



## **CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO**

Respetados ciudadano(a)s:

Un saludo especial de la Superintendencia de Sociedades.

Para nuestra entidad la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante, por ello conformamos un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales.

Por lo anterior, y en cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Superintendencia de Sociedades expide la **CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO**.

El propósito de dicho documento es el de fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía y comprometernos, como servidores públicos, a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna. Motivo por el cual queremos dar a conocer sus derechos, deberes y los medios que la Entidad tiene a su disposición para garantizarlos.

### **Derechos de los ciudadanos ante las autoridades (Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011)**

1. A ser tratado con respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Presentar derechos de petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de los derechos de petición presentados así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
3. Obtener información y orientación sobre los requisitos del derecho de petición acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Reglamentario número 1166 de 2016.
4. Conocer la información de cualquier actuación o trámite que repose en los registros y archivos de la Superintendencia de Sociedades, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, obtener información de los mismo conforme a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
5. Exigir de los funcionarios y/o colaboradores de la Superintendencia de Sociedades el cumplimiento de sus responsabilidades.
6. Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el artículo 13 de la Constitución Política. Para tal efecto, los funcionarios y colaboradores de la Superintendencia de Sociedades, atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.

7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, para que los documentos sean valorados y tenidos en cuenta por la Superintendencia de Sociedades al momento de decidir. Asimismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

### **Deberes de los ciudadanos ante las autoridades (Artículo 6 de la Ley 1437 de 2011)**

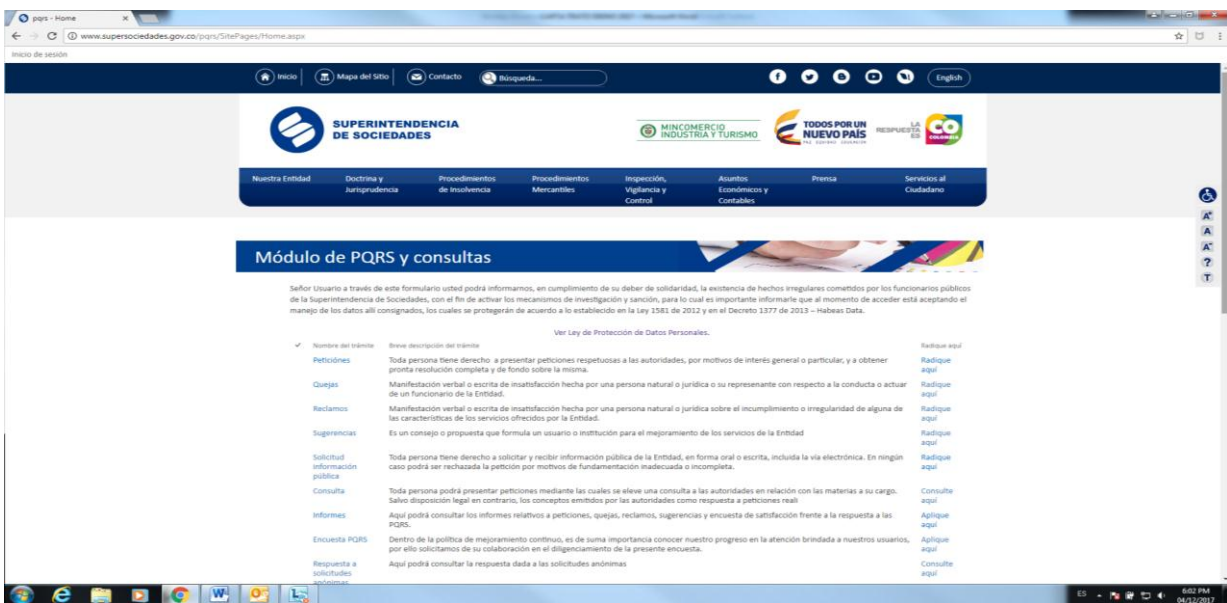
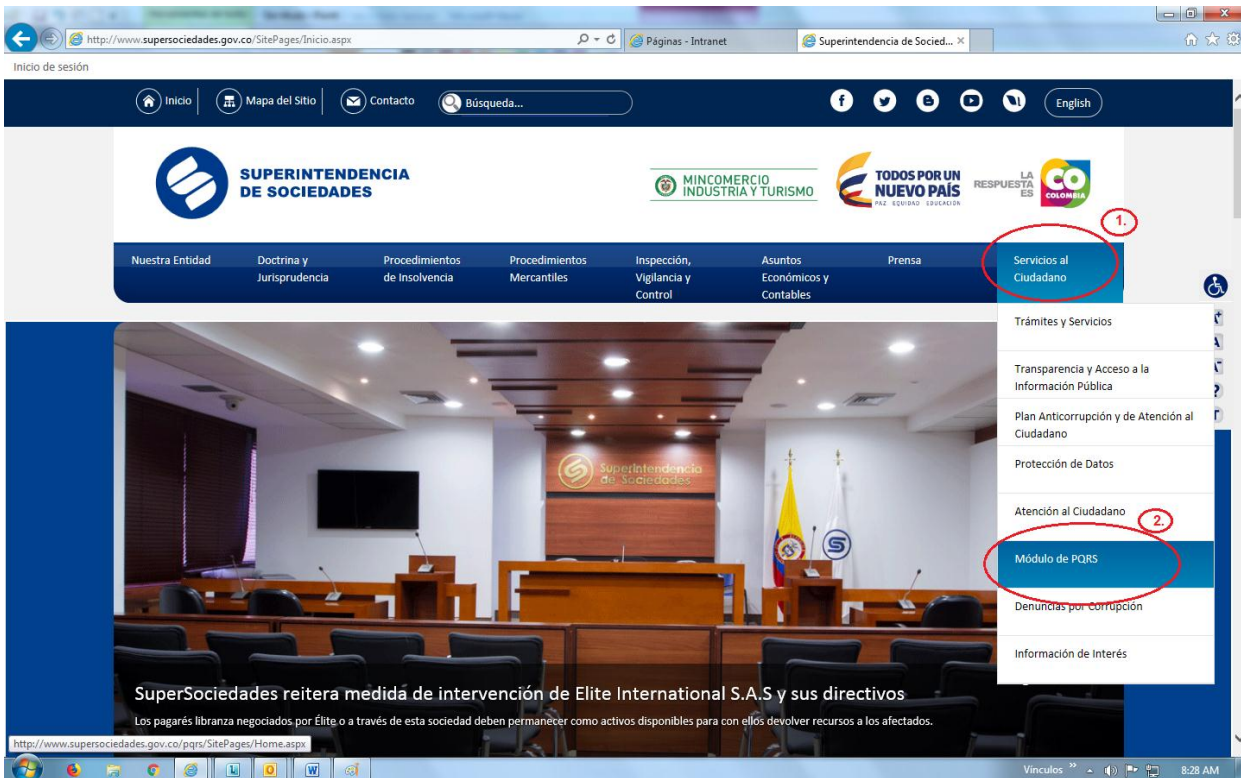
1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos y/o colaboradores de la entidad.
3. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
4. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes, para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes, que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
5. Respetar los turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

### **Medios que garantizan la efectividad de los derechos de los usuarios**

La Superintendencia de Sociedades dispone de personas idóneas y dispuestas a brindar un servicio que cumpla con sus expectativas frente a la información, trámites y servicios en la Entidad, para ello cuenta con los siguientes canales, a través de los cuales el ciudadano puede ejercer su derecho:

#### **1. Atención Virtual**

El ciudadano podrá presentar peticiones a través del buzón de PQRS, ubicado en la página de la Superintendencia de Sociedades [www.supersociedades.gov.co](http://www.supersociedades.gov.co), como se muestra en la imagen presentada a continuación. Estas peticiones tendrán seguimiento y control a través del área de Atención al Ciudadano. Toda respuesta a una petición formulada por los ciudadanos será respondida por los servidores públicos que sean asignados para tal propósito.



## 2. Atención Presencial

Para recibir información, podrán acercarse a la sede principal o a las Intendencias Regionales de la Superintendencia de Sociedades. A continuación se muestra el horario, las direcciones y los teléfonos de contacto:

### SEDE PRINCIPAL BOGOTA

Atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua

Avenida el Dorado No. 51 – 80  
Teléfono Único de Contacto 2201000  
Centro de Fax: 3245000, 2201000 - opción 2

## **INTENDENCIAS REGIONALES**

Atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua

### **BARRANQUILLA**

Centro Empresarial Torres del Atlántico  
Carrera 57 No. 99 A - 65 piso Etapa 1 Torre sur. Oficina 1101  
Tel: 5-3858069 / 5-3858094 / 5-3858076

### **BUCARAMANGA**

Conjunto Natura Ecoparque Empresarial  
Km. 2.176 Anillo Vial Floridablanca- Giron. Torre 3 / Oficina 352  
Tel: 7-6781541

### **CALI**

Calle 10 No. 4 – 40, Piso 2 Oficina 201. Edificio Bolsa de Occidente  
Tel: 2- 6880404

### **CARTAGENA**

Carrera 7 No. 32-39 Piso 2 Edificio Torre del Reloj  
Tel: 6642429

### **MANIZALES**

Calle 21 No. 22 - 42 Piso 4  
Tel: 6-8847987

### **MEDELLÍN**

Carrera 49 No. 53-19 Pasaje Comercial Bancoquia piso 3  
Tel: 4-3506000

### **SAN ANDRÉS**

Centro de Servicios del Sector Comercio, Industria y Turismo en la Colombia Insular  
Avenida Colón No. 2 – 12, Edificio Bread Fruit. Oficinas 203 y 204  
Tel. 8-5121720 / 8-5120345

### **3. Medio escrito**

Usted puede solicitar información, presentar inquietudes, derechos de petición, quejas o reclamos, mediante comunicación escrita que podrá ser radicada en las instalaciones de la sede de Bogotá de las Intendencias Regionales de la Superintendencia de Sociedades, en los horarios anteriormente mencionados.

Cordialmente,

### **GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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