

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA ENTIDADES DEL SECTOR SOLIDARIO, ASOCIADOS Y CIUDADANIA EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO -CAU- DE LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA EN EPOCA DE AISLAMIENTO SELECTIVO CON DISTANCIAMIENTO INDIVIDUAL RESPONSABLE

1. OBJETIVO

Implementar el protocolo de atención a los diferentes grupos de interés en el centro de atención al usuario de la Superintendencia de la Economía Solidaria, con lineamientos que le permitan a cada uno de los usuarios internos y externos, conocer el comportamiento que se espera de ellos en sus procesos de contacto y así poder garantizar la prestación de un adecuado servicio, a través, del canal de atención presencial y cumpliendo las medidas de bioseguridad.

2. ALCANCE

Con la implementación del presente protocolo de atención a los diferentes grupos de interés en el centro de atención al ciudadano de la Superintendencia de la Economía Solidaria, se busca generar una guía para los usuarios internos y externos de la entidad, para el manejo de las interacciones presenciales en época de aislamiento selectivo y así evitar aglomeraciones y la propagación del COVID -19.

3. FUNDAMENTO JURÍDICO.

El Decreto 1168 del 25 de agosto de 2020, por medio del cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID -19, el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable.

Que, el citado decreto estableció que: *“todas las personas que permanezcan en el territorio nacional deberán cumplir con los protocolos de bioseguridad de comportamiento del ciudadano en el espacio público para la disminución de la propagación de la pandemia y la disminución del contagio en las actividades cotidianas expedidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.”*

Que el artículo sexto del Decreto 1168 de 25 de agosto de 2020 indicó que: *“toda actividad deberá estar sujeta al cumplimiento de los protocolos de bioseguridad que establezca el Ministerio de Salud y Protección Social para el control de la pandemia del Coronavirus COVID-19. Así mismo, deberán atenderse las instrucciones que para evitar la propagación del Coronavirus COVID-19 adopten o expidan los diferentes ministerios y entidades del orden nacional.”*

A su vez, el artículo octavo del decreto en mención establece: *“durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria por causa de la pandemia del Coronavirus COVID-19, las entidades del sector público y privado procurarán que sus empleados o contratistas cuya presencia no sea indispensable en la sede de trabajo, desarrollen las funciones y obligaciones bajo las modalidades de teletrabajo, trabajo en casa u otras similares.”*

Por lo anterior, la Superintendencia de la Economía Solidaria pone a disposición de los diferentes grupos de interés el protocolo establecido para la atención al público, en el Centro de Atención al Ciudadano ubicado en la carrera 7 N° 31-10 Piso 11 de la ciudad de Bogotá D.C., para realizar las orientaciones y guías de los diferentes trámites y servicios de la Superintendencia, de conformidad con las directrices impartidas por el Gobierno Nacional y Distrital, con ocasión de la declaratoria de emergencia sanitaria decretada mediante Resolución N° 385 y 844 de 2020 por la presencia del COVID – 19 en nuestro país.

4. LINEAMIENTOS.

De conformidad a las funciones de inspección vigilancia y control de este ente de Supervisión, enmarcadas en el artículo 36 de la Ley 454 de 1998, y con el fin de realizar la prestación efectiva de las funciones públicas y reanudar los servicios que se prestan en el Centro de Atención al Ciudadano a partir del 21 de septiembre de 2020, se imparte el siguiente protocolo:

I. ATENCIÓN AL CIUDADANO DE MANERA VIRTUAL:

La Superintendencia de la Economía Solidaria, con el fin de orientar al ciudadano respecto a los diferentes tramites y servicios que presta, pone en conocimiento de la comunidad en general, el protocolo de atención de manera virtual, que debe seguir los siguientes lineamientos:

- **ASIGNACIÓN DE CITAS.** Para los usuarios que requieran atención de manera virtual, se prestará a través de la herramienta google meet y serán atendidos previa citación, para lo cual, debe ser agendado enviando un correo electrónico a la siguiente dirección citascau@supersolidaria.gov.co, en el asunto deberá indicar “*asignación cita virtual*” e incluir en el cuerpo del mensaje la siguiente información :
 1. Nombre completo e identificación de la persona que requiere la atención virtual.
 2. Breve descripción del tema o del trámite por el que va a consultar.
 3. Correo electrónico al cual se enviará la citación y por medio del cual se atenderá la video llamada
 4. Entidad Vigilada sobre la cual hace la solicitud (Opcional)

No se recibirán en dicho correo mensajes adicionales o que no tengan como objeto solicitar la correspondiente cita. La cita virtual será agendada en un término no superior a 48 horas, de lunes a viernes en el horario de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Al participar en el agendamiento de citas virtuales el usuario otorga a la Superintendencia de la Economía Solidaria su consentimiento previo, expreso e informado para el tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo señalado en la Ley 1581 de 2012 y Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales que podrá consultarse en el siguiente link:

http://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/public/manual_tratamiento_de_datos_personales_2019.pdf

II. ATENCIÓN AL CIUDADANO VÍA TELEFÓNICA:

La Superintendencia de la Economía Solidaria, cuenta con el canal telefónico para atender las diferentes solicitudes y orientar sobre los trámites y servicios con que cuenta la entidad, para lo cual podrán comunicarse al número telefónico 7560557 extensiones 10127, 10128, 10129, 10234 y 10252: o por la línea gratuita nacional 018000-180-430.

III. ATENCIÓN AL CIUDADANO DE MANERA PRESENCIAL:

En el caso que sea necesario y el ciudadano requiera la atención de manera presencial en el Centro de Atención al Ciudadano, se deberán seguir los siguientes lineamientos:

- **ASIGNACIÓN DE CITAS.** Los usuarios que requieran atención personalizada serán atendidos previa solicitud de cita, para lo cual, debe ser agendado enviando un correo electrónico a la siguiente dirección citascau@supersolidaria.gov.co, en cuyo asunto sea “asignación de cita presencial” indicando lo siguiente:
 1. Nombre completo e identificación de la persona que requiere la atención presencial.
 2. Breve descripción del tema o del trámite por el que va a consultar.
 3. Entidad Vigilada sobre la cual hace la solicitud (Opcional)

Una vez sea recibida la solicitud del ciudadano, la Superintendencia de la Economía Solidaria, procederá a realizar el agendamiento de la cita y le confirmará la fecha y hora a través del correo electrónico, por el que envió la solicitud. Lo anterior, con la finalidad de garantizar el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable, evitar las aglomeraciones y buscar armonizar estos servicios, con los protocolos que expida el Ministerio de Salud y Protección Social en materia de “*distanciamiento individual responsable*”, a efectos de disminuir la propagación de la pandemia y el contagio en las actividades cotidianas.

La cita presencial será agendada en un término no superior a 48 horas, para los días lunes y martes en el horario de 09:00 a.m. a 02:00 p.m.

Con el objetivo de evitar aglomeraciones y garantizar el debido distanciamiento, sólo se permitirá el acceso a la persona que acredite su cita y cumpla con las siguientes medidas de bioseguridad:

- Usar de manera correcta y permanente el tapabocas
- Conservar la distancia mínima de dos (2) metros
- Realizar el proceso de desinfección en los puntos determinados por la Superintendencia de la Economía Solidaria
- Cumplir con las reglas de acceso y permanencia en la sede de la Superintendencia de la Economía Solidaria y las reglas de la administración del Edificio
- Cumplir los protocolos de bioseguridad dispuesto por la propiedad horizontal del Edificio donde se ubican nuestras oficinas de atención al ciudadano.

- Informar inmediatamente a los encargados de verificar las condiciones de salud o al personal de vigilancia, en caso de presentar síntomas como tos, fiebre, dolor de garganta, malestar general o dificultad para respirar o los casos de contagio presentes de las personas con las que conviva.
- No se atenderán a los usuarios que presenten temperatura cercana a los 38°, para lo cual se les recomendará solicitar atención médica, manifestándoles que podrán solicitar el agendamiento virtual.

•

No se permitirá el acceso de menores de edad, personas mayores de 60 años, mujeres en estado de embarazo, ni personas que presenten fiebre o síntomas gripales.

La Superintendencia de la Economía Solidaria, realizará el seguimiento a la implementación y correcta aplicación de las condiciones, medidas de bioseguridad y lineamientos establecido por el Edificio Torre Bancolombia y la Superintendencia de Economía Solidaria.

Nota: El correo electrónico citascau@supersolidaria.gov.co, únicamente es para agendar citas presenciales o virtuales, en ningún caso es un canal de recibo de información, la información que se envíe a dicho correo y no sea referente a asignación de citas, se entenderá como no enviado.