



# Supersolidaria

## CARTA DE TRATO DIGNO

En atención a lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, relacionado con el reconocimiento y garantía de los derechos constitucionales y legales, la Supersolidaria tiene como compromiso ético brindar una atención digna a la ciudadanía prestando un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna; siempre buscando fortalecer la relación con los grupos de valor e interés, y promoviendo la comunicación y la transparencia. Para ello, le invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales dispuestos para atenderle.

### DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA



#### DERECHOS

- Recibir un trato respetuoso y digno, desde la cordialidad, igualdad e imparcialidad.
- Recibir atención especial y preferente a toda las personas que así lo requieran, tales como: población con discapacidad; niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, población mayor, minorías étnicas, entre otras.
- Obtener información y orientación de manera eficaz sobre los temas relacionados con la Supersolidaria.
- Presentar de manera respetuosa Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF, a través de los canales canal de atención presencial, virtual y telefónico dispuestos por esta Superintendencia.
- Obtener respuesta oportuna y en lenguaje claro y comprensible a sus peticiones en los plazos establecidos por la ley.
- Exigir el cumplimiento de las funciones que tengan a su cargo las y los servidores públicos en la entidad.
- Confidencialidad de la información y de sus datos personales.
- Cualquier otro derecho que esté en la Constitución Política de Colombia y las Leyes.

#### DEBERES

- Cumplir con la Constitución Política y las Leyes.
- Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la Supersolidaria, dar buen uso a sus instalaciones y cumplir con los procedimientos y/o requisitos que se le informen durante la atención.
- Actuar de forma transparente y de buena fe, y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a esta Superintendencia en el marco del servicio.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y evitar solicitudes inapropiadas ante esta Entidad.
- Informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.

#### CANALES DE ATENCIÓN

Para conocer sobre los trámites y servicios que ofrece esta Superintendencia o presentar una petición ciudadana sobre el actuar de las organizaciones solidarias; se tienen a su disposición los siguientes canales de comunicación:

#### Presencial

 Sede Administrativa  
Avenida Calle 24 (Esperanza) N° 60 - 50 Piso 8  
Centro Empresarial Gran Estación  
Bogotá D.C., Colombia.

 **Horarios de atención:**  
Lunes a viernes (días hábiles) de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

#### Telefónico

 PBX (601) 756 0557

#### Virtual

 [www.supersolidaria.gov.co/](http://www.supersolidaria.gov.co/)

 [atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co)

#### Redes Sociales

 [@Superintendenciasupersolidaria](https://www.youtube.com/@Superintendenciasupersolidaria)

 [Supersolidariaco](https://www.facebook.com/Supersolidariaco)

 [supersolidaria](https://www.instagram.com/supersolidaria)

 [@supersolidaria\\_](https://twitter.com/supersolidaria_)

Adicionalmente, les invitamos a que nos sigan en nuestras redes sociales, ya que a través de estas, mantenemos informados a los grupos de valor y ciudadanía en general de nuestra gestión.