍA

Así mismo es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar reiteraciones que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Entregar oportunamente la información para facilitar la realización de su trámite o solicitud.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos y/o colaboradores de la Entidad.
- Respetar los turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

DEBERES DE LAS ORGANIZACIONES DE ECONOMÍA SOLIDARIA:

- Remitir la información financiera en el aplicativo del SICSES, en los plazos establecidos de acuerdo con el nivel de supervisión.
- Remitir la información de asambleas, para su respectivo control de legalidad a más tardar 30 días después de celebrar la asamblea.
- Remitir la información de cierre de ejercicios del periodo a más tardar 30 días después de celebrar la asamblea.
- Actualizar ante la Cámara de Comercio el cambio de domicilio e informar a esta Entidad de control.
- Actualizar ante la Cámara de Comercio el cambio de personal directivo e informar a esta Entidad de control.
- Presentar peticiones respetuosas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar reiteraciones que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.





CANALES DE COMUNICACIÓN

Para conocer sobre los trámites y servicios que ofrece esta Superintendencia o presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia sobre el actuar de las organizaciones de economía solidaria; los ciudadanos pueden utilizar los siguientes canales de comunicación:

Canales de Comunicación			
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Atención presencial	Centro de Servicio al Ciudadano – CAU	Carrera 7 N° 31 – 10 Piso 11 (Bogotá)	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
	Atención por correspondencia		
Atención telefónica	Centro de Servicio al Ciudadano –CAU	(1) 7 56 05 57 ext. 10127 – 10129	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
	Línea nacional gratuita	01 8000 180 430	
	Atención de denuncias por corrupción	denuncia.por.corrupcion@supersolidaria.gov.co	
Virtual	Aplicativo página web	https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/tramites/tramite.do?formAction=btShow&t=50003&s=0#no-back-button Sede Electrónica	24 horas
	Correo electrónico	atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co	
Ventanilla Única Virtual	Aplicativo página web / Trámites	http://www.supersolidaria.gov.co	24 horas
Capturador	Skype	Usuario: capturadorsupersolidaria	8:30 a.m. a 4:30 p.m.

