

**MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL
CIUDADANO**

MA-GEGI-001



Supersolidaria

**Superintendencia de la Economía Solidaria
Grupo de Servicio al Ciudadano
Febrero 2021**

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1. OBJETIVOS Y ALCANCE | 4 |
| 2. MARCO NORMATIVO | 6 |
| 3. DEFINICIONES | 9 |
| 4. CANALES DE ATENCIÓN | 11 |
| 5. ATRIBUTOS DE UN BUEN SERVICIO | 12 |
| 6. PROTOCOLOS | 13 |
| 6.1 PROTOCOLOS PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 13 |
| 6.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN GENERAL | 18 |
| 7. EVENTOS FUERA DE LA ENTIDAD | 22 |
| 8. FUNCIONES DEL PERSONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 23 |
| 8.1 REQUISITOS PARA UNA BUENA ATENCIÓN | 24 |
| 8.2 IMAGEN PERSONAL Y PUESTOS DE TRABAJO | 25 |
| 8.3 HABILIDADES Y APTITUDES DE QUIEN ATIENDE AL CIUDADANO | 25 |
| 9. HISTORIAL DE CAMBIOS | 27 |

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO | Código: MA-GEGI-001 |
| | | AGO-2023 |
| | | Revisión: 01 |

INTRODUCCIÓN

El servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado. La Constitución Política de Colombia en su artículo 2° vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos; así mismo, el Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNESC) se encarga de promover en las entidades de la Administración Pública del orden Nacional y Territorial una gestión pública que tenga como eje central el Servicio al Ciudadano y la Eficiencia Administrativa a través de la generación de Políticas Públicas en materia de Servicio al Ciudadano y el acompañamiento técnico a las entidades, con miras a mejorar sus estándares de atención y ofrecer un servicio acorde a las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos colombianos.

La Superintendencia de la Economía Solidaria, atenta al cumplimiento de las normas expedidas en la materia y conscientes de la importancia que el Servicio al Ciudadano, adopta los lineamientos en el presente documento que busca organizar de manera uniforme varios aspectos del servicio que se brinda a los ciudadanos, para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular un reclamo y/o denuncia, ya sea en forma presencial, telefónica o virtual.

Atendiendo lo anterior y para cumplir con su misión, la Superintendencia de la Economía Solidaria está comprometida con un Modelo de Gestión Administrativa transparente que permite una atención al ciudadano que sea oportuna, eficaz y eficiente. En el marco de este compromiso, la Superintendencia orienta su gestión hacia el fortalecimiento de su capacidad tanto para generar y entregar información pública a los ciudadanos, así como para generar herramientas que garanticen el control social, para el adecuado diseño e implementación de un Modelo de Atención al Ciudadano.

El presente manual define, entre otros aspectos, los fundamentos constitucionales sobre el servicio al ciudadano, las modalidades y medios de interacción ciudadana en la Superintendencia así como las recomendaciones para el manejo de los diferentes tipos de usuarios.

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

1. OBJETIVOS Y ALCANCE

OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos de Servicio al Ciudadano mediante la implementación de políticas de servicio y protocolos de atención que contribuyan con la adecuada interacción de servidores públicos y agentes de atención al ciudadano y la comunidad en general.

OBJETIVO ESPECIFICO

Brindar a los funcionarios y/o servidores públicos de la Superintendencia las herramientas adecuadas con el fin de prestar una eficiente, eficaz y efectiva atención y servicio a los ciudadanos superando las expectativas de nuestros peticionarios frente a las consultas, trámites y servicios solicitados ante la Entidad por cualquiera de los canales establecidos.

ALCANCE

Aplica desde el momento en que se tiene el primer encuentro con el ciudadano cliente recogiendo su trámite, servicio y solicita información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y el Estado y recibiendo su petición, queja, reclamo, denuncia y sugerencia a través de los canales de atención que brinda la entidad, hasta la entrega de las respuestas al ciudadano dentro del tiempo legalmente establecido.

La Circula Básica Jurídica, contempla que la Superintendencia de la Economía Solidaria atenderá las peticiones, quejas y reclamos que toda persona tiene derecho a presentar de acuerdo con los lineamientos constitucionales y legales vigentes, en relación con los asuntos de su competencia.

Las solicitudes que se presenten ante la Superintendencia deberán dirigirse de manera respetuosa y podrán formularse verbalmente o por escrito, o por cualquier medio que permita su conocimiento, inclusive a través de mecanismos técnicos o electrónicos, siempre que sea posible verificar la identidad del peticionario y la fecha de recibo de las mismas.

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

2. MARCO NORMATIVO

| NORMA | OBJETO |
|-----------------------------------|---|
| Constitución Política de Colombia | Artículo 2: mencionan los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación. Artículo 20: toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial. Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Artículo 74: Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. |
| Ley 1757 de 2015 | Por medio de la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. |
| Ley 1755 de 2015 | Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición |
| Ley 1712 de 2014 | Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones. |
| Ley 1618 de 2013 | Por medio de la cual garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad. |
| Ley 1581 de 2012 | Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales |
| Ley 1474 de 2011 | Estatuto Anticorrupción. Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. |
| Ley 1437 de 2011 | Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. |
| Ley 1346 de 2009 | Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. |
| Ley 1306 de 2009 | “Por la cual se dictan normas para la Protección de Personas con Discapacidad Mental y se establece el Régimen de la Representación Legal de Incapaces Emancipados” |
| Ley 962 del 2005 | Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. |
| Ley 872 del 2003 | Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. |

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

| NORMA | OBJETO |
|----------------------|---|
| Ley 734 de 2002 | Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. |
| Ley 454 de 1998 | Por la cual se determina el marco conceptual que regula la Economía Solidaria. Artículo 36: dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten. |
| Ley 489 de 1998 | Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. |
| Ley 361 de 1997 | Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y otras disposiciones legales que se expidan sobre la materia en la Declaración de los Derechos Humanos. |
| Ley 324 de 1996 | Por el cual se crean algunas normas a favor de la población sorda. |
| Ley 190 de 1995 | Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. |
| Decreto 1166 de 2016 | Por el cual se adiciona el capítulo 12 del Título 3 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente |
| Decreto 2573 de 2014 | Gobierno en línea. Señala la excelencia en el servicio al ciudadano. |
| Decreto 1377 de 2013 | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012. Ley de Habeas Data. |
| Decreto 019 de 2012 | Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. |
| Decreto 2693 de 2012 | Por el Cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones. |
| Decreto 2641 de 2012 | Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011. |
| Decreto 1474 de 2011 | Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. |
| Decreto 2623 de 2009 | Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. |
| Decreto 1151 de 2008 | Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones. |
| Decreto 1599 de 2005 | Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano. |

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

| NORMA | OBJETO |
|-----------------------------------|---|
| Decreto 1538 de 2005 | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997, mediante la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones. |
| Decreto 186 de 2004 | Modifica la estructura de la Superintendencia. Artículo 3: dar trámite a las quejas |
| Decreto 2232 de 1995 | Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así mismo el sistema de quejas y reclamos |
| Decreto 2150 de 1995 | Por el cual ordenan a las Entidades del Gobierno crear horarios extendidos de atención al público, no coincidentes con la jornada laboral común, para que la ciudadanía pueda cumplir sus obligaciones y adelantar los trámites frente a las mismas. |
| Conpes 3654 de 2010 | Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos. |
| Conpes 3650 de 2010 | Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea |
| Conpes 3649 de 2010 | Política Nacional de Servicio al Ciudadano |
| NTC 6047 | Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos |
| NTC 5854 | Accesibilidad a páginas Web y el Manual de Gobierno en Línea vigente. |
| NTC 4140 | Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, pasillos Corredores |
| NTC 4143 | Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, rampas fijas |
| NTC 4245 | Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, escaleras |
| NTC 4201 | Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, equipamientos, bordillos, pasamanos y agarraderas. |
| NTC 4145 | Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, ascensores |
| Naciones Unidas 2016 | Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y protocolo facultativo. |
| Directiva Presidencial 04 de 2012 | Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública. |
| Sentencia C-043/17 | NORMAS PARA LA PROTECCION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL Y REGIMEN DE LA REPRESENTACION LEGAL DE INCAPACES EMANCIPADOS-Reemplazo del vocablo "discapacitado" por las expresiones "de la persona en situación de discapacidad" acorde con el trato digno y no discriminatorio debido a esa población. |

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

| NORMA | OBJETO |
|---|---|
| Resolución 2017400001975 de 2017 | Por la cual se suprime el Grupo Interno de Trabajo de la Participación Social y Atención al Ciudadano y crea el Grupo Interno de Trabajo d Servicio al Ciudadano en la Superintendencia de la Economía Solidaria. |
| Resolución 2016100007535 de 2016 | Por la cual se reglamenta el trámite interno de derecho de petición en la Superintendencia de la Economía Solidaria. |
| Circular Básica Jurídica de 2015 | Recopilación de la normatividad jurídica expedida por esta Superintendencia. |

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

3. DEFINICIONES

Acción de Tutela. Es un mecanismo de defensa judicial a disposición del ciudadano para solicitar a un Juez la protección rápida y efectiva de sus derechos fundamentales cuando éstos son amenazados o vulnerados por una autoridad o por un particular.

Ciudadano. Persona natural, entidad pública o privada que recibe un producto o servicio. Incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios finales.

Confidencialidad. Es fundamental tener presente que determinada información a cargo de la Superintendencia está amparada por reserva legal, es decir, no puede suministrarse a cualquier persona; siendo necesario tener certeza sobre la Entidad del solicitante.

Consulta. Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, entidad pública o privada, a la Superintendencia relacionada con temas a cargo de la entidad, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución para el solicitante.

Consulta Previa. Es un mecanismo de participación y un proceso mediante el cual el Estado garantiza a los grupos étnicos la información sobre un proyecto y la participación en la identificación de los impactos y medidas de manejo y control con la finalidad de garantizar supervivencia cultural.

Denuncia. Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Derecho de Petición. Es el derecho que asiste a las personas naturales y jurídicas de presentar peticiones respetuosas de interés general o particular ante las autoridades o ante particulares que cumplan con alguna función pública, con el fin de ser resueltas pronta y efectivamente.

Grupo de Interés: Los grupos de interés (Stakeholders), son personas y organizaciones que están interesadas e involucradas con la entidad que usted representa e interactúan con la misma, la identificación de las expectativas, necesidades y canales de comunicación con sus grupos de interés es fundamental para el desarrollo de la estrategia.

Es importante aclarar que los grupos de interés abarcan un importante abanico de actores, que van desde sus mismos compañeros de trabajo, directivas, autoridades públicas, ciudadanía, proveedores, entre otros.

Participación ciudadana. Es un instrumento de política pública ideado para lograr un desarrollo organizado y equitativo de la sociedad, a partir de la creación de espacios participativos para la

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

ciudadanía

Petición. Toda solicitud respetuosa que presenta el ciudadano a la Entidad.

PQRS. Denominación utilizada para referirse a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Protocolo de Atención. Es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso de atención con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico.

Queja. Es la manifestación de insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad, la conducta o actuar de las entidades vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Reclamo. Es la declaración de insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica o su representante referida a la deficiente o mala prestación de un servicio.

Servicio al ciudadano. Los ciudadanos son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo. El servicio y atención al ciudadano está dirigido a facilitar la relación del Estado con los ciudadanos, garantizando sus derechos en el marco de la ley.

Solicitud de Información. Es el requerimiento que hace un ciudadano o una entidad con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios y actividades desarrolladas por la entidad.

Solicitud de documentos. Es la encaminada a solicitar copia de documentos que reposan en la entidad y que no cuentan con reserva legal.

Sugerencia. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Trámite. Interacción o encuentro entre la Administración Pública y los ciudadanos, que tiene como propósito facilitar el ejercicio de sus derechos. Es determinado por un agente externo a la Entidad, según una serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que han de llevar a cabo los usuarios para obtener un determinado producto o servicio.

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO | Código: MA-GEGI-001 |
| | | AGO-2023 |
| | | Revisión: 01 |

4. CANALES DE ATENCIÓN

La Superintendencia de la Economía Solidaria ha dispuesto los siguientes canales de comunicación para el servicio de la ciudadanía:

| CANALES | | | |
|------------------------------------|--|--|--------------------------------------|
| CANAL | MECANISMO | UBICACIÓN | HORARIO DE ATENCIÓN |
| Atención Presencial y Preferencial | Centro de Servicio al Ciudadano CAU | Carrera 7 No. 31-10. Piso 11 (Bogotá) | Lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm |
| | Atención por Correspondencia | | |
| Atención Telefónica | Centro de Servicio al Ciudadano CAU | 7 560 557 ext. 10127, 10129, 10234 y 10252 | Lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm |
| | Atención de denuncias por corrupción | 7 560 557 ext. 10258 | |
| Virtual | Correo Institucional Atención al Ciudadano | atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co | Lunes a viernes de 8:30 am a 4:30 pm |
| Virtual | Aplicativo Pagina Web | http://www.supersolidaria.gov.co/pqrs/add | 24 horas |

| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

5. ATRIBUTOS DE UN BUEN SERVICIO

Los seis atributos del buen servicio al ciudadano

Efectivo: Responde a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidores públicos.

Amable: Es la manera respetuosa, gentil y sincera, de brindar el servicio, otorgándole al ciudadano la importancia que se merece.

Oportuno : Es ágil y se presta en el tiempo establecido y en el momento requerido.

Confiable: Se presta de tal forma que los ciudadanos confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

Digno: El servicio se ofrece con respeto y consideración por el ser humano.

Formador de ciudadanos: El buen funcionario informa con claridad a los ciudadanos sobre sus dchos y deberes a los servicios que se brinda la, orienta con precisión sobre cómo proceder en cada caso.

5.1 DECÁLOGO DEL BUEN SERVICIO

El Código de Ética de la Superintendencia contiene un capítulo especial sobre el buen servicio a los usuarios. Allí se incluye el decálogo de servicio y los derechos de los usuarios, los cuales se integran a este manual. Adicionalmente, se señalan los deberes de los usuarios, por considerarse necesario para una sana relación entre las partes.

Para los funcionarios de la Superintendencia:

- El usuario es la persona más importante en la entidad.
- El usuario no depende de nosotros, nosotros dependemos del usuario.
- El usuario no interrumpe nuestro trabajo; es el propósito de nuestro trabajo.
- El usuario nos hace el favor de consultarnos. Nosotros no le hacemos ningún favor sirviéndolo, simplemente cumplimos nuestra misión.

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

- El usuario es parte de la entidad, es su verdadero dueño.
- El usuario no es una fría estadística, sino una persona con sentimientos y emociones, igual que usted. Trate al usuario mejor de lo que desearía que a usted lo trataran.
- El usuario no es alguien con quien discutir o a quien ganarle con astucia.
- Nuestro trabajo es satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los usuarios, disipar sus temores y resolver sus quejas.
- El usuario merece que usted le trate con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que usted pueda brindarle.
- El usuario es parte vital de nuestra entidad. Recordemos: sin nuestros usuarios, no tendríamos actividad laboral. Nosotros trabajamos para nuestros usuarios.

5.2 DERECHOS DEL USUARIO

El usuario de la Superintendencia tiene derecho:

- A un servicio profesional y respetuoso
- A un servicio eficiente, efectivo y oportuno.
- A medios accesibles para la comunicación de opiniones, peticiones, quejas y reclamos.
- A obtener respuesta a sus solicitudes.
- A obtener información que no tenga carácter reservado.

5.3 DEBERES DEL USUARIO

Los siguientes son los deberes de los usuarios que ingresan a la Superintendencia y las actuaciones prohibidas.

- Portar en lugar visible la identificación de visitante.
- Tratar con respeto al personal de la Superintendencia
- Respetar el turno asignado.
- Presentar la documentación completa, veraz y actualizada al requerir un servicio.
- Respetar y colaborar con el cumplimiento de las normas de la institución.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones y servicios de la institución.
- Acatar los horarios de atención establecidos.
- Los menores de edad, ancianos o personas con limitaciones físicas o mentales deben ingresar y permanecer en compañía de un adulto responsable.

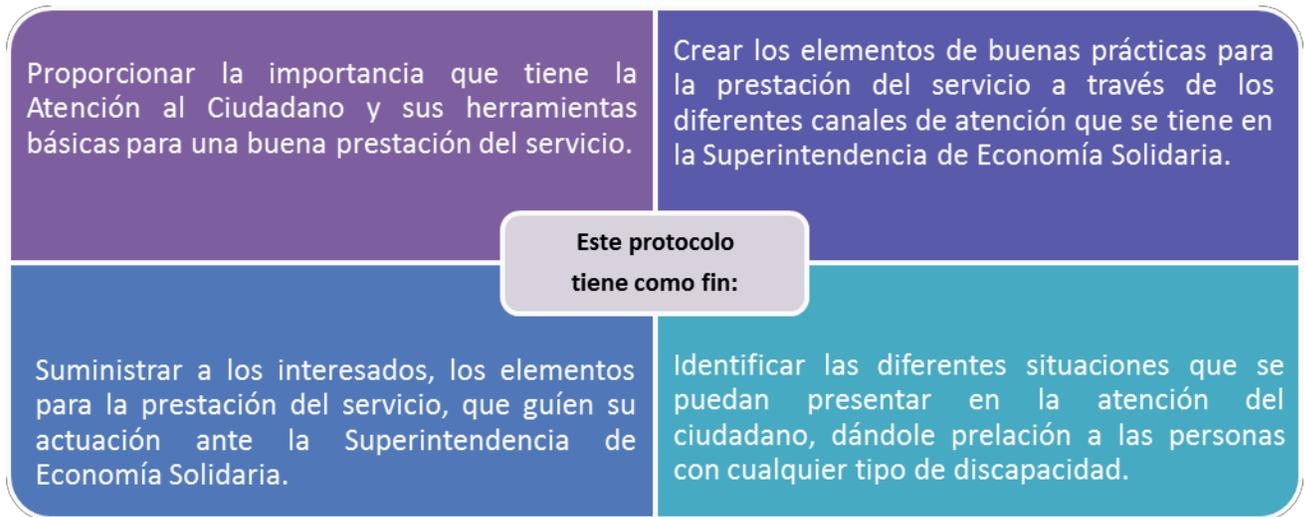
ESTÁ PROHIBIDO

- Ingresar armas ó cualquier elemento que se considere peligroso.
- Ingresar licor o sustancias ilegales o bajo sus efectos.
- Fumar dentro de las instalaciones.
- Ofrecer dádivas a los funcionarios.
- Circular en las áreas restringidas.

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

6. PROTOCOLOS

La finalidad de los protocolos es:



6.1. PROTOCOLOS PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Atención preferencial para el acceso de personas con algún tipo de limitación

La atención preferencial es la atención que se da prioritariamente a ciudadanos con situaciones especiales, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja.

Se debe utilizar una terminología apropiada ya que algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla, para esto tenga en cuenta la siguiente tabla:

| Expresión Incorrecta | Expresión Correcta |
|-----------------------|---|
| Discapacitado | Persona con discapacidad o en condición de discapacidad |
| Defecto de nacimiento | Discapacidad congénita |
| Deforme | Persona con discapacidad congénita |
| Enano | Persona de talla baja |
| | Persona con acondroplasia |

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

| | |
|---------------------------------|--|
| (El) Ciego | Persona ciega |
| | Persona con discapacidad visual |
| Semoviente | Persona con baja visión |
| (El) Sordo Mudo Sordomudo | Persona sorda o discapacidad auditiva Persona que no habla en lengua oral |
| Hipoacúsico | Persona Hipoacúsica. Baja audición, estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación |
| | Con limitación auditiva |
| Invalído - Minusválido | Persona con discapacidad física |
| Tullido | |
| Lisiado | |
| Paralítico | |
| Confinado a una silla de ruedas | Persona usuaria de silla de ruedas |
| Mutilado | Persona con amputación |
| Cojo | Persona con movilidad reducida |
| Mudo | Persona que no habla en lengua oral |
| Retardado mental | Persona con discapacidad intelectual |

Cuando llegue una persona con algún tipo de discapacidad a nuestro Centro de Atención al Ciudadano (CAU), los servidores deben darle una atención preferencial, pero sin hablarles en un tono añorado, consentirles la cabeza y tener otro tipo de comportamientos infantil.

Cuando las personas en condición de discapacidad lleguen con un acompañante o un intérprete, el servidor público que le corresponda su atención debe dirigirse a ellos desde el inicio de la conversación, ya que serán ellos quienes indicarán quien es la persona que impondrá la petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia.

El Servidor del CAU, deberá permitir que los usuarios expresen sus propias necesidades, no asumir o presuponer situaciones o información que no le hayan manifestado y tampoco deben tratar de adivinar lo que quieren expresar, se les debe dar el tiempo que requieran para manifestar su petición.

El Servidor deberá verificar que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para deberá solicitar que le explique lo informado y de ser necesario se debe repetir la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de esta.

Los servidores públicos que atienden el Centro de Atención al Ciudadano en esta Superintendencia deberán tener cuidado con el lenguaje utilizado, no utilizar términos

| | | |
|---|---|--|
| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

discriminatorios como minusválido, invalido, discapacitado, lisiado, sordomudo, tullido, paralítico, cojo, etc.... que puedan ofender, recordar que el término apropiado es persona con discapacidad.

Con el fin de atender a la población sorda 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 Relevos 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.

Los servidores públicos deberán tratar al ciudadano con naturalidad y no hacer, ni decir nada que le incomode, no hacer comentarios imprudentes, ni gestos o miradas que les afecte su dignidad.

En la Superintendencia de la Economía Solidaria, la primera persona que recibe a los ciudadanos(as) es el personal de seguridad, quien debe:

- ✓ Interrogar de forma cortés el servicio o necesidad de información requerida por el ciudadano.
- ✓ Orientar al usuario hacia el servidor que atenderá su solicitud.
- ✓ Entregar el turno que le corresponde y hacerlos ingresar de manera inmediata.
- ✓ Avisar al servidor de la presencia de la persona en condiciones especiales de que trata este Protocolo, para que sea atendida de forma preferencial.

El responsable del punto de atención deberá:

- ✓ Darle la bienvenida a la Superintendencia.
- ✓ Establecer cuál es el tipo de tratamiento que debe otorgarle a la persona según su estado particular.
- ✓ Averiguar el servicio que requiere.
- ✓ Disponer lo pertinente para darle prioridad en atención a la persona.
- ✓ Si hay más personas en espera con atención preferencial para esta población, deben ser atendidos en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación física y sensorial particular de cada uno.

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

2. Adultos mayores y mujeres embarazadas

- ✓ Se deben destinar un área donde puedan esperar para ser atendidos.
- ✓ Se les debe dar prioridad en la atención, respetando el turno por orden de llegada entre el grupo que representan

3. Personas con discapacidad sensorial visual ciegas o con baja visión

Dentro de la discapacidad sensorial, encontramos la discapacidad visual y la discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la visión o la audición. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos.

Para lo cual el servidor público deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ Informarle sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- ✓ Orientarlo sobre donde se encuentran los objetos que puede requerir o con los que puede tropezar
- ✓ Usar el vocabulario normal, no pedir disculpas por utilizar palabras como ver, observar, etc.
- ✓ Si la persona pide ayuda para moverse posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propio.
- ✓ Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo.
- ✓ Se sugiere utilizar expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de la documentación”, “voy a sacar una fotocopia de...” con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.
- ✓ Oriente con claridad referente al espacio, utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- ✓ Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad.
- ✓ Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- ✓ Debemos prestar su ayuda, siempre y cuando sea solicitada.
- ✓ Se deben eliminar obstáculos como: objetos tirados en el suelo, cables de corriente que obstaculicen el paso, ubicación de materas, otros).
- ✓ Se debe señalizar los vidrios y puertas transparentes.²

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

4. Personas con discapacidad sensorial auditiva, sordas o hipoacúsicas

- ✓ Los servidores públicos deberán:
- ✓ Hablarle de frente a la persona, articulando cada palabra de forma clara y pausada.
- ✓ Evitar voltear la cara cuando esté hablando o taparse la boca ya que esto le dificulta a la persona leer los labios.
- ✓ No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- ✓ Cuidar el lenguaje corporal debido a que la información visual cobra especial importancia.
- ✓ Si no entiende lo que la persona trata de decir, pida amablemente que repita o que lo escriba. No aparente haber entendido.
- ✓ Si utiliza la escritura para comunicarse procurar ser breve y claro.

5. Personas con discapacidad física o motora

Una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades, para lo cual debemos tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Si la persona está en silla de ruedas, debe ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- ✓ Si la persona utiliza bastón, caminador o muletas no tocar ni cambiar los instrumentos de lugar.

6. Personas con discapacidad cognitiva

La discapacidad cognitiva inicia desde el nacimiento y antes de los 18 años; se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, por lo que el servidor público deberá:

- ✓ Brindar la atención de forma visual, utilizando mensajes concretos y cortos.
- ✓ Tener paciencia tanto al hablar como al escuchar porque es posible que la persona se demore más en entender los conceptos.

7. Personas con discapacidad mental

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. El servidor que atienda personas con esta situación debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Al dirigirse a ellos deberá hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar su petición.
- ✓ Evitar entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- ✓ Confirmar que la información ha sido comprendida
- ✓ Tener en cuenta las opiniones expresadas por el ciudadano

8. Atención a personas de talla baja

La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad, por lo que el servidor público deberá:

- ✓ Tratar al ciudadano según su edad cronológica.
- ✓ Buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

² Guía para periodistas "Discapacidad: claves para verla, oírla y comprenderla". Fundación Saldarriaga Concha, 2012. Aportes de instituciones y personas que participaron en los grupos focales de validación de esta Guía.

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

9. Grupos Étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenquearas o raizales y pueblos gitanos.

Para permitir la inclusión social, la entidad cuenta con el programa de cualificación de que trata el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 de 2016 - Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. *Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.*

Cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

Algunos mecanismos que la entidad puede acceder:

- ✓ Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita interprete.
- ✓ En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- ✓ Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- ✓ Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.
- ✓ Si no es posible atender a través de señas la solicitud verbal por falta de interprete, se solicitará grabar a través de algún medio tecnológico en el lenguaje étnico la solicitud o se pedirá que realice la petición escrita en el lenguaje étnico y se radicará, a lo cual se procederá a buscar un interprete y se emitirá la respuesta en español y en lenguaje étnico mencionado por la peticionaria.

6.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN GENERAL

1. Peticiones Verbales

Si un ciudadano expresa su interés en presentar una petición verbal, el servidor público recibirá la petición a través del formato F-INCI-AS-001 Trámites PQRSD, donde registrará la información que aporte el ciudadano y le entregará el documento para la firma, se radicará y se le entregará

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

una copia del documento radicado.

Lo anterior para dar cumplimiento en el preceptuado en el Decreto 1166 de 2016 y promover la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad.

2. Atención Telefónica

En la aplicación del protocolo de atención telefónica, se debe tener presente que toda la percepción del buen servicio es auditiva, por ello se debe seguir el siguiente protocolo para reflejar el buen servicio que dispone la Superintendencia de Economía Solidaria mediante este canal de interacción con los ciudadanos:

Al contestar una llamada, cada uno de los funcionarios o contratistas asignados a las diferentes áreas de la Superintendencia, debe seguir la siguiente guía de saludo:

| DEPENDENCIA | GRUPO | COMO SALUDAR |
|------------------------------|--|---|
| Recepcionista PBX | Conmutador | Superintendencia de la Economía Solidaria, buenos días. Le habla... ¿En qué puedo ayudarle? |
| Despacho | Secretaria | Despacho, buenos días. Le habla ... |
| | Asesor | Oficina asesora, buenos días. Le habla... |
| | Comunicaciones | Comunicaciones, buenos días. Le habla... |
| Delegatura Financiera | Secretaria y atención de quejas | Delegatura Financiera, buenos días. Le habla... |
| | Grupo de Supervisión | Grupo de Supervisión, buenos días. Le habla... |
| | Grupo Jurídico | Grupo Jurídico, buenos días. Le habla... |
| | Grupo Asuntos Especiales | Asuntos Especiales, buenos días. Le habla... |
| Delegatura asociativa | Secretaria y atención de quejas | Delegatura Asociativa, buenos días. Le habla... |
| | Grupo de Supervisión | Grupo de Supervisión, buenos días. Le habla... |
| | Grupo Jurídico | Grupo Jurídico, buenos días. Le habla... |

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

| DEPENDENCIA | GRUPO | COMO SALUDAR |
|---|--|--|
| | Grupo Asuntos Especiales | Asuntos Especiales, buenos días. Le habla... |
| | Grupo de Registro | Grupo de Registro, buenos días. Le habla... |
| Secretaria General | Secretaria | Secretaría General, buenos días. Le habla... |
| | Talento Humano | Talento Humano, buenos días. Le habla... |
| | Nómina | Nómina, buenos días. Le habla... |
| | Capacitación y Bienestar | Capacitación, buenos días. Le habla... |
| | Contribuciones y cobranzas | Contribuciones, buenos días. Le habla... |
| | Grupo Administrativo y Financiero | Grupo Administrativo, buenos días. Le habla... |
| | Almacén | Almacén, buenos días. Le habla... |
| | Tesorería | Tesorería, buenos días. Le habla... |
| | Servicios Generales | Servicios Generales, buenos días. Le habla... |
| | Archivo | Archivo, buenos días. Le habla... |
| | Correspondencia | Correspondencia, buenos días. Le habla... |
| Oficina de Planeación y Sistemas | Secretaria | Oficina de Planeación, buenos días. Le habla... |
| | Área de Planeación | Planeación, buenos días. Le habla... |
| | Área de Sistemas | Sistemas, buenos días. Le habla... |
| Oficina Jurídica | Todos los funcionarios | Oficina Jurídica, buenos días. Le habla... |
| Oficina de Control Interno | Todos los funcionarios | Control Interno, buenos días. Le habla... |

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

Se debe asegurar el área de trabajo con los elementos necesarios y en buen funcionamiento del teléfono, bases de información, libreta de apuntes y demás elementos que se requieran acorde a la labor asignada y de la atención que se debe brindar y seguido a ello el servidor público deberá cumplir con lo siguiente:

- ✓ Mantener una tonalidad de voz homogénea y amigable.
- ✓ De acuerdo con los estándares internacionales, las llamadas deberán atenderse máximo al tercer timbre del aparato telefónico.
- ✓ No consumir alimentos o bebidas o masticar chicle cuando se está atendiendo el teléfono.
- ✓ Saludo: Se menciona el nombre completo de la entidad “Superintendencia de la Economía Solidaria”, buenos días o tardes según sea el caso, habla con... en que le puedo colaborar.
- ✓ Atención al requerimiento: Escuchar atentamente y comprender la expresión de las necesidades de la solicitud o petición de la persona que se encuentra en línea.
- ✓ En el caso que sea necesario validar la identidad de la persona, realizar preguntas básicas como: Me confirma (por favor) su documento de identidad o NIT de la empresa, me indica cuál es su petición o solicitud.
- ✓ Verificar en el sistema de requerirse y si se está demorando en conseguir o verificar la información que necesita nuevamente decir permítame un momento sigo verificando la información, hacerle saber al ciudadano que se encuentra en la línea que se está trabajando en su solicitud.
- ✓ No dejar a la persona esperando demasiado tiempo (40 Segundos es el tiempo máximo sugerido).
- ✓ Al transferir una llamada deberá verificar la aceptación y disponibilidad antes transferir la llamada.
- ✓ Se debe atender con claridad, con una buena vocalización para que el Ciudadano comprenda el mensaje que queremos transmitir.
- ✓ Se debe ser persuasivo y contundente en la comunicación, para ello es importante hacer énfasis en las palabras claves de la conversación.
- ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrarlos en el formato correspondiente, que permitan ser analizados posteriormente.
- ✓ Debemos darle al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

comunicación.

- ✓ Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al ciudadano.
- ✓ En el caso de no solucionar de fondo el requerimiento indicar los pasos a seguir y el tiempo de respuesta estimado.
- ✓ Si existen cambios en los números telefónicos de contacto de la entidad, la Oficina de Comunicaciones difundirá la novedad a través de los diferentes medios de comunicación de la entidad.
- ✓ En el sitio donde funciona la atención telefónica, no se deben mantener radios encendidos, ni otros ruidos dificulten la comunicación y proyectan una mala imagen de la institución.
- ✓ Los teléfonos móviles y fijos de los servidores deberán permanecer con un volumen discreto o en vibración.
- ✓ La atención a través del canal telefónico debe hacerse en jornada continua en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Despedida:

- ✓ Sr(a) (Nombre del Ciudadano) le puedo colaborar en algo más.
- ✓ Gracias por haberse comunicado con (Nombre de la entidad), que tenga un buen (día, tarde, noche), recuerde que le hablé (Nombre de la persona que atendió la llamada).

Transferencia de una Llamada:

- ✓ Transferir solo las llamadas que no se está en capacidad de atender.
- ✓ Explicar al ciudadano el por qué no se puede resolver o finalizar el trámite y transferir la llamada al funcionario competente.
- ✓ Informar al ciudadano el nombre de la persona que va a recibir la transferencia, el número telefónico y extensión, en caso de que la llamada se corte.
- ✓ Asegurarse de no colgar hasta que la persona a quien se le está transfiriendo la llamada este al teléfono e informar a quien le transfiere la llamada, el nombre de quien llama y el asunto a tratar.
- ✓ Cuando un funcionario reciba una llamada transferida, debe presentarse, llamar al usuario por su nombre y verificar con una breve reseña la información que ha recibido.

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

3. Atención de PQRSD, a través del Sistema de Gestión Documental eSigna.

Cuando se reciba una comunicación a través del Sistema de Información Documental eSigna, se deberá revisar la petición con el fin de determinar si le corresponde al Grupo de Servicio al ciudadano dar respuesta a la petición, de lo contrario solicitar al coordinador del Grupo su reasignación al área correspondiente.

En caso que corresponda dar respuesta dentro del Grupo de Servicio al Ciudadano, este se deberá clasificar de acuerdo con el tiempo de respuesta establecido por la Ley 1755 de 2015, tal como se describe a continuación:

| LEY 1755 DE 2015 | | |
|-------------------------------|--|--|
| CARACTERÍSTICA DE LA PETICIÓN | OBJETO | TÉRMINOS |
| General | Cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición, solicitud reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio | (15) Quince días siguientes al recibo |
| Documentos y de Información | Requerimiento de algún tipo de información, consultas y solicitudes de copias | (10) Diez días siguientes al recibo |
| Consulta | Petición mediante la cual se eleva una consulta a las autoridades | (30) Treinta días siguientes al recibo |
| Petición Incompleta | En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo | (10) Diez días siguientes al recibo |
| Peticiones entre Autoridades | Cuando una autoridad formule una petición de información | (5) Cinco días siguientes al recibo |

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

Cuando la solicitud escrita no sea competencia de la Superintendencia, se deberá remitir a la entidad competente e informar al peticionario sobre el traslado.

4. Atención a través de correo electrónico

En el cuerpo del correo deben estar presente los logos de la entidad y la firma del funcionario que envía el mensaje aprobado y se debe tener presente:

- ✓ Utilizar normas de cortesía (Saludar, encabezado, contenido y despedirse al final). Es importante el uso de palabras correctas, que no se presten para confusión, no cometer faltas de ortografía ni de gramática.
- ✓ Antes de enviar un mensaje, se debe asegurar que está escrito con corrección y claridad.
- ✓ Utilizar siempre el campo "Asunto": el destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezamiento.
- ✓ Utilizar fuentes y tamaño de letra establecidos por la Superintendencia, que permitan su fácil lectura y omitir utilizar estilos ni adornos innecesarios, sin colores, tamaños, negritas, etc.
- ✓ No escribir en mayúscula sostenida. Escribir en mayúsculas en Internet equivale a gritar, se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para enfatizar y subrayar.
- ✓ Escribir por párrafos para que el mensaje quede mejor estructurado, y sepáralos con líneas en blanco, para no cansar con su lectura.
- ✓ Cuando se envíen copias de un correo a varias personas, colocar la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (cuentas de correo ocultas). De esa forma se evitar dar a conocer las direcciones de terceras personas.
- ✓ Evitar el envío de archivos adjuntos demasiado pesados. Enviarlos solo cuando sea necesarios y advertir sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje, estos archivos adjuntos deben ser enviados en formatos inmodificables como PDF.

7. EVENTOS FUERA DE LA ENTIDAD

En las Ferias de Atención al Ciudadano u Otros Eventos Similares, que hacen parte del canal presencial, cuando la Superintendencia de Economía Solidaria asista ferias de servicio al ciudadano, encuentros solidarios, visitas u otros eventos que realizan las diferentes entidades vigiladas de la Superintendencia, para ofrecer sus servicios se debe tener en cuenta como mínimo las siguientes consideraciones:

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

- Dar la bienvenida a todos los invitados.
- En el evento se debe contar con los elementos distintivos institucionales de la imagen corporativa como, por ejemplo: el personal con la identificación de la entidad, telón publicitario - afiche y entrega de elementos de publicidad y los que sean necesarios para la identificación de la Superintendencia de Economía Solidaria.

El lugar de ubicación de la Superintendencia de Economía Solidaria dentro del evento debe tener el acompañamiento del personal de atención al ciudadano el cual puede resolver diversas inquietudes sobre los trámites que requieren los ciudadanos sobre esta entidad para orientarlos de una forma clara y precisa.

8. FUNCIONES DEL PERSONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Resolución 2017400001975 de 26 de abril de 2017, por la cual se crea el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano en la Superintendencia de la Economía Solidaria, describe las siguientes funciones:

En materia de atención al ciudadano:

1. Recibir, tramitar y/o dar respuestas en los términos de ley a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (en adelante PQRSD) y /o requerimientos especiales, que sean radicados a través de los medios que tiene dispuestos la Superintendencia para la recepción de estas.
2. Dar plena observancia a las disposiciones legales que reglamenten la atención y/o procedimiento que debe adelantarse con ocasión de las PQRSD
3. Trasladar a quien corresponda dentro del término establecido en la Ley, las PQRSD que no sea de competencia de la Superintendencia de la Economía Solidaria, enviando copia del oficio remisorio al peticionario.
4. Remitir al despacho del Superintendente de la Economía Solidaria, copia de los requerimientos emanados de las entidades del poder legislativo, ejecutivo y judicial, así como de los órganos de control.
5. Recepcionar y dar respuesta de las peticiones verbales realizadas por los usuarios a través de los diferentes canales de comunicación implementados.
6. Diseñar e implementar estrategias para disminuir el flujo de PQRSD recibidas por esta Superintendencia.
7. Elaborar estadísticas e informes sobre las PQRSD y/o requerimientos especiales, recibidos y atendidos por la entidad.
8. Proyectar y presentar los indicadores de calidad y los planes de mejoramiento relacionados con el grupo.
9. Asistir y soportar las reuniones en las que se requieren temas relacionados con las funciones del grupo.
10. Garantizar el adecuado tratamiento de datos personales de todas las personas que

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

presenten PQRSD ante esta Superintendencia.

11. Propender por la estandarización de formatos de respuesta utilizados con ocasión de las PQRSD.
12. Dar Aplicabilidad integral a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, conforme a su competencia.
13. Las demás que se relacionen con las necesidades para la atención integral al Ciudadano.

En materia de participación ciudadana:

1. Formular las políticas de servicio al ciudadano, para aprobación del Comité Directivo, coordinar y realizar seguimiento a sus actividades.
2. Dar cumplimiento a las actividades relacionadas con participación ciudadana aprobadas en los Planes Operativos Anuales, para cada vigencia.
3. Generar la información para la actualización del espacio de atención y participación ciudadana, en la página web.
4. Elaborar los índices de participación ciudadana.
5. Implementar los procesos y procedimientos en el sistema de gestión de calidad de la Superintendencia.
6. Definir e implementar la metodología de medición de satisfacción de ciudadano.
7. Fomentar en la Superintendencia el uso de herramientas de Chat y Foro Virtual.
8. Remitir al área competente la información que resulte de interés público, a efectos de su divulgación.
9. Socializar los resultados y logros de la participación y satisfacción de la ciudadanía.
10. Aplicar las acciones de mejora que surjan de la atención a la ciudadanía.
11. Participar en Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano
12. Apoyar las audiencias de rendición de cuentas que realice la entidad y los eventos de carácter regional y nacional que convoque la Superintendencia.
13. Participar en los encuentros, ferias, foros y convenciones convocados o en los que participe la Superintendencia.
14. Velar por el cumplimiento de la normatividad aplicable.
15. Estructurar espacios de interacción académica y/o sectorial que permita divulgar las políticas del servicio al ciudadano de la Superintendencia.
16. Las demás que se relacionen con el fomento a la participación ciudadana en esta Superintendencia.

8.1 REQUISITOS PARA UNA BUENA ATENCIÓN

- ✓ Dirigirse al ciudadano de una forma afable, respetando su estatus, señor(a) o señorita dependiendo cual sea el caso, durante toda la conversación. Utilice el nombre, esto personaliza la conversación y genera una percepción de interés por el ciudadano.

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

- ✓ Dedicarse a la atención exclusiva del ciudadano, esto le hará sentir que él o ella merecen toda su atención y asienta en señal de comprensión.
- ✓ Hablar en un tono moderado, perceptible y modular bien, mantenga contacto visual con el ciudadano mientras le atiende y sonría de vez en cuando.
- ✓ Mantener una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano le está manifestando.
- ✓ Mantener la calma aún en situaciones en las que el ciudadano lo pretenda sacar de casillas o incomodar.
- ✓ No conversar por teléfono, ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo atiende.
- ✓ No usar aparatos electrónicos de uso personal (audífonos, chatear o uso de celulares) durante la atención al ciudadano.
- ✓ No tutear al ciudadano, ni utilizar frases afectuosas hacia ellos.
- ✓ No lanzar juicios de valor respecto de la situación del ciudadano, ni tampoco crearle falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.

8.2 IMAGEN PERSONAL Y PUESTOS DE TRABAJO

Otros lineamientos que hacen parte del protocolo son la apariencia personal de los funcionarios y de su puesto de trabajo, la cual debe ser sobria, discreta, que permita al Ciudadano generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza que permita generar una buena imagen. Para lo cual se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Mantener el puesto en muy buenas condiciones.
- No tenerlo desordenado o con muchos documentos encima.
- Mantenerlo limpio.
- Tener una presentación formal y pulcra, coherente con las funciones, servicios y trámites que presta la Superintendencia y de su imagen institucional.
- Usar siempre el carné que los identifica como funcionarios o contratistas de la entidad.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las funcionarias nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba, en tal caso ésta irá siempre bien arreglada.
- Voz y el lenguaje: Hay que prestar atención a las palabras que se utilizan cuando se

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |

establece comunicación con el ciudadano.

- Usar un lenguaje claro dentro del entorno adecuado.
- El tono de voz es parte importante en la comunicación verbal porque enfatiza la actitud de lo que se desea transmitir.
- Hay que modular, de acuerdo con las diferentes situaciones, vocalizando de manera clara para que la información sea comprensible y el mensaje sea entendible.
- El lenguaje debe ser sencillo y cordial para generar empatía y comodidad al ciudadano.

8.3 HABILIDADES Y APTITUDES DE QUIEN ATIENDE AL CIUDADANO

Los servidores deben, desarrollar las siguientes habilidades y aptitudes:

- Amabilidad y cortesía
- Sensibilidad
- Comprensión
- Tolerancia y paciencia
- Dinamismo
- Razonamiento, persuasión
- Capacidad para escuchar
- Capacidad para asesorar y orientar
- Autocontrol
- Creatividad
- Reconocer los errores y ofrecer disculpas

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

| VERSION | FECHA | RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN |
|---------|--------------|---------------------------|
| 00 | Febrero 2021 | Versión inicial |
| 01 | Agosto 2023 | Actualización de logos |

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|--|
| Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Edgar Hernando Rincón Morales Cargo: Profesional Especializado | Nombre: Martha Nury Beltrán Misas / Gustavo Serrano Amaya Cargo: Superintendentes Delegados |