

## CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Respetadas organizaciones solidarias y asociados, grupos de interés y ciudadanía en general, en cumplimiento del artículo 6, del numeral 5, del artículo 7, de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Superintendencia de Economía Solidaria expide la **CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO**.

La Superintendencia de la Economía Solidaria, es un organismo técnico del Estado encargado de supervisar las organizaciones de la economía solidaria, para hacer prevalecer los valores, principios y características esenciales de éstas, así como su propósito socioeconómico no lucrativo.

Trabajamos con estándares de calidad para proteger los intereses de los asociados y de la comunidad en general, en el marco de una política de transparencia y buen gobierno, para generar confianza y fortalecer al sector solidario como alternativa de desarrollo social y económico de Colombia.

Para la Superintendencia de la Economía Solidaria es importante que usted conozca sus derechos y deberes al solicitar o consultar un servicio:

### Derechos de la ciudadanía:

- Recibir un trato respetuoso y digno, en un ámbito de cordialidad, igualdad e imparcialidad.
- Participar activamente a través de nuestros canales de comunicación y recibir respuesta oportuna a sus inquietudes.
- Exigir transparencia en las respuestas de acuerdo con la normatividad que nos rige.
- Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara.
- Presentar peticiones (verbales, escritas o por cualquier otro medio).
- Recibir información sobre los trámites radicados en nuestra Entidad.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Confidencialidad de la información y de sus datos personales.
- Recibir respuestas a las peticiones presentadas a la Entidad, de manera oportuna, clara, precisa que resuelva de fondo lo solicitado.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos



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](http://www.supersolidaria.gov.co)

NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1



mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
- Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido de los ciudadanos en bases de datos u archivos y demás derechos, libertades y garantías constitucionales previstas en el artículo 15 de la Constitución Política
- 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 que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las Leyes.

#### Deberes de ciudadanía en general:

- 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 solidarias:

- 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.



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](http://www.supersolidaria.gov.co)

NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1





- 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.

La Superintendencia de la Economía Solidaria recibirá las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas por los siguientes canales de comunicación:

| CANALES                  |                                       |   |                                      |
|--------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------------|
| CANAL                    | MECANISMO                             | UBICACIÓN   | HORARIO DE ATENCIÓN                  |
| Atención presencial      | Centro de Servicio al Ciudadano CAU.  | Carrera 7 no. 31-10. Piso 11 (Bogotá).  | Lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm |
|                          | Atención por correspondencia.         |   |                                      |
| Atención Telefónica      | Centro de Servicio al Ciudadano CAU.  | 7 560 557 Ext. 10127, 10129, 10234, y 10252.  | Lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm |
|                          | Atención de denuncias por corrupción. | 7 560 557 Ext. 10127.   |                                      |
| Virtual                  | Aplicativo Pagina Web.                | <a href="http://www.supersolidaria.gov.co">www.supersolidaria.gov.co</a> PQRS<br><a href="mailto:atencionciudadano@supersolidaria.gov.co">atencionciudadano@supersolidaria.gov.co</a> | <a href="#">24 horas</a>             |
| Ventanilla única virtual | Aplicativo Pagina Web (Trámites).     | <a href="http://www.supersolidaria.gov.co">www.supersolidaria.gov.co</a>  | <a href="#">24 horas</a>             |





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](http://www.supersolidaria.gov.co)  
NIT: 830.053.043 5 Bogotá D.C., Colombia



Código SC 5773-1

