



Política Relacionamiento con la Ciudadanía 2024



**Superintendencia de la Economía Solidaria
-Supersolidaria-**

María José Navarro Muñoz

Superintendente

Equipo directivo

Iveth Susana Ayala Rodríguez

Secretaria general

Jhaniela Jiménez Gutiérrez

Delegado para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

Bernardo Ortiz Posada

Delegado para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo (E)

Angélica María Zamora Acosta

Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Beatriz Leonela Lizcano Castro

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Equipo de trabajo

Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía

Portada

Grupo de Comunicaciones

Contenido

1.	Introducción	4
2.	Antecedentes	4
3.	Grupos de valor e interés	9
4.	Objetivo	12
5.	Alcance	12
6.	Marco normativo	13
7.	Armonización de la política de relacionamiento con la ciudadanía.	13
	7.1 Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 Colombia Potencia Mundial de la Vida	13
	7.2 Marco estratégico 2023-2026 <i>Super-Visión Efectiva</i>	14
	7.3. CONPES 4051 de 2021	14
8.	Elementos de la política	15
	8.1 Declaración de la política	15
	8.2 Principios	15
9.	Consideraciones generales	16
	9.1 Desarrollo de la política	17
	9.1.1. Enfoques estratégicos	18
	9.1.2. Enfoques Transversales	20
	9.2 Acciones	21
10.	Operación de la política de relacionamiento en la entidad	21
11.	Actualización y divulgación	23
12.	Monitoreo y seguimiento	24
13.	Glosario	26
14.	Referencias	29
15.	Anexos	30

Tablas

Tabla 1	Responsabilidades frente a seguimiento, monitoreo, reporte, periodicidad.	25
----------------	---	----

Figuras

Figura 1	Medición autodiagnósticos MIPG	5
Figura 2	Caracterización grupos de valor e interés	11
Figura 3	Interoperabilidad de políticas MIPG y procesos de la entidad.	23
Figura 4	Principios de política de relacionamiento con la ciudadanía	15
Figura 5	Escenarios política de relacionamiento	16
Figura 6	Enfoques estratégicos	17

1. Introducción

La Superintendencia de la Economía Solidaria en el ejercicio de inspección, vigilancia y control de las organizaciones solidarias, tiene como propósito la protección de la economía social y solidaria, así como, los derechos de la ciudadanía asociados a las mismas, desplegando las acciones y planes de trabajo tendientes al cumplimiento de la misionalidad de la entidad. Siendo una superintendencia presente y comprometida con sus grupos de valor e interés, velando por la efectividad de su modelo de supervisión que además contribuya a la economía solidaria en el país

En consecuencia, se debe tener en cuenta que uno de los fines del Estado es el servicio a la ciudadanía, situación que se cumple mediante la formulación, implementación, seguimiento de las políticas con un enfoque de Estado Abierto en la Gestión Pública, de acuerdo al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), equilibrando así las expectativas ciudadanas y las responsabilidades de esta entidad.

Por lo anterior, la Política de Relacionamiento con la Ciudadanía (PRC) debe tener como propósito establecer las líneas estratégicas que desarrollarán y brindarán soporte a los enfoques transversales, toda vez que estos son los articuladores del quehacer institucional frente a la interacción con la ciudadanía, siendo una labor o actividad integral por parte de los diferentes Grupos Internos de Trabajo de la Superintendencia.

Para lograrlo, se deben brindar las herramientas que le permitan a las personas comprender y acceder a la información pública en todos los escenarios de relacionamiento por intermedio de la participación ciudadana, transparencia, integridad, gobierno digital, lucha contra la corrupción, simplificación, estandarización, automatización y optimización de datos para mejorar los canales de atención; situaciones que abren camino a la conformación de Estado abierto y permiten la apertura al diálogo social.

Es así, como la Superintendencia de la Economía Solidaria se encuentra en la búsqueda continua de la construcción social implementando políticas, estrategias y planes de trabajo con el fin de cumplir su misionalidad y brindar las soluciones efectivas a sus grupos de valor e interés.

2. Antecedentes

Precisamente en el marco de la dimensión 'Gestión con Valores para Resultados', que propende por el desarrollo de la participación ciudadana, el Departamento Administrativo de la Función Pública recomienda revisar los resultados de la caracterización de usuarios, las encuestas de percepción ciudadana, los informes de peticiones, quejas y reclamos, así como los resultados del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG), y demás instrumentos de diagnóstico. Todo esto con el fin de identificar oportunidades de mejora que hagan parte del contexto de la entidad y su relación con los grupos de valor e interés.

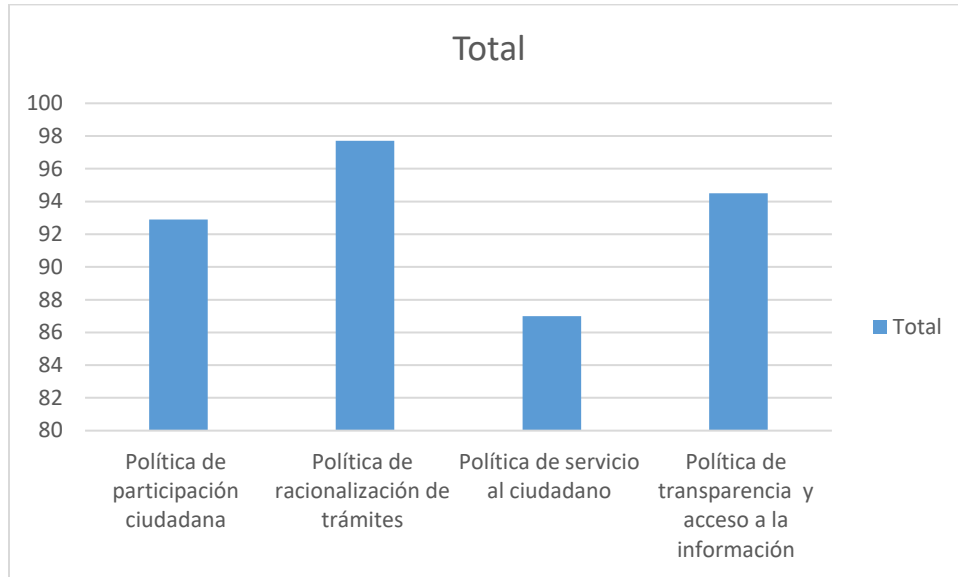
De esta manera, para el año 2022, el informe del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Pública (MIPG) (Supersolidaria, 2023) detalla avances en la implementación del Modelo Integrado. Se reconoce la Política de Servicio al Ciudadano (PO-GEGI) y la estrategia de racionalización de trámites, que se formulaba como componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), así como el Plan de Participación de Grupos de Interés y Servicio al Ciudadano de este mismo año. Sin embargo, desde el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) se resaltaba para esa época la necesidad de actualizar anualmente las estrategias, así como las demás políticas de la dimensión,

Para profundizar en esta discusión y hacer una reflexión general tanto en estas como en las demás políticas, un primer antecedente que permite medir los avances en materia de las políticas de relación Estado-Ciudadanía es el que proporciona la Metodología de Medición del Desempeño de Entidades Públicas y los autodiagnósticos, el primero se desarrolla a través del FURAG y el segundo es una herramienta que permite a cada entidad conocer su estado en cada una de las dimensiones en las cuales se estructura el MIPG.

El FURAG 2021 detalla en el Índice de Desempeño Institucional (IDI) que avanzó positivamente con respecto al año anterior. Las políticas de servicio a la ciudadanía y transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción obtuvieron un porcentaje de 95% y 90% así como una variación positiva de 7% y 6% respectivamente. Le siguen en su orden y con porcentajes similares participación ciudadana en la gestión pública (95%) con una variación positiva de 3.4%, integridad (95%) con una variación positiva de 2.4%, finalmente racionalización de trámites (89%) con una variación positiva de 2.9%

Con respecto al diagnóstico **Figura 1** se resaltan los resultados del año 2023 que miden la eficacia de la entidad en el desarrollo de las políticas relativas a la dimensión de gestión con valores para resultados; sin embargo, es importante resaltar que la formulación de la presente política de relacionamiento responde a aquellos aspectos y observaciones que el autodiagnóstico y demás documentos presentan de cara a la participación ciudadana en la gestión público y servicio a la ciudadanía

Figura 1 Medición autodiagnósticos MIPG



Fuente: Elaboración propia, 2024.

Pese a estos avances y los muy buenos resultados que dan cuenta de la implementación de planes y estrategias de relación Estado-Ciudadanía que se abordaran más adelante; el marco estratégico 2023-2026 de la entidad insiste en fortalecer el posicionamiento institucional (Supersolidaria, 2023). Por ello, se resalta nuevamente la importancia de una política de relacionamiento con la ciudadanía y su transversalidad.

Es también importante anotar que en el marco del reconocimiento de las economías populares establecidos en el presente Plan Nacional de Desarrollo: Colombia Potencia Mundial de la Vida Ley 2294 de 2023 y su posible relación con la economía solidaria, las condiciones de informalidad son un reto dentro de la dinámica de supervisión, en tanto, estas actividades económicas no son necesariamente solidarias, en ese sentido, los requerimientos y obligaciones que debe cumplir la entidad en su modelo de supervisión debe partir de entender esas realidades, y que está también relacionado con el reto que se tiene respecto “al decrecimiento en el número de organizaciones vigiladas, las cuales se redujeron en 391 entidades vigiladas entre 2018 a 2021, lo que equivale a una reducción del 9,6%. De manera particular, las 3.699 organizaciones vigiladas a diciembre 2021 se concentran en la Delegatura asociativa con aproximadamente el 95% (3.523) y el restante 5% a La Delegatura financiera (176)” (Supersolidaria, 2023, p.3)

A continuación, se detalla los resultados por los 4 enfoques estratégicos que se deben implementar en el Modelo Integrado de cara a la relación Estado-Ciudadanía y que se apoya en otros informes y documentos que expide la entidad para describir de mejor manera la situación.

Política de atención y servicio a la ciudadanía

Respecto a la política de servicio a la ciudadanía, esta es central debido a que comparativamente tiene el puntaje más bajo respecto a las demás políticas en el autodiagnóstico (87 puntos). A pesar de que este proceso cuente con una política PO-GEGI-001 (Supersolidaria, 2020) se resalta la importancia de desarrollar acciones de mejora respecto a: 1) caracterización de usuarios y la medición de la percepción, 2) gestión de PQRSDf, 3) atención incluyente y accesibilidad, 4) publicación de la información

Frente a la caracterización de usuarios y la medición de la percepción, esta entidad cuenta con el manual de caracterización de usuarios que ha permitido que la Superintendencia cuente con informes de variables sociodemográficas y geográficas (Supersolidaria, 2023) así como mapas de actores. No obstante, este se construye en el marco de las diferentes interfaces o canales de interacción entre la entidad y los grupos de valor para mejorar sus experiencias, pero la entidad aún no clasifica sus grupos de valor e interés de manera clara para gestionar sus necesidades desde un enfoque diferencial, poblacional e incluso territorial. De la misma manera, se resalta que no hay encuestas de percepción con análisis de resultados frente a los diferentes productos y servicios que se prestan en cada uno de los medios disponibles

Por su parte, la gestión de PQRSDf cuenta con un protocolo que da cumplimiento al decreto 1166 de 2016, empero, informes de PQRSDf como el del cuarto trimestre del 2023 resaltan que debe mejorarse los tiempos de respuesta, y principalmente la necesidad de sistematizar las peticiones, trámites, servicios con mayor número de quejas y/o reclamos para desarrollar acciones de mejora, lecciones aprendidas y/o acciones de supervisión (Supersolidaria, 2023).

Sobre el ejercicio de atención incluyente y accesibilidad, si bien existe una guía de servicio y atención incluyente, se indica que la entidad debe efectuar ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047 e implementar acciones de atención accesible para población con diferentes discapacidades (visual, auditiva, cognitiva, mental, múltiple, física o motora), atención preferente a embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.

Lo anterior, también responde a que no existe una política de lenguaje claro debido a que esta se retoma del Ministerio de Hacienda y solo existe una metodología para la aplicación de acciones de simplificación en la documentación escrita. Esto hace que se requiera acciones tendientes a la incorporación de criterios diferenciales de accesibilidad y lenguaje sencillo, en clave de la experiencia servicio a la ciudadanía que mejore el relacionamiento y la confianza institucional.

Finalmente, con relación a la publicación de la información se cuenta con la política de gestión documental PO-GEDO-002 (Supersolidaria, 2022) de la entidad, que permite la respectiva clasificación y disposición tanto a nivel interno como externo que se articula con la política de gobierno digital, con el plan de seguridad de la información, claves en la accesibilidad y la democratización de la información por medio de estos canales que potencien el servicio a la

ciudadanía desde los diferentes trámites y servicios que la entidad dispone para sus grupos de valor e interés. Por tanto, se debe seguir trabajando en acciones de actualización, articulación, direccionamiento de la gestión documental bajo lineamientos vigentes

Política de participación ciudadana en la gestión pública.

Para el año 2024, en el componente de condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana, la entidad se autodiagnostica con un puntaje de 98. Aunque se cuenta con un plan de acción para la implementación del Modelo Integrado, con el que se ha desarrollado el plan de participación y servicio a la ciudadanía, estableciendo canales digitales y análogos para la presentación de PQRSDF, consultas para la rendición de cuentas y el control social, colaboración e innovación abierta, este aún no cuenta con instrumentos que señalan las debilidades y/o fortalezas de la participación. Se resalta la necesidad de mejorar los instrumentos de medición, los procesos de sistematización de los resultados obtenidos en las diferentes actividades y de identificar nuevas acciones que involucren procesos de participación, para así definir el rol de los grupos de valor e interés en los procesos de gestión pública.

La entidad señala que se deben mejorar los canales, escenarios, mecanismos de participación e incluso la visibilización, divulgación, publicación de resultados consolidados que sobre los grupos de valor e interés se esté generando. Desde la expedición de la Ley 2052 de 2020 respecto a su artículo 17 que establece la creación de unidades organizativas encargadas de promover la relación Estado-Ciudadanía, se ha venido desarrollando estrategias de participación ciudadana al interior de la entidad; informes como los de Supersolidaria (2022) y Supersolidaria (2023) registra una asistencia cercana a los 2.688 actores del sector solidario, así como de los diferentes grupos de valor e interés en actividades de la entidad. Esto señala la importancia de avanzar hacia una política que gestione a los diferentes grupos de valor e interés de la entidad con una participación inclusiva y más preponderante en la planeación de la entidad.

Asimismo, en materia de rendición de cuentas la entidad ha venido avanzando con enfoques transversales. En el caso concreto del acuerdo de paz desarrolla una estrategia respecto al marco de supervisión de lo que vienen siendo las organizaciones solidarias de firmantes de paz y demás apuestas de desarrollo, que se enmarcan en el enfoque territorial y diferencial del posacuerdo en su dimensión rural y que debe tener en cuenta a diversos sectores sociales y poblacionales -muchas de ellas, parte de organizaciones solidarias- La posibilidad de incluir estos temas en la participación ciudadana develan la importancia de la Superintendencia en tanto entidad que posibilita dinámicas de desarrollo solidario en el país (Supersolidaria, 2023).

Política de transparencia, integridad y acceso a la información

Con relación al tema de transparencia, la entidad ha venido efectuando acciones y políticas como los códigos de integridad y de buen gobierno conducentes a la apropiación del

conocimiento respecto al servicio público, además, cuenta en materia de acceso a la información con una gestión documental que se despliega mediante el plan institucional de archivos, el programa de gestión documental, así como los respectivos cuadro de clasificación, tablas de retención documental e inventarios de activos de información que aseguran el cumplimiento de requisitos mínimos de la Resolución 1519 de 2015 y la disposición final de la información bajo el principio de gobernanza del dato.

De igual forma, cada año acorde al MIPG la entidad actualiza y emprende acciones y/o controles en torno al programa de transparencia y ética de lo público, el mapa de gestión y corrupción con el que se apoya para expedir los informes de control interno y gestión de integridad en esta materia. Desde la política se debe promover mayores ejercicios conducentes al control social a la gestión pública que además hace parte del desarrollo de la participación ciudadana como pueden ser veedurías y que tiene que ver con la transparencia activa en el que se fortalezca la rendición de cuentas como proceso.

Adicionalmente, debe mejorarse los sistemas de recolección e interoperabilidad de las bases de datos que se fundamenta en la innovación tecnológica que permita almacenar y gestionar datos de manera eficiente y articulada con criterios de clasificación claros para cada uno de los procesos, las unidades organizativas y los grupos internos de trabajo.

Con relación a la información pública hay que mencionar que el seguimiento al acceso a la información adolece de medidas que permita conocer y saber si se cubren las necesidades de la ciudadanía que tiene que ver con la medición de la percepción expuesta en apartados anteriores. De esta manera, una de las acciones relativas a esta política tendrá que ver con la mejora en los servicios de información dispuestos para la ciudadanía a través de los canales de atención y comunicación, redes sociales, página web.

Política de racionalización de trámites

El autodiagnóstico refleja un puntaje relativamente alto debido a que la entidad ha implementado acciones de racionalización en trámites y otros procedimientos administrativos -OPAS-, en ese orden de ideas, la entidad define anualmente la estrategia de racionalización de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), lo que resalta avances en esta materia. De cualquier modo, logra identificarse en los informes de gestión de operaciones que existen trámites en desuso atendiendo a que no tienen solicitudes o demandas asociadas.

Asimismo, el informe de auditoría interna (Supersolidaria, 2024) señala la importancia de identificar los trámites con mayor cantidad de quejas, reclamos, denuncias, especialmente en lo que tiene que ver con los trámites a cargos de las delegaturas, en tanto, también se ha solicitado a las Delegaturas esta información en cada trimestre, las cuales han proporcionado información de las solicitudes asociadas a trámites, más no de las PQRSDF asociadas a estos.

3. Grupos de valor e interés

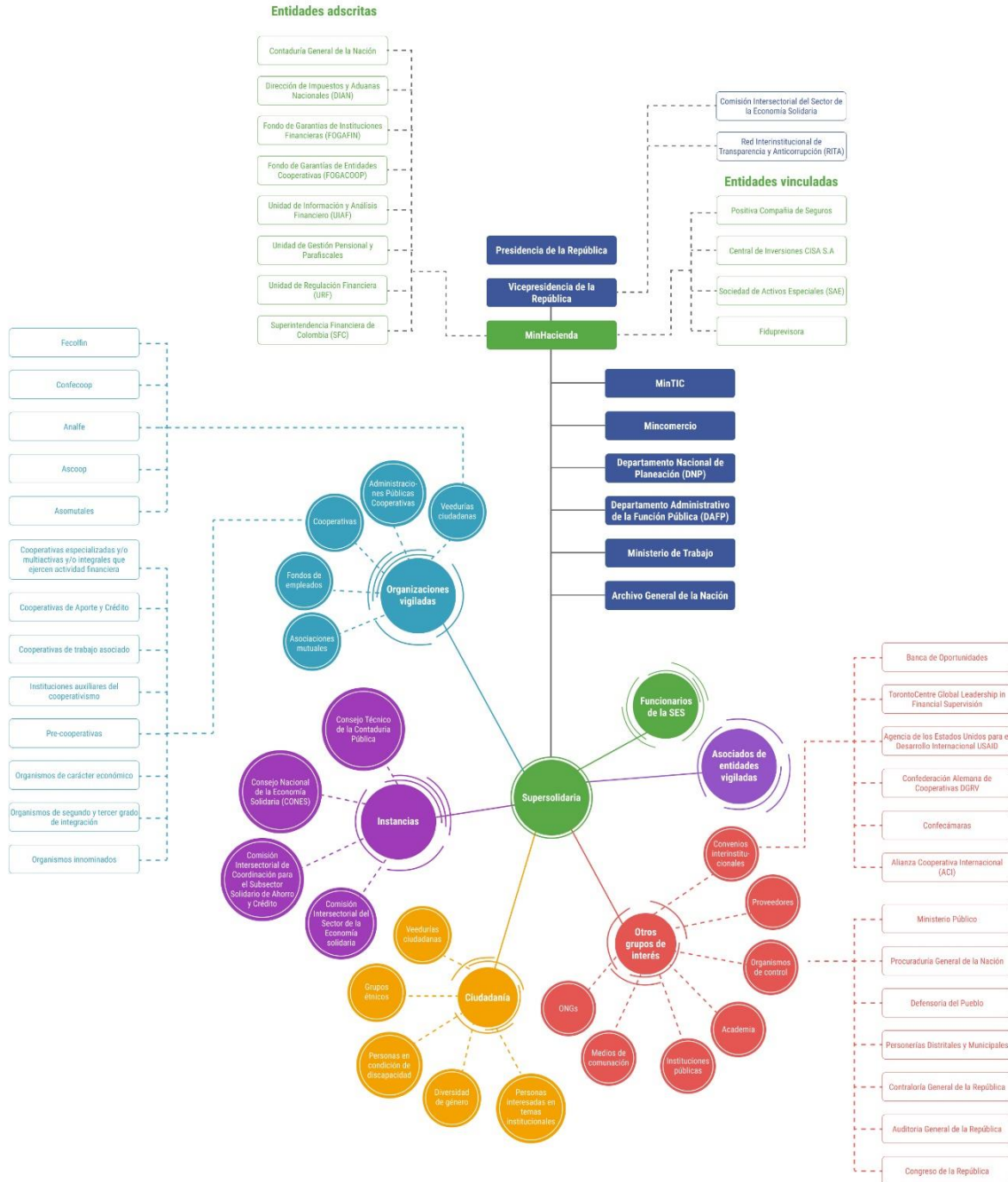
Para esta política de relacionamiento con la ciudadanía se hace necesario distinguir los grupos de valor a interés, que serán el punto de partida con el que se desarrollan las estrategias de gestión con los respectivos enfoques diferenciales que se apliquen en la entidad, al ser expresiones o unidades de decisión-acción que actúan intencionada y estratégicamente para la consecución de un objetivo (García Sánchez, 2007). Se entiende por Grupo de Valor las personas naturales (ciudadanías) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad. Asimismo, por Grupo de Interés se reconocen aquellas personas naturales (ciudadanías) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que están interesadas e involucradas con la entidad, pero no son directamente quienes están sujetos a las funciones de la entidad (Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP], 2020, Pp.15),

Estos grupos o individuos que pueden ser expresiones de carácter identitario, poblacional, territorial, pueden tener una característica asociada a los procesos de subjetivación en los que se reconocen actualmente a las Nuevas Ciudadanías (Quintero, 2007) y son centrales para determinar acciones preferenciales, afirmativas, entre otros., que garanticen de manera efectiva sus derechos. En tanto los actores (Fuenmayor, 2017) interfieren o moldean de manera pasiva o activa las políticas, un modelo de supervisión como el de la superintendencia basado en riesgos implica pensar todas las características económicas, sociopolíticas, culturales que dinamizan la organización solidaria.

Además de identificar los grupos de valor e interés, la entidad debe esforzarse por caracterizar las instancias de participación que pueden ser comprendidas como aquellos escenarios donde la administración pública y la ciudadanía se encuentran para desarrollar procesos de diálogo, deliberación, concertación (Alcaldía de Bogotá, s.f.), Incluso la misma ley 454 de 1998 crea el Consejo Nacional de la Economía Solidaria -CONES- como espacio representativo tanto de las entidades encargadas de la promoción y la vigilancia como de las organizaciones solidarias.

Teniendo en cuenta lo anterior la **Figura 2** discrimina a partir del mapa de actores de la entidad (Supersolidaria, S.f.) lo que vendrían siendo grupos de valor, grupos de interés e instancias de participación.

Figura 2 Caracterización grupos de valor e interés



Fuente: Elaboración propia, 2024

Es también importante para efectos de la implementación de la política revisar el Manual de Caracterización de Grupos de Valor e Interés MA-GEGI-002, debido a que en esta se especifica en mayor detalle el tratamiento que tendrán los actores en vía de fortalecer la presencia y la articulación institucional de la Supersolidaria y que también se encuentran en la cadena de valor propuesta por la caracterización de procesos estratégicos, misionales, de apoyo de la entidad como es en este caso Gestión de Grupos de Interés (GEGI).

4. Objetivo

Fortalecer el relacionamiento con los grupos de valor e interés de la Supersolidaria, estableciendo criterios estratégicos que contribuyan al posicionamiento, la gestión y el desempeño institucional y la generación de confianza en el sector solidario.

5. Alcance

La política de relacionamiento es aplicable a toda la operación de la entidad, teniendo en cuenta los enfoques estratégicos (participación ciudadana, servicio a la ciudadanía, racionalización de trámites, transparencia y acceso a la información) y transversales (lenguaje claro, gestión del conocimiento y la innovación). y es de apropiación por parte de todos los servidores públicos, y colaboradores de la Superintendencia.

6. Marco normativo

En cumplimiento del marco normativo vigente, la Supersolidaria acoge las diferentes normas (Leyes, Decretos, CONPES) y documentos institucionales de política en pro de fortalecer la implementación de estrategias, planes, programas, proyectos procedimientos direccionadas a facilitar la interacción y relacionamiento con la ciudadanía. Es por esto que, el presente documento, se presentan las principales normas concernientes al relacionamiento con la ciudadanía **(Ver anexo 1)**.

Estos diferentes instrumentos y normas son esenciales para el funcionamiento de la entidad que además hace debe ser un actor protagónico en la protección de los grupos de valor e interés del sector solidario, el fortalecimiento de sus servidores públicos y colaboradoras para la promoción de la participación ciudadana a través de una información pública, inclusiva, accesible en lenguaje claro, la racionalización de trámites y una atención eficiente.

7. Armonización de la política de relacionamiento con la ciudadanía.

7.1 Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 Colombia Potencia Mundial de la Vida

Frente a la relación de este documento institucional de política con la principal hoja de ruta del país, el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026: “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, se resalta la importancia de implementar una agenda de Asociatividad Solidaria para la Paz, contemplada en la Sección II de inclusión con trabajo decente y apoyo a la inserción productiva (artículo 85) y las asociaciones de iniciativa público popular (artículo 101). Dado que es a través de las organizaciones solidarias donde se están desarrollando y contemplando buena parte de los proyectos de desarrollo con enfoque territorial para firmantes de paz, víctimas del conflicto armado y ciudadanía en general, se hace necesario consolidar la presencia, el relacionamiento y la visibilización institucional de la Superintendencia para una supervisión efectiva.

Por otra parte, en esta misma sección, es importante mencionar los artículos 84 y 86, resaltando el reconocimiento de las economías del cuidado como actividad productiva del sector rural y la disolución de entidades sin ánimo de lucro. Dentro de las inversiones estratégicas nacionales, se contemplan la reindustrialización, transformación productiva sostenible, economía circular, internacionalización, inclusión financiera e impulso a la economía popular, comunitaria y solidaria, especialmente en el sector agropecuario que cuenta con el Plan Nacional de Reindustrialización Agropecuaria en su programa fortalecimiento de la economía solidaria y la innovación social.

7.2 Marco estratégico 2023-2026 *Super-Visión Efectiva*

Desde el Marco Estratégico de la entidad se propone avanzar en el posicionamiento institucional. Para ello, se trazan tres objetivos estratégicos, dos de ellos relacionados con esta política, en los que se desarrollan diferentes acciones.

Referente al objetivo de gestión por resultados, el Marco Estratégico estableció los siguientes objetivos específicos:

GR2. Apropiar el modelo de gestión por proyectos y procesos estandarizados e interdependientes con orientación al usuario, resultante de la integración de los sistemas de gestión.

GR6. Gestionar soluciones, estrategias y servicios ajustados a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

GR9. Mejorar la productividad, calidad del servicio a los usuarios y adaptabilidad a los cambios exigidos por el entorno.

Respecto al objetivo de gestión misional, se plantean los siguientes objetivos específicos:

GM3. Proteger los intereses y el patrimonio de los asociados de las entidades vigiladas.

GM5. Preservar la memoria institucional y el “Saber hacer”.

Los anteriores objetivos de gestión y de carácter misional indican la importancia que tiene el relacionamiento con la ciudadanía para la Superintendencia y la relevancia de la gestión del conocimiento como ejercicio en el que se fortalece tanto la entidad como a sus grupos de valor.

7.3. CONPES 4051 de 2021

En esta política pública no solo se resalta la necesidad de articulación entre diversas entidades a cargo del fomento, del desarrollo y de la supervisión del sector solidario. De cara a la misma, se plantean objetivos y líneas de acción que comprenden una serie de desafíos en materia de fortalecimiento institucional e incluso de gestión del conocimiento para incentivar la organización solidaria. Asimismo, el objetivo 3, en su línea de acción 12, plantea el fortalecimiento del modelo de supervisión, donde se resalta la importancia de reconocer a las diferentes organizaciones solidarias del país, su composición y el fortalecimiento de su actividad.

Parte de ese avance se constituye en el Plan Nacional de Fomento a la Economía Solidaria y Cooperatividad Rural del año 2022.

8. Elementos de la política

8.1 Declaración de la política

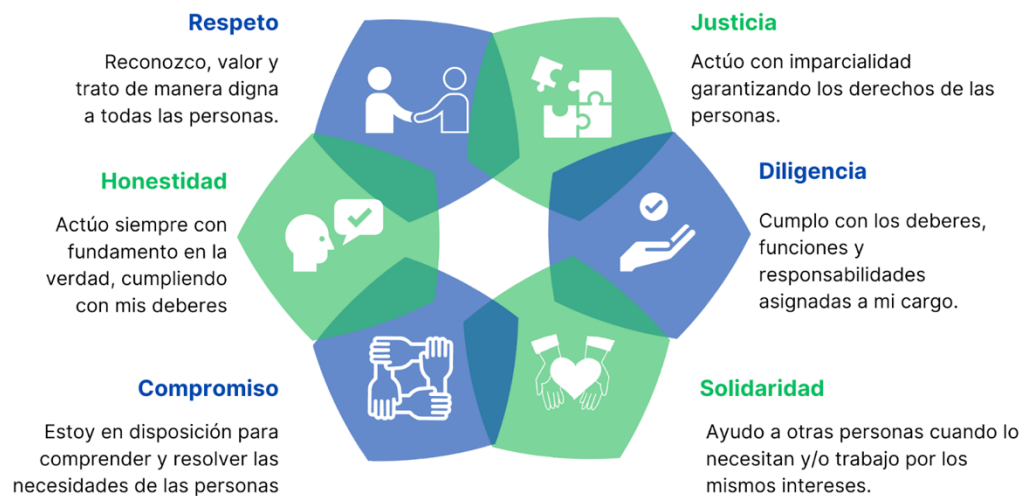
Se centra en la necesidad de fortalecer el relacionamiento entre la Superintendencia y los diferentes grupos de valor e interés, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas ciudadanas de manera oportuna y con calidad, por lo tanto, la política está diseñada para abordar los siguientes aspectos:

1. **Racionalización, simplificación y estandarización de trámites:** Esta línea de trabajo busca mejorar la eficiencia y la experiencia de la ciudadanía al interactuar con la Superintendencia, reduciendo los procesos administrativos y adaptándolos a las necesidades específicas de las organizaciones vigiladas.
2. **Participación ciudadana:** este aspecto es fundamental para la toma de decisiones informadas y el fortalecimiento de la legitimidad de la Superintendencia. Establecer espacios de diálogo y rendición de cuentas contribuye a que los grupos de valor e interés puedan influir en las decisiones de la entidad y promueve una cultura de mejora continua.
3. **Mejora en la atención y servicio a la ciudadanía:** Facilitar el acceso efectivo a los canales de atención y comunicación dispuestos por la entidad implica adaptar estos servicios a las características y necesidades específicas de los diferentes grupos de valor e interés, así como cumplir con las políticas públicas y la normativa vigente en materia de atención a la ciudadanía.
4. **Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción:** Reconocer la importancia de la transparencia y la lucha contra la corrupción para promover la confianza y la legitimidad institucional. Por ello, se proponen mecanismos para promover que la información sea pública, completa, clara y accesible, en línea con los principios de transparencia y buen gobierno.
5. **Enfoque diferencial, territorial y de derechos:** Promover un acceso efectivo a los servicios, acorde con las realidades y necesidades del sector solidario objeto de supervisión de esta entidad, teniendo en cuenta nuevas formas de relacionamiento, interacción e incidencia de la entidad.

8.2 Principios

Los principios de esta política están estrechamente vinculados con los valores institucionales de la Superintendencia como aquellas conductas homogéneas con las que debe contar los servidores y colaboradores de la entidad, los cuales se adaptaran a la presente política así:

Figura 3 Principios de política de relacionamiento con la ciudadanía



Fuente: Elaboración propia, 2024

9. Consideraciones generales

Considerando el contexto en el que opera la Superintendencia de la Economía Solidaria y su interacción con diversos grupos de interés a través de canales de comunicación y actividades destinadas a establecer relaciones positivas y efectivas con la ciudadanía, se observan diferentes niveles de madurez en dichas relaciones. En este sentido, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) ha identificado al menos cuatro escenarios en los que un grupo de interés se relaciona con la Supersolidaria:

Figura 4 Escenarios política de relacionamiento



Fuente: Elaboración propia, 2024

9.1 Desarrollo de la política

Por medio del siguiente gráfico, se identifica el marco estratégico y transversal que permita fortalecer los planes, procedimientos, herramientas y canales de atención y comunicación de la Supersolidaria mediante la orientación básica y pertinente con el fin de cumplir con las expectativas ciudadanas y las responsabilidades de la Entidad, garantizando el acceso efectivo, oportuno y de calidad a la ciudadanía.

Figura 5 Enfoques estratégicos

Fuente: Elaboración propia, 2024

9.1.1. Enfoques estratégicos

Se tendrán cuatro (4) enfoques de acuerdo a los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía expuestos anteriormente, y que permiten que la Supersolidaria implemente estrategias y/o líneas de acción que conlleven a mejorar de manera permanente el relacionamiento con los grupos de valor. Estos enfoques son:

Atención y Servicio a la ciudadanía

A través de este enfoque, se diseñan, actualizan e implementan las estrategias y las herramientas mediante las cuales se brinda atención y servicios de calidad, calidez, oportunidad y eficiencia, enfocándose en las necesidades de los grupos de valor e interés cumpliendo así las expectativas y experiencias ciudadanas.

Es por esto que, dicho enfoque busca fortalecer el relacionamiento con los diferentes grupos de valor e interés, estableciendo lineamientos estratégicos y los principios que permiten fortalecer los canales de atención y comunicación dispuestos.

Asimismo, se debe apropiar una cultura orientada al servicio, la transparencia y la participación ciudadana mediante la construcción e implementación de acciones estratégicas y comunicativas, con el fin de comprender que la atención y el servicio es un sistema que involucra a todos los servidores y colaboradores de la Superintendencia desde los diferentes roles que desempeñan y contribuir a fortalecer la relación con los grupos de valor e interés.

Participación ciudadana en la gestión pública

Este enfoque de gestión y desempeño tiene como propósito permitir que desde la Supersolidaria se garantice la incidencia efectiva de la ciudadanía y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación -incluyendo la rendición de cuentas- de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana que promueven la economía solidaria desde un enfoque de gobernanza (redes asociativas) para la supervisión centrado en la articulación con sus grupos de valor e interés..

Adicionalmente, desde el enfoque territorial se busca identificar necesidades propias de las organizaciones solidarias a través de su intervención y participación en cada una de las fases y ciclos de planeación (Formulación, Ejecución, Evaluación) tal y como indica la Ley 1757 de 2015.

De igual manera, se pretende identificar aspectos de los grupos de valor e interés que contribuya la supervisión preventiva y diferencial en cumplimiento de las obligaciones descritas en la norma reconociendo las diversas formas de asociatividad de la economía solidaria del país.

Transparencia y acceso a la información pública

La Superintendencia Solidaria reconoce que la información y la comunicación son dimensiones fundamentales en la planificación y gestión según lo establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), permitiendo la articulación interna y

asegurando el pleno ejercicio del derecho de acceso a la información a través de medios físicos y electrónicos

Es por ello que la información tiene la particularidad de ser pública por naturaleza en las diferentes entidades del Estado, lo que permite a los diferentes actores sin distinción de raza, sexo, género, nacionalidad, edad, orientación política, sexual o religiosa acceder a la misma conociendo la estructura, gestión y planeación de los diferentes trámites y servicios; salvo las excepciones que sobre la materia se determinen.

En esta línea estratégica la Supersolidaria pretende promover la transparencia a través de la mejora de los procesos de almacenamiento y gestión de los datos para generar dinámicas de gobernanza, por otra parte, busca asegurar que la información pública esté disponible para todos los grupos de valor e interés. Esta práctica fortalece la democracia al ofrecer información pública consistente y completa, en un lenguaje claro, accesible e inclusivo. Nuestro objetivo es que, al consultar esta información, la ciudadanía tenga certeza sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar

Racionalización de trámites

La finalidad de la racionalización de trámites es la satisfacción y constante construcción de confianza, mediante la optimización de recursos, entrega oportuna de productos y servicios, acceso a la información y cumplimiento de expectativas colectivas.

En consecuencia, el fin mismo de este enfoque es agilizar, flexibilizar y simplificar la operación de la Superintendencia, respecto a los trámites oficiales de cara a la ciudadanía registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) facilitar el cumplimiento de las obligaciones legales de las organizaciones solidarias para una efectiva operación, administración, transparencia de cara a sus asociados, sus derechos y deberes.

Esta estrategia tiene como propósito reducir los tiempos de espera, eliminar procesos innecesarios, simplificar formularios, requisitos y pasos para completar un trámite, a través de la racionalización, simplificación y automatización de los procesos; de modo que las organizaciones puedan acceder a los mismos, de manera más eficiente, clara, comprensible y oportuna.

9.1.B. Enfoques Transversales

Dentro de la implementación de los enfoques orientados a mejorar el relacionamiento con la ciudadanía, y la importancia de poner en marcha el modelo de Estado abierto que promueva un mejor desempeño institucional, se requiere trabajar bajo un enfoque transversal las políticas de gestión enunciadas a continuación:

Gestión del conocimiento y la innovación

Este lineamiento transversal busca estandarizar las mejores prácticas conducentes a responder efectivamente las necesidades ciudadanas, aumentar la satisfacción y mejorar

la percepción de los diferentes grupos de valor e interés con los que interactúa la Supersolidaria.

La intencionalidad del enfoque se encuentra en documentar, compartir e implementar buenas prácticas de la entidad, enfocadas en fortalecer la cultura organizacional y promover la mejora de las diversas políticas y procedimientos de la entidad, entre ellas, las Políticas de Relacionamento Estado Ciudadanía, esta última propende desde un enfoque de Apropiación Social del Conocimiento (ASC) (Pabón, 2018) en fortalecer la divulgación y las relaciones interinstitucionales entre entidades del sector solidario, pero principalmente de los grupos de valor e interés sujetos de vigilancia con el fin de fortalecer sus capacidades para responder a las obligaciones legales y la construcción de redes de economía solidaria y/o circuitos asociativos bajo un modelo de seguimiento preventivo, flexible que impulse la innovación social en la materia.

Lenguaje claro e incluyente

Facilitar el acceso, búsqueda y comprensión de la información general y específica de servicios, trámites, otros procedimientos administrativos y consultas en canales y escenarios de interacción con los grupos de valor, garantizando una comunicación efectiva, clara y accesible para todos acorde a sus necesidades y atendiendo al enfoque territorial y poblacional diferencial.

Su objetivo es que la ciudadanía pueda encontrar lo que necesita, entienda lo que encuentra y use esta información, independientemente de su condición socioeconómica, nivel educativo u origen étnico o territorial. La comunicación entre la ciudadanía y la Supersolidaria es el vehículo que aumenta el capital “confianza” en la Administración Pública, reduce costos administrativos y financieros, y especialmente, permite que el ejercicio de derechos de la ciudadanía sea efectivo; por lo tanto, esa comunicación debe estar en lenguaje claro o de lo contrario, puede tener implicaciones negativas tanto para la entidad como para la ciudadanía.

9.2 Acciones

Para dar cumplimiento a los enfoques estratégicos y transversales mencionados, es necesario implementar una serie de acciones y sus respectivos indicadores (**Ver anexo 2**).

10. Operación de la política de relacionamiento en la entidad

Teniendo en cuenta que el enfoque de esta política debe desplegarse en la operación y las unidades organizativas de la entidad, es importante establecer cuáles son esos procesos que se deberían incorporar. (**Ver anexo 3**) y que apunten a fortalecer la dimensión, así como el relacionamiento Estado-Ciudadanía.

En dicho anexo, cada una de los enfoques propuestos se asocia a una serie de procesos, dependencias, grupos internos de trabajo.

Para facilitar la planeación de cada política, estos se desarrollan en algunos procesos, así como otros en los que se apoya. Dado que el mapa de procesos de la entidad se estructura a partir del ciclo de gestión PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), este se compone de salidas y entradas, lo que hace interdependiente el trabajo entre ellas. Por ejemplo, en el caso del enfoque de servicio a la ciudadanía opera el proceso de Gestión de Grupos de Interés (GEGI) a través del grupo interno de trabajo de relacionamiento con la ciudadanía quien se encarga de la atención de grupos de valor e interés. Asimismo, el proceso de Gestión de Tecnologías de la Información (TI) es llevado a cabo por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Al ser este un ejercicio transversal interdependiente para dar respuesta a solicitudes o actualizar información; se requiere del trabajo conjunto entre Supervisión (SUPE); Gestión Jurídica (GEJU), Gestión Administrativa (GEAD), Gestión de Servicios (TI).

Finalmente, esta política considera como enfoques transversales el lenguaje claro y la Gestión del Conocimiento y la Innovación (GECI), por ser esenciales en el funcionamiento de la entidad que requiere desde la flexibilidad de su modelo de supervisión, actualizar, mejorar e innovar en las acciones que se desarrollan en materia de relacionamiento con la ciudadanía. Ahora bien, al señalarse su relación con el relacionamiento con la ciudadanía este no solo puede estar enfocado a la cultura organizacional que desarrolla Gestión del Talento Humano (GITH); es necesario que estos enfoques están orientados a desarrollar procesos de Apropiación Social del Conocimiento (APC) tanto al interior de la entidad como hacia los grupos de valor e interés, para aportar conocimiento que contribuya en la articulación local y a su vez en el marco de la supervisión Este último ejercicio, contribuye al desarrollo de la economía solidario, así como al posible Sistema de Educación para la Asociatividad Solidaria (SEAS) que está diseñando desde el sector solidario.

11. Actualización y divulgación

La política de relacionamiento con la ciudadanía se divulgará a través de los canales de comunicación dispuestos por la entidad, utilizando piezas comunicativas, infografías, publicaciones en general. Esta divulgación no solo servirá para difundir la política y sus actualizaciones, sino también para involucrar activamente a la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones y en la generación de propuestas para el logro de las metas y objetivos institucionales.

Además, se establecerán mecanismos de retroalimentación que permita a la ciudadanía expresar sus inquietudes, sugerencias y críticas constructivas respecto a la implementación de la política en la entidad. Esto contribuirá a fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas, la confianza entre la administración pública y la sociedad civil, construyendo así una relación de mutua colaboración que beneficie a ambas partes.

12. Monitoreo y seguimiento

El propósito de las actividades de monitoreo y seguimiento es valorar el avance de cumplimiento de cada uno de los enfoques definidos en esta política, así como generar recomendaciones para fortalecer la gestión institucional en la Supersolidaria.

Para efectos de adoptar implementar, fortalecer una estructura de control de la presente política se resalta la importancia de aplicar el esquema de líneas de defensa que propone el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) como contribución a la articulación de los sistemas de gestión en la entidad.

Tabla 1 Responsabilidades frente a seguimiento, monitoreo, reporte, periodicidad.

Línea de defensa	Seguimiento y Monitoreo	Reporte	Periodicidad
Línea estratégica (Alta dirección, Comité Institucional de Gestión y Desempeño)	Instancia decisoria dentro del relacionamiento con la ciudadanía que define y aprueba el marco general para el relacionamiento con la ciudadanía y hace seguimiento su cumplimiento a través de informes presentados por la segunda y la tercera línea.	Acta de comité	De acuerdo a lo dispuesto en el acto administrativo de creación.
Línea de defensa 1: Despacho Superintendencia (Grupo de comunicaciones) Secretaria general (Grupo de relacionamiento con la ciudadanía) Oficina asesora de planeación y sistemas Delegatura de la actividad financiera	Los líderes de proceso y sus equipos de trabajo realizan la gestión operacional del relacionamiento con la ciudadanía, deben realizar monitoreo y seguimiento a sus procesos en materia de relacionamiento y los enfoques propuestos e informan a la segunda línea de defensa a través de los formatos dispuestos.	Reporte de plan de trabajo.	Mensual

<p>en el cooperativismo</p> <p>Delegatura de ahorro y forma asociativa solidaria</p> <p>Otras:</p> <p>Secretaria general (Grupos de gestión documental, Grupo de contribuciones y cobranza, Grupo de talento humano, Grupo de control disciplinario)</p>			
<p>Línea de defensa 2 Secretaria general: (Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía)</p> <p>Oficina asesora de planeación y sistemas</p>	<p>Realizar seguimiento a los planes (plan de trabajo, plan de acción anual, plan de sectorial, entre otros), programas, proyectos y los avances de los encargados para fortalecer los procesos de rendición de cuentas y seguimiento de la presenta política.</p>	<p>Informes de monitoreo presentados a la línea estratégica.</p>	<p>Cuatrimestral</p>
<p>Línea de defensa 3 (Oficina de control interno)</p>	<p>Realizar evaluación independiente y seguimiento sobre la efectividad de la gestión del relacionamiento con la ciudadanía validando el ejercicio llevado a cabo por la primera línea de defensa e informes de las demás líneas a través de auditoría interna.</p>	<p>Informes de ley y resultados del plan anual de auditoría</p>	<p>De acuerdo al cronograma establecido en el Plan Anual de Auditorías.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2024

13. Glosario

Accesibilidad a espacios físicos: Creación de entornos y espacios de fácil acceso y salida en estructuras físicas por personas con independencia de su discapacidad, edad o género. Accesibilidad física. Se define como objetivo: Establecer puntos de servicio presencial que faciliten el acceso de la población a los trámites y servicios del sector conforme a lo establecido en la Norma Técnica Colombiana – NTC 6047.

Apropiación social del conocimiento: Según el Ministerio de Ciencias la Apropiación Social de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación –ASCTI-, es un proceso intencionado de comprensión e intervención de las relaciones entre ciencia, tecnología, sociedad, construido a partir de la participación activa de los diversos grupos sociales que generan conocimiento que posibilitan trabajo colaborativo y acuerdos a partir de los contextos e intereses de los involucrados, así como empoderamiento de los grupos de valor e interés a través del conocimiento.

Atributos de servicio: Son aquellas características o cualidades que tiene el servidor público de la superintendencia para prestar el servicio.

Calidad: De acuerdo a la norma de calidad ISO 9001:2015 es el grado en el que se cumple con los estándares y necesidades o expectativas establecidas implícitas u obligatorias.

Canales de atención: son los medios y espacios diseñados para la ciudadanía con el fin de atender requerimientos o realizar trámites, solicitar servicios, información y orientación de acuerdo al objeto social de la entidad.

Caracterización de la ciudadanía: Es la identificación que realiza el profesional del Centro de Atención al Usuario (CAU) de las particularidades y/o cualidades de la ciudadanía o los usuarios con el fin de adecuar las diferentes situaciones que permitan llevar a cabo la correcta orientación de la atención (información, procedimientos o procesos junto con la presentación de los canales de atención) para garantizar el efectivo acceso a la información velando por el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía en su interacción con la superintendencia.

Ciudadanía: Persona natural, habitante del territorio colombiano de zona rural o urbana, titular de derechos y deberes.

Chat: Es un medio de comunicación escrita e instantánea a través de internet entre dos o más personas.

Confianza pública: Es la credibilidad que se genera a la ciudadanía a través de la información brindada.

Discapacidad: Situación de una persona que, por su condición física, sensorial, mental, intelectual o múltiple, tiene limitaciones en sus actividades y la restringe para participar en diferentes situaciones cotidianas.

Discapacidad cognitiva: Limitación significativa en el funcionamiento intelectual; encontrado en la dificultad de razonamiento, solución de problemas, pensamiento abstracto y planificación.

Discapacidad física o motora: Limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una o más extremidades.

Discapacidad mental: Alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, afectando los sentimientos, humor, comportamiento y habilidad de relacionamiento.

Discapacidad múltiple: Se presenta más de una deficiencia.

Discapacidad sensorial: Visual: pérdida o disminución de la visión. Auditiva: pérdida o disminución en la audición.

Economía circular: es un modelo de producción y consumo que implica compartir, alquilar, reutilizar, reparar, renovar y reciclar.

Economía comunitaria: formas de organización, producción, reproducción económica a partir del intercambio y la redistribución en el mismo grupo social.

Economía popular: actividades y sectores excluidos del mercado laboral formal y del dispositivo salarial como forma de reproducción social.

Economía solidaria: Actividades que emplean bienes comunes, servicios privados, comunitarios, gubernamentales, construyen y prestan bienes, servicios, trabajo para el beneficio de los asociados.

Educomunicación: campo teórico-práctico de las disciplinas de educación y de comunicación que busca a través de la producción de contenidos una gestión democrática del conocimiento para facilitar los procesos de aprendizaje.

Enanismo o talla baja: Trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, distinguido por una talla menor a la medida de los individuos de la misma especie.

Escalamiento: Presentación de la solicitud o requerimiento de la ciudadanía a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

Grupo de valor: Personas naturales (ciudadanía) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen una relación directa con Supersolidaria, mediante el uso de sus servicios y trámites o que participan, directa o indirectamente, para cumplir su misión.

Grupo de Interés: Personas naturales (ciudadanía) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen un interés especial en la gestión, los resultados o son potenciales interesados de los servicios y trámites de la Entidad.

Inclusión financiera: Es el acceso que tienen las personas y las empresas a productos y servicios financieros que permita satisfacer necesidades de pago o compra (ahorro, crédito, seguros).

Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: Marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades públicas.

Preguntas frecuentes: Es el procedimiento mediante el cual se brinda respuesta a un conjunto de preguntas fruto del cuestionamiento usual de la ciudadanía de un mismo contexto o tema en particular.

Protocolo de servicio: Están encaminadas a las orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión de los actores públicos frente a la ciudadanía, con el fin de lograr una atención de calidad y efectividad en el uso de un canal específico.

Reindustrialización: según la política de reindustrialización es el conjunto de medidas que busca cerrar brechas de productividad, fortalecer los encadenamientos productivos y la inversión; diversificar y sofisticar la oferta interna exportable.

Seguimiento: Son las acciones que permiten comprobar el cumplimiento de los objetivos y/o metas propuestas.

Servicio a la ciudadanía: Derecho que tiene cualquier que tienen las personas al acceso oportuno, eficiente, digno eficaz y cálido a los servicios que presta el estado para satisfacer sus necesidades.

Sordoceguera: Es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

Trámite: Conjunto o serie de pasos, procedimientos o acciones reguladas, que debe gestionar una persona para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley

14. Referencias

- Alcaldía de Bogotá. (s.f.). Instancias de Participación. Tomado de: <https://www.participacionbogota.gov.co/somos-idpac/estructura/promocion/asesoria-tecnica-instancias-espacios-de-participacion>
- Departamento Administrativo de la Función Pública (2020), Glosario del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) V3. Tomado de: https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/36200637/Glosario_mipg.pdf/9f42c08-61a9-e0fa-76b1-1f662c0b2202?t=1593207412671

- Fuenmayor, J. (2017). Actores en las decisiones públicas: aportes desde el enfoque de análisis de políticas. *Económicas Cuc*, 38(2), 43–60.
<https://doi.org/10.17981/econcuc.38.2.2017.04>
- García Sánchez, E. (2007). El concepto de actor reflexiones y propuestas para la ciencia política. *Andamios*, Volumen 3, número 6, junio, 2007, pp. 199-216
- Quintero, D. (2007). Nuevas ciudadanías: una mirada desde el territorio. *Unipluriversidad*. Vol.7 No.1, 2007 –Versión Digital
- Pabón, R. (2017). Apropiación social del conocimiento: una aproximación teórica y perspectivas para Colombia. *Educación y humanismo*. Vol. 20 Núm. 34 (2018): enero - junio
- Superintendencia de la Economía Solidaria (Supersolidaria). (2023). *Informe de caracterización de usuarios*. Bogotá D.C.: República de Colombia.
- Superintendencia de la Economía Solidaria (Supersolidaria). (2020). *Política de servicio al ciudadano PO-GEGI-001*. Bogotá D.C.
- Superintendencia de la Economía Solidaria (Supersolidaria). (2022). *Plan de participación, grupos de interés y servicio al ciudadano*. Bogotá D.C.: República de Colombia.
- Superintendencia de la Economía Solidaria (Supersolidaria). (2022). *Política de gestión documental PO-GEDO-002*. Bogotá D.C.
- Superintendencia de la Economía Solidaria (Supersolidaria). (2023). *Informe de Participación, Grupos de Interés y Servicio al Ciudadano*. Bogotá D.C.: República de Colombia.
- Superintendencia de la Economía Solidaria (Supersolidaria). (2023). *Informe de rendición de cuentas construcción de paz*. Bogotá D.C.
- Superintendencia de la Economía Solidaria (Supersolidaria). (2023). *Marco Estratégico 2023-2026 Super-Visión Efectiva*. República de Colombia.
- Superintendencia de la Economía Solidaria (Supersolidaria). (2024). *Informe de Auditoría Gestión de Grupos de Interés – GEGI Comunicaciones*. Bogotá D.C.
- Superintendencia de la Economía Solidaria (Supersolidaria). (2023). *Informe de Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)*. Bogotá D.C.
- Superintendencia de la Economía Solidaria (Supersolidaria). (2022). *Informe del Modelo de Planeación y Gestión MIPG*. Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.

15. Anexos

Se adjuntan con el documento.

[Anexo 1. Normatividad](#)

Anexo 2. Plan de Trabajo

[Anexo 3. Interoperabilidad de la Política de Relacionamiento](#)

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	VERSIÓN
Octubre 2020	Versión inicial	000
Marzo 2024	Se adoptan lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y normatividad vigente respecto a las políticas de relación Estado - Ciudadano.	001