	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código	ATC-PR-003
		Versión	005
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y PQRS CONTRATACIÓN</b>	Fecha	04/11/2025
		Clasificación de la información	Pública

## 1. OBJETIVO

Establecer las etapas y directrices para la recepción, identificación, análisis y gestión de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y PQRS relacionadas con la contratación, presentadas por los diferentes grupos de interés, con el fin de garantizar su adecuado tratamiento, promover la mejora continua de los procesos institucionales y fortalecer la satisfacción del usuario.

## 2. ALCANCE


Este procedimiento abarca desde la recepción y registro de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción o PQRS relacionadas con la contratación, presentadas por los diferentes grupos de interés, hasta la emisión de la respuesta correspondiente por parte de la Entidad.

## 3. DEFINICIONES

**ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA:** 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.

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).

**DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN:** Denuncias por abuso de posiciones de poder o de confianza para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.

	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código	ATC-PR-003
		Versión	005
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y PQRS CONTRATACIÓN</b>	Fecha	04/11/2025
		Clasificación de la información	Pública

**DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL:** 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.

**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 DISCIPLINARIA:** Comunicación en la que se manifiesta una inconformidad o descontento en relación con una conducta o acción de las autoridades en el desarrollo de sus funciones.

**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>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código	ATC-PR-003
		Versión	005
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y PQRS CONTRATACIÓN</b>	Fecha	04/11/2025
		Clasificación de la información	Pública

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ATC-FM-002 Formato Quejas y Reclamos
- CDI-PR-001 Procedimiento Actuación Disciplinaria

#### 5. CONDICIONES GENERALES

##### 5.1. 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 Sede electrónica [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.

	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código	ATC-PR-003
		Versión	005
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y PQRS CONTRATACIÓN</b>	Fecha	04/11/2025
		Clasificación de la información	Pública

▪ **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.


Radicación de las solicitudes a través del correo electrónico *que designe la entidad*

La presentación de una queja, reclamo o sugerencia verbal se hará en el Grupo de Relación Estado 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-FM-002 ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS*, para su diligenciamiento y radicación.

**5.2. 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 regirán 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.

	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código	ATC-PR-003
		Versión	005
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y PQRS CONTRATACIÓN</b>	Fecha	04/11/2025
		Clasificación de la información	Pública

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.

### ***5.2.1. Trámite para las quejas disciplinarias***

Las quejas formuladas en contra de los funcionarios o exfuncionarios de la Entidad serán tramitadas por el Grupo de Instrucción Disciplinaria, dependencia responsable de adelantar las actuaciones conforme a los procedimientos establecidos en la Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario, adicionada y modificada por la Ley 2094 de 2021.

Dicha dependencia deberá informar al quejoso sobre el trámite aplicable a su petición, de acuerdo con los términos y condiciones previstos en la normatividad vigente para el caso particular.


### ***5.2.2. 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 Relación Estado 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, tendrá un término de 5 días hábiles para dar respuesta, la cual será tramitada por el Grupo de Relación Estado Ciudadano.

### ***5.2.3. Intendencias Regionales***

En las Intendencias Regionales de la Superintendencia de Sociedades, se designará un funcionario encargado de recibir las quejas, reclamos y

	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código	ATC-PR-003
		Versión	005
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y PQRS CONTRATACIÓN</b>	Fecha	04/11/2025
		Clasificación de la información	Pública

sugerencias que allí se formulen, quien deberá seguir los procedimientos establecidos en este procedimiento para su trámite.

### **5.1 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 las diversas sedes de la Entidad.

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

De otra parte, respecto de las PQRS **CONTRATACIÓN**, la Superintendencia de Sociedades ha dispuesto los siguientes canales:


- i) En el portal web, en el módulo de PQRSDF,
- ii) El correo electrónico,
- 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.

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

El Coordinador del Grupo de Relación Estado 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 articulaciones de información en sesiones del Grupo de Relación Estado Ciudadano con la Oficina de Control Interno y la


	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código	ATC-PR-003
		Versión	005
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y PQRS CONTRATACIÓN</b>	Fecha	04/11/2025
		Clasificación de la información	Pública

Oficina Asesora de Planeación, con el fin de fortalecer el sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Entidad.

## 6. PROCEDIMIENTO


### 6.1 Queja Disciplinaria

No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
1	Recibir el escrito de queja, vía electrónica, físico, verbal o telefónica. Cuando es presencial se diligencia el formato en página web, por el grupo que atiende, el Grupo de Relación Estado Ciudadano, o a través del formato ATC-FM-002.	Grupo de Gestión Documental Grupo de Relación Estado Ciudadano, Intendencias Regionales	NA	Formato ATC-FM-002, Portal web, Ventanilla de Radicación, Correo, Email.
2	Radicalar queja en el gestor documental, con el código de trámite correspondiente (70030)	Grupo de Gestión Documental, Intendencias Regionales	NA	Queja radicada
3	Enrutar la queja, a través del gestor documental, al Grupo de Instrucción Disciplinaria, donde se procederá a realizar la correspondiente evaluación y trámite.	Grupo de Gestión Documental, Intendencias Regionales	NA	Queja radicada
4	Aplicar el procedimiento CDI-PR-001 Procedimiento Actuación Disciplinaria, para realizar el trámite correspondiente a la queja presentada.	Grupo de Instrucción Disciplinaria	X	CDI-PR-001 Procedimiento Actuación Disciplinaria
	<b>Fin</b>			


	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código	ATC-PR-003
		Versión	005
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y PQRS CONTRATACIÓN</b>	Fecha	04/11/2025
		Clasificación de la información	Pública

## 6.2 Reclamo y/o sugerencia

No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
1	Recibir el escrito del reclamo o sugerencia, vía electrónica, , físico, verbal o telefónica. Cuando es presencial se diligencia el formato en la página web, por el grupo que atiende, el Grupo de Relación Estado Ciudadano, o a través del formato ATC-FM-002	Grupo de Gestión Documental, Grupo de Relación Estado Ciudadano, Intendencias Regionales		Formato ATC-FM-002, Portal web, Ventanilla de Radicación, Email.
2	Radical reclamo o sugerencia en el gestor documental, con el código de trámite correspondiente	Grupo de Gestión Documental, Intendencias Regionales		Reclamo o sugerencia radicado
3	Si El reclamo o sugerencia se radicó en la sede principal o en la Intendencia regional y es competencia, se analiza la solicitud y se gestiona en los términos de ley.	Grupo de Gestión Documental, Grupo de Relación Estado Ciudadano, Intendencias Regionales		Radicado de Salida
4	Si es competencia de la entidad se Enruta el reclamo o sugerencia, a través del gestor documental, al Grupo de Relación Estado Ciudadano	Grupo de Gestión Documental, Intendencias Regionales		Reclamo o sugerencia radicado
	Si no es competencia se traslada a la entidad competente.	Área que tenga asignada la radicación		Gestor documental
5	Enviar memorando de apoyo a la dependencia en la cual se origina el reclamo o la sugerencia. La dependencia correspondiente, tendrá un término de 3 días hábiles para dar respuesta.	Grupo de Relación Estado Ciudadano, Intendencias Regionales		Memorando radicado
6	¿Se cumplió el término?	Grupo de Relación Estado Ciudadano, Intendencias Regionales		NA


	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código	ATC-PR-003
		Versión	005
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y PQRS CONTRATACIÓN</b>	Fecha	04/11/2025
		Clasificación de la información	Pública

No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
7	Hacer control de términos y reiterar solicitud de información efectuada mediante memorando al área involucrada.  Si se presenta un segundo incumplimiento se envía memorando, por tercera vez se copia al Grupo de Instrucción Disciplinaria.	Grupo de Relación Estado Ciudadano, Intendencias Regionales	X	Memorando radicado
8	Recibir y verificar si la respuesta es satisfactoria.	Grupo de Relación Estado Ciudadano, Intendencias Regionales		NA
9	Elaborar oficio dirigido al ciudadano con la respuesta emitida por el funcionario responsable y con el enlace para diligenciar la encuesta de satisfacción.	Grupo de Relación Estado Ciudadano, Intendencias Regionales		Oficio de respuesta radicado
10	Enviar al ciudadano el oficio de respuesta del reclamo o sugerencia.	Grupo de Gestión Documental, Intendencias Regionales		Radicado de salida
11	Si es necesario abrir investigación disciplinaria Proceder con el traslado al Grupo de Instrucción Disciplinaria para el inicio de la respectiva investigación disciplinaria, en los casos a que haya lugar.	Grupo de Relación Estado Ciudadano, Intendencias Regionales		Memorando
12	Grupo de Instrucción Disciplinaria, aplicará el procedimiento CDI-PR-001 Actuación Disciplinaria, para realizar el trámite correspondiente al reclamo o sugerencia.	Grupo de Instrucción Disciplinaria	X	CDI-PR-001 Procedimiento Actuación Disciplinaria
	<b>Fin</b>			

	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código	ATC-PR-003
		Versión	005
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y PQRS CONTRATACIÓN</b>	Fecha	04/11/2025
		Clasificación de la información	Pública

### 6.3 Denuncias por corrupción

No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
1	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
2	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
3	Enrutar la Denuncia por Corrupción, a través del gestor documental, al Grupo de Instrucción Disciplinaria donde se procederá a realizar la correspondiente evaluación y trámite.	Grupo de Gestión Documental, Intendencias Regionales		Denuncia por corrupción radicada
4	Aplicar el procedimiento CDI-PR-001 Actuación Disciplinaria, para realizar el trámite correspondiente a la Denuncia por Corrupción presentada.	Grupo de Instrucción Disciplinaria	X	Procedimiento CDI-PR-001 Actuación Disciplinaria
	<b>Fin</b>			


	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código	ATC-PR-003
		Versión	005
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y PQRS CONTRATACIÓN</b>	Fecha	04/11/2025
		Clasificación de la información	Pública

## 6.4 PQRS CONTRATACIÓN

No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
1	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
2	Radicalar la PQRS Contratación en el gestor documental, con el código de trámite correspondiente	Grupo de Gestión Documental, Intendencias Regionales		PQRS Contratación radicada
3	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
4	Elaborar oficio de respuesta de la PQRS Contratación, dentro de los términos establecidos.	Grupo de Contratos		Oficio de respuesta radicado
5	Enviar al ciudadano el oficio de respuesta de la PQRS Contratación.	Grupo de Gestión Documental		Oficio de respuesta radicado
	<b>Fin</b>			

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
001	03/03/2014	Creación del documento
002	15/09/2016	Se agrega actividad de seguimiento a radicaciones recibidas por el trámite de quejas para su depuración.
003	07/06/2017	Modificación general del Manual de Atención de Quejas y Reclamos acorde con la Resolución 500-000561 de 2015
004	26/06/2020	Actualización del procedimiento, acorde con la Resolución 100-004137 de 2020. Ajustes relacionados con lenguaje claro
005	04/11/2025	Actualización del nombre del grupo de Relación Estado Ciudadano y del Grupo de Instrucción Disciplinaria. Actualización de las definiciones de queja disciplinaria y denuncia por corrupción, se actualizó el objetivo y el alcance de acuerdo a las observaciones de la OAP, se ajustó el código del procedimiento Actuación disciplinaria

	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código	ATC-PR-003
		Versión	005
	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y PQRS CONTRATACIÓN</b>	Fecha	04/11/2025
		Clasificación de la información	Pública

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Nombre: Paola Andrea Ramírez J Cargo: Contratista Fecha: 27-10-2025	Nombre: Ana Josefina Lozano Ávila Cargo: Profesional Universitario Fecha: 28-10-2025	Nombre: Marleny Natalia Malaver Rojas Cargo: Coordinadora GREC Fecha: 04-11-2025