



Al contestar cite el No. 2019-01-077589

Tipo: Salida Fecha: 27/03/2019 03:13:49 PM
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
Destino: 541 - ARCHIVO Anexos: NO
Folios: 16
Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-000308

CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD EN LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

La Superintendencia de Sociedades, de manera permanente adelanta acciones encaminadas a garantizar el derecho de acceso a la información, por parte de todos los ciudadanos, especialmente de aquellos que presentan condiciones especiales, tales como personas en condición de discapacidad o grupos étnicos que hablan lenguas distintas al castellano.

En este sentido, al interior de la entidad se han realizado una serie de ajustes razonables, con el propósito de lograr una interacción efectiva con estos grupos poblacionales, garantizando el ejercicio de su derecho de acceso a la información y dando cumplimiento a los principios de transparencia y no discriminación.

A continuación se presentan las gestiones e iniciativas adelantadas por la Entidad:

I. ATENCIÓN PREFERENCIAL PARA LOS CIUDADANOS QUE UTILIZAN EL CANAL PRESENCIAL EN LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

La Superintendencia de Sociedades, en cumplimiento a lo establecido en las Leyes **1346 de 2009 y 1618 de 2013**, cuenta actualmente con seis (06) puntos de atención preferencial en la Sede Bogotá y seis (06) puntos de atención preferencial distribuidos en las distintas Intendencias Regionales y en el Centro de Servicios del Sector Comercio, Industria y Turismo en la Colombia Insular, con el fin de facilitar el acceso a los trámites y servicios a las personas con algún tipo de discapacidad, adultos mayores, menores de edad y mujeres embarazadas, los cuales cuentan con las herramientas adecuadas para garantizar de manera eficiente, eficaz y efectiva, la atención preferencial en condiciones de igualdad.

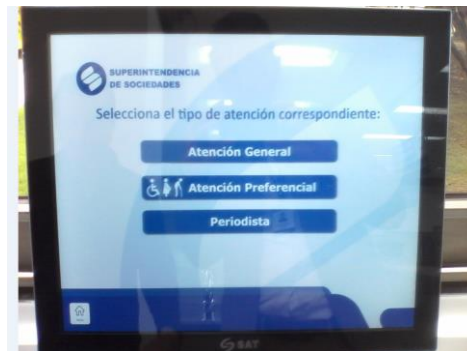


Los distintos puntos de atención preferencial de la Superintendencia de Sociedades cuentan con las condiciones y medidas pertinentes, con el fin de asegurar el acceso de las personas con algún tipo de discapacidad, al entorno físico, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones. Para lo cual, las dependencias que prestan la atención al ciudadano, cuentan con un punto preferencial, tal y como se evidencia en las imágenes registradas a continuación:

A. EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ



1. Grupo de Atención al Ciudadano:



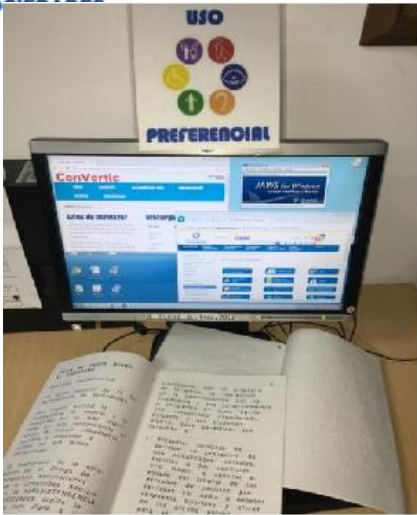
La Superintendencia de Sociedades en su Centro de Atención al Ciudadano, en la Sede Bogotá, cuenta con un digiturno que presta la opción de atención preferencial, un kiosko de autogestión, donde los ciudadanos pueden realizar algunos trámites ofrecidos por la Entidad, pantallas informativas y calificadoros del servicio.

Así mismo, las Intendencias Regionales de Cali y Medellín, cuentan con digiturno, pantallas informativas y calificadoros del servicio.

En los grupos de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Apoyo Judicial, existen ventanillas de atención preferencial y puestos de atención que cuentan con una altura proporcional, que permiten un fácil acceso a cualquier persona en condición especial



Así mismo, en el grupo de Atención al Ciudadano, se encuentra instalado un equipo de cómputo que cuenta con un sistema de uso preferencial para personas en condiciones de discapacidad visual, con el software CONVERTIC, que permite al ciudadano utilizar la página de la Superintendencia en Internet y consultar la información necesaria:

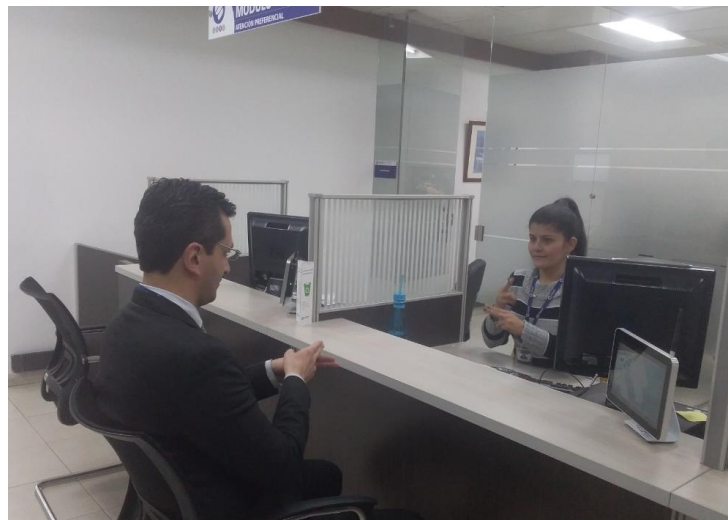


Atención al Ciudadano

- Protocolo de atención al ciudadano
- Carta de trato digno
- Preguntas y respuestas frecuentes
- Buzón de contenidos
- Encuesta satisfacción al ciudadano
- Módulo PQRS
- Ayudas para navegar en el sitio
- Calendarización de usuarios actualización 2016
- Biblioteca
- Informes encuesta de Satisfacción
- Chat
- Sección
- Software personas con discapacidad
- Glosario
- Información no disponible en página web



De igual manera, algunos funcionarios de la Superintendencia de Sociedades han sido capacitados en lengua de señas colombiana, para la atención de personas con limitación auditiva.



2. Grupo de Gestión Documental:

El Grupo de Gestión Documental, al recibir y radicar los documentos presentados por un ciudadano en condición especial, cuenta con una ventanilla de uso preferencial, la cual se encuentra ajustada a las condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones, en especial para la atención de personas con discapacidad física.



3. Grupo de Apoyo Judicial:

En el Grupo de Apoyo Judicial, se encuentra acondiciona una ventanilla preferencial para la inclusión de las personas en condiciones especiales, con el fin de prestar un servicio eficaz y eficiente en la entrega de la información relacionada con la función jurisdiccional que presta la Entidad.



4. Sistema de atención por digiturno y pantallas informativas



Se encuentra operando el sistema de digiturno, que permite al usuario identificar el tipo de trámite y servicio requerido y si requieren atención preferencial.

Este sistema permite contribuir efectivamente con el proceso de atención al usuario en las ventanillas de atención en baranda, en los Grupos de Gestión Documental y Apoyo Judicial, con la Implementación del sistema de turnos digitales de la entidad, se incluyeron pantallas informativas de ayuda audiovisual instaladas en el Centro de Atención al Ciudadano.

5. La Biblioteca Edwin W. Kemmerer

La biblioteca Edwin W. Kemmerer cuenta con dos (2) puestos de consulta, con herramientas tecnológicas que permiten al ciudadano consultar el catálogo de la biblioteca.

Uno (1) de estos puestos de consulta, se encuentra adecuado para la inclusión de personas en condiciones de discapacidad visual o personas de talla baja, que requieran consultar información de la biblioteca.



6. Ascensores salvaescaleras en la sede Bogotá



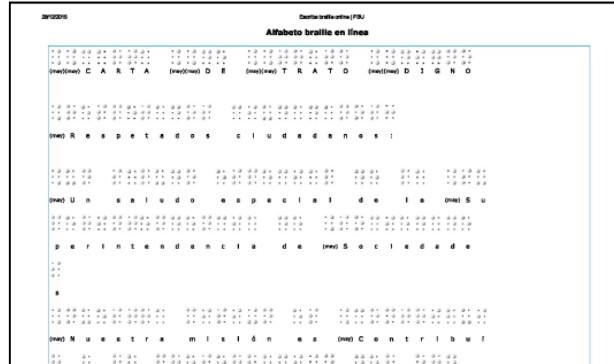
Con el fin de garantizar el derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad física de los miembros inferiores y/o con movilidad reducida, durante el año 2018 se adquirieron e instalaron dos (2) ascensores salvaescaleras para el auditorio y las salas de conciliación de la sede Bogotá.



B. INTENDENCIAS REGIONALES:

La Superintendencia de Sociedades cuenta con servicio de atención presencial en sus Intendencias Regionales, ubicadas en las ciudades de Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Manizales y Medellín. Adicionalmente, cuenta con una oficina en el Centro de Servicios del Sector Comercio, Industria y Turismo en la Colombia Insular.

En varios puntos se encuentra disponible el documento de Trato Digno y Protocolo de atención al ciudadano en Braille, que permite a las personas con alguna dificultad visual, conocer de primera mano este protocolo de la Superintendencia de Sociedades. Se encuentran distribuidos en varios puntos, así: tres (3) en Bogotá (Centro de atención al ciudadano) y uno por ciudad, donde la Entidad cuenta con sede (Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Manizales y Medellín).



Adicionalmente, en cada una de las regionales se encuentran ubicadas ventanillas de atención preferencial.

Intendencia Regional de Cartagena



Teniendo en cuenta que la Intendencia Regional de Cartagena se encuentra ubicada en el centro histórico de la ciudad, específicamente en el segundo piso de la Torre del Reloj, la Superintendencia realizó una adecuación física con el propósito de facilitar el acceso y prestación de servicios a personas en condición de discapacidad.

Esta adecuación consistió en la compra e instalación de una plataforma salvaescaleras, tal como se evidencia en el siguiente registro fotográfico.



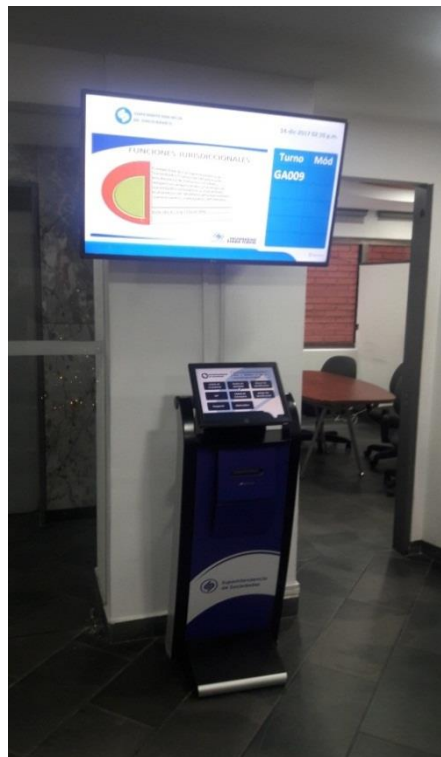
Intendencia Regional de Manizales



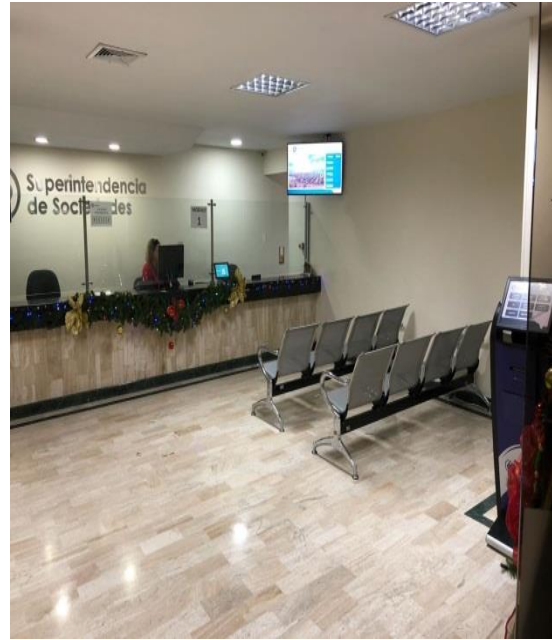
Intendencia Regional de Barranquilla



Intendencia Regional de Medellín



Intendencia Regional de Cali



Intendencia Regional de Bucaramanga



II. CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL

El canal de atención virtual de la Superintendencia de Sociedades es fortalecido y actualizado permanentemente, lo cual ha permitido que, cada vez más, los ciudadanos realicen sus requerimientos a través de medios electrónicos, sin tener que desplazarse a las instalaciones de la Entidad. De esta manera se facilita a los ciudadanos, el acceso a los servicios de la entidad, especialmente a aquellos que presenten alguna condición de discapacidad física.



En el Módulo de PQRS y Consultas de la página web de la Superintendencia, están habilitados los diferentes formularios para radicación de PQRS, tal como se muestra a continuación:

<https://www.supersociedades.gov.co/pqrs/SitePages/Home.aspx>

Trámites administrativos - Módulo de PQRS y consultas

Estimado Ciudadano:

Lo invitamos a diligenciar la ENCUESTA PQRS donde podrá evaluar su satisfacción frente a las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que tramita la Superintendencia de Sociedades.

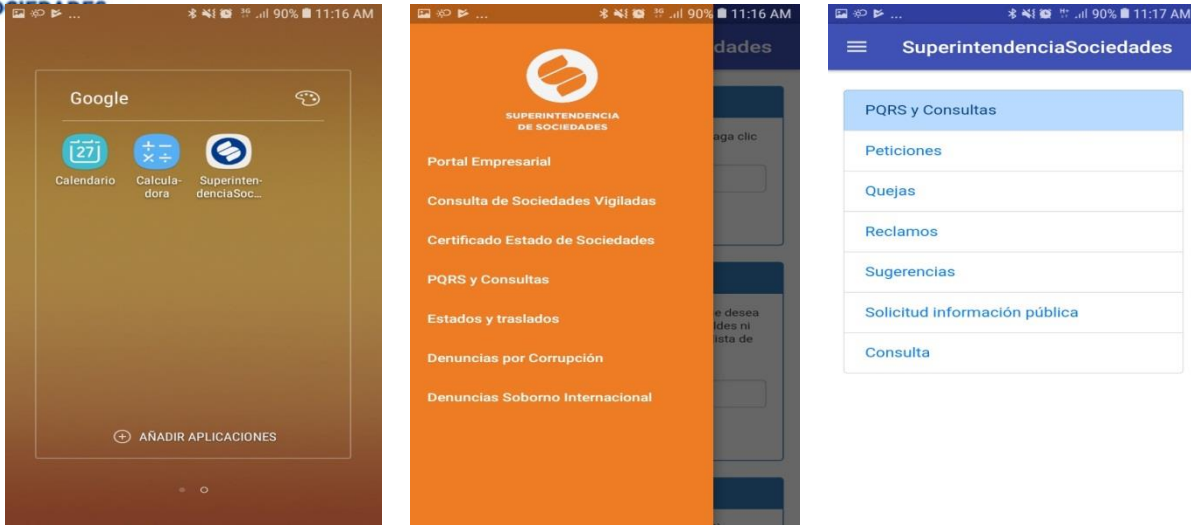
Para calificarnos puede ingresar al penúltimo link de la lista relacionada a continuación:

Señor Usuario a través de este formulario usted podrá informarnos, en cumplimiento de su deber de solidaridad, 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, para lo cual es importante informarle que al momento de acceder está aceptando el manejo de los datos allí consignados, los cuales se protegerán de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013 – Habeas Data.

[Ver Ley de Protección de Datos Personales.](#)

✓ Nombre del trámite	Breve descripción del trámite	Radique aquí
Peticiones	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Más información aquí.	Radique aquí
Quejas	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. Más información aquí.	Radique aquí
Reclamos	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. Más información aquí.	Radique aquí
Sugerencias	Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad. Más información aquí.	Radique aquí
Solicitud información pública	Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información pública de la Entidad, en forma oral o escrita, incluida la vía electrónica. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta. Más información aquí	Radique aquí
Consulta	Toda persona podrá presentar peticiones mediante las cuales se eleve una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuesta a peticiones. Más información aquí.	Radique aquí
Informes	Aquí podrá consultar los informes relativos a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y encuesta de satisfacción frente a la respuesta a las PQRS. Más información aquí.	Consulte aquí
Encuesta PQRS	Dentro de la política de mejoramiento continuo, es de suma importancia conocer nuestro progreso en la atención brindada a nuestros usuarios, por ello solicitamos de su colaboración en el diligenciamiento de la presente encuesta. Más información aquí.	Aplique aquí
Respuesta a solicitudes anónimas o sin dirección	Aquí podrá consultar la respuesta dada a la solicitud anónima o sin dirección. Más información aquí.	Consulte aquí

Otra herramienta habilitada por la Entidad, para facilitar el acceso a los servicios, consiste en una aplicación para celulares, a través de la cual se pueden presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y consultar información general sobre las sociedades vigiladas por la entidad.



SOFTWARE CONVERTIC

A través de la página web de la Superintendencia de Sociedades, los usuarios de la entidad, tienen la posibilidad de acceder al software del proyecto CONVERTIC, el cual les permite descargar de forma gratuita el software lector de pantalla JAWS y el magnificador ZoomText.

Estos programas permiten a los usuarios con discapacidad visual, hacer un mejor uso del computador, así como navegar en internet de manera autónoma. En las siguientes imágenes se indica el link de acceso, habilitado en la página web de la entidad.





III. CRITERIO DEFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD PARA POBLACIONES ÉTNICAS

En el Manual de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Sociedades se estableció el siguiente protocolo, con el fin de garantizar que las poblaciones étnicas minoritarias puedan acceder a los servicios e información pública de la Entidad:

Se establece que la población étnica minoritaria, está conformada por los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palanqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público o agente de servicio debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o se encuentra acompañada de un intérprete o persona que hable español.
- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud, para solicitar posteriormente el apoyo técnico del Ministerio de Cultura que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.
- En caso de que no exista una solicitud por escrito de la petición, se tomarán los datos del peticionario y se procederá a grabar de forma magnética la solicitud, para acudir posteriormente a un experto avalado por el Ministerio de Cultura.
- El grupo de Atención al Ciudadano, remitirá la grabación o la petición escrita a la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura, y una vez se tenga la traducción correspondiente, el Grupo de Atención al Ciudadano procederá a dar el trámite pertinente, según las competencias de la Entidad.



Estas actividades se encuentran sustentadas en el Manual de Atención al Ciudadano, sobre las cuales permanentemente se realizan capacitaciones a nuestros funcionarios y contratistas.

Cordialmente,

MARIA DEL CARMEN DIAZ HERNANDEZ
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

AMC