

 <b>Supersolidaria</b>	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Código:</b> PR-GEGI-004
		Junio - 2024
		<b>Revisión:</b> 03

## 1. OBJETIVO

Brindar una atención por los diferentes canales oficiales de manera ágil, efectiva y eficiente a las solicitudes realizadas por la ciudadanía a través del canal presencial, telefónico y virtual dispuestos por la Superintendencia de la Economía Solidaria-SES.

## 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la solicitud por parte de la ciudadanía a través de los canales oficiales de atención (presencial, telefónico o virtual) dispuestos por la SES (presencial o telefónico); continua con el desarrollo de la atención o la respuesta a la solicitud; y finaliza con el informe de trimestral de atención al ciudadano.

## 3. TERMINOLOGÍA

**Atención integral:** modelo de atención que consiste en la consolidación de la oferta de servicios que presta una entidad, en un proceso unificado. (DAFP.2023)

**Canal de comunicación:** son los mecanismos de contacto que estableció la Superintendencia de la Economía Solidaria, para que los diferentes grupos de interés accedan a los servicios y trámites que dispone esta organización. (DAFP.2023)

**Canal de comunicación – Atención a la ciudadanía:** es el espacio físico que la Superintendencia dispuso para la atención presencial de la ciudadanía en general, para recibir orientación referente a cualquier trámite que requieran respecto de las organizaciones vigiladas y el permitir acceder a los servicios de la entidad en el horario establecido.

**Canal de comunicación – correos electrónicos:** la Superintendencia a través de los correos electrónicos recibe toda clase de comunicación, que presenten los diferentes grupos de interés a esta organización.

**Canal de comunicación - línea de atención soporte al capturador:** por medio de esta línea, la Superintendencia realiza acompañamiento al reporte de información financiera y soporte del aplicativo.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Fabián González Hernández Cargo: Contratista	Nombre: Sonia Constanza Diaz Riveros Cargo: Coordinadora Grupo Relacionamiento con la ciudadanía	Nombre: Cargo:

 <b>Supersolidaria</b>	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Código:</b> PR-GEGI-004
		Junio - 2024
		<b>Revisión:</b> 03

**Canal de comunicación - línea telefónica:** por medio de las líneas telefónicas la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, planes, programas y eventos desarrollados por la Supersolidaria.

**Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular o ilegal, con el fin de que sea adelantada la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional. (DAFP.2023)

**Derecho de petición:** es un derecho que la Constitución Nacional, en su artículo 23, ha concedido a la ciudadanía, para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular (Termino de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción). (DAFP.2023)

**Felicitación:** es la manifestación positiva mediante la cual los ciudadanos muestran su conformidad por los servicios que les presta la entidad. (DAFP.2023)

**Grupo de interés:** Los grupos de interés, 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. (DAFP.2023)

**Grupos de valor:** medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares (DAFP.2023)

**Queja:** es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción que realiza una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o al actuar de un funcionario de la entidad en el desarrollo de sus funciones. (Términos de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción). (DAFP.2023)

**Reclamo:** manifestación verbal o escrita de inconformidad por parte de una persona, con ocasión de un servicio que se hubiere prestado o dejado de prestar por una entidad o servidor público. (DAFP.2023)

**Servicio:** es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad. (DAFP.2023)

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Fabián González Hernández Cargo: Contratista	Nombre: Sonia Constanza Diaz Riveros Cargo: Coordinadora Grupo Relacionamiento con la ciudadanía	Nombre: Cargo:

 <b>Supersolidaria</b>	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Código:</b> PR-GEGI-004
		Junio - 2024
		<b>Revisión:</b> 03

**Sugerencia:** es un consejo o propuesta que formula un usuario o una institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad. (Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción) (DAFP.2023)

#### 4. GENERALIDADES

· Para la atención a la ciudadanía, la Superintendencia dispuso de los siguientes horarios en los cuales se atiende a los diferentes grupos de interés dentro de cada uno de los canales de comunicación establecidos:

- Centro de Atención al Ciudadanía: lunes a viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
- Soporte al Capturador: lunes a viernes 8:30 a.m. – 4:30 p.m.
- Correos electrónicos: 24 horas.
- Ventanilla Única de Correspondencia: lunes, martes y viernes 9:00 a.m. – 2:00 p.m.
- Ventanilla Única Virtual y Sede Electrónica: 24 horas
- Líneas de Atención Telefónica: lunes a viernes 8:30 a.m. – 4:30 p.m.

#### 5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El personal profesional de la atención presencial y virtual deben dar cumplimiento al Manual de Atención y Servicio al Ciudadano.
- En caso de que, una organización solidaria solicite soporte técnico y funcional de manera presencial, se debe agotar primero la atención virtual a través de Google Meet. En caso de reiterarse la solicitud por parte del interesado, se debe verificar previamente el domicilio de la organización solidaria, para agendar cita de manera presencial (previa autorización del jefe del área), es importante resaltar que no se pueden agendar citas presenciales a organizaciones que no están ubicadas en la ciudad de Bogotá.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Fabián González Hernández Cargo: Contratista	Nombre: Sonia Constanza Diaz Riveros Cargo: Coordinadora Grupo Relacionamiento con la ciudadanía	Nombre: Cargo:

	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Código:</b> PR-GEGI-004
		Junio - 2024
		<b>Revisión:</b> 03

- El informe de atención a los grupos de interés se debe realizar con los insumos que genera la atención presencial, virtual y escrita, a través de las estadísticas que genera el Sistema de Gestión Documental Esigna, el Software Avaya, los drives compartidos, Grupo Interno de Trabajo de relacionamiento con la Ciudadanía y la información que le remiten las Delegatura Asociativa y Financiera.
- Los funcionarios o colaboradores que presten atención por los diferentes canales de atención deben dar cumplimiento al PT-GEGI-001 – Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadanía.
- Se establecerán mecanismos para la evaluación continua de la calidad del servicio de manera semestral, que incluirán encuestas de satisfacción. Esta información se utilizará para identificar mejoras y ajustar los procedimientos y prácticas de atención a la ciudadanía.
- La información y los datos proporcionados por los ciudadanos serán manejados con absoluta confidencialidad y en cumplimiento estricto de la legislación vigente en protección de datos personales

## 6. DESCRIPCIÓN

### 6.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PRESENCIAL:

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
1	<b>Direccionar a la ciudadanía:</b> Direccionar al usuario a solicitar un turno en el Digiturno.	Colaborador o Profesional adscrito al Grupo interno de trabajo de relacionamiento con la ciudadanía.	Verificar que el solicitante registre su número de documento y solicite un turno en el Digiturno.		Registros de la atención presencial (Digiturno)

<b>ELABORADO POR</b> Nombre: Fabián González Hernández Cargo: Contratista	<b>REVISADO POR</b> Nombre: Sonia Constanza Diaz Riveros Cargo: Coordinadora Grupo Relacionamiento con la ciudadanía	<b>APROBADO POR</b> Nombre: Cargo:
---	--	--

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
2	<p><b>Realizar llamado de turno:</b></p> <p>Realizar el llamado del número de turno por medio de la pantalla.</p>	Colaborador o Profesional adscrito al Grupo interno de trabajo de relacionamiento con la ciudadanía.	Verificar a través del Digiturno la identificación de la persona.		Registros de la atención presencial (Digiturno)
3	<p><b>Prestar la atención presencial</b></p> <p>Prestar la atención requerida y se le consulta respecto del motivo de la solicitud, requerimiento o trámite a realizar a través del canal de atención presencial de la SES</p>	Colaborador o Profesional adscrito al Grupo interno de trabajo de relacionamiento con la ciudadanía.	Validar con el solicitante el motivo de su consulta y brindar atención clara y oportuno.	MA-GEGI-001- Manual de atención y servicio al ciudadano	Formulario de atención a la ciudadanía FT-GEGI-021
4	<p><b>Verificar si es competencia de la SES.</b></p> <p>Se analiza si la solicitud es competencia de la SES para atender o dar respuesta a la consulta por parte del ciudadano.</p>	Colaborador o Profesional adscrito al Grupo interno de trabajo de relacionamiento con la ciudadanía.		FT - GEGI - 012- Trámite PQRSDF	FT - GEGI - 012- Trámite PQRSDF

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Fabián González Hernández Cargo: Contratista	Nombre: Sonia Constanza Diaz Riveros Cargo: Coordinadora Grupo Relacionamiento con la ciudadanía	Nombre: Cargo:

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	SI: Continua con la actividad 6 No: Continua con la actividad 5				
5	<p><b>Orientar al ciudadano:</b></p> <p>En caso que la solicitud no sea competencia de la SES, se le orientar al solicitante qué entidad es la competente para atender el requerimiento,</p> <p>Finaliza el procedimiento</p>	Colaborador o Profesional adscrito al Grupo interno de trabajo de relacionamiento con la ciudadanía.	Se analiza la consulta realizada si es competencia de la Superintendencia de la economía Solidaria.	MA-GEGI-001- Manual de atención y servicio al ciudadano	
6	<p><b>Dar respuesta a la solicitud del ciudadano.</b></p> <p>Responde la petición o el trámite del ciudadano o del grupo de interés, dependiendo la naturaleza del requerimiento se procede.</p>	Colaborador o Profesional adscrito al Grupo interno de trabajo de relacionamiento con la ciudadanía.		MA-GEGI-001- Manual de atención y servicio al ciudadano	Matriz de clasificación de reparto o FT-GEGI-012
7	<p><b>Radicar la petición, queja reclamo o felicitación</b></p>	Colaborador o Profesional adscrito al Grupo interno de			Matriz de clasificación de reparto

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Fabián González Hernández Cargo: Contratista	Nombre: Sonia Constanza Diaz Riveros Cargo: Coordinadora Grupo Relacionamiento con la ciudadanía	Nombre: Cargo:

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	¿Requiere de radicación? SI: Continua con la actividad 8 NO: Continua con la actividad 6	trabajo de relacionamiento con la ciudadanía.			o FT-GEGI-012
8	<b>Entregar el formato para radicar la Solicitud de manera escrita.</b>  Entregar de manera física el formato FT-GEGI-12 al solicitante, donde escriba la solicitud de manera escrita, el profesional la radica y le entrega una copia con el número del radicado.	Colaborador o Profesional adscrito al Grupo interno de trabajo de relacionamiento con la ciudadanía.	Se da traslado al área de correspondencia para realizar el radicado con fecha de la solicitud.		Matriz de clasificación de reparto  FT-GEGI-012
9	<b>Registrar de la atención en el formulario de atención</b>	Colaborador o Profesional adscrito al Grupo interno de trabajo de relacionamiento con la ciudadanía.	Se diligencia el formulario con los datos del ciudadano o organización que es atendido	MA-GEGI-001- Manual de atención y servicio al ciudadano	Formulario de atención a la ciudadanía FT-GEGI-021
10	<b>Solicitar al solicitante hacer una evaluación:</b>  Se le solicita al ciudadano realizar una evaluación del servicio en la tableta	Colaborador o Profesional adscrito al Grupo interno de trabajo de relacionamiento con la ciudadanía.	Verificar que la atención que se brinde sea satisfactoria para el ciudadano y monitorear la clasificación.		Formulario de atención a la ciudadanía FT-GEGI-021

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Fabián González Hernández Cargo: Contratista	Nombre: Sonia Constanza Diaz Riveros Cargo: Coordinadora Grupo Relacionamiento con la ciudadanía	Nombre: Cargo:

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	dispuesta en el lugar de la atención				
11	¿Se identifican acciones de mejora en la atención a la ciudadanía? Si: Continúe con la actividad número 12 NO: Continue con la actividad 13	Colaborador o Profesional adscrito al Grupo interno de trabajo de relacionamiento con la ciudadanía	Se verifican las calificaciones realizadas en la atención presencial del centro de atención		Formulario de atención a la ciudadanía FT-GEGI-021
12	<b>Gestionar las acciones de mejora.</b> Aplicar el procedimiento para el tratamiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Colaborador o Profesional adscrito al Grupo interno de trabajo de relacionamiento con la ciudadanía.		PR-EVSG-001 Tratamiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Acciones de mejora
13	<b>Elaborar el informe de atención de Grupos de Interés</b> A partir de la información estadística que presenten el grupo interno de trabajo de relacionamiento con la ciudadanía, las Delegaturas,	Delegatura Asociativa Delegatura Financiera Oficina Asesora Jurídica  Grupo Interno de trabajo de Relacionamiento con la ciudadanía		Plantilla del Informe Trimestral de Atención de Grupos de Interés	Informe Trimestral de Atención de Grupos de Interés publicado en la página web.

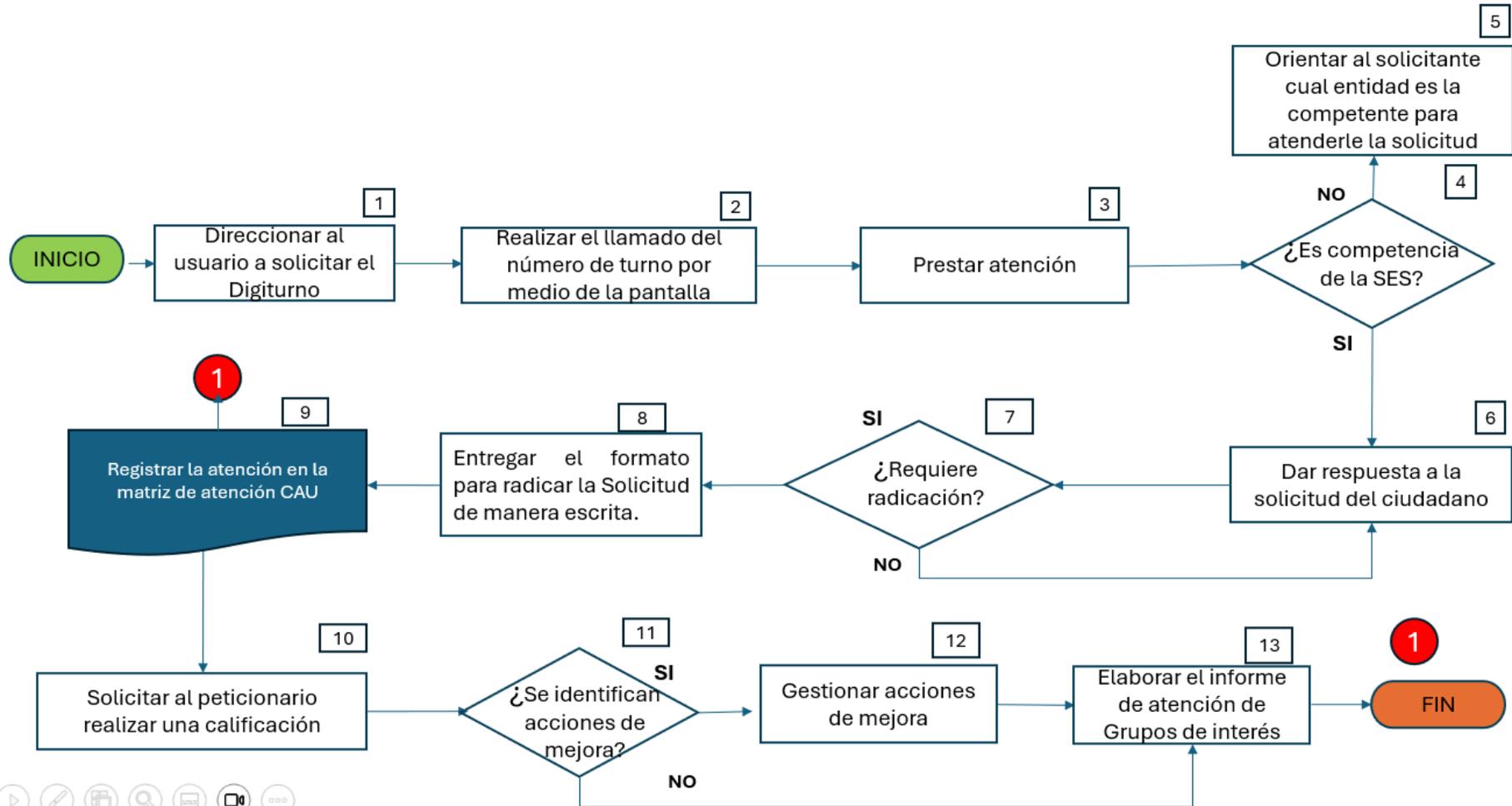
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Fabián González Hernández Cargo: Contratista	Nombre: Sonia Constanza Diaz Riveros Cargo: Coordinadora Grupo Relacionamiento con la ciudadanía	Nombre: Cargo:

 <b>Supersolidaria</b>	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Código:</b> PR-GEGI-004
		Junio - 2024
		<b>Revisión:</b> 03

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	la Oficina Asesora Jurídica y la Secretaría General, respecto de los resultados sobre su gestión obtenidos durante el periodo del reporte en materia de atención a grupos de interés y de valor.  <b>Fin del procedimiento</b>				

<b>ELABORADO POR</b> Nombre: Fabián González Hernández Cargo: Contratista	<b>REVISADO POR</b> Nombre: Sonia Constanza Diaz Riveros Cargo: Coordinadora Grupo Relacionamiento con la ciudadanía	<b>APROBADO POR</b> Nombre: Cargo:
---	--	--

**FLUJOGRAMA**



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Fabián González Hernández Cargo: Contratista	Nombre: Sonia Constanza Diaz Riveros Cargo: Coordinadora Grupo Relacionamiento con la ciudadanía	Nombre: Cargo:

	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Código:</b> PR-GEGI-004
		Junio - 2024
		<b>Revisión:</b> 03

## 6.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN TELÉFONICA:

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
1	Atender la solicitud telefónica por el sistema Avaya	Persona Profesional adscrita al Grupo Interno de trabajo de Relacionamiento con la ciudadanía			
2	Realizar el registro de las llamadas recibidas en el formulario de atención tomando los datos del solicitante: Nombre, correo electrónico, tipo de consulta.	Persona Profesional adscrita al Grupo Interno de trabajo de Relacionamiento con la ciudadanía		Formulario de atención a la ciudadanía FT-GEGI-021 Software Avaya	Llamadas registradas.
3	Establecer si es competencia de la SES  Analiza si es competencia de la SES para atender o dar respuesta a lo solicitado por el ciudadano o grupos de interés.	Persona Profesional adscrita al Grupo Interno de trabajo de Relacionamiento con la ciudadanía			

<b>ELABORADO POR</b> Nombre: Fabián González Hernández Cargo: Contratista	<b>REVISADO POR</b> Nombre: Sonia Constanza Diaz Riveros Cargo: Coordinadora Grupo Relacionamiento con la ciudadanía	<b>APROBADO POR</b> Nombre: Cargo:
---	--	--

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS GENERALES DE ACTIVIDAD	QUE LA
4	Brindar respuesta a la ciudadanía Se le informa al solicitante o grupo de interés la respuesta a la consulta o el trámite.	Persona Profesional adscrita al Grupo Interno de trabajo de Relacionamento con la ciudadanía		MA-GEGI-001- Manual de atención y servicio al ciudadano		
5	Remite al solicitante calificar de manera verbal la atención prestada y realizar la despedida de la llama.  Fin del procedimiento	Persona Profesional adscrita al Grupo Interno de trabajo de Relacionamento con la ciudadanía				
6	Solicitar al solicitante hacer una calificación del servicio prestado telefónicamente ¿Se identifican acciones de mejora en la atención a la ciudadanía?  Si: Continúe con la actividad número 7 NO: Fin del procedimiento	Persona Profesional adscrita al Grupo Interno de trabajo de Relacionamento con la ciudadanía	Verificar que la atención que se brinde sea satisfactoria para el ciudadano y monitorear la clasificación.		Formulario de atención a la ciudadanía FT-GEGI-021	

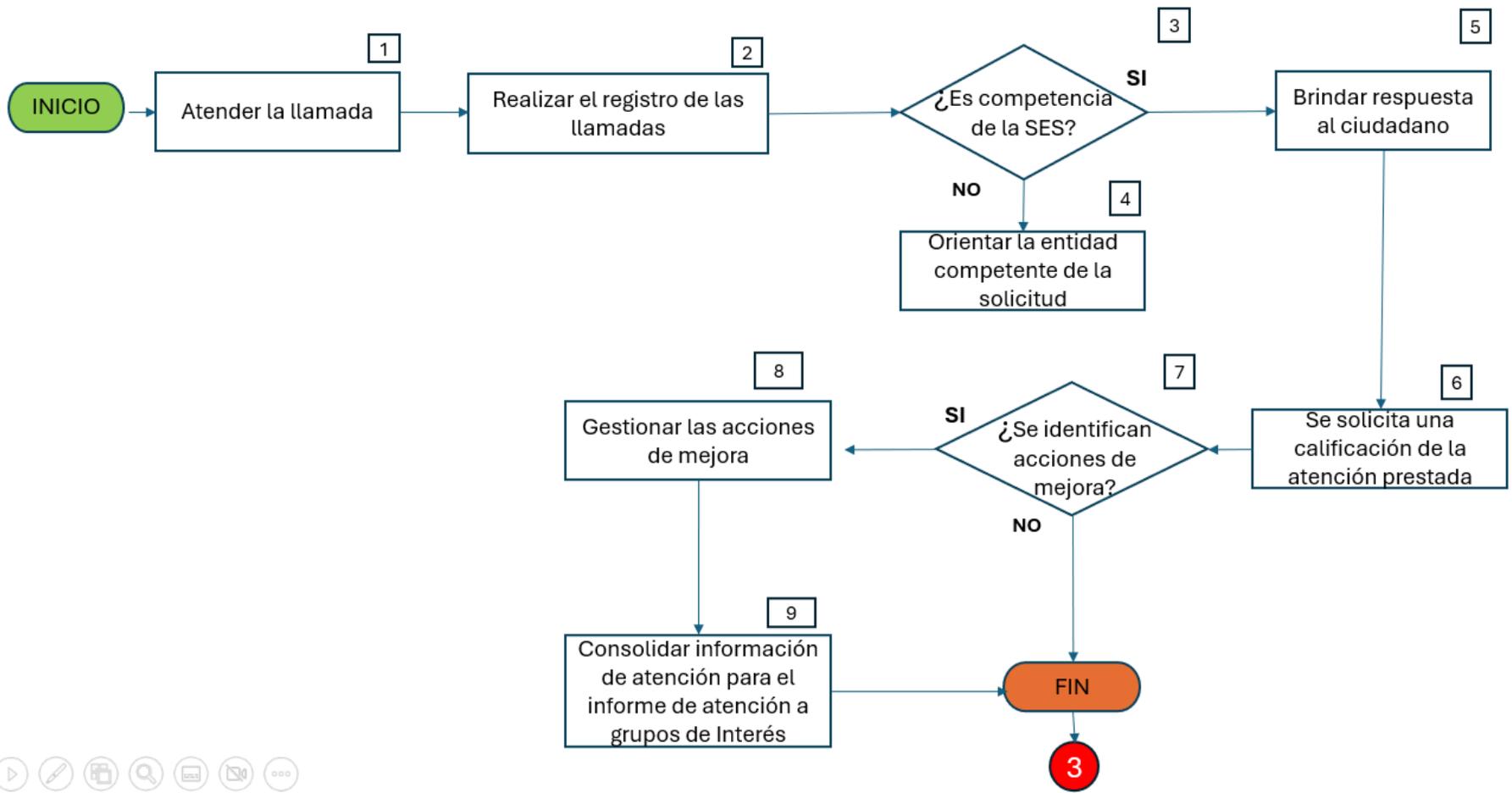
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Fabián González Hernández Cargo: Contratista	Nombre: Sonia Constanza Diaz Riveros Cargo: Coordinadora Grupo Relacionamento con la ciudadanía	Nombre: Cargo:

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS GENERALES DE ACTIVIDAD	QUE LA
7	Gestionar las acciones de mejora. Aplicar el procedimiento para el tratamiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Persona encargada de la coordinación del Grupo Interno de trabajo de Relacionamento con la ciudadanía		PR-EVSG-001 Tratamiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Acciones de mejora	
8	Elaborar el informe Trimestral de atención de Grupos de Interés a partir de la información estadística que presenten el grupo interno de trabajo de relacionamiento con la ciudadanía, las delegaturas, la oficina asesora jurídica y secretaría general, respecto de los resultados sobre su gestión obtenidos durante el periodo del reporte.  <b>Fin del procedimiento</b>	Superintendentes delegados Grupo jurídicos  Intendentes  Persona encargada de la coordinación del Grupo Interno de trabajo de Relacionamento con la ciudadanía		Plantilla del Informe Trimestral de Atención de Grupos de Interés	Informe Trimestral de Atención de Grupos de Interés publicado en la página web.	

**FLUJOGRAMA**

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Fabián González Hernández Cargo: Contratista	Nombre: Sonia Constanza Diaz Riveros Cargo: Coordinadora Grupo Relacionamiento con la ciudadanía	Nombre: Cargo:

**PR- ATENCIÓN TELEFONICA AL CIUDADANO**



**ELABORADO POR**

Nombre: Fabián González Hernández  
Cargo: Contratista

**REVISADO POR**

Nombre: Sonia Constanza Diaz Riveros  
Cargo: Coordinadora Grupo Relacionamiento con la ciudadanía

**APROBADO POR**

Nombre:  
Cargo:

 <b>Supersolidaria</b>	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Código:</b> PR-GEGI-004
		Junio - 2024
		<b>Revisión:</b> 03

### 6.3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN VIRTUAL:

No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
1	<p>Revisar diariamente el correo electrónico institucional (atenciónalciudadano@supersolidaria.gov.co)</p> <p>Revisar el correo electrónico para atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés.</p>	<p>Persona profesional adscrita al Grupo interno de trabajo de Relaciónamiento con el Ciudadano.</p>			
2	<p>Clasificar diariamente los correos que llegan a la bandeja recibidos.</p> <p>Realizar el control de las estadísticas desde el más antiguo hasta el más reciente, llevando el</p>	<p>Persona profesional adscrita al Grupo interno de trabajo de Relaciónamiento con el Ciudadano.</p>		<p>Formulario de atención a la ciudadanía FT-GEGI-021</p>	<p>Formulario de atención a la ciudadanía FT-GEGI-021</p>

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Nombre: Fabián González Hernández Cargo: Contratista	Nombre: Sonia Constanza Diaz Riveros Cargo: Coordinadora Grupo Relaciónamiento con la ciudadanía	Nombre: Cargo:

No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	control de cuántos correos llegan, cuántos no se enviaron y cuántos se enviaron.				
3	<p>Verificar la competencia de la SES.</p> <p>Analizar si es competencia de la SES para tramitar la solicitud y enviarla a correspondencia</p> <p>¿Es competencia de la SES? SI: Continúe con la actividad N°4 NO: Continúe con la actividad N° 7</p>	<p>Persona profesional adscrita al Grupo interno de trabajo de Relacionamento con el Ciudadano.</p>			
4	<p>Enviar el correo a correspondencia.</p> <p>Se envía el correo del solicitante a</p>	<p>Persona profesional adscrita al Grupo interno de trabajo de Relacionamento con el Ciudadano.</p>	<p>Se da traslado al área de correspondencia para realizar el reparto y analiza cada una de las solicitudes.</p>	<p>MA-GEGI-001-Protocolo de atención y servicio a la ciudadanía Registro de Atención</p>	<p>Formulario de atención a la ciudadanía FT-GEGI-021</p>

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Fabián González Hernández Cargo: Contratista</p>	<p>Nombre: Sonia Constanza Diaz Riveros Cargo: Coordinadora Grupo Relacionamento con la ciudadanía</p>	<p>Nombre: Cargo:</p>

No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	correspondencia para que continúen con el trámite de reparto y asignación de responsable.				
5	<p>Responder a la solicitud</p> <p>Informa el número de radicado con el que quedó registrada la solicitud.</p> <p><b>Finaliza el procedimiento</b></p>	<p>Persona profesional adscrita al Grupo interno de trabajo de Relacionamento con el Ciudadano.</p>		<p>MA-GEGI-001-Protocolo de atención y servicio a la ciudadanía</p>	<p>Formulario de atención a la ciudadanía FT-GEGI-021</p>
6	<p>Clasificar los correos que llegan a la bandeja del correo no deseado.</p> <p>Verificar diariamente cuantos correos llegan a esta bandeja, para clasificarlos si son competencia de la SES.</p>	<p>Persona profesional adscrita al Grupo interno de trabajo de Relacionamento con el Ciudadano.</p>			

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Fabián González Hernández</p> <p>Cargo: Contratista</p>	<p>Nombre: Sonia Constanza Diaz Riveros</p> <p>Cargo: Coordinadora Grupo Relacionamento con la ciudadanía</p>	<p>Nombre:</p> <p>Cargo:</p>

No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	¿Son competencia de la SES? Si: Continúe con la actividad N.º 4 No: Continúe con la actividad N.º 7				
7	<p>Responder los correos incompletos.</p> <p>Clasificar como una petición incompleta los correos: sin asunto, sin documentos adjuntos, sin texto el contenido del correo, se le informa al peticionario o a la organización solicitante, que se toma como una solicitud incompleta.</p> <p>Por lo tanto, se hace el traslado a correspondencia para ser radicado y se le responde al peticionario con el número de radicado e</p>	<p>Persona profesional adscrita al Grupo interno de trabajo de Relacionamento con el Ciudadano.</p>		<p>MA-GEGI-001-Protocolo de atención y servicio a la ciudadanía</p>	

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Fabián González Hernández Cargo: Contratista</p>	<p>Nombre: Sonia Constanza Diaz Riveros Cargo: Coordinadora Grupo Relacionamento con la ciudadanía</p>	<p>Nombre: Cargo:</p>

No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	indicándole que su solicitud ha sido registrada y para obtener respuesta debe hacer llegar el resto de la información solicitada.				
8	<p><b>Solicitudes de citas virtuales.</b></p> <p>Tramitar la solicitud de una cita de manera virtual, la cual debe tener la siguiente información de contacto: cédula, nombre completo o Nit, nombre de la vigilada y tema a tratar en la reunión.</p>	Persona profesional adscrita al Grupo interno de trabajo de Relacionamento con el Ciudadano.		Formulario de atención a la ciudadanía FT-GEGI-021	Formulario de atención a la ciudadanía FT-GEGI-021
9	Revisar si en correo cuenta con la información solicitada para agendar la cita. ¿Cuenta con la información completa?	Persona profesional adscrita al Grupo interno de trabajo de Relacionamento con el Ciudadano.			

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Fabián González Hernández Cargo: Contratista	Nombre: Sonia Constanza Diaz Riveros Cargo: Coordinadora Grupo Relacionamento con la ciudadanía	Nombre: Cargo:

No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	Si: Continúe con la actividad -Nº 11 No: Continúe con la actividad Nº 10				
10	Enviar un correo de repuesta, Responder a la persona peticionaria indicando la información para solicitar una cita de manera virtual, donde debe mencionar cédula, nombre completo o Nit, nombre de la vigilada y tema a tratar en la reunión.	Persona profesional adscrita al Grupo interno de trabajo de Relacionamento con el Ciudadano.		MA-GEGI-001- Protocolo de atención y servicio a la ciudadanía	
11	Agendar la reunión por Google Meet. Al recibir la documentación completa como: nombre, cédula o Nit, nombre de la vigilada, en un tiempo	Persona profesional adscrita al Grupo interno de trabajo de Relacionamento con el Ciudadano.		Formulario de atención a la ciudadanía FT-GEGI-021	Formulario de atención a la ciudadanía FT-GEGI-021

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Fabián González Hernández Cargo: Contratista	Nombre: Sonia Constanza Diaz Riveros Cargo: Coordinadora Grupo Relacionamento con la ciudadanía	Nombre: Cargo:

No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	máximo de 48 horas se le asigna una cita.				
12	<p>Realiza la atención virtual</p> <p>Al momento de la llamada por Google Meet se dan 15 minutos de espera al solicitante para conectarse.</p> <p>Se realiza la caracterización de la persona natural u organización que solicitó la cita.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	<p>Persona profesional adscrita al Grupo interno de trabajo de Relacionamento con el Ciudadano.</p>		<p>MA-GEGI-001-Protocolo de atención y servicio a la ciudadanía</p>	<p>Formulario de atención a la ciudadanía FT-GEGI-021</p>
13	<p>Elaborar el informe Trimestral de atención de Grupos de Interés a partir de la información estadística que presenten el grupo interno de</p>	<p>Superintendentes delegados Oficina Jurídica</p> <p>Intendentes</p>		<p>Plantilla del Informe Trimestral de Atención de Grupos de Interés</p>	<p>Informe Trimestral de Atención de Grupos de Interés publicado en la página web.</p>

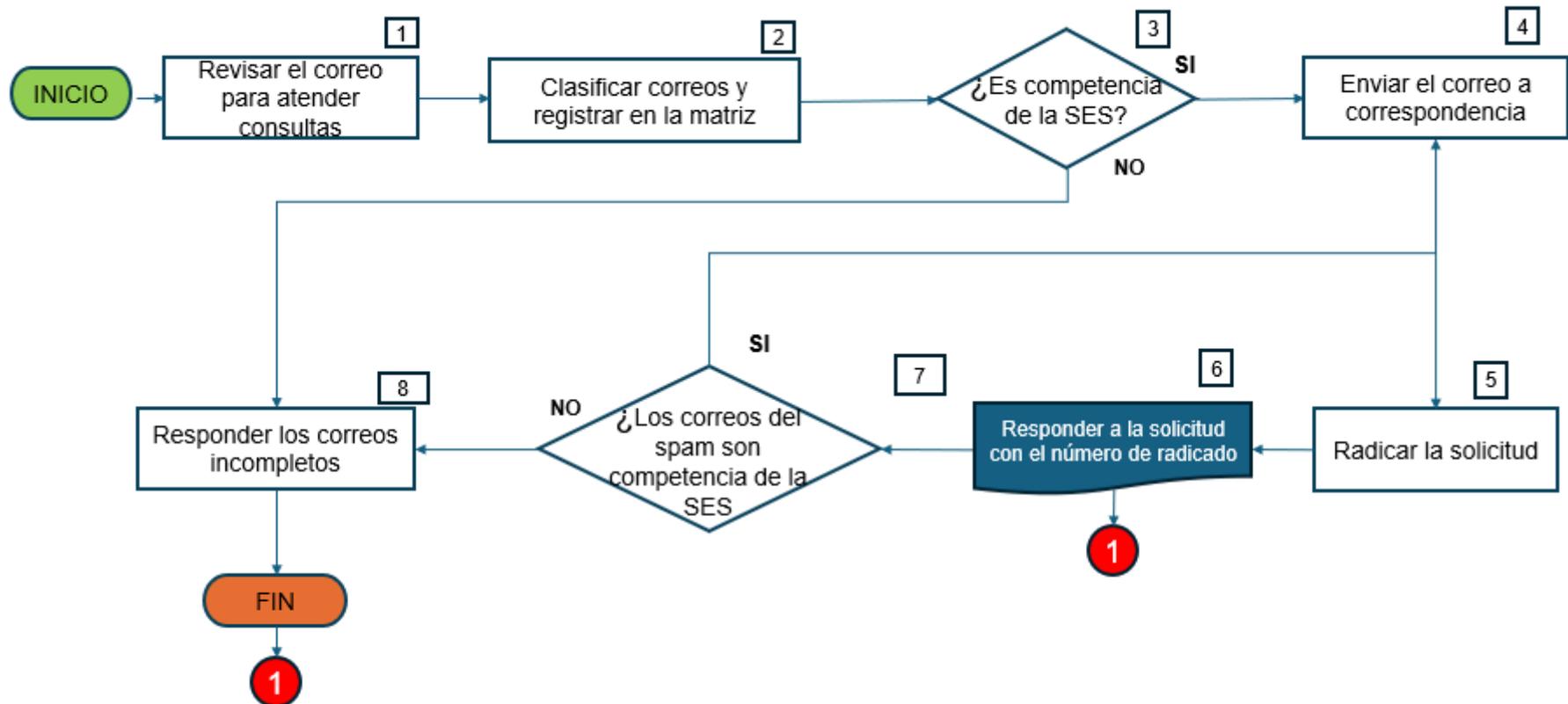
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>Nombre: Fabián González Hernández Cargo: Contratista</p>	<p>Nombre: Sonia Constanza Diaz Riveros Cargo: Coordinadora Grupo Relacionamento con la ciudadanía</p>	<p>Nombre: Cargo:</p>

 <b>Supersolidaria</b>	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Código:</b> PR-GEGI-004
		Junio - 2024
		<b>Revisión:</b> 03

No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTOS RELACIONADOS	REGISTROS QUE GENERA LA ACTIVIDAD
	trabajo de relacionamiento con el ciudadano, las delegaturas, la oficina asesora jurídica y secretaría general, respecto de los resultados sobre su gestión obtenidos durante el periodo del reporte.	Coordinación del Grupo interno de trabajo de Relacionamiento con el Ciudadano.			

## FLUJOGRAMA

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Nombre: Fabián González Hernández Cargo: Contratista	Nombre: Sonia Constanza Diaz Riveros Cargo: Coordinadora Grupo Relacionamiento con la ciudadanía	Nombre: Cargo:



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Fabián González Hernández Cargo: Contratista	Nombre: Sonia Constanza Diaz Riveros Cargo: Coordinadora Grupo Relacionamiento con la ciudadanía	Nombre: Cargo:

 <b>Supersolidaria</b>	<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Código:</b> PR-GEGI-004
		Junio - 2024
		<b>Revisión:</b> 03

## 7. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
0	Nov -20	Primera versión del documento
1	May-21	Se cambia el procedimiento de atención escrita, de conformidad con lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica No. 18 de 2020. Se incluyeron nuevas definiciones para complementar los conceptos que se utilizan, así como la unificación de las actividades integradas, mediante las cuales se describe la atención que se presta a los diferentes grupos de interés, desde los diferentes canales que dispone la Superintendencia.
2	Agos-23	Actualización de logos
3	Dic-24	Se actualiza el procedimiento en cuanto al objetivo, alcance, lineamientos operativos y descripción de las actividades por cada tipo de canal de atención.

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Nombre: Fabián González Hernández Cargo: Contratista	Nombre: Sonia Constanza Diaz Riveros Cargo: Coordinadora Grupo Relacionamiento con la ciudadanía	Nombre: Cargo: