



SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

RESOLUCION 2022410007605 DE

28 de noviembre de 2022

Por la cual se conforma un Grupo Interno de Trabajo de Relación Estado - Ciudadano, se le asignan funciones y se deroga parcialmente un acto administrativo.

LA SUPERINTENDENTE DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

En ejercicio de las facultades legales, en especial las conferidas en el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, numeral 3°, 8° del artículo 5° del Decreto 186 del 26 de enero de 2004, Decreto 1533 del 26 de noviembre de 2021, y

CONSIDERANDO

Que de acuerdo con lo ordenado por el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, el representante legal de la Entidad perteneciente a la rama ejecutiva del poder público podrá crear y organizar los Grupos Internos de Trabajo permanentes o transitorios que permitan atender las necesidades del servicio y cumplir con eficiencia los objetivos, políticas y programas que esta tenga a su cargo.

Que el Decreto 2489 de 2006, en su artículo 8°, establece que: "Cuando de conformidad con el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, los organismos y entidades a quienes aplica el presente decreto creen grupos internos de trabajo, la integración de los mismos no podrá ser inferior a cuatro (4) empleados, destinados a cumplir las funciones que determine el acto de creación, las cuales estarán relacionadas con el área de la cual dependen jerárquicamente".

Que mediante memorando No. 20221210010683 del 2 de marzo del 2022, el jefe de la Oficina Asesora de Planeación y de Sistemas, solicitó la creación del Grupo Interno de Trabajo de Relación Estado - Ciudadano.

Que la anterior solicitud obedece a las siguientes consideraciones:

Que el Gobierno Nacional profirió la Ley 2052 de 2020 "por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".

Que la citada norma impartió instrucciones a las Entidades nacionales y territoriales en relación a las políticas que permiten a las Entidades mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa prestando un

Continuación de la Resolución “Por la cual se conforma un Grupo Interno de Trabajo de Relación Estado – Ciudadano, se le asignan funciones y se deroga parcialmente un acto administrativo”.

servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

Que, por lo anterior, en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, indica:

“ARTÍCULO 17. OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO. En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo. El servidor público responsable de dicha dependencia o entidad, deberá ser del nivel directivo.

PARÁGRAFO PRIMERO. La Nación y los entes territoriales que cumplan con las condiciones fijadas en el presente artículo, tendrán plazo de doce (12) meses para la creación de la Oficina de la Relación con el Ciudadano, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley”.

Que la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, asistió a la sesión virtual del 15 de septiembre de 2021 celebrada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, manifestando los limitantes de estructura de planta y presupuestal y los trámites que se deben cumplir para crear una dependencia, lo que imposibilita cumplir con el mandato taxativamente. Además, que se cuenta con un grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano, el cual depende funcionalmente de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria del nivel misional y que cumple funciones de Atención al Ciudadano y gestión de PQRSD entre otras, definidas mediante Resolución.

Que el Ministerio de Hacienda en dicha sesión indicó que, la dependencia o grupo que se estructure, no debe estar vinculada a un área misional ni oficinas asesoras, debe corresponder a una dependencia de nivel directivo¹.

Que el Grupo debe integrar funcionarios de nivel calificado y profesional, aportados por las dependencias que actualmente gestionan las políticas asociadas a la relación Estado - Ciudadanía que refiere la Ley 2052 de 2020.

Que es importante mencionar que las políticas de cara al ciudadano con responsabilidad del Estado que refiere la norma son las siguientes:

1. Servicio al Ciudadano.
2. Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.
3. Racionalización de Trámites.
4. Transparencia y Acceso a la Información Pública.

¹ Memorando No. 20221210010683 del 2 de marzo de 2022.

Continuación de la Resolución “Por la cual se conforma un Grupo Interno de Trabajo de Relación Estado – Ciudadano, se le asignan funciones y se deroga parcialmente un acto administrativo”.

Que, por lo anterior, el nuevo Grupo de Relación Estado – Ciudadano estará conformado por funcionarios de diferentes áreas para lograr atender las necesidades que demandará su funcionamiento conforme a los temas que actualmente manejan en cada una de sus dependencias.

Que, conforme a lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Derogar. Parcialmente el acto administrativo No. 2022410004355 del 22 de julio del 2022, únicamente en lo que respecta al Grupo Interno de Trabajo Relación Estado - Ciudadano y conservar en todo lo demás su contenido.

ARTÍCULO 2º.- Creación de un grupo interno de trabajo. Crear en la Supersolidaria un grupo interno de trabajo, de acuerdo con la siguiente denominación y ubicación:

DENOMINACIÓN DEL GRUPO: Grupo Interno de Trabajo de Relación Estado – Ciudadano.

UBICACIÓN ÁREA DIRECTIVA: Secretaria General

ARTICULO 3º.- Funciones del grupo interno de trabajo de relación con el Ciudadano. El grupo interno de trabajo tendrá a su cargo las siguientes funciones y responsabilidades:

1. Liderar el proceso estratégico de gestión de grupos de interés, optimizando los procedimientos y demás documentos, para mejorar la comunicación y coordinación dentro de la Supersolidaria en torno a la relación Estado – Ciudadano.
2. Apoyar en la formulación o actualización de la estrategia y los lineamientos para la implementación, el seguimiento y la evaluación de las políticas orientadas a fortalecer la relación del Estado con el Ciudadano, incorporando los atributos de lenguaje claro, accesibilidad, diálogo e inclusión social, de acuerdo con la normatividad vigente.
3. Diseñar e implementar estrategias para mejorar la atención a grupos de valor y disminuir el flujo de PQRSD recibidas por esta Superintendencia.
4. Apoyar a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, en la formulación de los planes institucionales en participación ciudadana y rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites, y servicio al ciudadano, con base en el estado del relacionamiento con la ciudadanía en la entidad.
5. Apoyar a la instancia de talento humano, en la formulación de los incentivos de la relación con la ciudadanía y en la socialización de los lineamientos, la estrategia o el modelo de interacción con los grupos de valor, a las dependencias y los servidores públicos de la entidad, de conformidad con la normatividad vigente, y los procesos institucionales.
6. Solicitar informes a las dependencias que realizan atención a PQRSD y demás solicitudes para su consolidación, análisis e identificación de oportunidades de mejora en la prestación de los servicios o entrega de productos.
7. Orientar a las dependencias de la entidad, para que la información pública se genere y publique en lenguaje claro, formato accesible y de manera proactiva, promoviendo su uso

Continuación de la Resolución “Por la cual se conforma un Grupo Interno de Trabajo de Relación Estado – Ciudadano, se le asignan funciones y se deroga parcialmente un acto administrativo”.

y aprovechamiento interno y externo, de conformidad con las necesidades y características de los grupos de valor.

8. Acompañar a los servidores públicos en la apropiación de las pautas y los lineamientos de servicio a la ciudadanía, para la transformación de la cultura organizacional orientada a los grupos de valor, de conformidad con los lineamientos o la estrategia definida.
9. Participar en los diferentes escenarios de interacción con la ciudadanía para brindar orientación frente a trámites y servicios de la Supersolidaria.
10. Realizar caracterización de grupos de valor y análisis de la oferta, promoviendo la co-creación, la innovación y la gestión del conocimiento, en armonía con la normatividad vigente, las metodologías expedidas por el Gobierno nacional, las competencias y/o los procesos institucionales.
11. Realizar monitoreo a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias PQRSD de los grupos de valor, frente a la oportunidad y calidad, de acuerdo con la normatividad vigente, y los lineamientos de lenguaje claro.
12. Apoyar a las dependencias en la promoción de la participación ciudadana en las fases del ciclo de la gestión institucional, de conformidad con los lineamientos, el modelo o la estrategia de interacción y la normatividad vigente.
13. Coordinar con las Delegaturas la orientación y entrega de insumos para la priorización e implementación de acciones de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, teniendo en cuenta las necesidades y características de los grupos de valor, los procesos de la entidad y los lineamientos de lenguaje claro, accesibilidad e inclusión social.
14. Coordinar con las áreas que realizan atención a la ciudadanía, el seguimiento y la evaluación a la percepción y experiencia de la ciudadanía, los usuarios y grupos de valor en los escenarios de interacción con la entidad, y a la efectividad en el acceso a la oferta institucional, de conformidad con los lineamientos internos y la normatividad vigente.
15. Adelantar espacios de realimentación y análisis sobre la oferta institucional con la Alta Dirección y las dependencias, con el propósito de optimizar los procesos de la entidad y responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor, en coherencia con los resultados de los ejercicios de caracterización, el seguimiento y la evaluación de la gestión del proceso de gestión de grupos de interés.

En materia de relacionamiento con la ciudadanía:

1. Brindar orientación al ciudadano respecto a los trámites y servicios que ofrece la Entidad a través de los diferentes canales de atención.
2. Promover la operación del Servicio al Ciudadano con enfoque diferencial y lenguaje claro.
3. Dar respuesta a las peticiones verbales realizadas por los usuarios a través de los diferentes canales de atención presencial, virtual y telefónica.
4. Elaborar estadísticas e informes sobre la atención realizada, las PQRSD y/o requerimientos especiales, recibidos y atendidos por la Entidad.
5. Asistir y soportar las reuniones en las que se requieran temas relacionados con las funciones del grupo.
6. Garantizar el adecuado tratamiento de datos personales de todas las personas que presenten PQRSD ante esta Superintendencia de acuerdo al MA-GEDO-001 Manual de políticas y procedimientos para el tratamiento de datos personales.
7. Realizar capacitación constante frente a los temas de relacionamiento con la ciudadanía.

Continuación de la Resolución “Por la cual se conforma un Grupo Interno de Trabajo de Relación Estado – Ciudadano, se le asignan funciones y se deroga parcialmente un acto administrativo”.

8. Las demás que se relacionen con las necesidades para la atención integral del ciudadano.

ARTÍCULO 4º.- Conformación del grupo de relación Estado - Ciudadano. El grupo de Relación Estado – Ciudadano estará integrado conformelo comunique el Secretario General en memorando proferido para los funcionarios interesados; además, la conformación del Grupo de Relación Estado – Ciudadano, se podrá modificar por el mismo medio, cuando exista la necesidad del Servicio o la misma dinámica que el Grupo requiera.

Artículo 5º.- Vigencia. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los
28 de noviembre de 2022

VIVIAN CAROLINA BARLIZA ILLIGDE

Superintendente

Proyectó: Olga Lucia Muñoz Muñoz / Sonia Constanza Díaz Riveros

Revisó: Sonia Constanza Díaz Riveros
Rodrigo José Gómez Ocampo
María Mónica Pérez López