

Programa de Transparencia y Ética en lo Público

Grupo Relacionamiento

Estado - Ciudadano

Vigencia 2023



Supersolidaria
Superintendencia de la Economía Solidaria



**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**



Superintendencia de la Economía Solidaria

-Supersolidaria-

Vivian Carolina Barliza Illidge

Superintendente

Equipo directivo

María Mónica Pérez López

Delegado para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

Carlos Adolfo Rodríguez Navarro

Delegado para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo

Rodrigo José Gómez Ocampo

Secretario General

Lina Marcela Grisales Gómez

Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Carlos Adolfo Rodríguez Navarro

Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)

Mabel Astrid Neira Yepes

Jefe Oficina de Control Interno

Grupo Interno Relación Estado – Ciudadano



CONTENIDO

Contenido	3
1. Introducción	5
2. Justificación	5
3. Objetivo	7
4. Alcance	7
5. Definiciones	7
6. valores institucionales	9
7. Componentes del Programa.....	9
7.1 Gestión Integral del Riesgos de Corrupción:	10
7.2 Redes Institucionales y Canales de Denuncia:.....	10
7.3 Legalidad e integridad:	10
7.4 Iniciativas Adicionales:.....	11
7.5 Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas:	11
7.6 Transparencia y Acceso a la información:	12
7.7 Estado Abierto:	12
8. Protocolo de buenas prácticas para la atención de los grupos de valor	13
8.1 Canales de Atención Presencial.....	13
8.1.1. Centro de Atención al Usuario (CAU) y Correspondencia	13
8.1.2 Atención en Ventanilla de Correspondencia	16
8.1.3. Atención por parte de los guardias de seguridad.....	16
8.1.4 Atención en Recepción	17
8.1.5 Atención preferencial	17
8.1.6 Atención a las personas en condición de discapacidad.....	18
8.1.7 Atención de Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.....	20



8.2. Atención telefónica.....	20
8.2.1. Servidores de Atención al Usuario.....	20
8.2.2. Servidores que laboran en otras áreas.....	21
8.2.3. Servidores que prestan servicio por el conmutador y líneas directas.....	21
8.3. Canales de Atención Virtual.....	22
8.3.1. Correo electrónico Institucional	22
8.3.2. Seguridad de las cuentas y usuarios institucionales.....	24
8.3.3. Responsabilidades y garantías.....	24
8.3.4. Seguridad correos electrónicos institucionales	25
8.4. Redes Sociales.....	25
8.4.1. Principios básicos administración de redes sociales	25
8.4.2. Ámbito de aplicación redes sociales.....	26
8.5 Sesiones Virtuales.....	28
8.6. Página web e intranet.....	28
9. Normas de actuación Servidores Públicos	29
9.1 Prohibiciones	29
9.2 Confidencialidad	30
10. Responsabilidades	32



1. INTRODUCCIÓN

El programa de transparencia y ética en lo público definido en la Ley 2195 de 2022, sobre transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, contempla medidas para propender el cuidado de los recursos públicos, con el fin de robustecer las acciones de prevención, sanción y fortalecimiento institucional que contribuyan a la prevención de actos de corrupción, para fomentar una cultura de la legalidad, que permita recuperar la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas.

Este documento presenta los aspectos a tener en cuenta en el programa de transparencia y ética en la Supersolidaria, siguiendo los lineamientos dados por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, donde se trabajarán 7 componentes que permitirán poner en marcha esta iniciativa del Gobierno Nacional; donde a su vez, se establecen un conjunto de principios, normas y buenas prácticas que orientan las acciones y el comportamiento de los servidores de la Economía Solidaria con los grupos de valor e interés.

2. JUSTIFICACIÓN

Frente a los problemas de desarticulación normativa y una débil capacidad para luchar contra la corrupción en el País, se expidió la Ley 2195 de 2022, la cual en su artículo 31 expone:

ARTÍCULO 31. PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EN EL SECTOR PÚBLICO. *Modifíquese el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual quedará así:*

Artículo 73. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad. Este programa contempla, entre otras cosas:

a. Medidas de debida diligencia en las entidades del sector público.

b. Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción, incluidos los reportes de operaciones sospechosas a la UIAF, consultas en las listas restrictivas y otras medidas específicas que defina el Gobierno Nacional dentro del año siguiente a la expedición de esta norma;

c. Redes interinstitucionales para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad;

d. Canales de denuncia conforme lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011;

e. Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad;

f. Todas aquellas iniciativas adicionales que la Entidad considere necesario incluir para prevenir y combatir la corrupción.

PARAGRAFO 1. *En aquellas entidades en las que se tenga implementado un Sistema Integral de Administración de Riesgos, este deberá articularse con el Programa de Transparencia y Ética Pública.*



PARAGRAFO 2. *Las entidades del orden territorial contarán con el término máximo de dos (2) años y las entidades del orden nacional con un (1) año para adoptar Programa de Transparencia y Ética Pública.*

PARAGRAFO 3. *La Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República será la encargada de señalar las características, estándares, elementos, requisitos, procedimientos y controles mínimos que deben cumplir el Programa de Transparencia y Ética Pública de que trata este Artículo, el cual tendrá un enfoque de riesgos. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) o modelos sucesores deberá armonizarse con el Programa de Transparencia y Ética Pública.*

PARAGRAFO 4. *El Departamento Administrativo de la Función Pública tendrá a cargo las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano estarán a cargo de dicha entidad y el Departamento Nacional de Planeación*

PARAGRAFO 5. *La Agencia de Renovación del Territorio acompañará el proceso de adopción del Programa de Transparencia y Ética Pública de los municipios descritos en el Decreto Ley 893 de 2017 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, para lo cual, contará con el apoyo de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.*

El Programa de Transparencia y Ética Pública para los municipios PDET deberá prever el monitoreo específico respecto de los programas, proyectos y recursos derivados de los Planes de Acción para la Transformación Regional - PATR o en su momento la Hoja de Ruta Única que los incorpore.

La Agencia de Renovación del Territorio será la encargada de realizar la articulación entre los municipios del Decreto Ley 893 de 2017 y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. (Subrayado fuera de texto).

Dado lo anterior, la Superintendencia de la Economía Solidaria y en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- como modelo multidimensional, que tiene como propósito principal hacer cada vez más eficiente la gestión pública, generar confianza en los grupos de valor e interés y fortalecer el relacionamiento con los mismos; adopta esta norma para generar acciones de transparencia, comunicación, acceso a la información pública, interiorización de los valores institucionales, entre otros temas relevantes que juegan un papel muy importante en la relación Estado – Ciudadano desde un enfoque transversal con los demás componentes del Modelo, permitiendo así, facilitar la ejecución de su operación, la toma de decisiones, y elaboración de políticas, para la efectiva interacción con los grupos de valor y ciudadanía en general.

En este sentido, se genera un plan de acción (antes conocido como Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano), como un instrumento que promueve las mejores prácticas dentro de la Entidad para prevenir la corrupción, garantizar una gestión transparente y brindar la más eficiente atención a los Grupos de Interés; así mismo, se busca articular a través de este programa, la Política para la Administración de Riesgos, que tiene como finalidad tomar las medidas necesarias y establecer criterios orientadores para la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los posibles eventos que se puedan presentar en el desarrollo de la gestión institucional, donde cada servidor público se constituye como parte integral de la operación, desarrollando una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua.

De igual manera, el Sistema de Control Interno de la Supersolidaria, establece a través de la Resolución 2020121006745 del 4 de junio de 2020, proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afectan. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar



y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales; articulado también con la Política de Comunicaciones, la cual establece lineamientos en esta materia, con el fin de tener el mejor relacionamiento con los Grupos de Interés y lograr incrementar los recursos de autoridad y legitimidad en el sector, haciendo explícito su aporte al posicionamiento y avance de la economía solidaria. Por su parte, el Código de Integridad resalta los valores orientadores de la Entidad: honestidad, justicia, diligencia, respeto, compromiso y solidaridad. La Política de Manejo de Conflicto de Intereses, que destaca las diferentes situaciones generadoras de conflictos que puede enfrentar un servidor público y los lineamientos a adoptar para el manejo de los mismos. Y el Código de Buen Gobierno resalta los parámetros éticos, que garantizan sanas relaciones interpersonales e interinstitucionales; así como una adecuada proyección y atención a la comunidad en general y a las organizaciones que componen el sector de la economía solidaria, en particular.

Siendo así, el Programa de Transparencia y Ética en lo Público de la Supersolidaria, busca establecer buenas prácticas de relacionamiento y comunicación de los Servidores Públicos de la Superintendencia de la Economía Solidaria con los Grupos de Valor e Interés, para lograr atender las necesidades del sector y los retos de Gobierno Nacional.

3. OBJETIVO

El Programa de Transparencia y Ética en lo Público de la Supersolidaria, busca consolidar en un documento la apuesta institucional en materia de lucha contra la corrupción, la transparencia y la promoción de la legalidad; donde se logre articular cada uno de los componentes de este programa con la gestión institucional y la cultura organizacional, estableciendo principios de actuación claros, que orienten las acciones de los servidores públicos de la Entidad a realizar una gestión efectiva frente a las necesidades de los grupos de valor e interés.

4. ALCANCE

Este programa está dirigido al capital humano de la Superintendencia de la Economía Solidaria y en especial a aquellos servidores que tengan contacto habitual y directo con los diferentes grupos de valor e interés de la entidad (organizaciones solidarias vigiladas, asociados a las organizaciones solidarias vigiladas, ciudadanía, gremios, proveedores, veedurías ciudadanas, otras entidades públicas, organizaciones no gubernamentales, personas interesadas en temas institucionales, organismos de control, academia, medios de comunicación y servidores de la Entidad).

5. DEFINICIONES

Alta Dirección: integrada por las máximas autoridades administrativas de una entidad y quién posee el máximo nivel de responsabilidad. Para las entidades de la Rama Ejecutiva, la alta dirección se define en los términos de los Decretos 770 y 785 de 2005.

Control Social: El control social es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.



Crowdfunding: del inglés crowd (masa) y sourcing (externalización), también conocido como “tercerización masiva” o “subcontratación voluntaria”, consiste en externalizar tareas que, tradicionalmente, realizaba un empleado o contratista, a un grupo numeroso de personas o una comunidad (masa), a través de una convocatoria abierta.

Cultura organizacional: la cultura organizacional son los valores, tradiciones y formas de hacer las cosas que influyen en la manera cómo actúan los miembros de la organización - Robbins y Coulter (2010 como se citó en García, 2014) El conocimiento organizacional es la capacidad que los miembros de una organización han desarrollado para establecer distinciones en el proceso de llevar a cabo su trabajo, en contextos concretos particulares, mediante la promulgación de conjuntos de generalizaciones (enunciados proposicionales) cuya aplicación depende de entendimientos y experiencias colectivas históricamente evolucionadas. (Tsoukas y Vladimirov 2001, p. 983).

Ética: la ética es un análisis sistemático y crítico de la moralidad, de los factores morales que guían la conducta humana en una determinada práctica o sociedad.

Grupos de Interés: individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado del documento “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014).

Grupos de valor: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

Información: Hace relación a los datos, registros, informes y documentos.

Ley: Norma que tiene origen en el Congreso de la República y que modifica, crea, extingue, limita o suspende, derechos y obligaciones para el cumplimiento de los ciudadanos.

Participación: involucramiento de los ciudadanos y grupos de valor en las etapas de la gestión pública: planeación, ejecución, seguimiento y mejora.

Plan: documento que recoge de manera detallada lo que una entidad desea hacer para cumplir un propósito incorporando aspectos como rutas de trabajo (estratégicas u operativas), objetivos, cronogramas, responsables, indicadores, recursos, riesgos y controles.

Política: lineamiento o intención mediante la cual se pretende dar cumplimiento a una dimensión operativa.

Programa: concreta los objetivos y tareas que se exponen en el plan.

Protocolo: reglas básicas que deben atender los servidores de la entidad, para brindar atención a los ciudadanos usuarios de sus servicios y a los peticionarios.



Relacionamiento: Se debe entender por relacionamiento las diferentes interacciones que se desarrollan entre personas, grupos y organizaciones por medio de diversos métodos y se presenta en distintos niveles de acuerdo con los canales de comunicación, escenarios de información, consulta, diálogo y colaboración.

Transparencia: Principio de la administración pública, que propende por la democratización y libertad de acceso a la información y la inclusión ciudadana.

6. VALORES INSTITUCIONALES

Dentro del marco del programa de transparencia y de ética pública es importante hacer mención y destacar los valores institucionales definidos en el marco estratégico de la entidad, los cuales son:

- **Honestidad:** es un valor o cualidad propio de los seres humanos, que tiene una estrecha relación con los principios de verdad y justicia y con la integridad moral. Una persona honesta es aquella que procura siempre anteponer la verdad en sus pensamientos, expresiones y acciones. Actúa siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo sus deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Justicia:** actitud que consiste en dar a cada quien lo que le corresponde, corrigiendo desequilibrios y observando diferencias. Actúa con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas; con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Diligencia:** cumplir los deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cargo de la mejor manera posible; con atención, prontitud y eficiencia, para así, optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Respeto:** reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos; sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** actitud de cooperación por convicción, que sobrepasa lo impuesto, pactado y/o acordado. El servidor público es consciente de la importancia de su rol y está en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relaciona en sus labores cotidianas; buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Solidaridad:** ayudar a otros cuando lo necesitan y/o trabajan por los mismos intereses. Colaborar para dar terminación a tareas especiales, sin intención de recibir algo a cambio.

7. COMPONENTES DEL PROGRAMA

El programa de transparencia y ética pública agrupa 7 componentes, los cuales se presentan a continuación:



7.1 Gestión Integral del Riesgos de Corrupción:

Este componente abordará acciones orientadas a construir, implementar, hacer seguimiento y evaluación al mapa de riesgos de corrupción, cuya herramienta permite la administración del riesgo y el diseño de controles en la entidad, para prevenir la materialización de los mismos; por tal razón, en la Superintendencia de la Economía Solidaria se adelantarán acciones orientadas a identificar, tipificar, analizar, valorar y dar tratamiento a los posibles eventos de riesgos que se puedan presentar en el ejercicio de la supervisión a las organizaciones solidarias, así como en el relacionamiento con los grupos de interés y valor.

El Mapa de Riesgos de Corrupción de la Supersolidaria, se puede consultar en el siguiente link:
<https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/gestion-del-riesgo-institucional>

7.2 Redes Institucionales y Canales de Denuncia:

Este componente hace referencia a todas las acciones que realizan las entidades para trabajar de manera conjunta o en red con otras entidades del sector público en materia de lucha contra la corrupción; adicionalmente, a través de este componente se pretende indagar en varias entidades del sector y autoridades de control, sobre la manera de cómo están dispuestos los canales de denuncia, cuál es el trabajo que se adelanta por parte de las entidades en esta materia, buenas prácticas en torno a la denuncia de posibles actos de corrupción.

En cumplimiento de lo anterior en la Superintendencia de la Economía Solidaria cuenta con diferentes canales digitales de atención para presentar denuncias por corrupción, como también la atención de PQRS en:

- Sede electrónica, donde se encuentra el catálogo de trámites, información de interés: <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/info/inicio.do#no-back-button>
- Correo electrónico: denunciasporcorrupcion@supersolidaria.gov.co

En este componente es importante realizar un primer ejercicio de diagnóstico como punto de partida, para identificar cuáles aspectos se pueden mejorar. Si bien es claro que ya se cuenta con un canal de denuncias, a este se le debe hacer un seguimiento periódico, con el fin de dar respuesta oportuna y que los trámites internos den respuesta a las solicitudes de manera correcta.

7.3 Legalidad e integridad:

Un aspecto a tener en cuenta dentro de este componente es la incorporación del Código de Integridad, según la normatividad anterior se manejaba en el componente de iniciativas adicionales dentro del plan anticorrupción y era de manera opcional. Con la nueva Ley y conforme a las indicaciones de la Secretaría de la Transparencia, el código se incorpora para ser parte del programa en el componente de Legalidad e integridad y es de carácter obligatorio para todas las entidades públicas; adicionalmente, a través de este componente se implementarán medidas de debida diligencia dentro de la entidad, las cuales hacen referencia a identificar cuáles son los actores



con los que se está relacionando la entidad, para identificar de esta manera con quiénes está contratando la entidad, hacer una revisión de los antecedentes de esos posibles contratistas y de esta manera tener certeza a quién se contrata y evitar un posible hecho de corrupción.

Actualmente, la Superintendencia de la Economía Solidaria cuenta con el código de integridad y valores supersolidarios, donde se adoptaron 6 valores descritos anteriormente, los cuales reflejan como debe ser el comportamiento de los colaboradores de la entidad, alineado con los principios rectores de la economía solidaria, donde se han realizado socializaciones periódicas tanto en los canales digitales como en la página web, mesas de trabajo al interior de la entidad, entre otras acciones, que han permitido fortalecer y apropiarse de este tema conforme a los lineamientos del MIPG.

El Código de integridad se puede consultar en el siguiente link:

<https://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/public/data/cogith001codigodeintegridad.pdf>

Es importante resaltar que debe seguir fortaleciendo las medidas de debida diligencia al interior de la entidad, para fortalecer el marco de referencia entre el dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión institucional, desde las diferentes instancias decisorias, como lo son los Comités.

7.4 Iniciativas Adicionales:

En este componente, la Supersolidaria ha venido trabajando en fomentar las buenas prácticas que se pueden aplicar dentro de la gestión de la entidad y que no se encuentran enmarcadas en los otros componentes, donde a partir de la consolidación de este programa, se busca encaminar este componente a la formulación, divulgación, monitoreo, seguimiento y evaluación del comité de convivencia de la entidad.

7.5 Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas:

Este componente busca fortalecer la estrategia de rendición de cuentas, enfatizando en la importancia de promover ejercicios de participación ciudadana, generando espacios de consulta y acciones de diálogo, donde la información sea clara y oportuna, permitiendo llegar a un ejercicio efectivo que permita contar con una retroalimentación que conlleve a poner en práctica acciones de mejora que contribuyan al desarrollo de la gestión y el cumplimiento de metas y resultados esperados.

Lo anterior, va de la mano con las políticas de participación ciudadana y de rendición de cuentas conforme a los lineamientos normativos vigentes, donde se mantendrán las estrategias al interior de la entidad, haciendo un mayor énfasis en la participación de la ciudadanía, permitiendo que los grupos de valor e interés participen activamente en la toma de decisiones.

En la Superintendencia de la Economía Solidaria, la rendición de cuentas ha implementado un proceso de divulgación permanente de información, por medio de la página web, redes sociales y encuentros solidarios, a través del uso de las tecnologías de la información, se han aplicado encuestas para identificar las necesidades de los usuarios, como también se han llevado a cabo espacios de socialización, diálogo y consulta, como lo han sido: la audiencia pública, consultas sobre los planes estratégicos internos, entre otros.



7.6 Transparencia y Acceso a la información:

Este componente atiende al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020, el diligenciamiento de la Matriz de Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública - ITA, evaluación que anualmente la Procuraduría General de la Nación solicita para evaluar el grado de implementación de los lineamientos en torno a este tema. Donde la puesta de la Supersolidaria está en fortalecer la página web institucional para garantizar el acceso a la información pública, así como el acceso a esta debe ser tanto para los usuarios internos como externos. Estas actividades que se han realizado con anterioridad a la expedición de la Ley y de cara al programa el objetivo es articular esos esfuerzos institucionales que se plasmaron en el plan anticorrupción y ahora se articulen en el programa de ética en lo público.

En lo que respecta a la Superintendencia de la Economía Solidaria, la información mínima a la cual deben tener acceso los usuarios, en la entidad se ha trabajado en la actualización del espacio en la página web, lo cual ha permitido mejorar la calificación en los reportes del índice de transparencia y acceso a la información pública (ITA), sin embargo es importante seguir complementando aspectos como: el link de preguntas frecuentes, actualizar el botones de transparencia y acceso a la información, la publicación de conflicto de interés de los servidores públicos, entre otros aspectos que son de obligatorio cumplimiento y hacen parte de los aspectos a evaluar.

7.7 Estado Abierto:

Se relaciona con los componentes de Participación Ciudadana y Rendición de cuentas, cuyo objetivo es vincular a la ciudadanía de manera directa en la toma de decisiones y en proyectos normativos de cara al sector, para adelantar acciones que promuevan la co-creación entre el Estado y los ciudadanos, además de promover iniciativas de innovación pública, por medio del uso de tecnologías de la información.

En este componente se adelantarán acciones orientadas a contribuir con la implementación de los lineamientos del CONPES 4070 que están encaminados a promover la construcción de confianza entre las instituciones públicas y la sociedad, por medio de recomendaciones, así como la articulación normativa que mejore la relación Estado ciudadano; también se continuará trabajando en diferentes iniciativas encaminadas a implementar un modelo de Estado abierto, para facilitar el ejercicio de los ciudadanos a acceder a la información y satisfacer las demandas respecto a trámites y servicios prestados por la entidad, trabajado de la mano con el centro de analítica, el cual provee información para formulación de políticas y toma de decisiones, como también se trabaja en la consolidación de iniciativas innovadoras. Por otro lado, la publicación de información a través de la página web sobre indicadores financieros de cooperativas de ahorro y crédito.

De esta manera, la Supersolidaria continuará con la producción de información y posterior publicación en los canales oficiales de la entidad, como también aunar esfuerzos respecto a la innovación pública, para así fomentar espacios de interacción y co-creación al interior de la entidad y con los ciudadanos. Con lo anterior se puede elaborar un diagnóstico de las necesidades de acceso a la información por parte de los grupos de valor o interés.



8. PROTOCOLO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR

Los canales de atención son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por Supersolidaria, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar información, PQRSD, trámites y servicios, sobre temas de competencia de la Entidad.

A continuación, se presentarán cada uno de los canales de atención y las buenas prácticas a tener en cuenta:

8.1 Canales de Atención Presencial

8.1.1. Centro de Atención al Usuario (CAU) y Correspondencia

8.1.1.1 Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

- Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- Amable: El trato debe ser cortés pero también sincero.
- Confiable: En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- Empático: El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- Incluyente: Servicio de calidad para todos los usuarios sin distingos, ni discriminaciones.
- Oportuno: Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- Efectivo: Debe resolver lo solicitado.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

El Servidor de Supersolidaria debe informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer plenamente el portafolio de trámites y servicios, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

8.1.1.2. Actitud

Es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

En razón a que el servicio tiene relación con la postura corporal, los servidores públicos que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguido y con la espalda recta.



De otra parte, debe tener disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

Por ello, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa. Por el contrario, si el servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación.

Con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por parte del servidor, la entidad solicitará al ciudadano la evaluación del mismo a través de las encuestas de satisfacción establecidas para el efecto.

8.1.1.3. Lenguaje

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

La comunicación asertiva genera un alto impacto en las relaciones tanto personales como profesionales y laborales, por lo que se recomienda:

- Mirar a nuestro interlocutor para aumentar su confianza hacia nosotros y demostrar nuestro interés.
- El interés hacia el interlocutor también se puede demostrar con una postura corporal adecuada. La comunicación no verbal puede ser determinante.



- Es necesario ser conscientes de la gesticulación facial, ya que los gestos adecuados nos ayudan a dar énfasis a los mensajes que deseamos reforzar. La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- Fijarnos en nuestros niveles de voz. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- Identificar cuánto, cómo, cuándo y dónde intervenimos, además observar la calidad de nuestras intervenciones en las conversaciones.
- Es importante conocer la información que vamos a dar y cómo darla.

8.1.1.4. Presentación personal influye en la percepción que tiene el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad

La presentación personal incluye elementos como la vestimenta, aseo, peinado, accesorios, comportamiento, formas de hablar y hasta la forma de moverse. Implica un conjunto de acciones o actitudes que demuestran qué tipo de trabajadores somos (cuando nos ven y cuando no), el tono y volumen de la voz, gestos y sonrisa.

Con respecto a la vestimenta, tenga en cuenta:

- El carnet de identificación del servidor, se debe portar en un lugar visible. Como no hay un uniforme establecido, debemos **elegir lo que nos queda bien, siendo acorde a nuestra personalidad y lugar** donde nos desenvolvemos. Buscar la ropa adecuada para la tarea, nuestro cargo y la relación con el entorno. El 93% de la primera impresión, depende de la apariencia; la voz, es el 7% de lo que comunicamos. La imagen personal se transmite con la expresión del cuerpo, la voz, el rostro, la indumentaria a través de líneas, formas volúmenes, colores y tejidos o texturas. La Vestimenta para cualquier tipo de trabajo tiene que ser funcional, actual y cómoda.
- Los Guardias de seguridad siempre deberán tener visible los elementos relativos al distintivo de identificación profesional, la indicación de la función de seguridad y el escudo-emblema o anagrama de la empresa. En este sentido, todas las prendas de la parte superior del uniforme llevarán en la parte alta de la manga izquierda el escudo-emblema o anagrama específico de la empresa de seguridad para la que se presta el servicio. Se entiende que la empresa de seguridad, para la que se prestan funciones, es la encargada de supervisar el cumplimiento de portar las insignias o escudos-emblemas o anagramas.

8.1.1.5. Comportamiento

Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.



8.1.1.6. puesto de trabajo

El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, saludelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.

En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

8.1.2 Atención en Ventanilla de Correspondencia

- **Antes del servicio**, verificar que el sistema esté operando de forma adecuada.
- Que la persona encargada de recibir la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- **Durante el servicio**, saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la Entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Al finalizar el servicio, firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la Entidad.
- Si el requerimiento no es competencia del Departamento o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano.

8.1.3. Atención por parte de los guardias de seguridad

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a”.
- Al ingreso y salida de la entidad revisar los maletines, paquetes y demás elementos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la Entidad. Dirigirse al ciudadano en los siguientes términos: “Me permite verificar la maleta, por favor... Gracias”.



- Orientar al ciudadano para que se dirija a la recepción para ser anunciado ante la dependencia que le prestará el servicio.
- Indicarle que, si tiene algún computador, tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción. “No olvide registrar el/la... a la entrada y la salida”
- No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como “mi señor”, “amigo”, entre otros.

8.1.4 Atención en Recepción

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?... ¿Trae usted computador, tableta o similares?... Por favor, diligencie el siguiente formato de ingreso y diríjase a...”.
- Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso del ciudadano y en lo posible obtener el nombre del servidor que lo va a atender para comunicarlo al visitante.
- Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad para realizar el registro de ingreso a la Entidad.
- Tener el listado de extensiones a la mano.
- Tener disponibles el sistema para diligenciar el ingreso de personas y los formatos para el registro de computadores, tableta o elementos similares, con un esfero.
- Orientar al ciudadano hacia el piso al que debe dirigirse para ser atendido.

8.1.5 Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, se debe proceder de la siguiente manera:

- Para los adultos mayores o mujeres embarazadas, una vez entran a la sala de espera, el servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano Institucional, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- La atención a niños, niñas y adolescentes, tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.
- La atención a personas en situación de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, a los desplazados ya las personas en situación de pobreza extrema). Debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- Para la atención a grupos étnicos minoritarios (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos) , se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.



- En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a grabar su petición, para solicitar el apoyo técnico del Ministerio de Cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.
- Para atención de personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

8.1.6 Atención a las personas en condición de discapacidad

- Deben recibir una atención especial en cuanto al turno de llegada.
- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. No hay que hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo, teniendo en cuenta lo dispuesto en la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia y lo señalado en el documento denominado «10 pasos para comunicarse en lenguaje claro:», elaborados por el Departamento Nacional de Planeación DNP.
- Durante la atención a personas con discapacidad visual no se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.
- Cuando la atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias, se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.



Nota: Con el fin de atender a esta población, que se acerca al Centro de Atención al Usuario o se comunica vía telefónica con esta Superintendencia, se realizará la atención a través del Centro de Relevo de Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea.

En el mismo sentido, el Servicio de Interpretación en Línea- SIEL facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al colocar a su disposición un intérprete en línea, al cual pueden acceder desde un computador, una tablet o un celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono.

A través del SIEL, personas sordas y oyentes podrán comunicarse en el punto de atención al usuario de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

- Para atención a personas con sordoceguera es preciso informar que se está presente, tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.
- La Atención a personas con discapacidad física o motora no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro.
- A las personas con discapacidad cognitiva se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).
- Durante la atención a personas con discapacidad mental se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Para la Atención a personas con discapacidad múltiple (conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social) es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados, que se encuentran descritos en el manual de Atención y Servicio al Ciudadano.

Para prestar un servicio y atención incluyente en forma adecuada a las personas con discapacidad, las entidades del Estado deben garantizar el acceso a los trámites y servicios de la administración pública, en condiciones de igualdad, para lo cual se ha diseñado en forma mancomunada entre entidades públicas y privadas una guía.

El referido documento fue elaborado entre el Departamento Nacional de Planeación (DNP) en asocio con el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Fundación Saldarriaga Concha y Arquitectura e Interiores, denominada: «Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente», que podrá ser consultada a través del siguiente enlace:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>



8.1.7 Atención de Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial

El Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.

Para dar cumplimiento a la normativa mencionada, a continuación, se establece el procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua:

- Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.
- Se debe proceder a identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- La grabación o manuscrito debe enviarse al Grupo de Gestión Documental, quien se encargará de su radicación a través del sistema dispuesto por la entidad, asignando la Dirección encargada de dar trámite a la petición.
- La Dirección asignada deberá solicitar al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional que inicie los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico.
- El mencionado Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.
- Asignado el traductor y establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.
- La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.

8.2. Atención telefónica

8.2.1. Servidores de Atención al Usuario

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un listado de las áreas de la entidad con sus extensiones
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.



8.2.2. Servidores que laboran en otras áreas

- No contestar Aló, como si estuviera en casa. Contestar con un saludo, indicando el área desde donde se habla.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un listado de las áreas de la entidad con sus extensiones.

8.2.3. Servidores que prestan servicio por el conmutador y líneas directas

- Previo a la llamada, revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.
- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la Entidad para la prestación del servicio.
- Disponer de un listado actualizado de los trámites y servicios de la Entidad, el área responsable y el contacto.
- Al inicio de la llamada, contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Es importante saludar primero con “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”
- Durante la llamada, escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- En caso que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferir la llamada a otra área, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente.
- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.
- Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, y se presenta demora en la prestación del servicio, debe retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.



- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe informar al ciudadano para que la complete en el menor termino posible. Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.
- Al finalizar la llamada, debe verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta.
- Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la Entidad.

NOTA: para el acceso de personas con algún tipo de limitación, la Superintendencia ha dispuesto la línea telefónica: 7560557, marcando el 9 para Atención Preferencial.

8.3. CANALES DE ATENCIÓN VIRTUAL

8.3.1. Correo electrónico Institucional

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Los comunicados internos, se deben realizar a través de correos electrónicos por lo cual estos no se deben imprimir.
- Sin excepción, no se podrá dar respuesta a peticiones que ingresan a la Superintendencia por cualquier canal o a través del correo electrónico institucional. Por el contrario, cuando un usuario realice una solicitud directamente a su e-mail, esta deberá ser reenviada a la cuenta: atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co
- En el correo electrónico institucional no se puede modificar el diseño, colores, tamaños, tipografías (fuentes o letras), ni los datos que se encuentran definidos en la firma. En este sentido, tampoco se puede agregar contenido adicional como número celular, títulos académicos, correos electrónicos personales, áreas o dependencias que oficialmente no existen en la Entidad; entre otros.



8.3.1.1. Manejo del correo institucional para todos los Servidores

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- Sea prudente a la hora de enviar datos o archivos adjuntos de carácter confidencial, utilizando el correo electrónico institucional. Debe verificar que él o los destinatarios, cuenten con los permisos para ver o acceder a la información.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- El servidor público debe asegurarse que tenga las plantillas de firma de la Entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.
- No utilice el correo electrónico institucional para remitir a los servidores públicos de la Entidad, información de tipo promocional (productos o servicios particulares y/o de marcas comerciales), catálogos, contenido cuya fuente no sea confiable o que no se pueda establecer con claridad (noticias falsas); así como cadenas de mensajes cuyo contenido sea violento, sexista, difamatorio, racial, discriminatorio o que incite al odio.

8.3.1.2. Manejo del Correo Institucional para Servidores de Atención al Usuario

Los ciudadanos necesitan información oportuna, clara y completa. Por tanto, los servidores públicos y responsables de la atención deben:

- Informarse acerca de los formatos, protocolos o lineamientos de atención definidos por la Entidad para responder a requerimientos ciudadanos; entre ellos: verificar y evitar dar respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones, sino es el funcionario designado para ello.



- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Dividir las respuestas largas en bloques.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Evite tutear o dirigirse al ciudadano o servidor empleando el pronombre de segunda persona.

8.3.2. Seguridad de las cuentas y usuarios institucionales

Ante un ataque de hackers (personas que ingresan de forma remota y no autorizada por medio de redes de comunicación como Internet) a cualquiera de las cuentas institucionales de la Supersolidaria, debe contactar inmediatamente al Oficial de Seguridad de la Información, por medio del correo electrónico: losorio@supersolidaria.gov.co.

8.3.2.1 Recomendaciones para proteger el correo electrónico institucional

- Tenga cuidado con los correos electrónicos engañosos, que hacen creer que se debe restablecer la contraseña para obtener mayor seguridad.
- No abra mensajes que provengan de destinatarios sospechosos.
- Utilice el correo electrónico, solo como herramienta de trabajo; no debe usarlo para comunicarse con amigos ni familiares.
- No abra correos con ofertas, regalos o falsas promociones.
- Cierre la sesión de correo electrónico, cada vez que termina de trabajar.
- No publique su correo electrónico institucional en sitios web, foros, redes sociales o espacios donde se comparte contenido; estos, son los principales escenarios de acción para envío masivo de spam.

8.3.3. Responsabilidades y garantías

Es responsabilidad de todos los funcionarios, contratistas y/o terceros, que tengan acceso a la información de la Supersolidaria, cumplir con todas las políticas y procedimientos definidos frente a la protección de la información.



8.3.4. Seguridad correos electrónicos institucionales

Si por cualquier motivo el funcionario público sospecha que la seguridad de su cuenta se ve comprometida de cualquier forma, deberá reiniciar su contraseña. Por seguridad, debe cambiar las contraseñas de sus cuentas, de acuerdo con los procedimientos y políticas establecidas.

8.4. Redes Sociales

Las redes sociales se han convertido en el canal más efectivo para comunicar e informar. Pasamos de una comunicación unidireccional, dirigida “hacia” los ciudadanos, a un modelo en el cual la comunicación y otras actividades pasan a hacerse “con” la sociedad.

Teniendo en cuenta la importancia y el impacto de las redes sociales en las diferentes estrategias de comunicación, así como el incremento en su uso por parte de la ciudadanía, establece una Política de Redes Sociales, dentro de los parámetros establecidos por la Política de Comunicaciones de la Entidad y los lineamientos del Gobierno Nacional frente al manejo y uso de estos canales digitales.

8.4.1. Principios básicos administración de redes sociales

Estos principios están contenidos en la Circular 01 de 2019 de la Presidencia de la República¹ relacionada con el manejo y uso de Redes Sociales, así:

- **Seguridad y control:** la operación de las cuentas de redes sociales institucionales debe hacerse bajo un protocolo de seguridad y control que garantice la confidencialidad de las claves de acceso y del manejo de contenido. Se recomienda el cambio periódico de las contraseñas y asociar todas las cuentas a correos institucionales y no personales.
- **Valoración del contenido:** antes de publicar algún mensaje se deben valorar las posibles interpelaciones o respuestas que este podría generar. Si bien habrá usuarios dispuestos a controvertir, criticar o incluso ofender, existe siempre la posibilidad de una respuesta respetuosa hacia quien no está de acuerdo.
- **Calidad:** la información tanto en los servicios ofrecidos como en las respuestas de la Entidad, deben someterse a criterios de pertinencia, respeto, adecuación y objetividad.
- **Veracidad:** la información que se comparte por las redes sociales debe provenir de fuentes certificadas.
- **Corresponsabilidad:** antes de publicar se deberá revisar si el mensaje será publicado en la cuenta institucional. Se debe procurar no mantener activas cuentas institucionales y personales al tiempo o en el mismo dispositivo.

¹ <http://www.gobiernoenredes.gov.co/enterate-las-directivas-marcan-la-pauta-redes-sociales-comunicacionestransformacion-digital/>



- **Participación:** la respuesta a los comentarios se debe dar de forma oportuna, respetando los diferentes puntos de vista y aportando comentarios constructivos, que animen a la participación.
- **Respeto:** evitar cualquier comentario que pueda tener una interpretación que resulte insultante u ofensiva hacia un género, una raza, una opción sexual, un credo, una visión política o una región del país, o que lleven a difamar o afectar la imagen o reputación.
- **Legalidad:** se debe acatar, respetar y cumplir lo establecido en la legislación y normatividad vigente sobre derechos de autor, marca registrada, derechos de publicidad y otros derechos de terceros.

8.4.2. Ámbito de aplicación redes sociales

Los contenidos publicados en las cuentas institucionales de la Supersolidaria en las diferentes redes sociales en las que la Entidad haga presencia están a cargo del Grupo de Comunicaciones, quien deberá hacerlo en aplicación a la estrategia de comunicaciones definida por la Alta Dirección, atendiendo la Política de Comunicaciones, el Marco Estratégico de Supersolidaria y los lineamientos del Gobierno Nacional en material digital.

8.4.3. Redes sociales de servidores públicos

En cumplimiento de la Ley 34 de 2009 "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones" y con fundamento en los artículos 2 y 29 del Decreto 179 de febrero de 2019 "Por el cual se modifica la estructura de la Presidencia de la República", se le recomienda a los servidores públicos, seguir los siguientes principios de buenas prácticas, para el manejo y uso de las redes sociales de servidores públicos y entidades públicas; ambos de la rama ejecutiva del orden nacional:

- Siempre que utilice alguna de las redes sociales, debe ser consciente de que esa actuación puede ser interpretada como oficial, representando a la Superintendencia de la Economía Solidaria.
- Ningún servidor público de la Superintendencia de la Economía Solidaria está autorizado para participar como vocero de la Entidad, en conversaciones que se lleven a cabo en las redes sociales y que mencionen a la Supersolidaria.
- Ningún servidor público está autorizado, para abrir canales oficiales en redes sociales a nombre de la Superintendencia de la Economía Solidaria.
- Deberá detalla expresamente y de forma visible en los perfiles de sus cuentas sociales, que las comunicaciones allí consignadas, son personales y no representan el punto de vista de la Superintendencia de la Economía Solidaria.
- No utilice las cuentas de correo institucional para crear perfiles en ninguna red social.
- Los servidores públicos, no deben hacer uso de los diferentes medios sociales para hacer proselitismo político, ni adelantar otros comportamientos que sean inapropiados o no permitidos, de conformidad con las prohibiciones legales existentes.



- Se debe mantener siempre respeto y cordialidad con los demás usuarios de los medios sociales al momento de hacer uso de la comunicación personal de los servidores. Aplicar el principio de respeto hacia las opiniones emitidas por los opositores del Gobierno, así como los partidos o movimientos que ellos representan.
- Los servidores públicos no deben utilizar ningún sistema de información para revelar contenido de carácter confidencial y/o privado de la Entidad para la que laboran; ni usar su marca, nombre o imagen.
- Se recomienda evitar enfrascarse en conversaciones improductivas. Esto sólo genera imagen negativa hacia el usuario y, por ende, a la Superintendencia de la Economía Solidaria. Una vez dadas las respuestas pertinentes a preguntas y comentarios, se debe poner punto final a la conversación, debido a que no conduce a nada constructivo.
- Está totalmente prohibido, realizar publicaciones mentirosas o engañosas a nombre de la Entidad.

8.4.4 Community Manager

La persona que sea designada para administrar los contenidos en las redes sociales (Community Manager) de la Superintendencia de la Economía Solidaria, debe ser parte de Comunicaciones de la Entidad y tener en cuenta lo establecido en la Política de Comunicaciones. También, contar con la capacidad de decisión en momentos de crisis, conocer la legislación vigente en esta materia, reconocer la importancia de las redes sociales y utilizar un lenguaje apropiado.

8.4.4. Reportes e informes REDES SOCIALES

Comunicaciones enviará permanentemente al Grupo de Atención al Ciudadano, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (P, Q, R, S, D), que se reciban por medio de los perfiles en las redes sociales de la Entidad. Lo anterior, utilizando pantallazos de las solicitudes recibidas y cuyos temas sean de su competencia. También, elaborará informes de análisis que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales.

8.4.5. Mailing (correo electrónico masivo)

El Funcionario o Contratista acepta la responsabilidad por todas sus actividades al usar los correos electrónicos entregados por la Superintendencia de la Economía Solidaria, incluida su conducta y todo el contenido que pueda enviar, recibir o compartir mediante correo electrónico. No usará el servicio de correo institucional de la Entidad, para ningún objetivo no autorizado o ilegal. Supersolidaria será responsable de asegurar que no viola ninguna ley, incluidas entre otras, las leyes de derechos de autor.

La Superintendencia de la Economía Solidaria, no será responsable de la utilización indebida del servicio, ni tampoco de los daños sufridos o pérdidas económicas que, de forma directa o indirecta, produzcan o puedan producir perjuicios económicos, materiales o sobre datos y aplicaciones, provocados por el uso indebido del servicio.



8.4.2. Chat

La información que se maneje, a través de la herramienta del chat del correo electrónico, debe ser estrictamente sobre temas laborales.

8.5 Sesiones Virtuales

8.5.1. Meet

Las reuniones que se realicen, desde esta herramienta del correo electrónico, deben ser estrictamente sobre temas laborales, y se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- No realizar reuniones de más de 3 horas.
- Realizar la convocatoria por medio del correo electrónico institucional.
- Cumplir con el inicio, según la hora anunciada.
- Evitar demoras o tiempos de espera no justificados; una vez el ciudadano o servidor público ingrese.
- Informar sobre la metodología que se utilizará y las reglas de la sesión.
- Informar sobre el enlace para ingresar y diligenciar el formulario de asistencia.
- Realizar las preguntas a través del chat o levantando la mano.
- Interactuar cuando se le ha concedido la palabra.
- Tener cuidado con el entorno donde se proyecta la cámara.
- Ser breve, concreto y no repetitivo.
- Mientras no esté hablando, apague el micrófono; esto previene interferencia en la comunicación.
- Informe al final, sobre la importancia del diligenciamiento de la encuesta de satisfacción.
- Siempre solicite aprobación por parte de los asistentes para grabar la sesión.

8.6. Página web e intranet

Comunicaciones lidera la administración, diseño, estructura y organización del portal web y de la intranet; los cuales deben guardar estrecha correspondencia con los intereses y necesidades de los asociados, vigilados y ciudadanos; facilitar el conocimiento sobre las políticas y acciones públicas, así como promover la participación y los derechos de la ciudadanía. También, cumplir con los lineamientos establecidos por Gobierno Digital y la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.



9. NORMAS DE ACTUACIÓN SERVIDORES PÚBLICOS

En la interacción con el sector solidario, los funcionarios y contratistas de Supersolidaria, deben tener en cuenta las siguientes prohibiciones:

9.1 Prohibiciones

9.1.1 Está prohibido recibir de los vigilados, asociados o ciudadanos del sector solidario

- Un regalo, remuneración, favor o servicio, con independencia de su valor económico, condicionado, explícita o implícitamente, a que dicho funcionario tome una decisión en beneficio de vigilados, asociados o ciudadanos.
- Un regalo, remuneración, favor o servicio, con independencia de su valor económico, que constituya, directa o indirectamente, una recompensa por una decisión previamente adoptada por dicho funcionario.

9.1.2 Está prohibido ejercer influencia indebida sobre un vigilado, asociado o ciudadano

- Aprovechando la existencia de una previa relación personal (de parentesco, de amistad, de negocios mutuos, etc.), con la finalidad de obtener de éste un beneficio.
- Está prohibido solicitar, en nombre propio o de la Supersolidaria, a cualquier tercero una retribución, pago o recompensa de cualquier género e importe a cambio de influir indebidamente en un vigilado, asociado o ciudadano.

9.1.3 Están prohibidas las invitaciones a comidas/cenas de trabajo

- A un servidor público por parte de un vigilado o asociado.
- A un vigilado o asociado por parte de un servidor público.

9.1.4 Están prohibidas las invitaciones a reuniones sociales, festividades, viajes y celebraciones, entre otras actividades

- A un servidor público por parte de un vigilado o asociado.
- A un vigilado o asociado por parte de un servidor público.

9.1.5 No está permitido realizar invitación a una reunión comercial o a un acto promocional

- A un servidor público por parte de un vigilado o asociado.
- A un vigilado o asociado por parte de un servidor público.



9.1.6 La Superintendencia de la Economía Solidaria

- No realiza donaciones, ni participa o apoya activamente en causas sociales
- No adelanta campañas de crowdfunding; por lo tanto, no se responde por quienes realicen estas solicitudes a su nombre; sin embargo, los servidores públicos podrán ser parte de estas iniciativas voluntariamente.

Trámites y servicios

Se prohíbe realizar entregas de dinero u objetos de valor que tengan como fin facilitar o agilizar trámites o gestiones de cualquier organismo del sector solidario.

9.2 Confidencialidad

La Superintendencia de la Economía Solidaria, se compromete a no ceder ni vender a terceros su información. Cada usuario es responsable de la información que maneja, sobre todo, si esta es sensible y confidencial. Está en los servidores de la Entidad, evitar la fuga de información que pueda ocasionar pérdida de la imagen Institucional o vulnerabilidad de la información de acuerdo con los procedimientos y políticas establecidas.

9.2.1 Autorización e información

El servidor público, contratista y/o tercero de Supersolidaria, que mantenga contacto con las organizaciones solidarias vigiladas, debe ser previamente autorizado para tal efecto por su nivel directivo inmediatamente superior. Además, antes de realizar el contacto con la organización solidaria vigilada, el funcionario deberá informar convenientemente a su superior directo.

9.2.2 Trazabilidad y transparencia

La siguiente operación es considerada de mayor sensibilidad: Los servidores públicos que tengan competencia autónoma para tomar una decisión que pueda comportar ventajas económicas directas para el Grupo, para la que no exista normativa externa que la regule.

9.2.3 Atenciones

Se prohíbe cualquier forma de regalo, favor o promesa a funcionarios públicos de organizaciones solidarias, que pueda influir en la independencia de juicio o inducir a garantizar cualquier tipo de favor, este principio no admite excepciones.

9.2.4 Conductas

- Establecer relaciones de orden contractual o figuras de acreedor o deudor entre las partes.
- Evitar interferir en procedimientos o gestiones en los que se vean involucrados parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o civil, o segundo de afinidad, de alguna de las partes.



9.2.5 Conflicto de intereses

Cuando el interés general propio de la función pública entre en conflicto con el interés particular y directo del servidor público, este deberá declararse impedido. Todo servidor público que deba adelantar o sustanciar actuaciones administrativas, realizar investigaciones, practicar pruebas o pronunciar decisiones definitivas podrá ser recusado si no manifiesta su impedimento por:

- Tener interés particular y directo en la regulación, gestión, control o decisión del asunto, o tenerlo su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho.
- Haber conocido del asunto, en oportunidad anterior, el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes indicados en el numeral precedente.
- Ser el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes arriba indicados, curador o tutor de persona interesada en el asunto.
- Ser alguno de los interesados en la actuación administrativa: representante, apoderado, dependiente, mandatario o administrador de los negocios del servidor público.
- Existir litigio o controversia ante autoridades administrativas o jurisdiccionales entre el servidor, su cónyuge, compañero permanente, o alguno de sus parientes indicados en el numeral 1, y cualquiera de los interesados en la actuación, su representante o apoderado.
- Haber formulado alguno de los interesados en la actuación, su representante o apoderado, denuncia penal contra el servidor, su cónyuge, compañero permanente, o pariente hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, antes de iniciarse la actuación administrativa; o después, siempre que la denuncia se refiera a hechos ajenos a la actuación y que el denunciado se halle vinculado a la investigación penal.
- Haber formulado el servidor, su cónyuge, compañero permanente o pariente hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, denuncia penal contra una de las personas interesadas en la actuación administrativa o su representante o apoderado, o estar aquellos legitimados para intervenir como parte civil en el respectivo proceso penal.
- Existir enemistad grave por hechos ajenos a la actuación administrativa, o amistad entrañable entre el servidor y alguna de las personas interesadas en la actuación administrativa, su representante o apoderado.
- Ser el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes en segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad o primero civil, acreedor o deudor de alguna de las personas interesadas en la actuación administrativa, su representante o apoderado, salvo cuando se trate de persona de derecho público, establecimiento de crédito o sociedad anónima.
- Ser el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes indicados en el numeral anterior, socio de alguna de las personas interesadas en la actuación administrativa o su representante o apoderado en sociedad de personas.
- Haber dado el servidor consejo o concepto por fuera de la actuación administrativa sobre las cuestiones materia de la misma, o haber intervenido en esta como apoderado, Agente del Ministerio Público, perito



o testigo. Sin embargo, no tendrán el carácter de concepto las referencias o explicaciones que el servidor público haga sobre el contenido de una decisión tomada por la administración.

- Ser el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes indicados en el numeral 1, heredero o legatario de alguna de las personas interesadas en la actuación administrativa.
- Tener el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes en segundo grado de consanguinidad o primero civil, decisión administrativa pendiente en que se controvierta la misma cuestión jurídica que él debe resolver.
- Haber hecho parte de listas de candidatos a cuerpos colegiados de elección popular inscritas o integradas también por el interesado en el período electoral coincidente con la actuación administrativa o en alguno de los dos períodos anteriores.
- Haber sido recomendado por el interesado en la actuación para llegar al cargo que ocupa el servidor público o haber sido señalado por este como referencia con el mismo fin.
- Dentro del año anterior, haber tenido interés directo o haber actuado como representante, asesor, presidente, gerente, director, miembro de Junta Directiva o socio de gremio, sindicato, sociedad, asociación o grupo social o económico interesado en el asunto objeto de definición.

Adicionalmente, tener en cuenta las disposiciones de la Política de Manejo de Conflicto de Intereses PO-GITH-001.

9.2.6 Sanciones

El incumplimiento de lo dispuesto en este programa o de cualquiera de las normas de actuación que contiene, puede conllevar a que el servidor público se vea inmerso en un proceso disciplinario, cuya consecuencia sería una sanción. Esta labor es ejercida por el Grupo de Control Interno Disciplinario de la Supersolidaria.

10. RESPONSABILIDADES

Este programa debe ser apropiado por todo el capital humano de la Supersolidaria, y su implementación y seguimiento se dará a partir del esquema de líneas de defensa.

10.1 Línea Estratégica

Corresponde al Comité Institucional de Gestión y Desempeño y la Alta Dirección:

- Establecer este programa a través de acto administrativo, y asegurarse de comunicarla a todos los servidores de la Supersolidaria; esta comunicación se realizará con el apoyo del grupo de comunicaciones y el grupo interno de relación Estado - Ciudadano, donde a través de los canales de comunicación



dispuestos por la entidad, se realice la socialización, así como la sensibilización frente a la importancia de la aplicabilidad de lo dispuesto en este programa.

- Desde el Comité se realizará seguimiento frente a las acciones de socialización y apropiación adelantadas al interior de la entidad.
- Verificar el cumplimiento de lo dispuesto en este programa y atender las consultas recibidas, orientando sobre el criterio a seguir en caso de duda sobre el contenido o aplicación de las normas éticas y de prevención de delitos de corrupción de Supersolidaria.

10.2 Primera Línea de Defensa

Corresponde a la primera línea de defensa promover la comunicación al interior de sus áreas y dar a conocer a sus colaboradores a través de los Comités Primarios, la importancia de apropiar este programa, así como realizar seguimiento al avance y cumplimiento de las acciones definidas en el Plan de Acción de este programa (antes Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC), así como a las acciones definidas en los mapas de riesgos.

Desde el grupo interno de Talento Humano, incluir esta temática en el proceso de inducción y reinducción.

10.3 Segunda Línea de Defensa

Corresponde a la segunda línea de defensa realizar monitoreo frente al cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan de Acción del Programa de Transparencia y Ética en lo Público de la Supersolidaria e informar a la línea estratégica el avance en la gestión y apropiación.

10.4 Tercera Línea de Defensa

Corresponde a la Oficina de Control Interno realizar seguimiento y evaluación independiente al cumplimiento de las acciones establecidas para dar cumplimiento a lo dispuesto en este programa, estableciendo comunicación con la segunda línea de defensa.



Control de Cambios		
Versión	Fecha	Observación
0	18 de enero de 2023	Versión inicial