

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-PR-003
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 26 de junio de 2020
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y PQRS CONTRATACIÓN</b>	Página 1 de 13



# Superintendencia de Sociedades



**PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y  
PQRS CONTRATACIÓN**

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-PR-003
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 26 de junio de 2020
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y PQRS CONTRATACIÓN</b>	Página 2 de 13

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>1.1 OBJETIVO</b>	Establecer las etapas a seguir para la identificación de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por corrupción y PQRS contratación, realizados por los grupos de interés y las acciones a seguir para el tratamiento de los mismos, buscando la mejora permanente y la satisfacción del usuario.
<b>1.2. RESPONSABLE</b>	Coordinadores Grupo Atención al Ciudadano, Grupo de Contratos, Grupo de Control Interno Disciplinario y los Intendentes Regionales.
<b>1.3. ALCANCE</b>	Este procedimiento va desde la presentación de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por corrupción o PQRS contratación, presentados por los grupos de interés, hasta la respuesta que sea emitida.
<b>1.4. DEFINICIONES</b>	<p><b>ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA:</b> En ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información, toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de la Superintendencia de Sociedades.</p> <p>El acceso a la información solamente podrá ser restringido excepcionalmente. Las excepciones serán limitadas y proporcionales, deberán estar contempladas en la ley o en la Constitución y ser acordes con los principios de una sociedad democrática. (Ley 1712 de 2014, artículo 4)</p> <p><b>DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN:</b> Es el 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> <p><b>DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL:</b> 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</p>

 <b>Superintendencia de Sociedades</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-PR-003
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 26 de junio de 2020
	<b>PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y PQRS CONTRATACIÓN</b>	Página 3 de 13

lo formulen.

**DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR:**

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.

**DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN:**

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 del o los documentos que reposan en la Entidad, sin perjuicio de la reserva sobre los asuntos que legalmente estén sometidos a esta.

**DERECHO DE PETICIÓN DE FORMULACIÓN DE CONSULTAS:**

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.

**PQRS CONTRATACIÓN (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias de contratación):**

Se trata de las solicitudes, inconformidades o recomendaciones que el ciudadano realiza, relativas a la gestión contractual de la Superintendencia de Sociedades.

**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.

**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.

**SUGERENCIA:**

Consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-PR-003
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 26 de junio de 2020
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y PQRS CONTRATACIÓN</b>	Página 4 de 13

## **2. CONDICIONES GENERALES PROCEDIMIENTO**

### **2.1. PRESENTACIÓN DE LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA - QRS**

Las quejas, reclamos y/o sugerencias, pueden presentarse a través de los canales de atención con los que cuenta la Superintendencia de Sociedades, descritos a continuación:

#### **▪ CANAL TELEFÓNICO:**

Para la atención telefónica, la Entidad dispone de la línea nacional gratuita 01-8000-114319 y las líneas telefónicas locales en la ciudad de Bogotá PBX: 3245777 - 2201000 / Centro de Fax 3245000, en el horario de atención establecido por la entidad.

#### **▪ CANAL VIRTUAL:**

- BUZÓN DE PQRS: A través de la página web [www.supersociedades.gov.co](http://www.supersociedades.gov.co), las 24 horas, salvo interrupciones programadas para el mantenimiento del sitio web.
- CHAT: De lunes a viernes en días hábiles, en jornada continua y, en el horario de atención establecido por la entidad.

#### **▪ CANAL PRESENCIAL:**

- En el Centro de Atención al Ciudadano ubicado en el primer piso en las instalaciones en la ciudad de Bogotá D.C., en el horario establecido por la entidad, en jornada continua.
- Así mismo, en las Intendencias Regionales ubicadas en las ciudades de Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga, Medellín, Manizales y Cali y en el Centro de Servicios del Sector Comercio, Industria y Turismo en la Colombia Insular – San Andrés Isla.

#### **▪ CORRESPONDENCIA:**

- Radicación de las solicitudes por ventanilla, de lunes a viernes en días hábiles, en el horario de atención establecido por la entidad, en jornada continua, tanto en la sede Bogotá, como en las Intendencias Regionales.

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-PR-003
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 26 de junio de 2020
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y PQRS CONTRATACIÓN</b>	Página 5 de 13

- Radicación de las solicitudes a través del correo electrónico [webmaster@supersociedades.gov.co](mailto:webmaster@supersociedades.gov.co).

La presentación de una queja, reclamo o sugerencia verbal, se hará en el Grupo de Atención al Ciudadano, donde el funcionario receptor o agente de contacto, diligenciará el formulario dispuesto para ello en la página web, o entregará al ciudadano el formato *ATC-F-002 ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS*, para su diligenciamiento y radicación.

## **2.2. TRÁMITE ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES DE LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA - QRS**

Conforme a la Ley 734 de 2002, las quejas, reclamos y/o sugerencias, pueden originar acciones preventivas, correctivas, archivo o investigación disciplinaria.

Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales, se registrarán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o en las normas que lo sustituyan o modifiquen.

La falta de atención de las quejas, reclamos o sugerencias, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

### **2.2.1 TRÁMITE PARA LAS QUEJAS**

Las quejas que se presenten en contra de los funcionarios y ex funcionarios de la Entidad, serán gestionadas por el Grupo de Control Interno Disciplinario, dependencia que deberá informar al quejoso sobre el trámite aplicable a la petición en los términos señalados por la normatividad aplicable al caso particular.

### **2.2.2 TRÁMITE PARA LAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

Las sugerencias y reclamos, deberán responderse dentro del término de 15 días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio o canal por el que se recibe, salvo cuando una norma especial exija enviarla por otro conducto o bajo cualquier formalidad diferente.

El Grupo de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces, será el responsable de la atención de los reclamos y sugerencias que se presenten ante la Superintendencia de Sociedades. Este grupo podrá solicitar apoyo en las respuestas a las áreas competentes y, de igual manera, dará traslado de las sugerencias. La dependencia correspondiente,

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-PR-003
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 26 de junio de 2020
	<b>PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y PQRS CONTRATACIÓN</b>	Página 6 de 13

tendrá un término de 5 días hábiles para dar respuesta, la cual será tramitada por el Grupo de Atención al Ciudadano.

### **2.2.3 INTENDENCIAS REGIONALES**

En las Intendencias Regionales de la Superintendencia de Sociedades, se designará un funcionario encargado de recibir las quejas, reclamos y sugerencias que allí se formulen, quien deberá seguir los procedimientos establecidos en este procedimiento para su trámite.

### **2.3. TRÁMITE ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES DE LAS DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y PQRS CONTRATACIÓN**

La Superintendencia de Sociedades pone a disposición del ciudadano el canal de denuncias por corrupción ubicado en el portal web *-DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN-* o de manera presencial en la diversas sedes de la Entidad.

La dependencia encargada de dar trámite a esta clase de solicitudes será el Grupo de Control Interno Disciplinario, quien para ello cumplirá los términos establecidos en la normatividad vigente.

De otra parte, respecto de las PQRS CONTRATACION, la Superintendencia de Sociedades ha dispuesto los siguientes canales: i) En el portal web, el link *-PQRS CONTRATACIÓN-* ii) El correo electrónico, [webmaster@supersociedades.gov.co](mailto:webmaster@supersociedades.gov.co) y, iii) La radicación de forma física del escrito, en las diversas sedes de la Entidad.

La dependencia encargada de dar trámite a esta clase de solicitudes será el Grupo de Contratos, sujetándose a los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

### **2.4. PRESENTACIÓN DE INFORMES DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

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.

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-PR-003
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 26 de junio de 2020
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y PQRS CONTRATACIÓN</b>	Página 7 de 13

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.

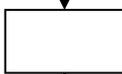
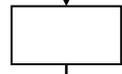
### 3. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

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.

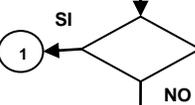
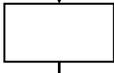
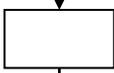
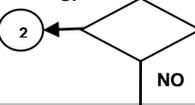
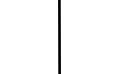
	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-PR-003
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 26 de junio de 2020
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y PQRS CONTRATACIÓN</b>	Página 8 de 13

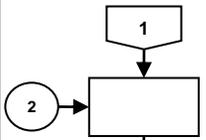
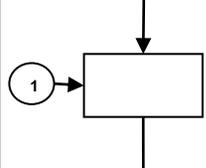
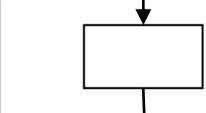
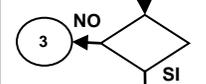
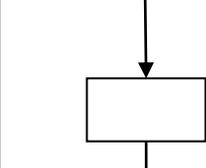
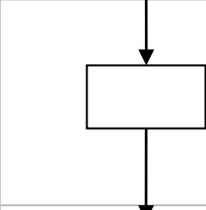
### 3.1. QUEJA

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS O FORMATOS	PUNTOS DE CONTROL
	<b>Inicio</b>			
	Recibir el escrito de queja, vía electrónica, fax, físico, verbal o telefónica. Cuando es presencial se diligencia el formato en página web, por el grupo que atiende, el Grupo de Atención al Ciudadano, o a través del formato ATC-F-002	Grupo de Gestión Documental Grupo de Atención al Ciudadano, Intendencias Regionales	Formato ATC-F-002, Portal web, Ventanilla de Radicación, Correo, Email, Fax	
	Radicar queja en el gestor documental, con el código de trámite correspondiente	Grupo de Gestión Documental, Intendencias Regionales	Queja radicada	
	Enrutar la queja, a través del gestor documental, al Grupo de Control Interno Disciplinario, donde se procederá a realizar la correspondiente evaluación y trámite.	Grupo de Gestión Documental, Intendencias Regionales	Queja radicada	
	Aplicar el Procedimiento CD-PR-001 Actuación Disciplinaria, para realizar el trámite correspondiente a la queja presentada.	Grupo de Control Interno Disciplinario	CD-PR-001 Procedimiento Actuación Disciplinaria	X
	<b>Fin</b>			

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-PR-003
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 26 de junio de 2020
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y PQRS CONTRATACIÓN</b>	Página 9 de 13

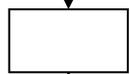
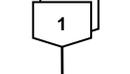
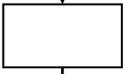
### 3.2. RECLAMO Y/O SUGERENCIA

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS O FORMATOS	PUNTOS DE CONTROL
	<b>Inicio</b>			
	Recibir el escrito del reclamo o sugerencia, vía electrónica, fax, físico, verbal o telefónica. Cuando es presencial se diligencia el formato en la página web, por el grupo que atiende, el Grupo de Atención al Ciudadano, o a través del formato ATC-F-002	Grupo de Gestión Documental, Grupo de Atención al Ciudadano, Intendencias Regionales	Formato ATC-F-002, Portal web, Ventanilla de Radicación, Email, Fax	
	Radicar reclamo o sugerencia en el gestor documental, con el código de trámite correspondiente	Grupo de Gestión Documental, Intendencias Regionales	Reclamo o sugerencia radicado	
	¿El reclamo o sugerencia se radicó en la Intendencia y es competencia de ella?			
	Enrutar el reclamo o sugerencia, a través del gestor documental, al Grupo de Atención al Ciudadano	Grupo de Gestión Documental, Intendencias Regionales	Reclamo o sugerencia radicado	
	Enviar memorando de apoyo a la dependencia en la cual se origina el reclamo o la sugerencia. La dependencia correspondiente, tendrá un término de 5 días hábiles para dar respuesta	Grupo de Atención al Ciudadano, Intendencias Regionales	Memorando radicado	
	¿Se cumplió el término?	Grupo de Atención al Ciudadano, Intendencias Regionales	NA	
	Hacer control de términos y reiterar solicitud de información efectuada mediante memorando al área involucrada.	Grupo de Atención al Ciudadano, Intendencias Regionales	Memorando radicado	X
	Si se presenta un segundo incumplimiento se envía memorando, por tercera vez se copia al Grupo de Control Interno Disciplinario.			
				

	<p>Recibir y verificar si la respuesta es satisfactoria.</p>	<p>Grupo de Atención al Ciudadano, Intendencias Regionales</p>	<p>NA</p>	
	<p>Elaborar oficio dirigido al ciudadano con la respuesta emitida por el funcionario responsable y con el enlace para diligenciar la encuesta de satisfacción.</p>	<p>Grupo de Atención al Ciudadano, Intendencias Regionales</p>	<p>Oficio de respuesta radicado</p>	
	<p>Enviar al ciudadano el oficio de respuesta del reclamo o sugerencia.</p>	<p>Grupo de Gestión Documental, Intendencias Regionales</p>	<p>Oficio de respuesta radicado</p>	
	<p>¿Es necesario abrir investigación disciplinaria?</p>			
	<p>Proceder con el traslado al Grupo de Control Interno Disciplinario para el inicio de la respectiva investigación disciplinaria, en los casos a que haya lugar.</p>	<p>Grupo Atención al Ciudadano, Intendencias Regionales</p>	<p>Memorando</p>	
	<p>El Grupo de Control Interno Disciplinario, aplicará el procedimiento CD-PR-001 Actuación Disciplinaria, para realizar el trámite correspondiente al reclamo o sugerencia.</p>	<p>Grupo de Control Interno Disciplinario</p>	<p>CD-PR-001 Procedimiento Actuación Disciplinaria</p>	<p>X</p>
	<p><b>Fin</b></p>			

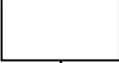
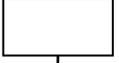
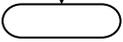
	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-PR-003
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 26 de junio de 2020
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y PQRS CONTRATACIÓN</b>	Página 11 de 13

### 3.3. DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS O FORMATOS	PUNTOS DE CONTROL
	<b>Inicio</b>			
	Recibir el escrito de Denuncia por Corrupción, a través del portal web de la Entidad o por los demás canales establecidos (ventanilla de radicación, correo, email, fax)	Grupo de Gestión Documental, Intendencias Regionales	Portal web, ventanilla de radicación, correo, email, fax	
	Radicar la Denuncia por Corrupción en el gestor documental, con el código de trámite correspondiente.	Grupo de Gestión Documental, Intendencias Regionales	Denuncia por corrupción radicada	
	Enrutar la Denuncia por Corrupción, a través del gestor documental, al Grupo de Control Interno Disciplinario donde se procederá a realizar la correspondiente evaluación y trámite.	Grupo de Gestión Documental, Intendencias Regionales	Denuncia por corrupción radicada	
	Aplicar el procedimiento CD-PR-001 Actuación Disciplinaria, para realizar el trámite correspondiente a la Denuncia por Corrupción presentada.	Grupo de Control Interno Disciplinario	Procedimiento CD-PR-001 Actuación Disciplinaria	X
	<b>Fin</b>			

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-PR-003
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 26 de junio de 2020
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y PQRS CONTRATACIÓN</b>	Página 12 de 13

### 3.4. PQRS CONTRATACIÓN

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS O FORMATOS	PUNTOS DE CONTROL
	<b>Inicio</b>			
	Recibir el escrito de PQRS contratación, a través del portal web de la Entidad o por los demás canales establecidos (ventanilla de radicación, correo, email, fax)	Grupo de Gestión Documental, Intendencias Regionales	Portal web, ventanilla de radicación, correo, email, fax	
	Radicar la PQRS Contratación en el gestor documental, con el código de trámite correspondiente	Grupo de Gestión Documental, Intendencias Regionales	PQRS Contratación radicada	
	Enrutar la PQRS Contratación, a través del gestor documental, al Grupo de Contratos, donde se procederá a realizar el trámite correspondiente.	Grupo de Gestión Documental, Intendencias Regionales	PQRS Contratación radicada	
	Elaborar oficio de respuesta de la PQRS Contratación, dentro de los términos establecidos.	Grupo de Contratos	Oficio de respuesta radicado	
	Enviar al ciudadano el oficio de respuesta de la PQRS Contratación.	Grupo de Gestión Documental	Oficio de respuesta radicado	
	<b>Fin</b>			

	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-PR-003
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 26 de junio de 2020
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y PQRS CONTRATACIÓN</b>	Página 13 de 13

#### 4. ANEXOS Y REGISTROS

- ATC-F-002 Formato Quejas y Reclamos
- CD-PR-001 Procedimiento actuación disciplinaria

#### 5. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Vigencia desde:	Vigencia hasta:	Descripción de los cambios realizados	Responsable
001	03 mar 2014	15 sep 2016	Creación del documento	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano
002	15 sep 2016	07 jun 2017	Se agrega actividad de seguimiento a radicaciones recibidas por el trámite de quejas para su depuración.	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano
003	07 jun 2017	25 jun 2020	Modificación general del Manual de Atención de Quejas y Reclamos acorde con la Resolución 500-000561 de 2015	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano
004	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