
 Superintendencia de Sociedades	SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GDOC-PR-004
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 26-11-2010
	PROCESO : GESTION DOCUMENTAL	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN CONSULTAS CONTABLES Y JURÍDICAS	Número de página 1 de 5



**Superintendencia
de Sociedades**

**ATENCION A CONSULTAS
CONTABLES Y JURIDICAS**

 Superintendencia de Sociedades	SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GDOC-PR-004
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 26-11-2010
	PROCESO : GESTION DOCUMENTAL	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN CONSULTAS CONTABLES Y JURÍDICAS	Número de página 2 de 5

1. INFORMACION GENERAL.

1.1 OBJETIVO	Atender y resolver consultas jurídico – Contables de competencia de la entidad
1.2. RESPONSABLE	Jefe de Oficina Asesora Jurídica y Coordinador de Investigación y Regulación Contable.
1.3. ALCANCE	Aplica a las consultas escritas, telefónicas, personales, o por medios virtuales.
1.4. DEFINICIONES	No Aplica

2. CONDICIONES GENERALES


2.1. Cuando se trate de consultas escritas aplica el Art 25 del Código contencioso administrativo.

2.2. La atención de consultas personales y telefónicas se hace de manera inmediata.

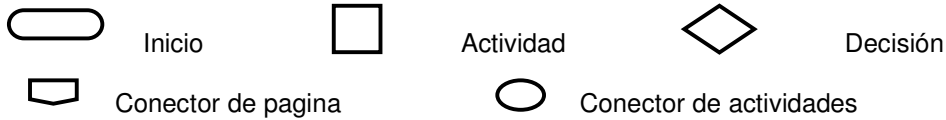
2.3. Se podrán publicar en Internet las consultas que por su contenido se caractericen por ser pronunciamientos sobresalientes, esta selección la realizan los responsables del procedimiento.



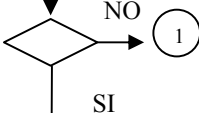






2.4. Las Regionales deben comunicar a los responsables del procedimiento los conceptos sobresalientes a Bogota para su publicación.

2.5. La satisfacción a consultas se evalúa en todos los medios cuando sea aplicable.

 Superintendencia de Sociedades	SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GDOC-PR-004
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 26-11-2010
	PROCESO : GESTION DOCUMENTAL	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN CONSULTAS CONTABLES Y JURÍDICAS	Número de página 3 de 5

3. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD



Flujograma	Descripción	Responsable	Documentos o formatos	Puntos de control
				
	Recibir la solicitud de consulta	Secretaria	Planilla de consultas	X
 NO → (1) SI	Es consulta escrita?			
	Recibir la solicitud. De Atención al usuario u otras dependencias y verificar que corresponda a la dependencia	Secretaria		
	Asignar consulta. Asignar radicación al profesional analista, dependiendo del tema de la consulta, y entrega a la secretaria.	Jefe o Coordinador.	Radicación	
	Cargar la radicación En la red de flujo de documentos al analista y hacer la respectiva entrega.	Secretaria.		
(2) → 	Elaborar el proyecto de respuesta y pasarlo a la secretaria para que lo asigne nuevamente al coordinador o jefe	Profesional	Proyecto de Respuesta	
	Revisar el borrador temporal de respuesta para hacer las observaciones que considere pertinentes.	Jefe o Coordinador		X
 1				



Superintendencia
de Sociedades

SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES

SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO

PROCESO : GESTION DOCUMENTAL

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN CONSULTAS CONTABLES Y JURÍDICAS


Código: GDOC-PR-004

Fecha: 26-11-2010

Versión: 002

Número de página 4 de 5

	<p>Existen observaciones?</p>			
	<p>Aprobar el contenido del oficio y firmarlo.</p>	<p>Jefe o Coordinador</p>		
	<p>Elaborar planilla y enviar la radicación al archivo.</p>	<p>Secretaria</p>	<p>GDOC-F-006 Registro de consultas</p>	
	<p>¿Es consulta telefónica?</p>			
	<p>Recibir la llamada y transmitirla al funcionario encargado.</p>	<p>Secretaria.</p>		
	<p>Resolver la consulta y diligenciar la planilla.</p>	<p>Profesional</p>	<p>GDOC-F-006 Registro de consultas</p>	
	<p>Consulta personal Recibir a los interesados y asignar al funcionario encargado</p>	<p>Secretaria</p>		
	<p>Resolver la consulta y diligenciar planilla, y evaluar la satisfacción</p>	<p>Profesional</p>	<p>GDOC-F-006 Registro de consultas –</p>	
	<p>Solicitar al peticionario que diligencie el formato de Satisfacción al usuario.</p>	<p>Secretaria</p>		<p>X</p>
	<p>FIN</p>			

 Superintendencia de Sociedades	SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GDOC-PR-004
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 26-11-2010
	PROCESO : GESTION DOCUMENTAL	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN CONSULTAS CONTABLES Y JURÍDICAS	Número de página 5 de 5

4. ANEXOS Y REGISTROS

GDOC-F-006 Planilla registro de consultas.

Oficio de respuesta.

5. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Vigencia Desde	Vigencia Hasta	Identificación de los cambios	Responsable
001	26-03-09	26-11-2010	Creación del documento	Jefe Oficina Asesora Jurídica – Coordinador Grupo Investigación y Regulación Contable
002	26-11-2010		Unificación de formato de registro de consultas y de satisfacción	Jefe Oficina Asesora Jurídica – Coordinador Grupo Investigación y Regulación Contable

Elaboro : Líder de Calidad y MECI
Fecha : 25-11-2010

Reviso: Profesional
Fecha : 25-11-2010

Aprobó: Coordinadores grupos Involucrados
Fecha : 26-11-2010