



## SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

### RESOLUCIÓN 202410004105 DE

27 de mayo de 2024

Por la cual se modifica la Resolución No. 2022410007605 del 28 de noviembre de 2022 y se dictan otras disposiciones.

### LA SUPERINTENDENTA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

En ejercicio de las facultades legales y en especial las conferidas en el numeral 3º y 8º del artículo 5º del Decreto 186 del 26 de enero de 2004, y

#### CONSIDERANDO:

Que mediante la Resolución No. 2022410007605 del 28 de noviembre de 2022 se creó el Grupo Interno de Trabajo de Relación Estado - Ciudadano, adscrito a la Secretaría General, el cual fue creado con el objetivo de *“Liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado – Ciudadano”*.

Que la Superintendencia de la Economía Solidaria identificó la necesidad de modificar las funciones del Grupo de Relación Estado – Ciudadano de la Secretaría General, teniendo en cuenta las actualizaciones de la normativa en esta materia y la dispersión de las funciones sobre relacionamiento con el ciudadano en la Superintendencia, las cuales se encuentran dispersas en diferentes grupos internos de trabajo así:

- Grupo Relación Estado Ciudadano
- Grupo de Comunicaciones
- Grupo de PQRS de la Delegatura para la Forma Asociativa Solidaria.

Que el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 establece:

*“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 3º, 6º 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.”*

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- adoptado mediante el Decreto 1499 de 2017 y que a su vez modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector Función Pública, plantea como políticas de gestión y desempeño que inciden en la relación del Estado con el ciudadano: i) Servicio al ciudadano; ii) Racionalización de trámites; ii) Participación ciudadana; iv) y Transparencia y acceso a la información pública.

Que, el Departamento Administrativo de la Función Pública ha definido al menos cuatro escenarios en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad; i) Cuando consulta información pública ii) Cuando hace trámites u otros procesos administrativos de la entidad pública iii) Cuando hace denuncias, interpone quejas o exige cuentas a la entidad pública iv) Cuando participa

Por la cual se modifica la Resolución No. 2022410007605 del 28 de noviembre de 2022 y se dictan otras disposiciones.

haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

Que el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG fue actualizado en Diciembre de 2023 por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública, por lo cual se hace necesario ajustar la denominación, funciones y competencias del Grupo de Relación Estado – Ciudadano para hacerlas concordantes con las nuevas disposiciones.

Que la Superintendente, de conformidad con el numeral 8 del artículo 5º del Decreto 186 de 2004 puede: *“Crear, organizar y conformar mediante resolución interna con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo para atender las necesidades del servicio y el cumplimiento oportuno, eficiente y eficaz de los objetivos, políticas y programas de la Superintendencia”.*

Que, en mérito de lo expuesto,

### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º.- Denominación.** La denominación del Grupo Interno de Trabajo quedará así:

**Denominación del grupo:** Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con la ciudadanía.

**Ubicación área directiva:** Secretaría General.

**ARTÍCULO 2º.- Propósito.** El propósito del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con la ciudadanía consiste en fortalecer el relacionamiento con los diferentes grupos de valor e interés de la entidad, estableciendo políticas y criterios estratégicos que contribuyan al cumplimiento de necesidades y expectativas de la ciudadanía, de manera oportuna y con calidad, garantizando el acceso efectivo a los canales de atención y comunicación dispuestos.

**ARTÍCULO 3º.- Funciones.** Las funciones del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con la ciudadanía son:

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 - Ciudadanía.
2. Formular o actualizar la política de relacionamiento con la ciudadanía, definiendo estrategias y lineamientos para la implementación, el seguimiento y la evaluación, incorporando los atributos de lenguaje claro, accesibilidad, diálogo e inclusión social, de acuerdo con la normatividad vigente.
3. Realizar el monitoreo a la implementación de la política de relacionamiento con la ciudadanía, con el fin de fortalecer las expectativas ciudadanas para garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad a los grupos de valor de esta Superintendencia.
4. Apoyar a las instancias competentes de la Superintendencia en la formulación de planes, programas y proyectos sobre las políticas de relacionamiento con la ciudadanía.
5. Apoyar al área de talento humano, en la formulación de los incentivos asociados con la relación con la ciudadanía y en la socialización de los lineamientos, la estrategia o el modelo

**RESOLUCIÓN NÚMERO 2024100004105 DE 27 de mayo de 2024**

Página 3 de 4

Por la cual se modifica la Resolución No. 2022410007605 del 28 de noviembre de 2022 y se dictan otras disposiciones.

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 PQRSDf para la consolidación de informes de ley y 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 y aprovechamiento interno y externo, de conformidad con las necesidades y características de los grupos de valor.
8. Garantizar que los servidores públicos se apropien 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 activamente en los diferentes escenarios de interacción con la ciudadanía para brindar orientación frente a trámites y servicios de la Supersolidaria.
10. Realizar la caracterización de los grupos de valor y análisis de la oferta institucional en coordinación con el Grupo de Analítica de Datos, promoviendo la innovación y la gestión del conocimiento, en armonía con la normatividad vigente y los procesos institucionales.
11. Liderar la formulación 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, en coordinación con las Delegaturas, quienes deberán entregar los insumos pertinentes.
12. Coordinar 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.
13. Participar en las instancias sectoriales e interinstitucionales relacionadas con las funciones del Grupo.
14. Brindar orientación a la ciudadanía respecto a los trámites y servicios que ofrece la Entidad, a través de los diferentes canales de atención.
15. Dar respuesta a las consultas verbales presentadas por la ciudadanía a través de los canales de atención presencial, virtual y telefónica.
16. Las demás que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza del grupo.

**RESOLUCIÓN NÚMERO 2024100004105 DE 27 de mayo de 2024**

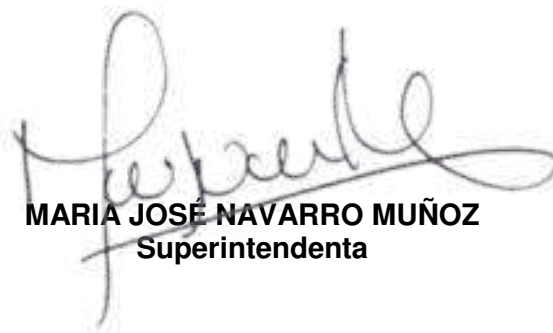
Página 4 de 4

Por la cual se modifica la Resolución No. 2022410007605 del 28 de noviembre de 2022 y se dictan otras disposiciones.

**ARTÍCULO 4°. Vigencia.** La presente resolución rige a partir del día siguiente al de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D.C., a los  
27 de mayo de 2024



**MARIA JOSÉ NAVARRO MUÑOZ**  
Superintendente

MARIA JOSE NAVARRO MUÑOZ  
SUPERINTENDENTE CÓDIGO 0030 GRADO 25

**Proyectó:** Jhaniela Jiménez Gutiérrez – Asesora Jurídica Despacho

**Revisó:** Elizabeth Rodríguez Taylor – Asesora Externa Despacho

Iveth Susana Ayala Rodríguez – Secretaría General

Beatriz Leonela Lizcano Castro – Jefa Oficina Asesora Jurídica