

 Superintendencia de Sociedades	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-PR-002
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 26 de junio de 2020
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 003
	PROCEDIMIENTO: PRESENTACION Y ATENCION DE PETICIONES, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y CONSULTAS	Número de página 1 de 10



Superintendencia de Sociedades



**PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION Y
ATENCION DE PETICIONES, SOLICITUDES DE
INFORMACIÓN Y CONSULTAS**

 Superintendencia de Sociedades	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-PR-002
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 26 de junio de 2020
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 003
	PROCEDIMIENTO: PRESENTACION Y ATENCION DE PETICIONES, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y CONSULTAS	Número de página 2 de 10

1. INFORMACION GENERAL

1.1 OBJETIVO	Establecer las etapas a seguir para atender y resolver peticiones, solicitudes de información y consultas, de competencia de la entidad.
1.2 RESPONSABLE	Todos los grupos de las áreas misionales y de apoyo, de acuerdo a su competencia.
1.3 ALCANCE	Este procedimiento aplica desde la presentación de peticiones, solicitudes de información y consultas, por medio escrito, telefónico, personal y los medios virtuales, hasta la respuesta suministrada.
1.4 DEFINICIONES	<p><i>Derecho de petición de interés general:</i> Derecho o facultad que tiene toda persona de presentar peticiones orientadas a obtener de la Superintendencia de Sociedades, dentro del ámbito de su competencia, un determinado actuar o proceder que afecta los intereses de la comunidad o colectividad, independientemente del número de personas que lo formulen.</p> <p><i>Derecho de petición de interés particular:</i> Derecho o facultad que tiene toda persona de presentar peticiones orientadas a obtener de la Superintendencia de Sociedades, dentro del ámbito de su competencia, un determinado actuar o proceder en interés propio y exclusivo de quien dirige la petición.</p> <p><i>Derecho de petición de información:</i> Derecho o facultad que tiene toda persona de solicitar, acceder y obtener información sobre la acción de la Superintendencia de Sociedades y, en particular a que se expida copia de documentos que reposan en la Entidad, sin perjuicio de la reserva sobre los asuntos que legalmente estén sometidos a esta.</p> <p><i>Derecho de petición de formulación de consultas:</i></p>

 Superintendencia de Sociedades	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-PR-002
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 26 de junio de 2020
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 003
	PROCEDIMIENTO: PRESENTACION Y ATENCION DE PETICIONES, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y CONSULTAS	Número de página 3 de 10

	<p>Derecho o facultad que tiene toda persona a obtener de la Superintendencia de Sociedades una orientación o una opinión en relación con las materias a su cargo.</p> <p>Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad.</p> <p>Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.</p> <p>Sugerencia: Consejo o propuesta que formula un usuario o Institución, para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.</p> <p>Denuncia: Relato que realiza el ciudadano sobre la existencia de hechos irregulares cometidos por los funcionarios públicos de la Superintendencia de Sociedades, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.</p>
--	--

2. CONDICIONES GENERALES

En términos generales se dará aplicación a lo contemplado en la Ley 1437 de 2011, en la Ley 1755 de 2015 y en la Resolución 100-004137 de 2020 de la Superintendencia de Sociedades, así como cualquier norma que modifique o derogue las citadas normas.

La atención de solicitudes de orientación presencial, telefónica y virtual, se hace de manera inmediata.

Los canales dispuestos por la entidad para la recepción de las peticiones, solicitudes de información y consultas, son el presencial, telefónico, virtual (buzón PQRS y chat, ubicados en la página web) y correspondencia.

 Superintendencia de Sociedades	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-PR-002
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 26 de junio de 2020
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 003
	PROCEDIMIENTO: PRESENTACION Y ATENCION DE PETICIONES, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y CONSULTAS	Número de página 4 de 10

El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, deberá rendir un informe trimestral en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, respecto de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; de acuerdo con lo preceptuado en la Ley 190 de 1995, artículo 54, en concordancia con el artículo 9 del Decreto 2232 de 1995 y el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, reglamentado por el artículo 51 y siguientes del Decreto 103 de 2015 y la resolución 3564 de 2015 en su anexo 1 numeral 10.10.

Periódicamente se realizarán reuniones entre el Grupo de Atención al Ciudadano, la Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de fortalecer el sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Entidad.

Según el *Manual de Atención al Ciudadano* de la Entidad, la atención a los ciudadanos se clasifica en 3 niveles, así:

Nivel 1 de atención: Este es el primer contacto del ciudadano con la Entidad. El usuario solicita información general de cualquier ámbito de competencia de la Superintendencia de Sociedades, a través de los diferentes canales dispuestos. De la misma manera, cuando un interesado se acerca a la Entidad a solicitar información de un tema que no es competencia de la Superintendencia, el funcionario o agente que atiende, debe dirigir o reorientar al ciudadano hacia la Entidad a la que corresponda.

El objetivo de este nivel, es atender de la manera más ágil posible a todos los ciudadanos que tienen un primer contacto con la Entidad, siguiendo los parámetros de servicio establecidos en los Protocolos de Atención al Ciudadano y lograr que los servicios sean cada vez más incluyentes, eficaces, igualitarios y satisfactorios.

Nivel 2 de atención: En este nivel la atención esta basada en una competencia concreta de la Superintendencia de Sociedades, se requiere una información, servicios y trámites específicos de esa competencia. La petición del servicio no puede llegar en forma directa del ciudadano interesado, ésta se deriva del *nivel de atención 1*, siguiendo los protocolos de atención.

Nivel 3 de atención: Este se refiere a la solución de temas y requerimientos que no pueden ser resueltos ni en el *nivel 1* ni en el *nivel 2* de atención. Este nivel es atendido por los profesionales de cada dependencia que pueden, de acuerdo a su formación profesional especializada, dar respuesta a las solicitudes. En los casos en que el profesional esté impedido por ley para atender personalmente a los ciudadanos, sólo podrá dar respuesta formal por escrito, en cada caso en particular.

 Superintendencia de Sociedades	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-PR-002
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 26 de junio de 2020
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 003
	PROCEDIMIENTO: PRESENTACION Y ATENCION DE PETICIONES, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y CONSULTAS	Número de página 5 de 10

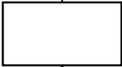
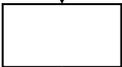
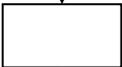
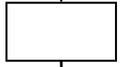
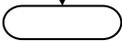
3. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

A continuación, se relaciona la simbología empleada en el flujograma:

Símbolo	Nombre del símbolo	Función
	Inicio/Fin	Se utiliza para indicar en donde comienza o finaliza el procedimiento.
	Actividad	Se utiliza para representar la ejecución de una actividad al interior del proceso.
	Decisión	Se utiliza para indicar que se debe evaluar una condición y plantear la selección de una alternativa.
	Conector de actividades	Se utiliza para conectar dos actividades o puntos del flujograma (solo se emplea si las actividades o puntos están en la misma página del flujograma)
	Conector de página	Se utiliza para conectar dos actividades o puntos del flujograma (solo se emplea si las actividades o puntos están páginas diferentes del flujograma)
	Proceso predefinido	Se utiliza para indicar que hay un proceso predefinido para la ejecución de una actividad.

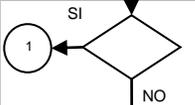
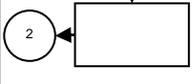
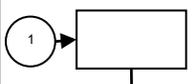
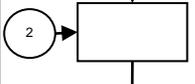
 Superintendencia de Sociedades	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-PR-002
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 26 de junio de 2020
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 003
	PROCEDIMIENTO: PRESENTACION Y ATENCION DE PETICIONES, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y CONSULTAS	Número de página 6 de 10

3.1 PETICIONES, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN O CONSULTAS

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS O FORMATOS	PUNTOS DE CONTROL
	Inicio			
	Recibir el escrito de petición, solicitud de información o consulta, a través de los canales establecidos (Portal web, Ventanilla de radicación, Correo, Email o Fax).	Grupo de Gestión Documental Intendencias Regionales	Portal web, Ventanilla de radicación, Correo, Email, Fax	
	Radicar la petición, solicitud de información o consulta en el gestor documental, con el código de trámite correspondiente.	Grupo de Gestión Documental Intendencias Regionales	Petición, solicitud de información o consulta radicada	
	Enrutar la petición, solicitud de información o consulta, a través del gestor documental, al grupo competente para dar respuesta, donde se procederá a realizar el trámite correspondiente.	Grupo de Gestión documental Intendencias Regionales	Petición, solicitud de información o consulta radicada	
	Elaborar oficio de respuesta de la petición, solicitud de información o consulta, dentro de los términos establecidos.	Grupo competente para dar respuesta	Oficio de respuesta radicado	X
	Fin			

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-PR-002
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 26 de junio de 2020
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 003
	PROCEDIMIENTO: PRESENTACION Y ATENCION DE PETICIONES, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y CONSULTAS	Número de página 7 de 10

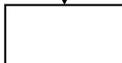
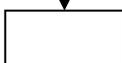
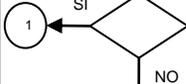
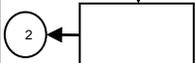
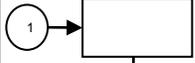
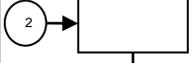
3.2 SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN A TRAVÉS DEL CANAL PRESENCIAL

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS O FORMATOS	PUNTOS DE CONTROL
	Inicio			
	Recibir el requerimiento verbal del ciudadano, de acuerdo con el orden de llegada.	Grupo de Atención al Ciudadano Intendencias Regionales	Sistema de digiturno (en las sedes en donde esté disponible)	
	¿El requerimiento del ciudadano se puede resolver en el momento?	Grupo de Atención al Ciudadano Intendencias Regionales		
	Solicitar al ciudadano elevar el requerimiento por escrito (Portal web, ventanilla de radicación, correo, email o fax) y aplicar el procedimiento 3.1 Peticiones, solicitudes de información o consultas.	Grupo de Atención al Ciudadano Intendencias Regionales		
	Responder el requerimiento del ciudadano*.	Grupo de Atención al Ciudadano Intendencias Regionales		
	Diligenciar el formato de registro de ingreso de visitantes y atención de consultas	Grupo de Atención al Ciudadano Intendencias Regionales	Formato Registro de ingreso de visitantes y atención de consultas ATC-F-001	X
	Solicitar al ciudadano la calificación del servicio de atención presencial	Grupo de Atención al Ciudadano Intendencias Regionales	Formato encuesta de satisfacción del usuario ATC-F-003 Calificadores del servicio (en las sedes donde esté disponible)	X
	Fin			

*Cuando sea necesario, el funcionario del proceso de Atención al Ciudadano, podrá remitir el usuario al grupo competente para que reciba una atención más especializada. En este caso se debe diligenciar el **FORMATO REMISIÓN DE USUARIO ATC-F-005**

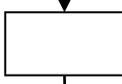
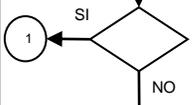
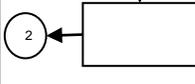
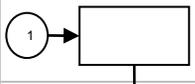
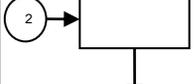
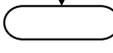
	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-PR-002
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 26 de junio de 2020
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 003
	PROCEDIMIENTO: PRESENTACION Y ATENCION DE PETICIONES, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y CONSULTAS	Número de página 8 de 10

3.3 SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN A TRAVÉS DEL CANAL TELEFÓNICO

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS O FORMATOS	PUNTOS DE CONTROL
	Inicio			
	Recibir el requerimiento del ciudadano, a través del canal telefónico.	Grupo de Atención al Ciudadano	Línea única de atención al ciudadano: (57+1) 220 10 00 Línea Gratuita Nacional de Atención al Ciudadano: 01-8000-114319	
	Atender o transferir la llamada al funcionario competente, de acuerdo al nivel de atención que se requiera.	Grupo de Atención al Ciudadano		
	¿El requerimiento del ciudadano se puede resolver en el momento?	Grupo de Atención al Ciudadano Grupo competente para dar respuesta		
	Solicitar al ciudadano elevar el requerimiento por escrito (Portal web, Ventanilla de radicación, Correo, Email o Fax) y aplicar el procedimiento 3.1 Peticiones, solicitudes de información o consultas.	Grupo de Atención al Ciudadano Grupo competente para dar respuesta		
	Responder el requerimiento del ciudadano.	Grupo de Atención al Ciudadano Grupo competente para dar respuesta		
	Finalizar la atención de la llamada y transferir a la encuesta de calificación del servicio.	Grupo de Atención al Ciudadano Grupo competente para dar respuesta		X
	Fin			

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-PR-002
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 26 de junio de 2020
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 003
	PROCEDIMIENTO: PRESENTACION Y ATENCION DE PETICIONES, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y CONSULTAS	Número de página 9 de 10

3.4 SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN A TRAVÉS DEL CANAL VIRTUAL (CHAT)

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS O FORMATOS	PUNTOS DE CONTROL
	Inicio			
	Recibir el requerimiento del ciudadano, a través del enlace de chat, en el Portal web.	Grupo de Atención al Ciudadano	Portal web	
	Atender o transferir el chat al funcionario competente, de acuerdo al nivel de atención que se requiera.	Grupo de Atención al Ciudadano		
	¿El requerimiento del ciudadano se puede resolver en el momento?	Grupo de Atención al Ciudadano		
	Solicitar al ciudadano elevar el requerimiento por escrito (Portal web, ventanilla de radicación, correo, email o fax) y aplicar el procedimiento 3.1 Peticiones, solicitudes de información o consultas.	Grupo de Atención al Ciudadano		
	Responder el requerimiento del ciudadano.	Grupo de Atención al Ciudadano		
	Finalizar la atención del chat y automáticamente se abre el enlace a la encuesta de calificación del servicio.	Grupo de Atención al Ciudadano		X
	Fin			

4. ANEXOS Y REGISTROS

ATC-M-001 Manual de atención al ciudadano

ATC-F-001 Formato registro de ingreso de visitantes y atención de consultas

ATC-F-003 Formato encuesta de satisfacción del usuario

ATC-F-005 Formato remisión de usuario

 Superintendencia de Sociedades	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-PR-002
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 26 de junio de 2020
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 003
	PROCEDIMIENTO: PRESENTACION Y ATENCION DE PETICIONES, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y CONSULTAS	Número de página 10 de 10

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	VIGENCIA DESDE	VIGENCIA HASTA	IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	RESPONSABLE
001	03 mar 2014	18 sep 2015	Creación del documento	Jefe Oficina Asesora Jurídica Coordinador Grupo Investigación y Regulación Contable
002	18 sep 2015	25 jun 2020	Ajuste del procedimiento de acuerdo a la Ley 1755 de 2015	Coordinador grupo de atención a Ciudadano
003	26 jun 2020		Actualización del procedimiento, acorde con la Resolución 100-004137 de 2020. Ajustes relacionados con lenguaje claro	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

Elaboró: Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	Revisó: Subdirector Administrativo	Aprobó: Secretaria General
Fecha: 8 de junio de 2020	Fecha: 10 de junio de 2020	Fecha: 26 de junio de 2020