

# **POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**


**PO-GEGI-001**



**Supersolidaria**

Superintendencia de la Economía Solidaria

**Superintendencia de la Economía Solidaria  
Gestión de Grupos de Interés  
Octubre de 2020**

	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> PO-GEGI-001
		Octubre-2020
		<b>Revisión:</b> 00

## 1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con el artículo 34 de la Ley 454 de 1998, corresponde a la Superintendencia de la Economía Solidaria, ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control de las organizaciones de economía solidaria que no se encuentren bajo la supervisión especializada del estado; justamente en desarrollo de dichas funciones que ésta Superintendencia, a través de la política de servicio al ciudadano tiene como objetivo definir estrategias y actividades de mejoramiento continuo que permitan garantizar el buen servicio al ciudadano a través de una serie de atributos y competencias que creen un buen servicio, con primacía de los principios establecidos por el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, el trato digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, en armonía con los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.

Ésta política busca establecer y conceptuar sobre los lineamientos para la atención de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que se presenten en contra de las organizaciones solidarias vigiladas y en contra de la Superintendencia. En el mismo sentido, dicha Política buscara garantizar a los diferentes grupos de interés de la Superintendencia el acceso a la oferta de servicios con que cuenta este Ente de supervisión.

Es preciso mencionar, que ésta Política se encuentra alineada con el CONPES 3649 de 2010 y 3785 de 2013, mediante los cuales se establecen la política de servicio al ciudadano nacional y distrital respectivamente y con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación, encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollen para incrementar la confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa; el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) y la Ley 1753 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática y el Decreto 1499 de 2017, que integra el sistema de gestión de calidad con el sistema de desarrollo administrativo, articulados con el sistema de control interno y, establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo, resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

En el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la Superintendencia de la Economía Solidaria, realizó una adecuación institucional, creando el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, mediante la Resolución No. 2017100006875 de 2017, acorde con lo previsto en el Decreto 1499 del mismo año, como instancia que orienta la implementación, operación, evaluación y seguimiento de las políticas de gestión y desempeño Institucional, el cual sustituye los demás comités que tengan relación con el Modelo y que no son obligatorios por mandato legal, siendo competencia de este comité la expedición de la política de Servicio al Ciudadano. Política que fue aprobada por el comité de gestión y desempeño del 16 y 20 de octubre de 2020.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Edgar Hernando Rincón Morales <b>Cargo:</b> Profesional Especializado	<b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	<b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> PO-GEGI-001
		Octubre-2020
		<b>Revisión:</b> 00


La Política de Servicio al Ciudadano de ésta Superintendencia es el resultado de un proceso de co-creación entre las diferentes áreas, quienes, a partir de su experiencia y conocimiento, identificaron las principales problemáticas, necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, y que además de encontrarse alineada con la Constitución de 1991, que tiene como eje central al ciudadano y cuenta con enfoques diferenciales, poblacionales, de género, así como, de las líneas estratégicas y transversales que la orientan, adoptadas en el marco de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Edgar Hernando Rincón Morales <b>Cargo:</b> Profesional Especializado	<b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	<b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

## Contenido

1. OBJETIVOS.....	5
2. MARCO NORMATIVO.....	6
Constitucional. ....	6
Legal. ....	6
Otras Normas.....	7
3. COMPONENTES ESTRATEGICOS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO .....	8
3.1 Posicionamiento estratégico de la política de servicio al ciudadano encaminada al fortalecimiento de la ciudadanía para hacer efectivos sus derechos. ....	8
3.2 Mejoramiento de Procesos y Procedimientos. ....	9
3.3 Gestión del Talento Humano para el servicio a la ciudadanía. ....	10
3.4 Fortalecimiento de los canales de interacción con el ciudadano.....	11
3.5 Claridad en las condiciones de la prestación del servicio .....	13
3.6 Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio .....	13
4. HISTORIAL DE CAMBIOS .....	14

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Edgar Hernando Rincón Morales <b>Cargo:</b> Profesional Especializado	<b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	<b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> PO-GEGI-001
		Octubre-2020
		<b>Revisión:</b> 00

## 1. OBJETIVOS

### Objetivo general de la política

La Política de Servicio al ciudadano de la Superintendencia de la Economía Solidaria tiene como objetivo garantizar el derecho de los diferentes grupos de interés a contar con información transparente, clara, ágil y eficiente generando confianza y propender por mejorar los niveles de satisfacción de los grupos de interés.

### Objetivos específicos

- Estandarizar la oferta de servicios y su calidad entre canales de comunicación e interacción, entidades y servidores.
- Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital
- Mejorar la cualificación de los servidores
- Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Edgar Hernando Rincón Morales <b>Cargo:</b> Profesional Especializado	<b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	<b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

 <b>Supersolidaria</b> <small>Superintendencia de la Economía Solidaria</small>	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> PO-GEGI-001
		Octubre-2020
		<b>Revisión:</b> 00

## 2. MARCO NORMATIVO

### Constitucional.

Constitución política en el artículo 2, establece como fines esenciales del Estado, entre otros, el servir a la comunidad, promover la prosperidad general y facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación, a las autoridades les corresponde garantizar el cumplimiento de las funciones del Estado y la adecuada participación ciudadana en los asuntos públicos

El artículo 209 de la Constitución Política establece que "la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

El artículo 4 de la Ley 489 de 1998 dispone que "la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general."

El artículo 1° del Decreto Nacional 2623 de 2009 creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano - SNSC- "como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano" y dentro de los objetivos del Sistema están "fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan", así como, "fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas

### Legal.

- Ley 2032 de 2020. *"Por medio de la cual se regula el pago anticipado de crédito y se dictan otras disposiciones"*.
- Ley 1341 de 2009. *"Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones"*.
- Ley 962 de 2005. *"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"*.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Edgar Hernando Rincón Morales <b>Cargo:</b> Profesional Especializado	<b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	<b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

- Ley 489 de 1998, "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional".
- Ley 454 de 1998. "Por la cual se determina el marco conceptual que regula la economía solidaria".
- 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 152 de 1994, "Por medio de la cual se establecen los procedimientos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de planes de desarrollo".
- Ley 134 de 1994, "Por medio de la cual se dictan normas sobre mecanismos de Participación ciudadana".
- Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

#### Otras Normas.

- 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".
- Norma Técnica Colombiana- NTC 6047 de 2013. "Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos."
- CONPES 3785 de 2013. "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano".
- Manual Gobierno en Línea 3.1. Componente Interacción en línea.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Edgar Hernando Rincón Morales <b>Cargo:</b> Profesional Especializado	<b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	<b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> PO-GEGI-001
		Octubre-2020
		<b>Revisión:</b> 00

### 3. COMPONENTES ESTRATEGICOS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO


#### 3.1 Posicionamiento estratégico de la política de servicio al ciudadano encaminada al fortalecimiento de la ciudadanía para hacer efectivos sus derechos.

Este componente señala los ajustes institucionales y la relevancia de la política de servicio a la ciudadanía al interior de las entidades, representado en el respaldo de la alta dirección, por lo cual se hace necesario:

- a) Establecer la política institucional de servicio a la ciudadanía que incluya la destinación de los recursos financieros, humanos, físicos y tecnológicos, necesarios para el funcionamiento de la misma. Teniendo en cuenta el impulso institucional de las políticas de desarrollo administrativo, las entidades públicas deben considerar el servicio a la ciudadanía como un tema estratégico de la entidad y como un insumo significativo para la toma de decisiones.
- b) Adoptar la política institucional de servicio a la ciudadanía mediante acto administrativo, designando las dependencias responsables de su implementación.
- c) Formular el Plan institucional en el cual se planteen los programas para la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano. (Objetivos, Metas, programas)
- d) Formular el Plan de acción que establezca el eje de servicio al ciudadano en el marco de la política institucional de servicio al ciudadano. (Programa, proyectos, actividades, tiempos, responsables, recursos, instrumentos e indicadores).
- e) Formular lineamientos de servicio para cada una de las dependencias de la entidad.
- f) Contar con un portafolio de trámites y servicios.
- g) Contar con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias reclamos y solicitudes que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. En el evento en que la Superintendencia de la Economía Solidaria no cuente con dicha dependencia de servicio a la ciudadanía, deberá conformarla, crearla e incorporarla dentro de la estructura organizacional de la entidad.
- h) Crear un reglamento, manual o procedimiento donde se indique el trámite que debe adelantar la entidad para dar respuesta a las peticiones.
- i) Adelantar la optimización de procesos y procedimientos para la coordinación institucional e implementación de la política institucional de servicio a la ciudadanía. Es importante que, dentro de dicho ejercicio, las entidades garanticen, mejoren y faciliten la comunicación y la coordinación dentro de la institución.
- j) Implementar dentro de las dependencias los procesos de servicio a la ciudadanía y los protocolos de atención para los diferentes canales.
- l) Formular iniciativas para la implementación, actualización y funcionamiento la política institucional de servicio a la ciudadanía.
- m) Diseñar, presentar y actualizar acciones de mejora de los procesos y los procedimientos establecidos para recibir, tramitar y resolver las peticiones y la prestación de trámites y servicios.
- n) Recibir, tramitar y resolver las peticiones que la ciudadanía formule y se relacionen con el

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Edgar Hernando Rincón Morales <b>Cargo:</b> Profesional Especializado	<b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	<b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.



	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> PO-GEGI-001
		Octubre-2020
		<b>Revisión:</b> 00

cumplimiento de la misión de la entidad para que se dé respuesta dentro de los plazos establecidos con oportunidad, calidad y transparencia.

o) Implementar acciones para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía, de acuerdo con los términos establecidos internamente a través de los procesos y procedimientos.

p) Coordinar al interior de la entidad las mediciones de percepción respecto a la calidad de los trámites y servicios.

q) Elaborar y publicar el informe de peticiones de conformidad con lo establecido en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, la Resolución 3564 de 2015 y la Circular 001 de 2011 expedidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

r) Contar con un sistema de gestión documental que administre la recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos, que además permita a la ciudadanía tener acceso a la información pública de manera ágil y oportuna según lineamientos dados por el Archivo General de la Nación.

s) Publicar los trámites y otros procedimientos administrativos de cara a la ciudadanía en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT y mantener actualizada su información.

Es pertinente indicar que en la vigencia 2019, la Supersolidaria definió un nuevo marco estratégico, para lo cual fue necesario rediseñar y alinear los procesos, garantizando la transformación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés a través de nuestra cadena de valor. El nuevo mapa de procesos, otorga un papel estratégico al servicio al ciudadano a través del proceso Gestión de Grupos de Interés articulado con los demás procesos de la organización. Por lo anterior, este componente busca posicionar estratégicamente la política de servicio al ciudadano en los diferentes grupos de interés para que ellos accedan a los diferentes servicios, trámites y PQRSD en condiciones de efectividad, oportunidad, calidez y transparencia, de forma que el Estado garantice un goce efectivo de sus derechos, bajo un enfoque de género, poblacional, étnico y diferencial, con mecanismos de atención preferencial.

Para avanzar en esta meta, se evidencia la necesidad de lograr un posicionamiento de la política a través de los diferentes canales de comunicación de la Superintendencia y a través de las redes sociales institucionales. Así mismo, se plantea el objetivo específico de aumentar los niveles de interacción entre la ciudadanía y la Supersolidaria, para lo cual es necesario mejorar la prestación del servicio telefónico, de la atención presencial y aumentar los canales virtuales para analizar y atender las solicitudes de los grupos de interés, ejerciendo sus derechos de una manera más efectiva.

### 3.2 Mejoramiento de Procesos y Procedimientos.

Este componente comprende los requerimientos que debe cumplir la entidad, en términos de procesos y procedimientos, documentación y racionalización de trámites y servicios, atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía y, en general, la existencia y la

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Edgar Hernando Rincón Morales <b>Cargo:</b> Profesional Especializado	<b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	<b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> PO-GEGI-001
		Octubre-2020
		<b>Revisión:</b> 00

implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio. Por lo tanto, es necesario:

- a) Contar con ejercicios de identificación de la población objetivo (Caracterización, priorización de variables, clasificación de oferta y demanda y segmentos de ciudadanos). Una vez identificadas las variables por medir en el ejercicio de caracterización, se deben priorizar para establecer solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos y establecer segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.
- b) Es necesario que la entidad brinde a la ciudadanía la posibilidad de escoger el canal a través del cual desea presentar su petición y escoger el medio a través del cual desea recibir la respuesta.
- c) Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones, de acuerdo con el orden de llegada, siempre teniendo en cuentas las excepciones legales.
- d) Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.
- e) Adoptar los protocolos de atención a la ciudadanía que facilite la labor a la gestión.
- f) Contar con una instancia para la atención, la promoción y la protección de los derechos de la ciudadanía, usuarios o grupos de interés, ante acciones u omisiones de los servicios que presta la entidad.
- g) Medir periódicamente la percepción de la ciudadanía respecto de la calidad y la accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.
- h) Atender los principios, derechos y deberes establecidos en el Régimen General de Protección de Datos Personales aplicables a las entidades públicas, en los ejercicios de recolección de datos personales.

La Superintendencia de la Economía Solidaria, debe realizar la implementación de un nuevo marco de procesos y procedimientos con el fin de rediseñar y alinear procesos al nuevo grupo de gestión de grupos de interés que busca centralizar todos los procesos de atención al ciudadano, participación ciudadana, comunicaciones internas y externas, para lo cual debe desarrollar un trabajo de co-creación y de trabajo conjunto con todas las áreas de la Superintendencia y conocer a profundidad las necesidades y demandas de la ciudadanía, con el fin de poder garantizar trámites y servicios acorde con sus necesidades, bajo los enfoques de género, diferencial, poblacional y étnico.

Para este lineamiento, se establece el objetivo de utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones, debido a la oportunidad que ofrece la información y datos de servicio a la ciudadanía recopilados por las entidades, para caracterizar a sus ciudadanos y ciudadanas y a las temáticas recurrentes de sus solicitudes.

### 3.3 Gestión del Talento Humano para el servicio a la ciudadanía.

Constituye en un componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos, dando oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos. Para ello es necesario:

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Edgar Hernando Rincón Morales <b>Cargo:</b> Profesional Especializado	<b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	<b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

 <b>Supersolidaria</b> <small>Superintendencia de la Economía Solidaria</small>	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> PO-GEGI-001
		Octubre-2020
		<b>Revisión:</b> 00

- a) Que el equipo asignado para la atención de servicio de la entidad debe estar compuesto por personal altamente cualificado y contar con las competencias comportamentales, académicas y funcionales que permitan la implementación de la política institucional de servicio a la ciudadanía
- b) Formular el Plan Institucional de Capacitación en temas de servicio al ciudadano para el fortalecimiento de las competencias y conocimientos de los servidores.
- c) Brindar a los servidores las herramientas, insumos y puestos de trabajo necesarios, suficientes y adecuados para el desarrollo de la labor.
- d) Generar incentivos para las dependencias encargadas de la atención de servicio al ciudadano.
- e) Realizar jornadas de actualización de la información, trámites, servicios y procedimientos, manuales, sistemas de información internos y en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, para la prestación del servicio a la ciudadanía.
- f) Crear un instrumento para el seguimiento periódico al comportamiento de los servidores que atienden a la ciudadanía.

Todos los servidores públicos de las entidades, con independencia del área en que desempeñen sus funciones, generan un impacto en la ciudadanía, lo cual hace aún más relevante cada uno de los roles misionales, estratégicos o de apoyo de las instituciones. En tal sentido, la gestión del talento humano debe propender por contar con mecanismos de aprendizaje de servicio al ciudadano.

La Superintendencia de la Economía Solidaria debe desarrollar e implementar estrategias de cualificación permanentes para formar a sus servidores públicos, a través del establecimiento de un plan de formación a mediano y largo plazo.

El plan de formación debe contar con mecanismos de educación formal que impacten de manera positiva las necesidades de los miembros del grupo de gestión de grupos de interés, generando valor público frente a nuestros grupos de valor e interés de forma que los servidores encargados de la atención al ciudadano atiendan las solicitudes de la ciudadanía a través de respuestas oportunas, integrales y de calidad. Que esto mejore la actividad y la legitimidad de la superintendencia.

### 3.4 Fortalecimiento de los canales de interacción con el ciudadano.

Se trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Su propósito radica en que, a partir de la integración de espacios de interacción, se ofrezca información, se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración Pública y se gestionen de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios, a través de los múltiples mecanismos de atención que disponga la entidad. Por lo anterior es necesario:

- a) Garantizar que la información que se transmita a través de todos los canales esté en lenguaje claro, sea homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada.
- b) Garantizar y promover la integración de todos los canales dispuestos por la entidad para el acceso

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Edgar Hernando Rincón Morales <b>Cargo:</b> Profesional Especializado	<b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	<b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> PO-GEGI-001
		Octubre-2020
		<b>Revisión:</b> 00

y la prestación de los servicios.

- c) Publicar los horarios de atención por los diferentes canales de la entidad (chats, redes sociales, foros, videoconferencias, etc.)
- d) Garantizar el acceso a la información a las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, para lo cual esta Superintendencia deberá habilitar mecanismos multilingües en sus canales de atención, cuando se requiera.
- e) Implementar sistemas de información que simplifiquen la gestión y ayuden en el seguimiento de los requerimientos de la ciudadanía.
- f) Realizar un autodiagnóstico de espacios físicos de la entidad y contar con un plan de acción en términos de accesibilidad.
- g) Implementar las herramientas y recursos necesarios de carácter tecnológico, infraestructura, logísticos, técnicos y humano, entre otros, suficientes para la operación de todos los canales, de acuerdo con la demanda de la entidad.
- h) Publicar la información en formatos accesibles que faciliten su utilización y reutilización para la creación de nuevos servicios.
- i) Adoptar estrategias de interactividad del ciudadano a través del sitio web de la entidad en plataformas como Facebook, Twitter, entre otras.
- j) Elaborar, implementar, publicar y actualizar la herramienta de gestión de preguntas frecuentes en lenguaje claro, que sirva como insumo para la prestación de servicio de los diferentes canales.
- k) Establecer un instrumento a través del cual se mida la satisfacción de servicio en términos de tiempo (espera, atención, respuesta), modo (claridad en los requisitos y mecanismos), lugar, calidad de la atención, desempeño de los servidores públicos, accesibilidad, usabilidad, pertinencia, relevancia, entre otras, etc.

La Política de Servicio al Ciudadano de la Superintendencia de la Economía Solidaria establece la obligación de disponer de una infraestructura física y tecnológica que permita la accesibilidad y el uso necesario para satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de interés, con el fin de fortalecer los canales de comunicación e interacción con la ciudadanía y una amplia cobertura de la Superintendencia de la Economía Solidaria en todo el territorio nacional, para lo cual podrá recurrir a convenios con otras organizaciones del Estado que permita la interacción de la ciudadanía y la prestación de servicios descentralizada a través de otras organizaciones, con el fin de aumentar la cobertura en el servicio de orientación y recibo de comunicaciones bajo los enfoques de género, diferencial, territorial, poblacional étnico en las zonas del país donde la entidad no tenga presencia.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la Superintendencia de la Economía Solidaria únicamente tiene sede en la ciudad de Bogotá y supervisa organizaciones que se encuentran ubicadas a lo largo del territorio Nacional, y lo que se busca es facilitar el acceso a los trámites y servicios que ofrece la Supersolidaria a todas las personas y grupos poblacionales para asegurar que se apliquen protocolos de servicios estandarizados con atención preferencial o diferencial según las necesidades de la ciudadanía.

Una de las estrategias de este componente hace referencia al uso intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, la cual hace parte de los elementos del proceso de transformación

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Edgar Hernando Rincón Morales <b>Cargo:</b> Profesional Especializado	<b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	<b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

 <b>Supersolidaria</b> <small>Superintendencia de la Economía Solidaria</small>	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> PO-GEGI-001
		Octubre-2020
		<b>Revisión:</b> 00

digital y del plan estratégico de la Superintendencia. Por tal razón los objetivos dirigidos a aumentar y estandarizar la oferta y la prestación de servicios, así como del uso de evidencia cuantitativa, se desarrollarán implementando un fuerte componente tecnológico a través de mecanismos que permitan una atención integral y diferencial.

### 3.5 Claridad en las condiciones de la prestación del servicio

La Superintendencia mediante la promoción de un lenguaje claro debe tener como propósito mejorar su comunicación con la ciudadanía, lo cual implica facilitar la comprensión de la información que se le brinda. El lenguaje claro debe garantizar la certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes y realizar trámites. Por lo anterior es necesario:

- a) Identificar las características del receptor de la información, para determinar su perfil (edad, género, grado de escolaridad, filiación a grupos minoritarios, nivel socioeconómico, etc.), así como sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento.
- b) Aplicar el esquema general para construir textos en lenguaje claro, establecido en la Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia del DNP (organizar, escribir, revisar y validar).
- c) Establecer estrategias de comunicación que permitan apropiar los principios de lenguaje claro, dentro de las entidades.

### 3.6 Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio

Es necesario que la entidad adecue los trámites y los servicios ofertados a las preferencias y necesidades de los ciudadanos, a través de ejercicios de evaluación participativa de la oferta institucional con análisis de pertinencia. Por lo anterior es indispensable:

- a) Determinar la periodicidad y los mecanismos con que se realizarán los ejercicios de validación de la pertinencia y satisfacción de la oferta de la Superintendencia, en los que se consulte al ciudadano y usuario de los trámites y servicios.
- b) Analizar los resultados de la medición de satisfacción y considerarla para la toma de decisiones de la entidad.
- c) Identificar cuáles son los trámites con mayor y menor afluencia, y canalizar iniciativas de ajuste de la oferta.
- d) Establecer mecanismos de medición y mejoramiento de los ciclos de servicio.

### 3.7 Recursos invertidos para la política por vigencia.

La política de servicio al ciudadano de la Superintendencia de la Economía Solidaria tiene el propósito con esta estrategia de generar una serie de recursos, con el fin de cubrir las necesidades de infraestructura física y de TIC, talento humano, participación con la ciudadanía y espacios de interacción con los diferentes grupos de interés. Así mismo, a través del seguimiento continuo que se

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b> Edgar Hernando Rincón Morales <b>Cargo:</b> Profesional Especializado	<b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	<b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

 <b>Supersolidaria</b> <small>Superintendencia de la Economía Solidaria</small>	<b>POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> PO-GEGI-001
		Octubre-2020
		<b>Revisión:</b> 00

realice a las funciones atinentes al servicio al ciudadano, a través de mecanismos que nos lleve a contar con información cuantitativa y cualitativa, priorizar los recursos en las estrategias o áreas de menor satisfacción del ciudadano.

Los objetivos de esta política están soportados a lograr un mejoramiento continuo en la prestación de servicios a la ciudadanía, estableciendo mecanismos de seguimiento y evaluación además de herramientas normativas, institucionales y tecnológicas con el potencial para generar incluso más desarrollos futuros dirigidos a ampliar la cobertura, alcance y calidad de los trámites y servicios ofrecidos.

#### 4. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
0	16 – 10 – 2020	Primera versión del documento

<b>ELABORADO POR</b> <b>Nombre:</b> Edgar Hernando Rincón Morales <b>Cargo:</b> Profesional Especializado	<b>REVISADO POR</b> <b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	<b>APROBADO POR</b> <b>Nombre:</b> Miembros Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
---	---	---