

# SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



*“Supervisión para el crecimiento social y  
económico del sector solidario”*

**DUNIA SOAD DE LA VEGA LALILLE  
SUPERINTENDENTE DE LA ECONOMIA SOLIDARIA (E)**

Bogotá, D.C., Junio de 2015

**DUNIA SOAD DE LA VEGA LALILLE**  
**Superintendente de la Economía Solidaria (E)**

**MARTHA NURY BELTRAN MISAS**  
Asesora (E) Superintendente de la Economía Solidaria

**GUILLERMO LEON HOYOS HIGUITA**  
Superintendente Delegado para la Supervisión del Ahorro y la forma Asociativa Solidaria

**LEÓN JAIME HENAO OROZCO**  
Superintendente Delegado para la Supervisión Financiera Solidaria

**DIMAS SAMPAYO HUERTAS**  
Intendente Delegatura para la Supervisión Financiera en el Cooperativismo

**DUNIA SOAD DE LA VEGA**  
Secretario General

**MONICA LILIANA RUIZ CÁRDENAS**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

**MABEL ASTRID NEIRA YEPES**  
Oficina de Control Interno

**SENNIA MARIA DIAZ**  
Comunicaciones Despacho

**VICTOR MANUEL CIRO SILVA**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

**ERIKA XIMENA ANGULO CARDONA**  
Profesional Especializado Oficina Asesora Planeación y Sistemas

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>1. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN.....</b>	<b>6</b>
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	6
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
1.3 ALCANCE.....	6
<b>2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO SUPERSOLIDARIA.....</b>	<b>9</b>
2.1 MISIÓN.....	9
2.2 VISIÓN.....	9
2.3 VALORES.....	9
<b>3. COMPONENTES DEL PLAN.....</b>	<b>11</b>
3.1 <i>PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....</i>	11
3.2 <i>SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....</i>	17
3.3 <i>TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....</i>	20
3.3 <i>CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....</i>	21

## INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de la Economía Solidaria fue creada mediante la Ley 454 de 1998, como respuesta a la crisis del sector financiero y su reflejo en las organizaciones solidarias. Tiene por objeto la supervisión sobre la actividad financiera del cooperativismo y sobre los servicios de ahorro y crédito de los fondos de empleados y asociaciones mutualistas y, en general, el aprovechamiento o inversión de los recursos captados de los asociados por parte de las organizaciones de la economía solidaria.

Es indudable que la corrupción resquebraja la democracia e incrementa la pobreza, por lo que es un acto inaceptable e intolerable, que debemos combatir. En el caso colombiano, la experiencia recientemente vivida ha demostrado fehacientemente las consecuencias nefastas que la corrupción acarrea. Por eso es que estamos convencidos que en nuestro país, se debe instaurar a toda costa una política integral de lucha contra este flagelo, que recoja los distintos aportes que se han hecho al respecto hasta la fecha, con miras a desarrollar un plan de consenso y, sobre todo, eficaz, siempre respetuoso de los derechos humanos y de lo que dicta nuestra Constitución.

La Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión de la entidad, que busca fortalecer la gestión de anticorrupción y atención al ciudadano, reglamentado mediante la Ley 1474 de 2011 Artículos 73 y 76, Decreto 2641 de 2012.

La metodología contempla cuatro componentes, los cuales se han desarrollado al interior de la entidad:<sup>1</sup>

1. **Metodología para la identificación de Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo:** Este componente establece los criterios generales para la elaboración del Mapa de riesgos de corrupción el cual identifica los riesgos y las estrategias de prevención en la entidad, permitiendo crear alertas y la formulación de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos de manera efectiva.
2. **Estrategia Antitrámites:** busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, en nuestro caso, en cabeza de la Superintendencia de Economía Solidaria. En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.
3. **Rendición de Cuentas:** La rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano y por lo tanto al mejoramiento permanente de la gestión pública.

4. **Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:** Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como un rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámite y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Adoptar en la Superintendencia de Economía Solidaria el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 Artículos 73 y 76, Decreto 2641 de 2012.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Construir el mapa de riesgos de corrupción de la Superintendencia de Economía Solidaria y mitigarlos de acuerdo a la metodología establecida en la Superintendencia.
- Definir las estrategias para la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites en la entidad.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.
- Definir las acciones necesarias para optimizar la atención al ciudadano en la Superintendencia.

### 1.3 ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deben ser aplicadas por todas las áreas de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

### 1.4 MARCO LEGAL

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Economía Solidaria tiene fundamento legal en las siguientes normas:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).

- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 2641 de 17 de diciembre de 2011, por el cual se reglamenta la elaboración y publicación de los Planes Anticorrupción de todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública)
- Decreto 2482 de 2012, Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Código de Ética de la Superintendencia de Economía Solidaria. Resolución 20084210007035 de junio 10 de 2008
- Código de Buen Gobierno de la Superintendencia de Economía Solidaria. Resolución 200741000076350 de septiembre 25 de 2007
- Adopción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Resolución No. 20131230002655 del 30 de abril de 2013.

- Actualización de los trámites que se realizan ante la entidad, quedando modificados bajo la Resolución No. 20131210009425 del 18 de diciembre de 2013.
- Conformación del Comité de Desarrollo Administrativo Resolución No. 20131120007385 del 08 de octubre de 2013, que incluye las funciones del Comité de Gobierno en Línea y Antitrámites.
- Modificación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Resolución 20131210009695 del 26 de diciembre de 2013.

## 2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO SUPERSOLIDARIA<sup>ii</sup>

### 2.1 MISIÓN

Somos un organismo técnico del Estado encargado de supervisar la naturaleza jurídica y la actividad de las empresas de la economía solidaria bajo nuestra competencia. Trabajamos con estándares de calidad para proteger los intereses de los asociados y de la comunidad, generar confianza y fortalecer al sector como alternativa de desarrollo social y económico de Colombia.

### 2.2 VISIÓN

“La Superintendencia de la Economía Solidaria será reconocida en el 2018, por la efectividad en la aplicación de estándares internacionales de auditoria y supervisión por riesgos, acordes con las exigencias del sector y del Gobierno Nacional, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza en el modelo solidario, a través de la protección del asociado y la defensa de sus derechos.”

### 2.3 VALORES

1. Respeto: consideración debida a las personas y a las cosas.
2. Honestidad: cualidad que hace que una persona sea incapaz de engañar o defraudar, ya sea en su propio beneficio o en el de otro.
3. Lealtad: fidelidad frente a las personas y a las ideas.
4. Compromiso: actitud de cooperación por convicción, que sobrepasa lo impuesto, pactado y/o acordado.
5. Disciplina: actitud de autocontrol en la observancia a normas y cumplimiento de deberes dirigida a la obtención de objetivos y resultados programados.
6. Responsabilidad: capacidad de dar respuesta adecuada a lo encomendado y de asumir las consecuencias.
7. Tolerancia: Respeto y comprensión a los proyectos ajenos aunque no los compartamos, en busca del bienestar común.
8. Solidaridad: Actitud que implica dirigir las ideas y los actos pensando en el interés del grupo incluyendo el propio.
9. Justicia: Actitud que consiste en dar a cada quien lo que le corresponde corrigiendo desequilibrios y observando diferencias.

10. Equidad: Capacidad de reconocer a las personas los mismos derechos y oportunidades.

### **Principios y valores del sector solidario**

Estos principios definen universalmente los fundamentos de la economía solidaria. Su ejercicio constante permite compartir, colaborar, trabajar en grupo, respetar y lograr que la iniciativa de un colectivo sea viable.

- El ser humano, su trabajo y mecanismos de cooperación tienen primacía.
- Espíritu de solidaridad, cooperación, participación y ayuda mutua.
- Administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora.
- Adhesión voluntaria, responsable y abierta.
- Propiedad asociativa y solidaria sobre los medios de producción.
- Participación económica de los asociados, en justicia y equidad.
- Formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva.
- Autonomía, autodeterminación y autogobierno.
- Servicio a la comunidad.
- Integración con otras organizaciones del mismo sector.
- Promoción de la cultura ecológica.

## 2. COMPONENTES DEL PLAN

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 Artículos 73 y 76, Decreto 2641 de 2012, la Superintendencia de Economía Solidaria formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2013, de acuerdo a la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

### **2.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO**

Al interior de la Superintendencia de Economía Solidaria la identificación de los Riesgos de Corrupción se realizó mediante la aplicación del “D-MECO-003 Metodología para la Gestión Integral de Riesgos” que se encuentra documentada en la entidad, que incluye la provista por la Secretaría para la Transparencia de la Presidencia de la República. Asimismo, durante el año 2014 para definir los Riesgos de Corrupción se efectuó el análisis de cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de los mismos, tomando como base los hechos mencionados en la cartilla de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En el “F-MECO-018 matriz de gestión integral de riesgos”, se encuentran definidos los Riesgos de Corrupción, con sus causas, consecuencias, análisis del riesgo inherente, controles, análisis del riesgo residual, planes de tratamiento definidos e indicadores, como se observa en la tabla a continuación. Así mismo, aplicando la metodología aprobada por la Superintendencia desde el mes de marzo de 2014, la definición del plan de tratamiento así como seguimiento a los riesgos (mensual, trimestral, semestral o anual) se realizará teniendo en cuenta el resultado del riesgo residual (inaceptable, importante, moderado, aceptable y tolerable).











## 2.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

De acuerdo a la Ley 454 de 1998, al Decreto 186 de 2004, a la Ley 962 de 2005, al Decreto Ley 019 del 2012 y al Estatuto Orgánico del Estatuto Financiero; los veinte (20) trámites de la entidad aprobados a noviembre de 2013, son los siguientes:

TRÁMITES			
No.	NOMBRE TRÁMITE	PRODUCTO / SALIDA	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1	Autorización para constitución de cooperativas especializadas de ahorro y crédito y multiactivas o integrales con sección de ahorro y crédito	Resolución para constitución de cooperativas especializadas de ahorro y crédito y multiactivas o integrales con sección de ahorro y crédito	Delegatura Financiera
2	Autorización para ejercer la actividad financiera para entidades cooperativas constituidas antes de agosto 4 de 1998 que vienen ejerciendo la actividad	Autorización para ejercer la actividad financiera para entidades cooperativas constituidas antes de agosto 4 de 1998 que vienen ejerciendo la actividad	Delegatura Financiera
3	Autorización previa para cesión de activos y pasivos	Resolución de autorización de cesión de activos y pasivos	Delegatura Financiera
4	Autorización para el desmonte del ejercicio de la actividad financiera	Resolución de autorización para el desmonte de la actividad financiera	Delegatura Financiera
5	Posesión de administradores, revisores fiscales y oficiales de cumplimiento de las entidades cooperativas que ejercen actividad financiera	Oficio de autorización de posesión	Delegatura Financiera
6	Autorización de conversión de precooperativa a cooperativa	Resolución de autorización de conversión	Delegatura Asociativa
7	Autorización para la transformación, incorporación o fusión de las entidades con actividad financiera	Resolución que autoriza la transformación, incorporación o fusión de las entidades con actividad financiera	Delegatura Financiera
8	Autorización de asociación de personas naturales en organismos de segundo grado de carácter económico	Resolución de autorización de asociación de personas naturales en organismos de segundo grado de carácter económico	Delegatura Asociativa
9	Autorización de fusión por creación o por incorporación-absorción	Resolución de autorización de fusión por creación o por incorporación	Delegatura Asociativa
10	Autorización de transformación de entidades del sector real sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria	Resolución de autorización de transformación	Delegatura Asociativa
11	Prórroga a la conversión de precooperativa a cooperativa	Resolución de autorización de prórroga	Delegatura Asociativa
12	Autorización de escisión de las organizaciones de economía solidaria que no ejercen actividad financiera	Resolución de autorización de escisión de las entidades que no ejercen actividad financiera	Delegatura Asociativa
13	Autorización para la apertura, traslado y cierre de oficinas de las entidades con actividad financiera sometidas al régimen de autorización individual	Oficio de autorización de apertura, traslado o cierre	Delegatura Financiera
14	Autorización para la escisión de las entidades con actividad financiera	Resolución de autorización de escisión	Delegatura Financiera
15	Control de legalidad y seguimiento a la disolución y liquidación voluntaria	Oficio respuesta del Control de legalidad y seguimiento a la disolución y liquidación voluntaria	Delegatura Asociativa

TRÁMITES			
No.	NOMBRE TRÁMITE	PRODUCTO / SALIDA	DEPENDENCIA RESPONSABLE
16	Control de legalidad de asambleas, nombramientos y reformas estatutarias de entidades del sector real sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria	Oficio de respuesta del control de legalidad de reformas estatutarias	Delegatura Asociativa
17	Control de legalidad de la constitución de entidades del sector real sometidas a supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria	Oficio de conformidad o requerimiento	Delegatura Asociativa
18	Control de legalidad de reformas estatutarias que no requieren de autorización previa por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria	Oficio de respuesta del control de legalidad de reformas estatutarias	Delegatura Financiera
19	Solicitud de autorización para inicio y cierre de las liquidaciones voluntarias	Resolución de autorización para inicio y cierre de las liquidaciones voluntarias	Delegatura Financiera
20	Reconocimiento de cooperativas y precooperativas de trabajo asociado	Resolución de reconocimiento	Delegatura Asociativa

Dentro de la Política de Racionalización de Trámites la Supersolidaria definió el siguiente plan para el año 2015:

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE / OPA / REGULACIÓN	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Autorización para ejercer la actividad financiera para entidades cooperativas constituidas antes de agosto 4 de 1998 que vienen ejerciendo la actividad	Iniciativa de la institución	Normativas	Eliminación del trámite / OPA	Eliminar toda vez que desde de la expedición de la ley hasta la fecha ya se surtió el trámite para todas las entidades y fueron autorizadas para ejercer actividad financiera o se les ordenó el desmonte.	Resolución de autorización u oficio de negación de actividad financiera	Delegatura Financiera	01/01/2015	31/01/2015
2	Autorización para ejercer la actividad financiera para entidades cooperativas constituidas antes de agosto 4 de 1998 que vienen ejerciendo la actividad	Iniciativa de la institución	Normativas	Eliminación del trámite / OPA	Ajustar la circular básica jurídica eliminando el trámite una vez generada la resolución negación del ejercicio de la actividad financiera a las cooperativas vigentes	Circular básica jurídica modificada o circular que modifica la circular básica jurídica	Delegatura Financiera	01/01/2015	31/12/2015
3	Posesión de administradores, revisores fiscales y oficiales de cumplimiento de las entidades cooperativas que ejercen actividad financiera	Iniciativa de la institución	Normativas	Eliminación o reducción de requisitos	Revisar en el trámite la documentación exigida y ajustar los documentos pertinentes, de acuerdo al Decreto Ley 019 de 2012	Circular básica jurídica modificada o circular que modifica la circular básica jurídica	Delegatura Financiera	01/01/2015	30/06/2015
4	Autorización de fusión por creación o por incorporación-absorción	Iniciativa de la institución	Normativas	Eliminación o reducción de requisitos	Actualización de normas, reducción de fases posibles de automatizar	Circular básica jurídica modificada o circular que modifica la circular básica jurídica	Delegatura Asociativa	01/01/2015	30/06/2015

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE / OPA	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
5	Autorización de transformación de entidades del sector real sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria	Iniciativa de la institución	Normativas	Eliminación o reducción de requisitos	Actualización de requisitos, reducción de pasos y fases posibles de automatizar	Circular básica jurídica modificada o circular que modifica la circular básica jurídica	Delegatura Asociativa	01/01/2015	30/06/2015
6	Reconocimiento de cooperativas y precooperativas de trabajo asociado	Iniciativa de la institución	Normativas	Eliminación o reducción de requisitos	Revisar en el trámite la documentación exigida y ajustar los documentos pertinentes, de acuerdo al Decreto Ley 019 de 2012	Circular básica jurídica modificada o circular que modifica la circular básica jurídica	Delegatura Asociativa	01/01/2015	30/06/2015
7	Control de legalidad de asambleas, nombramientos y reformas estatutarias de entidades del sector real sometidas a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria	Iniciativa de la institución	Normativas	Eliminación o reducción de requisitos	Actualización de fases y requisitos legales	Circular básica jurídica modificada o circular que modifica la circular básica jurídica	Delegatura Asociativa	01/01/2015	30/06/2015
8	Los 20 trámites	Iniciativa de la institución	Tecnologicas	Trámite/OPA total en línea	Realizar en la sede electrónica, la sistematización requerida para el diligenciamiento del formato de solicitud del trámite, la entrega de la información correspondiente por parte de la entidad vigilada y la respuesta para consulta en línea.	Resolución de autorización u oficio de negación del trámite solicitado	Delegatura Financiera y Delegatura Asociativa	30/01/2015	30/06/2015

## 2.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con lo establecido en el documento CONPES 3654 de 2010 “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos” y acogiendo los lineamientos propuestos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” la Superintendencia de la Economía Solidaria, plantea la estrategia para la Rendición de Cuentas a la ciudadanía para el 2015, la cual se estructura dentro de los componentes de información, diálogo e incentivos o sanciones<sup>1</sup>; de tal manera que sea posible continuar con el proceso de mejoramiento de la interacción con la ciudadanía y asimismo posicionar a la Entidad como organismo técnico del estado encargado de supervisar la naturaleza jurídica y la actividad de las empresas de la economía solidaria objeto de vigilancia.

### **Componente 1: Información**

- Actualizar permanentemente la información sobre la gestión de la entidad, nueva normativa y automatización de trámites en nuestra página web.
- Difundir información sobre la gestión de la entidad a través de medios alternativos, diferentes a la página web, en los eventos en los que participa u organiza la entidad.
- Visibilizar la gestión de la Superintendencia mediante la difusión de información a través del programa de televisión “Supersolidaria Te Ve”.
- Realizar un especial en el programa Supersolidaria sobre el informe de gestión de la Superintendencia enero-noviembre 2015 a manera de panel.
- Publicar el informe de gestión en la página web.
- Publicar en la revista institucional Enlace Solidario el informe de gestión

### **Componente 2: Diálogo**

- Realizar audiencia de rendición de cuentas y participar en la que realice el MHCP.
- Fortalecer el componente de diálogo mediante el desarrollo de las Jornadas Descentralizadas de Supervisión, en los que se atienden las inquietudes de los asistentes y se presentan avances en gestión de la Superintendencia.
- Realizar encuesta que nos permita evaluar el impacto de la información publicada y socializada en los eventos que organiza y en los que participa la Superintendencia.
- Acoger los comentarios recibidos a través de redes sociales, página web y buzón de sugerencias para la estructuración de la audiencia de rendición de cuentas y el informe de gestión.

---

<sup>1</sup> Presidencia de la Republica. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 18. Colombia.

### **Componente 3: Incentivos**

- Ampliar la base de datos de clientes y partes interesadas como estrategia para incentivar la participación en los temas relevantes de gestión de la Entidad.
- Realizar medición de la satisfacción ciudadana con resultados de la rendición de cuentas
- Divulgar los resultados de la gestión de la entidad a través de las redes sociales para el intercambio de ideas y propuestas.
- Difundir a través de los mecanismos de comunicación interna (Notisolidario, cartelera, intranet) tips y legislación relacionada con la rendición de cuentas a la ciudadanía, para incentivar el proceso desde los funcionarios.

Realizar un encuentro institucional para sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia de la Rendición de Cuentas.

### **2.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

La entidad ha realizado grandes esfuerzos por cumplir con la normatividad asociada a la Atención al Ciudadano, por esa razón este tema está inmerso en los planes institucionales, procesos y procedimientos, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento.

Los componentes para mejorar la atención al ciudadano que se han desarrollado al interior de la entidad son los siguientes:

- 1. Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano: "Portafolio de Servicios:**  
En la página web de la entidad [www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co), icono "Tramites" se encuentran relacionados los trámites y servicios.
- 2. Implementar y Optimizar:**  
La entidad cuenta con procesos dirigidos a dar cumplimiento con las actividades de Supervisión, como son los procesos de Vigilancia Asociativa, Vigilancia Financiera, Inspección Asociativa, Inspección Financiera, Control Asociativa y Control Financiera. De igual manera, cuenta con procesos dirigidos a la Atención del Ciudadano, como lo son los procesos de Gestión de Interacción Ciudadana Asociativa y Gestión de Interacción Ciudadana Financiera. Cada uno de estos procesos cuenta con procedimientos que describen detalladamente las actividades a realizar.

3. **Medir la Satisfacción del Ciudadano:** La entidad mide la satisfacción del cliente por medio de encuestas que se realizan en el CAU – Centro de Atención al Usuario y en las Jornadas de Supervisión Descentralizadas. Como resultado del análisis de la medición se generan acciones de mejora orientadas al mejoramiento de la atención a los usuarios.

4. **Identificar necesidades:**

En la construcción de la Plataforma Estratégica de la entidad y específicamente en la caracterización de los procesos, se están identificando las necesidades y expectativas de las entidades vigiladas y usuarios. Esta labor permite definir la estrategia para gestionar una atención adecuada y oportuna.

5. **Información actualizada:**

En la página web de la entidad [www.supersolidaria.gov.co](http://www.supersolidaria.gov.co) se encuentra toda la información actualizada respecto de la Supersolidaria, de los trámites y servicios que brinda y demás aspectos que debe conocer el ciudadano.

6. **Adecuación de espacios físicos:**

La entidad dispone de un espacio físico e infraestructura para la atención personalizada CAU – Centro de Atención al Usuario, que se encuentra ubicado en la Carrera 7 No. 31 – 10 Piso 11.

Para la atención prioritaria o de personas con situación de discapacidad, se cuenta con unas sillas para que los usuarios puedan descansar mientras esperar su turno.

7. **Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos:**

En el año 2012, se capacitaron a los servidores públicos de la entidad en especial los funcionarios que atienden a entidades vigiladas y usuarios, y adscritos al grupo de atención al ciudadano en el tema de Atención y Servicio al Cliente, con el apoyo del SENA.

Esta jornada se efectuó con el fin de fortalecer la gestión del servidor que se encuentra en contacto permanente con el ciudadano, preparándolo para la ejecución eficiente de sus responsabilidades y ante la necesidad de alcanzar los mejores estándares de calidad.

8. **Fortalecimiento de los Canales de Atención:**

La entidad cuenta con los siguientes canales de atención con el fin de aumentar la participación de la ciudadanía:

- En la Página web se encuentran los siguientes vínculos: chat, foro, recepción de quejas, consulta de radicados.
- Correo electrónico institucional [cau@supersolidaria.gov.co](mailto:cau@supersolidaria.gov.co).
- Línea de atención nacional 01 8000 511 737
- Conmutador 1-489 5009, fax 1-489 5009 Ext.: 125#
- CAU – Centro de Atención al Usuario (atención personalizada): Carrera 7 No. 31 – 10 Piso 11

Para el año 2015 se va a trabajar en el fortalecimiento de la línea de primera atención del CAU, que impacta en el medio de atención presencial al ciudadano o cliente de la entidad.

ACCIONES	FECHA MÁXIMA PARA IMPLEMENTACIÓN
Definir los temas y medios que serán gestionados por el CAU.	24 de Julio de 2015
Cronograma de capacitación tanto para funcionarios de la entidad como para los auxiliares del outsourcing de correspondencia en los temas aprobados. Para ello se requerirá el apoyo de las diferentes dependencias que tramitan dichos procesos actualmente.	30 de Septiembre de 2015
Implementación de la gestión de primer y segundo nivel aprobados.	2 de Noviembre de 2015
Evaluación de la gestión del primer y segundo nivel.	31 de Diciembre de 2015

### 3. HISTORIAL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
30-Abr-13	0	Versión 1
29-Nov-13	1	Actualización de acuerdo a los cambios en cuanto a los trámites de la Entidad, la actualización del Plan Anti Trámites y la metodología para la realización de la Rendición de cuentas.
29-Ene-14	2	Versión en Excel del plan de acción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, que se encontraba dentro del formato establecido para el Plan de acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Sector Hacienda
29-Ene-15	3	Actualización del plan de acción y Matriz de Riesgos de Corrupción para el año 2015
12-Jun-15	4	Actualización del Plan para el año 2015 con cambios en los cuatro componentes y actualización de la visión según el plan estratégico 2014-2018.

<sup>i</sup> <http://wsp.presidencia.gov.co/secretaria-transparencia/Documents/Metodologia-Plan-Anticorrupcion.pdf> Abril 30 de 2013

<sup>ii</sup> Superintendencia de la Economía Solidaria de Colombia. Plan Estratégico 2014-2018 pg.21