



**Supersolidaria**



## **Protocolo de atención a la ciudadanía**

**Grupo de Relacionamiento con la  
Ciudadanía**

**Secretaría General**

**Superintendencia de la Economía  
Solidaria**

**2024**

 <b>Supersolidaria</b>	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

## Tabla de contenido

Introducción	4
1. Objetivo	4
2. Alcance	4
3. Marco normativo	5
4. Definiciones	5
5. Aspectos generales de la atención a la ciudadanía	9
5.1 Atributos del buen servicio	9
5.2 Actitud para brindar atención	10
5.3 Lenguaje	11
5.4 Presentación personal	12
5.5 El comportamiento	13
5.6 Puesto de trabajo	13
5.7 Ciclo del servicio	13
a. Al inicio del servicio	13
b. En el desarrollo del servicio	14
c. En la finalización del servicio	14
6. Protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial	15
6.1 Atención a personas mayores	15
6.2 Atención a Niñas, Niños y Adolescentes - NNA	15
6.3 Atención a personas con discapacidad	16
6.3.1 Discapacidad visual	17
6.3.2 Discapacidad auditiva	18
6.3.3 Sordoceguera	19
6.3.4 Discapacidad física	19
6.3.5 Discapacidad intelectual	20
6.3.6 Discapacidad psicosocial (mental)	20
6.3.7 Discapacidad múltiple	21
6.4 Atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica	21
6.5 Atención a personas víctimas del conflicto armado	22
6.6 Atención a personas campesinas	24
6.7 Atención a personas pertenecientes a los sectores sociales Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transexuales, Intersexuales, Queer – LGBTIQ+	24

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

 <b>Supersolidaria</b>	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

6.8 Atención a mujeres	25
6.9. Atención a personas alteradas	26
<b>7. Canales de atención de la Supersolidaria</b>	<b>26</b>
7.1 Canal de atención presencial	27
7.1.2 Atención en ferias de servicio, visitas a territorio y/o eventos	29
7.2 Canal de atención telefónico	30
7.1.1 Ciclo de servicio telefónico	31
7.2 Canal de atención virtual	33
7.2.1 Correo destinado para la atención a la ciudadanía	34
7.2.2 Redes sociales	34

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

 <b>Supersolidaria</b>	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

## Introducción

Uno de los fines esenciales del Estado, es servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución Política; la dignidad humana, el respeto, la igualdad y la humanización de las personas; así como implantar una cultura de servicio, un trato digno; dirigirse a la ciudadanía con un lenguaje claro, comprendiendo sus necesidades y requerimientos a través de la empatía, la observación y la escucha activa; son base fundamental para ofrecer una atención y servicio a la ciudadanía de manera adecuada.

Atendiendo lo anterior y para cumplir con su misión, la Superintendencia de la Economía Solidaria, por medio de la Política de Relacionamiento con la ciudadanía, brinda herramientas que le permitan a las personas tener una mejor comunicación en todos los escenarios de relacionamiento con la Entidad, y de esta manera, satisfacer las necesidades y especialmente el goce efectivo de los demás derechos, sin discriminación alguna.

Con el desarrollo de los lineamientos de este protocolo, se busca mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía, grupos de valor e interés de manera transparente, e involucrándoles en este proceso mediante diversos medios, espacios y canales de atención, a través del acercamiento y entrega efectiva de productos, trámites y servicios e información de interés.

### 1. Objetivo

Definir los lineamientos que permitan estandarizar las mejores prácticas para el relacionamiento con la ciudadanía a través de los canales de atención oficiales dispuestos por la Superintendencia de la Economía Solidaria, con el fin de brindar un servicio que sea oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de alta calidad a todos los grupos de valor e interés de la Entidad.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

 <b>Supersolidaria</b>	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

## 2. Alcance

Este protocolo es una herramienta de apoyo para las y los servidores públicos, colaboradores, personal de servicios de la Superintendencia de la Economía Solidaria, así como para la ciudadanía en general, que acuda a la Entidad por medio de los diferentes canales de atención.

## 3. Marco normativo

La Superintendencia de la Economía Solidaria, acoge las diferentes normas (leyes, decretos, Consejo Nacional de Política Económica y Social -CONPES) y documentos institucionales en pro de fortalecer la implementación de las diferentes estrategias, planes, programas, proyectos procedimientos encaminadas a facilitar la interacción y relacionamiento con la ciudadanía, el presente documento, se presentan las principales normas concernientes al relacionamiento con la ciudadanía (ver anexo 1).

## 4. Definiciones

- Accesibilidad a espacios físicos: creación de entornos y espacios de fácil acceso y salida en estructuras físicas por personas con independencia de su discapacidad, edad o género.
- Accesibilidad física: establecer puntos de servicio presencial que faciliten el acceso de la población a los trámites y servicios del sector conforme a lo establecido en la Norma Técnica Colombiana – NTC 6047.
- Atributos de servicio: son aquellas características o cualidades que tienen servidores públicos y/o colaboradores de la superintendencia para prestar el servicio.
- Calidad: es el grado en el que se cumple con los estándares y necesidades o expectativas establecidas implícitas u obligatorias.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

 <b>Supersolidaria</b>	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

- Canales de atención: son los medios y espacios diseñados para la ciudadanía con el fin de atender requerimientos o realizar trámites, solicitar servicios, información y orientación de acuerdo con el objeto social de la entidad.
- Canal de atención presencial: es el espacio físico donde la ciudadanía interactúa con la Superintendencia, y puede acceder a la información pública, realizar trámites y otros procedimientos administrativos, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, entre otras.
- Canal de atención telefónico: el medio que permite la interacción bidireccional en tiempo real entre la ciudadanía y la persona que presta el servicio en la Supersolidaria por medio de las redes de telefonía fija o móvil, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan la Superintendencia.
- Canal de atención virtual: corresponde a un canal de atención que se apoya de las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que presta la Superintendencia de la Economía Solidaria
- Caracterización de la ciudadanía: es la identificación de las particularidades y/o cualidades de las personas con el fin de adecuar las diferentes situaciones que permitan llevar a cabo la correcta orientación de la atención (información, procedimientos o procesos junto con la presentación de los canales de atención) para garantizar el efectivo acceso a la información velando por el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía en su interacción con la Superintendencia.
- Ciudadano/a: persona natural, habitante del territorio colombiano de zona rural o urbana, titular de derechos y deberes.
- Chat: es un medio de comunicación escrita e instantánea a través de internet entre dos o más personas.
- Confianza pública: es la credibilidad que se genera a la ciudadanía a través de la información brindada.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

- **Discapacidad:** situación de una persona que, por su condición física, sensorial, mental, intelectual o múltiple, tiene limitaciones en sus actividades y la restringe para participar en diferentes situaciones cotidianas.
- **Discapacidad auditiva:** son personas que presentan de forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales, se incluyen las personas sordas y personas con hipoacusia.
- **Discapacidad cognitiva:** en esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio, y aprendizaje. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que la persona no alcanza los estándares de independencia personal y responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana.
- **Discapacidad física o motora:** son personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel de músculo esquelético, neurológico tegumentario de orden congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal.

Las personas con discapacidad física se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

- **Discapacidad mental:** resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerando como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad, y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humano, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

 <b>Supersolidaria</b>	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los trastornos depresivos, los trastornos bipolares, los trastornos de ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los trastornos de personalidad, entre otros.

- Discapacidad múltiple: hace referencia a la presencia de dos o más discapacidades asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes.
- Discapacidad visual: corresponde a las personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos, se incluyen a las personas ciegas y con baja visión, es decir, a quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, ver en la noche, entre otros independientemente que sea por uno o ambos ojos.
- Enanismo o talla baja: trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, distinguido por una talla menor a la medida de los individuos de la misma especie.
- Escalamiento: presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.
- Grupo de valor: personas naturales (ciudadanía) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen una relación directa con Supersolidaria, mediante el uso de sus servicios y tramites o que participan, directa o indirectamente, para cumplir su misión.
- Grupo de Interés: personas naturales (ciudadanía) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que tienen un interés especial en la gestión, los resultados o son potenciales interesados de los servicios y trámites de la Entidad.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG: marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades públicas.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

 <b>Supersolidaria</b>	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

- Preguntas frecuentes: es el procedimiento mediante el cual se brinda respuesta a un conjunto de preguntas, resultado del cuestionamiento usual de la ciudadanía de un mismo contexto o tema en particular.
- Protocolo de servicio: corresponde a las orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión por parte de servidores públicos y colaboradores frente a la ciudadanía, con el fin de brindar una atención de calidad y efectividad en el uso de un canal específico.
- Seguimiento: son las acciones que permiten comprobar el cumplimiento de los objetivos y/o metas propuestas.
- Servicio a la ciudadanía: derecho que tiene cualquier persona al acceso oportuno, eficiente, digno eficaz y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades.
- Sordoceguera: es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad, y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o visuales.
- Trámite: conjunto o serie de pasos, procedimientos o acciones reguladas, que debe gestionar una persona para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.
- Víctima: persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor, que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

## 5. Aspectos generales de la atención a la ciudadanía

### 5.1 Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa de la ciudadanía respecto de la forma en que espera que la Supersolidaria brinde la atención, y estos son como mínimo, los siguientes:

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

- **Respetuoso:** las personas esperan ser reconocidas y valoradas sin que se desconozcan sus diferencias.
- **Amable:** el trato debe ser cortés pero también sincero.
- **Confiable:** en la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- **Empático:** ponernos en los zapatos de las demás personas.
- **Incluyente:** servicio de calidad para toda la ciudadanía sin distinciones, ni discriminación alguna.
- **Oportuno:** debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con la persona.
- **Efectivo:** debe resolver lo solicitado.

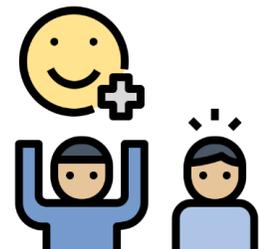
El buenservicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud de la ciudadanía: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de las personas y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “no sé...”, “vuelva mañana” o “eso no me toca a mí...” son vistas como un mal servicio.

Servidores públicos y colaboradores de la Supersolidaria deben conocer de manera integral todos los documentos asociados al proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía: procedimientos de atención presencial, telefónica y virtual, gestión de las peticiones ciudadanas, portafolio de trámites y servicios, así como los procedimientos establecidos para dar trámite y atender los diferentes requerimientos ante cualquier eventualidad por parte de la ciudadanía.

## 5.2 Actitud para brindar atención

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

En razón a que el servicio tiene relación con la postura corporal, servidores públicos y colaboradores que están de cara a la ciudadanía, además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir de manera erguida y con la espalda recta.



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

 <b>Supersolidaria</b>	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

De otra parte, se debe tener disposición de escuchar a la otra persona, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata de escuchar por escuchar, sino de ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. Por ello, servidores públicos y colaboradores deben:

- Dar trámite y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.
- Escuchar y evitar interrumpir mientras habla la otra persona.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser una persona creativa para brindar a la ciudadanía una experiencia de buen servicio.

La ciudadanía se llevará una buena impresión si la persona de la Supersolidaria entiende sus problemas, le atiende con calidez y agilidad y le orienta en forma respetuosa, clara y precisa. Por el contrario, si esta persona trata a la ciudadanía de una manera desinteresada, le hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa tanto del servicio prestado como de la persona que brindó la atención y de la entidad.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si una persona acude a la entidad y es grosera o violenta, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si esta persona persiste en su actitud, la persona de la Supersolidaria que está brindando la atención, debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación.

Con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por parte de la persona que brindó la atención, la entidad solicitará a la ciudadanía la evaluación de este a través de las encuestas de satisfacción establecidas para ello.

### 5.3 Lenguaje

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

- El lenguaje para hablar con la ciudadanía debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Preguntar y llamar a la persona por el nombre que utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear a la ciudadanía al igual que utilizar términos como “mi amor”, “corazón”, etc.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “sí”, “no”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- La comunicación asertiva genera un alto impacto en las relaciones tanto personales como profesionales y laborales. Es necesario ser conscientes de la gesticulación facial, ya que los gestos adecuados nos ayudan a dar énfasis a los mensajes que deseamos reforzar. La expresión fácil es relevante, al mirar a la persona a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- Fijarnos en nuestros niveles de voz. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- La postura adoptada mientras se atiende a la ciudadanía refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- Identificar: cuánto, cómo, cuándo y dónde intervenimos, además observar la calidad de nuestras intervenciones en las conversaciones.
- Es importante conocer la información que vamos a dar y cómo darla.



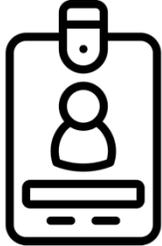
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

## 5.4 Presentación personal

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

Con respecto a la vestimenta, tenga en cuenta:

- El carné de identificación se debe portar en un lugar visible. Buscar la ropa adecuada para la tarea, nuestro cargo y la relación con el entorno. El 93% de la primera impresión, depende de la apariencia; la voz, es el 7% de lo que comunicamos. La imagen personal se transmite con la expresión del cuerpo, la voz, el rostro, la indumentaria a través de líneas, formas, volúmenes, colores y tejidos o texturas. La vestimenta para cualquier tipo de trabajo tiene que ser funcional, actual y cómoda.
- 
- El personal de seguridad siempre deberá tener visible los elementos distintivos de identificación profesional, la indicación de la función de seguridad y el escudo-emblema o anagrama de la empresa. En este sentido, todas las prendas de la parte superior del uniforme llevarán en la parte alta de la manga izquierda el escudo-emblema o anagrama específico de la empresa de seguridad para la que se presta el servicio. Se entiende que la empresa de seguridad, para la que se prestan funciones, es la encargada de supervisar el cumplimiento de portar las insignias o escudos-emblemas o anagramas.

## 5.5 El comportamiento

Para garantizar una experiencia de atención respetuosa y eficaz, es fundamental mantener una actitud de dedicación y enfoque, asegurando que cada interacción transmita el compromiso con la satisfacción de las expectativas de la ciudadanía.

Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente a la ciudadanía; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros/as (si no es necesario para completar la

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

atención solicitada), indispone a la persona, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

## 5.6 Puesto de trabajo



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

Al llegar la persona al puesto de trabajo, salud de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea esta quien salude primero.

En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que alguna persona de la entidad supla la ausencia.

## 5.7 Ciclo del servicio

La atención a la ciudadanía se realizará teniendo en cuenta el ciclo del servicio y momentos de verdad, el cual lo constituyen los diferentes puntos de contacto entre la ciudadanía y la Supersolidaria ya sea presencial, telefónico o virtual.

### a. Al inicio del servicio:

El primer contacto lo realiza el/la servidor(a) o colaborador(a), quien saluda de acuerdo con el protocolo "Bienvenido a la Superintendencia de la Economía Solidaria".

La persona de la Entidad que se encuentra prestando atención hace contacto visual con la ciudadanía desde el momento en que se acerca al sitio de atención o lugar de encuentro.

Salude de inmediato, "Buenos días" o "Buenas tardes" según sea el caso. "Mi nombre es: nombre y apellido" "¿En qué le puedo servir?".

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

**b. En el desarrollo del servicio:**

Dedicarse con atención exclusiva a la persona que se le está brindando la atención.

Verificar que se está comprendiendo la necesidad de la persona, con frases como: "entiendo lo que usted requiere". Responder a las preguntas y brindar la información que requiera de forma clara y precisa.

Prestar el servicio cumpliendo con los cuatro atributos de servicio de la Supersolidaria: empatía, oportunidad, confiabilidad y accesibilidad.

Si es el caso, y se debe direccionar a la persona a otra entidad se deberá hacer de manera cálida y dando las indicaciones claras para que se dirija.



**c. En la finalización del servicio:**

Retroalimentar a la ciudadanía o sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.

Preguntarle como regla general: "¿hay algo más en qué le pueda servir?". Despedirse con una sonrisa, llamando a la persona por su nombre.

Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

Si hubo alguna dificultad para responder, informarle al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

De presentarse alguna tarea pendiente, se finaliza retroalimentando a la persona los pasos a seguir. Explicarle la razón por la cual su solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata e informarle el tratamiento que se le va a dar a la solicitud, así como el medio en el cual se le notificará.

Si es el caso, entregue el formato por escrito para los casos de alguna petición, a fin de garantizar la total transparencia del proceso y la garantía de la entrega de la radicación del oficio.

Se debe realizar la encuesta de satisfacción que se tiene para los diferentes canales de atención.

Siempre debe finalizar agradeciendo "gracias por venir o comunicarse con la Supersolidaria que tenga un buen día/buena tarde".

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

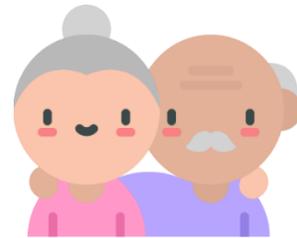
	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

## 6. Protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial

### 6.1 Atención a personas mayores

Las personas mayores deben contar con una atención preferencial en caso de solicitar un turno en la sede física de la entidad, adicionalmente se establecen las siguientes recomendaciones para la atención:

- Se debe cambiar la expresión persona adulta mayor por persona mayor, que es la forma como lo establece la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores – CIPDHPM.
- Llamar a las personas mayores por su nombre, evitando el uso de expresiones como: "mamá", "adulto mayor", "persona de la tercera edad", "abuela", "abuelo", "abuelitos", "abuelitas", entre otras similares, en tanto el uso de estos términos se considera un exceso de confianza e irrespeto.
- Tratar a las personas mayores con respeto sin hacer diferenciación en el trato por razones de su edad, no usa diminutivos que los infantilice, ni expresiones paternalistas o maternalistas.
- Entregar por escrito fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario, tener en cuenta el uso de letra legible y de tamaño grande. Adicionalmente, se debe cerciorar que la información que sea entregada quede completamente comprendida por la persona mayor.
- Reconocer a las personas mayores desde sus habilidades, potencialidades y destrezas.
- No deben asociarse las dificultades físicas que puedan tener las personas mayores, con su nivel de desarrollo mental y cognitivo.
- Evitar el proteccionismo excesivo, las personas mayores no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas nos pueden indicar.



### 6.2 Atención a Niñas, Niños y Adolescentes - NNA

Esta población debe contar con una atención preferencial sobre las demás personas, se debe garantizar la confidencialidad de la información relacionada con niñas,

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

niños y adolescentes, por ser sujetos de especial protección y se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Escucha a la persona atenta y sin gestos de duda.
- Debe llamarles por los nombres sin usar términos cariñosos ni diminutivos.
- Tenga especial orientación a garantizar los derechos de la niña, niño o adolescente.
- Entregue respuesta y orientaciones en lenguaje claro y sencillo acorde con la persona solicitante, donde se le oriente cómo acceder a la atención que necesita.
- Recuerde siempre reconocer a la niña, niño o adolescente como un ser sujeto de derechos, que se encuentran en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas.
- En caso de que se presente alguna vulneración informar inmediatamente a las autoridades competentes, como la Policía de Infancia y Adolescencia o el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF en el caso de Colombia.

### 6.3 Atención a personas con discapacidad

El respeto por la ciudadanía implica el conocimiento general, por parte de las personas que realizan actividades relacionadas con servicio a la ciudadanía, de los tipos de discapacidad y las particularidades para tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente.

Recomendaciones generales:

1. Siempre se debe usar el término personas con discapacidad y nunca términos como minusválido, inválido, persona en condición de discapacidad, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.
2. Preguntarle a la persona si requiere ayuda para desplazarse por el lugar y en caso de que la respuesta sea afirmativa, debe brindar la ayuda necesaria. En caso de requerir un trámite adicional y si la persona lo requiere, se debe realizar el acompañamiento necesario.
3. Si la persona con discapacidad asiste acompañada de cuidador o cuidadora, familiar o acompañante, brinde también retroalimentación a esta persona, siempre teniendo en cuenta



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

que esta persona se sienta incluida en la atención, con un trato digno y respetuoso.

4. Evitar el proteccionismo excesivo, las personas con discapacidad no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas pueden indicar.
5. Conocer los diferentes tipos o categorías de discapacidad para atender de manera particular según las necesidades de cada persona, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1618 de 2013, Decreto 1350 de 2018 y Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social.

### 6.3.1 Discapacidad visual

#### Recomendaciones para su atención:

Hablar y prestar atención a la persona que está orientando, a pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si quien le atiende mira en otra dirección mientras habla.



Realizar asignación de turno prioritario, e informar que le van a llamar por el número de turno asignado cuando llegue el momento de la atención (si aplica).

Preguntar a la persona si desea ser guiada hasta la sala de espera o el módulo de atención, o si solamente desea recibir indicaciones de ubicación.

- Si la persona acepta, brindar la guía ubicándole la mano sobre su hombro o brazo para facilitar el desplazamiento por el lugar, evitar caminar muy rápido o realizar movimientos fuertes, y por ningún motivo halar a la persona del vestuario o del brazo.
- Si la persona no acepta ser guiada, es necesario brindarle indicaciones precisas, que le permitan ubicarse en el espacio orientando con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares, evitando utilizar expresiones como “allá”, “por aquí” o señalar con la mano, la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante indicaciones verbales claras.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

Si se requiere que la persona firme algún documento, se recomienda guiar la mano de la persona hasta el punto de la hoja donde deba firmar, y describir con claridad los documentos que le hace entrega y el motivo por el cual deben ser firmados.

Si por algún motivo debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona antes de dejarla sola.

Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo hale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que la persona, ya que este representa sus ojos y su seguridad.

Eliminar obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros).

Señalizar los vidrios y puertas transparentes.



### 6.3.2 Discapacidad auditiva

#### Recomendaciones para su atención

- Dirigirse directamente a la persona con discapacidad auditiva y no a su intérprete o acompañante.
- Diríjase al centro de relevo dispuesto por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, como herramienta adicional para brindar información. Tener en cuenta que la persona interprete no es acompañante, por tanto, no debería opinar, dar sus puntos de vista o decidir sobre los motivos de consulta de la persona con discapacidad auditiva.
- Siempre se debe hablar de frente y articular las palabras en forma clara y pausada, evitando voltear la cara toda vez que esto dificulta leer los labios. Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual, si desvía la vista la persona puede pensar que la conversación terminó.
- No realizar gestos exagerados acerca de lo que está explicando, debido a que la información visual cobra especial importancia, es necesario tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba, no se debe aparentar que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

### 6.3.3 Sordoceguera

#### Recomendaciones para su atención

- Las personas con sordoceguera utilizan múltiples sistemas de comunicación: escribir en la mano o espalda con letra mayúscula sin levantar el dedo, con los puntos braille, entre otros. Por lo tanto, es necesario que se le pregunte a la persona cómo desea comunicarse, en el caso de que la persona esté acompañada se deben atender las indicaciones que brinde su acompañante sobre el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Es necesario estar más alerta a la atención que debe prestar a la ciudadanía sordociega, pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona sordociega no va acompañada del guía, ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirle que se tome de él.
- Si la persona sordociega va acompañada de su guía, dirigirse a esta persona durante todo el acompañamiento.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, espere hasta que pueda atenderle.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.



### 6.3.4 Discapacidad física

#### Recomendaciones para su atención



- Ubicarse frente a la persona usuaria de silla de ruedas, a corta distancia, a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

- Preguntarle a la persona usuaria de silla de ruedas si requiere apoyo en su desplazamiento. En caso de que la respuesta sea afirmativa, consulte cómo debe brindar dicho apoyo.
- Facilitar que las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones o muletas puedan dejarlas siempre a su alcance y evite cambiarlos de lugar.
- Caminar despacio y al ritmo de las personas que usan elementos de apoyo como sillas de ruedas, caminadores, bastones y muletas.
- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, se debe buscar la forma de que la persona interlocutora quede ubicada a una altura adecuada para hablar.
- Si fuese necesaria una evacuación por la escalera de emergencia, la persona usuaria de la silla de ruedas deberá ser cargada en brazos por las personas entrenadas como brigadistas por la entidad.

### 6.3.5 Discapacidad intelectual

#### Recomendaciones para su atención

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- Evitar el lenguaje técnico y complejo, adoptar una manera de hablar natural y sencilla.
- Consignar por escrito si la persona debe presentar algún documento adicional o anotar la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra sede.
- Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de la ciudadanía con esta discapacidad.

### 6.3.6 Discapacidad psicosocial (mental)



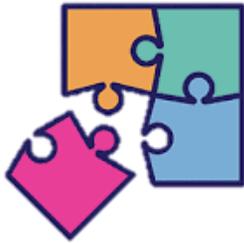
#### Recomendaciones para su atención

- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en la persona.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

- Preguntar si la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Permitir espacios de silencio, disponer de más de una sesión para abordar la atención de ser necesario.



- Evitar reproducir estereotipos sobre las personas con discapacidad psicosocial o mental como asumir que es una persona que puede agredir o hacer daño.
- Si la persona acude sola, es porque se trata de una persona funcional que puede recibir la atención de manera autónoma.

### 6.3.7 Discapacidad múltiple

#### Recomendaciones para su atención

- Indagar con la familia o la persona cuidadora por el tipo de apoyos que puede requerir para facilitar la comunicación y la interacción, lo cual puede incluir apoyos de otras personas, tecnológicos o estrategias de comunicación aumentativa y alternativa, según sea el caso.
- Atender las recomendaciones de las diferentes categorías de discapacidad según la interacción y los apoyos que requiere la persona con discapacidad múltiple.
- No siempre una discapacidad múltiple, se relaciona con la capacidad intelectual.



### 6.4 Atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica

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

#### Recomendaciones para su atención

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

- Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- No realizar comentarios, ni tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo gitano.
- No realizar comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas de las personas que hacen parte de estas comunidades.
- Si en la atención se debe diligenciar algún formato, verificar siempre que la información registrada sea correcta, esto teniendo en cuenta que para el caso de las personas que hacen parte de una comunidad étnica, en ocasiones su nombre o apellidos no son comunes o fáciles de escribir pronunciar.
- Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenencia étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento.
- Teniendo en cuenta que el Decreto 1166 de 2016 en su artículo 2.2.3.12.9 establece que las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Para tal fin, las autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

## 6.5 Atención a personas víctimas del conflicto armado

### Recomendaciones para su atención

- Tener siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los pueden llevar a tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

o exigir que se respeten y garanticen sus derechos, y a recibir un trato digno.

- Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la atención. No asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- Cualquier tipo de atención a la población víctima, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asumir una postura de humanidad al momento de hablar con la persona.
- Durante el proceso de atención, usar un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilizar tecnicismos.
- Documentarse muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- No interferir ni generar suposiciones sobre situaciones descritas por la persona víctima, parafrasear y confirmar con la persona lo que ella expresó.
- Escuchar y responder con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- Garantizar a la persona víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Evitar preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.
- No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas del conflicto armado.
- Asumir una postura corporal sin tensión, que le trasmita a la persona víctima seguridad, tranquilidad y confianza. Siempre que se realice una atención a una persona víctima, debe generarse en un ambiente adecuado que genere cercanía entre la institucionalidad y la persona.
- No tomar de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte de la ciudadanía, se debe tener en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable. No tomar de manera personal su inconformismo.
- Los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que se deben cuidar los comportamientos y emociones, en aras de no

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.

- Solicitar apoyo cuando se desconozca información o no se cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- Escuchar de forma respetuosa lo que la persona expresa y lo que le produce la situación en que se encuentra y tener empatía frente a ello.
- Consultar y actualizar conocimientos acerca del marco legal y jurisprudencial existente para restablecer y garantizar los derechos de las personas víctimas del conflicto armado.
- Reconocer que existen diferentes poblaciones víctimas del conflicto armado según origen situación y condición (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos, personas mayores, mujeres, hombres, sectores con identidad de género y orientación sexual diverso, grupos étnicos, personas con discapacidad, campesinos y campesinas, entre otras).

## 6.6 Atención a personas campesinas

### Recomendaciones para su atención



- No es lo mismo ser una persona campesina que una persona rural. Todas las personas campesinas son rurales, pero no todas las personas rurales son campesinas. Entendiendo que quienes habitan en la ruralidad no necesariamente están ligadas a factores culturales, sociales, económicos de orden campesino, es decir ligados a la producción de la tierra.
- Es posible que la persona campesina o rural salude de mano, por lo que es importante corresponder asertivamente a este tipo de saludo.
- Evite expresiones de desagrado, burla o incomodidad por la vestimenta (sombrero, ruana, capas y/o botas de caucho, entre otras) de las personas campesinas, considerando que su vestimenta es funcional según la ubicación geográfica y el clima.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

## 6.7 Atención a personas pertenecientes a los sectores sociales Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transexuales, Intersexuales, Queer – LGBTIQ+

### Recomendaciones para su atención

- Se debe resaltar la importancia del personal de atención a la ciudadanía en respetar la identidad de género de la persona. Por ello, es tan importante que se recalque en la importancia de preguntar por la forma como se identifica cada persona, más allá de su apariencia física o lo que establezca su documento de identidad.
- El lenguaje incluyente implica usar palabras que no desconozcan las diferentes identidades.
- Si la persona solicita un servicio en particular, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.
- En caso de utilizar el nombre de la persona para dar alguna información o llamar su atención, utilice el nombre que esta haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. Esto aplica especialmente para referirse a personas con experiencia de vida trans.
- Refiérase a las personas con experiencia de vida trans de una manera respetuosa, según el género con el que se haya identificado.
- El aspecto físico de las personas se asocia con ciertos estereotipos y comportamientos positivos o negativos, socialmente aceptados o rechazados. Es importante NO evidenciar con la actitud en la atención, el juicio que se haga sobre el ciudadano o ciudadana. Esto aplica para la atención a hombres con ademanes considerados femeninos, a mujeres con modales considerados masculinos, o con la actividad laboral de personas con experiencia de vida trans (travestis, transexuales, o transformistas).
- Elimine todo comentario, risa, mirada que denote una actitud en la atención, que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios en relación con las personas con experiencia de vida trans.
- No guiarse por el timbre de la voz para establecer la pertenencia a algún género determinado.



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

## 6.8 Atención a mujeres

### Recomendaciones para su atención



- Desarrolle acciones que incorporaren el lenguaje incluyente en cada una de las formas de comunicación con la ciudadanía. Para esto se recomienda consultar la GU-GEGI-002 *Guía de lenguaje claro e incluyente* de la Supersolidaria.
- Es importante el uso de expresiones lingüísticas que contribuyan a la igualdad y visibilización de las mujeres, en particular cuando se hace uso de palabras como servidor público, ciudadanos y a partir de cualquier otro sustantivo en masculino que se considere incluye a hombres y mujeres de forma igualitaria.
- Durante la atención no refuerce imaginarios, prejuicios, estereotipos y prácticas sociales que generan y reproduzcan los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres.
- Durante la atención no refuerce comportamientos, prácticas y actitudes machistas, y reconozca a las mujeres desde sus diferencias y diversidades.

## 6.9. Atención a personas alteradas

Cuando se presenten casos que lleguen de personas inconformes, ofuscadas por cualquier tipo de circunstancia, es necesario mantener una actitud amigable y mirar a la persona a los ojos, no mostrarse agresividad ni verbalmente ni con los gestos corporales. Tenga en cuenta:

- Permitir a la persona desahogarse, escuchando atentamente sin interrupciones, evitando entablar una discusión con ella.
- No calificar su estado de ánimo, evitando pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal, ya que la persona se está quejando de un servicio prestado por la entidad, mas no de la persona que lo hace. Si esta situación es reiterativa informar al jefe inmediato para brindar una solución de fondo.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

- Evitar perder el control conservando la calma, es probable que la persona se calme.
- Procurar mantener un tono de voz moderado.
- Brindar alternativas de solución, si es que las hay sin comprometerse con algo que no podamos cumplir.
- Expresarse con frases que demuestren la conciencia y la empatía con la persona: “que pena” “lo comprendo” “claro que si” “entiendo su situación”.

## 7. Canales de atención de la Supersolidaria

Los canales dispuestos por la Superintendencia de la Economía Solidaria para el relacionamiento con la ciudadanía son:

### Recomendaciones generales para la atención por estos canales:

- Suministrar información en un lenguaje claro y sencillo, verificando que fue comprendida y amplíe la información en caso de ser necesario.
- Si se requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la persona mientras habla, se debe permitir que termine la frase y luego retomar lo que no entendió.
- Caracterizar a la ciudadanía por los diferentes canales de atención, adecuando los sistemas de información.
- Informar a la ciudadanía sobre la Política de Tratamiento de Datos, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 o las demás que la modifique o deroguen; utilizando guiones para el tratamiento de datos personales.
- Está prohibido recibir de las organizaciones vigiladas, personas asociadas o ciudadanía en general, un regalo, remuneración, favor o servicio, con independencia de su valor económico, condicionado, explícita o implícitamente, a que dicho persona funcionaria tome una decisión en beneficio de estas.
- Está prohibido ejercer influencia indebida sobre una organización vigilada, persona asociada o ciudadanía en general, aprovechando la existencia de una previa relación personal (de parentesco, de amistad, de negocios mutuos, etc.), con la finalidad de obtener de éste un beneficio.
- Está prohibido solicitar, en nombre propio o de la Supersolidaria, a cualquier tercero una retribución, pago o recompensa de cualquier género e importe a

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

cambio de influir indebidamente en una organización vigilada, persona asociada o ciudadanía en general.

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

## 7.1 Canal de atención presencial

### Recomendaciones generales para esta atención



- Se deben atender las normas de seguridad establecidas por la Superintendencia y organismos de seguridad y de gestión del riesgo para proteger a las personas que prestan servicio a la ciudadanía y visitantes que se encuentren en los espacios físicos de atención.
- El espacio físico interior y exterior para la atención a la ciudadanía debe ser organizado, confortable y adecuado en relación con la infraestructura, mobiliario y a las condiciones de ambiente físico como limpieza, humedad, ruido, ventilación e iluminación.
- Cumplir con los requerimientos ambientales para la gestión integral de residuos sólidos, como por ejemplo la identificación, clasificación y separación de desechos en la fuente y en el destino final y el plan de manejo, almacenamiento y desecho de material peligroso o infeccioso.
- Destinar espacios adecuados para la custodia de los registros, expedientes y activos de información y para el almacenamiento o bodegaje de bienes de consumo y equipos.
- El equipamiento disponible para la atención de trámites y entrega de bienes y servicios públicos a la ciudadanía debe encontrarse en condiciones adecuadas para su uso y ser objeto de mantenimiento correctivo y preventivo.
- Verificar que estén dispuestos y en funcionamiento los elementos dados para la atención, tales como digiturno, pantallas, computadores, etc.
- Llegar diez (10) minutos antes al módulo donde se presta la atención para alistar todos los aspectos relacionados al servicio que se brindará y enterarse de las novedades.
- Verificar y garantizar que las condiciones de aseo y orden del punto y de su mobiliario sean óptimas.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

- Verificar y garantizar que todos los equipos de sistemas, las pantallas y los sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles para la atención de la ciudadanía.
- Es indispensable que las personas que prestan servicio a la ciudadanía en alguno de los roles definidos conozcan y aprendan previamente sobre la información, los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad y los trámites y servicios que presta, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante el turno.
- Priorice las variables de acuerdo a la necesidad del servicio, ajuste y registre la información en los sistemas para realizar la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor.
- Tenga en cuenta que la persona puede expresar, en cualquier momento, su deseo de realizar su derecho de petición de manera anónima, por tanto, se debe indicar con claridad la manera de interponerlo de manera física o mediante la sede electrónica.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello a la persona.
- Las personas que prestan servicio a la ciudadanía de la Supersolidaria, deben contar con la capacidad para argumentar las posiciones y respuestas que dan a la ciudadanía en un momento dado. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado: claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje.

### 7.1.2 Atención en ferias de servicio, visitas a territorio y/o eventos

#### Ferias y/o eventos

- Verificar las condiciones de los sitios donde se ubicará la feria, así como el cumplimiento de los requerimientos, normativos, técnicos, espaciales y logísticos para operar.
- Adelantar procesos de convocatoria para la ciudadanía (según sea el caso).
- Gestionar las solicitudes requeridas para la utilización de espacios públicos, permisos, autorizaciones, acompañamiento y seguridad por parte de las autoridades locales.



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

- Coordinar el montaje físico de la feria y verificar el cumplimiento de los requerimientos técnicos y logísticos para el desarrollo (según sea el caso).
- Realizar el diligenciamiento de formatos de caracterización (FT-GEGI-030), donde sea posible evidenciar la cantidad y características de la población que se beneficiará con la feria.
- Asegurar el cumplimiento de todos los requisitos de servicio durante el evento, lo que incluye garantizar la disponibilidad continua de elementos e insumos, la correcta ejecución de las actividades programadas, y la presencia constante de personal competente para proporcionar información y gestionar trámites.
- Contar con los elementos distintivos institucionales de la imagen corporativa como, por ejemplo: las personas 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.
- Aplicar los protocolos de atención incluidos en el presente documento, teniendo en cuenta el enfoque diferencial según sea el caso.

### Visitas a territorio y/o inspección



- Portar el carné institucional y demás documentos de identificación requeridos.
- Manejar de forma eficiente el tiempo de tal manera que realice la mayor cantidad de actividades en una misma visita.
- Programar y asistir a visitas en equipo, con otras personas de la entidad, y procurar el acompañamiento de diferentes actores incluyendo la ciudadanía del territorio.
- Concentrarse en la realización de las actividades previstas en el plan de trabajo y rechazar solicitudes para desarrollar otras diferentes a estas.
- Seguir estrictamente las rutas definidas para los desplazamientos y visitas.
- Adelantar el trabajo única y exclusivamente en los lugares que han sido aprobados por la entidad.
- Aplicar los protocolos de atención incluidos en el presente documento, teniendo en cuenta el enfoque diferencial según sea el caso.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

## 7.2 Canal de atención telefónico

Recomendaciones generales para la atención:

- Tono y volumen de voz: debe manejar un tono y volumen adecuado al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor.



- Vocalización adecuada: debe pronunciar de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras. Evitar emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada. Algunos sonidos que se producen en el transcurso de la llamada son incómodos. Debe retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, chicles, etc.

- Transmitir la información al ritmo del interlocutor: la velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.

Atender la llamada de manera amable y respetuosa: la actitud también puede ser percibida por teléfono.

- Revisar que los elementos computador, aplicativos o sistemas de gestión, teléfono, diadema y los documentos que requiera para la atención estén disponibles.

- Informarse sobre las novedades del servicio todos los días y asistir a las capacitaciones.

### 7.1.1 Ciclo de servicio telefónico

#### 1. La ciudadanía llama a la Supersolidaria

La persona que realiza la atención a la ciudadanía por este medio, debe contestar la llamada teniendo en cuenta los tiempos estipulados para ello.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

No se debe colgar la llamada que ingresa a la entidad o dejar de contestarla, pues estas actuaciones generan una imagen negativa del servicio telefónico que presta la Entidad.

### 2. Atención por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía

Preguntar a la persona su nombre y usarlo para dirigirse a él o a ella por sus nombres, y aplicar las recomendaciones anteriormente expuestas.

### 3. Requerimiento de la ciudadanía



Prestar total atención a la persona durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindadas.

Verificar que entiende la necesidad con frases como: "entiendo que usted requiere...".

Interrumpir de forma respetuosa, por ejemplo, en los casos en que la persona presenta información intrascendente, fuera de contexto o menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial.

Transmitir seguridad a la ciudadanía, omitir titubeos y silencios puesto que estos pueden dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.

Las personas que prestan servicio a la ciudadanía en el canal telefónico deben tener la capacidad para abordar la llamada y llevar el control de esta, brindando la información necesaria según la solicitud y evitando así ser abordados con preguntas redundantes o repetitivas por parte de los ciudadanos o ciudadanas.

Es fundamental realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información. Para esto, formule preguntas abiertas y cerradas que considere necesarias y, reformúlelas de acuerdo con el relato de la persona. Recuerde que las preguntas indican interés por la otra persona.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

#### 4. Validación de información

Explicar a la persona porque debe poner la llamada en espera e infórmele el tiempo aproximado de espera.

Durante los tiempos de espera, debe retomarse la llamada constantemente para que la persona sienta acompañamiento permanente y no decida colgar la llamada.

Al retomar la llamada, agradecer por la espera o disculparse por la demora, en el evento que se haya excedido en el tiempo prometido.

Si conoce la información solicitada, retome la comunicación de inmediato, sin dilatar el tiempo normal de la llamada.

#### 5. Respuesta por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía

Responder las preguntas de ciudadanía y entregar toda la información que requiera de forma sencilla, clara y precisa, brindando las alternativas que tiene.

Explicar los pasos que debe seguir para acceder a su trámite, servicio u otro procedimiento administrativo y brinde información sobre los documentos y requisitos necesarios.

Si la entidad no es la competente para resolver la solicitud, explicar por qué debe comunicarse con otra entidad, e informar los datos de contacto y el horario de atención.

Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así, evitar que la persona deba llamar nuevamente.

Brindar información de cuál será la dependencia, entidad o área que le dará respuesta a su solicitud y los términos de ley para dar la respuesta.

Recepcionar y registrar en el Sistema de Información destinado para la gestión del centro de contacto la información de todas las llamadas.



#### 6. Finalización de la llamada

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

Despedirse de la persona de manera cordial, de acuerdo los protocolos expuestos anteriormente, preguntar si le puede ayudar en algo más.

### 7. Encuesta de satisfacción

Se recomienda evaluar el servicio prestado en la llamada, para tal fin una vez finalizada la atención, la persona que prestó el servicio en la Superintendencia deberá invitar a la ciudadanía a diligenciar la encuesta de satisfacción.

Los resultados de la aplicación de las encuestas se constituirán como insumo para la toma de decisiones en pro del mejoramiento en la atención a la ciudadanía.

## **7.2 Canal de atención virtual**

### Recomendaciones generales para la atención



- Revise que los elementos (computador, diadema, aplicativos o sistemas de gestión) y los documentos que requiera para la atención estén disponibles.
- Atender de manera amable y respetuosa, la actitud también puede ser percibida por medio escrito.
- Infórmese sobre las novedades del servicio todos los días y asista a las capacitaciones.
- Comuníquese con la ciudadanía usando frases o párrafos cortos que faciliten la comprensión y la fluidez del texto.

### **7.2.1 Correo destinado para la atención a la ciudadanía**

La ciudadanía necesita información oportuna, clara y completa. Por tanto, servidores públicos y colaboradores de la atención deberán:

- Definir el tema del mensaje con claridad en el campo "asunto".

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

- Iniciar la comunicación con una frase como “según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”
- En caso de identificar correos maliciosos o que de duden del contenido de este, contactar al soporte técnico correspondiente.
- Lea el correo antes de eliminarlo o marcarlo como leído.
- Al responder un mensaje, verificar si es necesario que todas las personas a quienes se envió copia de este necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones, se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que se respondió, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de este.
- Ser claro, los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Evitar utilizar mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponda por reglas de ortografía, antes de enviar la respuesta, revisar puntuación, ortografía, redacción y extensión de la información, en caso de que la respuesta sea larga dividirla en párrafos.
- Tener en cuenta el formato y tamaño de los archivos adjuntos, pues algunas extensiones no pueden ser abiertos por la persona destinataria, o un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas para dar respuesta.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.



### 7.2.2 Redes sociales



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

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

La Superintendencia de la Economía Solidaria cuenta espacios en las redes sociales donde la ciudadanía y partes interesadas podrán opinar y dar a conocer cualquier tipo de información y eventos que la Entidad ofrece a sus grupos de valor.

El Grupo de Comunicaciones en articulación con el de Relacionamiento con la Ciudadanía deberán estar prestos a apoyar la recepción de comentarios por estos espacios de comunicación y divulgando los canales oficiales para atender consultas o peticiones.

Las mismas recomendaciones sobre cortesía y lenguaje de este documento aplican para la atención a través de redes sociales, procurando siempre, no sostener conversaciones demasiado largas, brindar respuesta de forma clara y sencilla, entre otras.

### Historial de cambios

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
0	Octubre 2024	Se realiza la creación del documento en reemplazo al MA-GEGI-Manual de Atención y Servicio al Ciudadano.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

## Anexos

### Anexo 1. 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 1952 de 2019 modificado parcialmente por Ley 2094 de 2021	Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se deroga la Ley 734 de 2002 relacionados con el derecho disciplinario. Decreto 103 de 2015 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Ley 1712 de 2014 modificado por Ley 2195 de 2022	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 reglamentado por Decreto 1081 de 2015 Sector Presidencia de la República	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
Ley 1437 de 2011 modificado por Decreto 1463 de 2022	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.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

 <b>Supersolidaria</b>	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

Norma	Objeto
Ley 962 del 2005 modificado por Decreto 2106 de 2019 y reglamentado por art. 2.2.24.1 de Decreto 1083 de 2015 Sector de Función Pública	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 734 de 2002 derogado parcialmente por Ley 1952 de 2019	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 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.
Ley 2294 de 2023 modificada y adicionada por la Ley 2281 de 2023	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 “Colombia potencia mundial de la vida”
Decreto 1166 de 2016 adicionada Decreto 1069 de 2015 Sector Justicia y del Derecho	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 erradicación 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 886 de 2014	Por el cual se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 1581 de 2012 relativo al registro nacional de bases de datos.
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 modificado y adicionado por Ley 2195 de 2022 y reglamentado parcialmente por Decreto 1083 de 2015 Sector de Función Pública	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.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

Norma	Objeto
Decreto 2623 de 2009 Modificado por el Decreto 1499 de 2017 y derogado parcialmente Decreto 1002 de 2022	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto 1151 de 2008 modificado por art. 12 de 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 la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.
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 derogado parcialmente por el Decreto 1083 de 2015 Sector de Función Pública	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 Modificado por la Ley 1861 de 2017	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 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.
Sentencia C-043/17	Normas para la protección de personas con discapacidad mental y régimen de la representación 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.
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 de Servicio al Ciudadano en la Superintendencia de la Economía Solidaria.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General

 <b>Supersolidaria</b>	<b>Protocolo de atención a la ciudadanía</b>	<b>Código:</b> PT-GEGI-001
		Octubre – 2024
		<b>Revisión:</b> 00

Norma	Objeto
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 2020	Recopilación de la normatividad jurídica expedida por esta Superintendencia

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> <b>Cargo:</b> Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Sonia Constanza Diaz Riveros <b>Cargo:</b> Coordinadora Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía	<b>Nombre:</b> Iván Mauricio Alemán Peñaranda <b>Cargo:</b> Secretario General