

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 1 de 52



**SUPERINTENDENCIA  
DE SOCIEDADES**

**Manual de Atención al  
Ciudadano**

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 2 de 52

## TABLA DE CONTENIDO

<b><u>PRESENTACIÓN</u></b> .....	<b>4</b>
<b><u>CAPITULO I</u></b> .....	<b>7</b>
<b><u>ASPECTOS GENERALES</u></b> .....	<b>7</b>
1. OBJETIVO.....	7
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	7
3. ALCANCE.....	8
4. TRATO DIGNO .....	8
5. DEFINICIONES .....	9
6. GRUPOS DE INTERÉS.....	9
<b><u>CAPITULO II</u></b> .....	<b>11</b>
<b><u>POLÍTICAS DE SERVICIO</u></b> .....	<b>11</b>
1. FUNCIONES GENERALES .....	12
2. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN .....	13
3. NIVELES DE ATENCIÓN.....	15
4. TIPOS DE PETICIONES .....	18
<b><u>CAPÍTULO III</u></b> .....	<b>20</b>
<b><u>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</u></b> .....	<b>20</b>
1. ASPECTOS GENERALES.....	20
2. COMPETENCIA .....	20
3. LINEAMIENTOS GENERALES DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	20
4. PERFILES BÁSICOS DE LOS AGENTES DE SERVICIO.....	21
<b><u>CAPÍTULO IV</u></b> .....	<b>22</b>
<b><u>TRÁMITES Y SERVICIOS</u></b> .....	<b>22</b>
1. ASPECTOS GENERALES.....	22
<b><u>CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</u></b> .....	<b>25</b>
<b><u>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</u></b> .....	<b>26</b>
<b><u>INTRODUCCIÓN</u></b> .....	<b>26</b>
<b><u>NUESTRA ENTIDAD</u></b> .....	<b>26</b>

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 3 de 52

<b><u>QUIÉNES SOMOS.....</u></b>	<b><u>26</u></b>
<b><u>MISIÓN Y VISIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES .....</u></b>	<b><u>26</u></b>
<b><u>POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL .....</u></b>	<b><u>27</u></b>
<b><u>FUNCIONES.....</u></b>	<b><u>27</u></b>
<b><u>FASES DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</u></b>	<b><u>28</u></b>
<b><u>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.....</u></b>	<b><u>30</u></b>
<b><u>PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....</u></b>	<b><u>35</u></b>
<b><u>PROTOCOLO ATENCIÓN CANAL CORRESPONDENCIA.....</u></b>	<b><u>37</u></b>
<b><u>PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL .....</u></b>	<b><u>38</u></b>
<b><u>PROTOCOLO DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON ALGUNA CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD .....</u></b>	<b><u>42</u></b>
<b><u>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL.....</u></b>	<b><u>45</u></b>
<b><u>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE CIUDADANOS INCONFORMES.....</u></b>	<b><u>47</u></b>
<b><u>PROTOCOLO DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN.....</u></b>	<b><u>49</u></b>

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 4 de 52

## **PRESENTACIÓN**

La Superintendencia de Sociedades tiene como misión *“Contribuir a la preservación del orden público económico por medio de las funciones de fiscalización gubernamental sobre las sociedades comerciales y ejercer las facultades jurisdiccionales previstas en la ley, tanto en el ámbito de la insolvencia como en el de los conflictos societarios”*.

Para cumplir con su misión, la Superintendencia está comprometida con un Modelo de Gestión Administrativa transparente que permita una atención al ciudadano oportuna, eficaz y eficiente. De ahí que la cultura de Servicio al Ciudadano sea uno de sus pilares fundamentales para garantizar el éxito de las políticas y planes institucionales de la Superintendencia. En el marco de éste compromiso, la Entidad viene ejecutando el mapa de ruta de su Arquitectura Empresarial, incluyendo los dominios de arquitectura de negocio, datos, aplicaciones y tecnología. Desde el año 2014, cuenta con un portafolio de soluciones clave, definidas dentro de este programa de arquitectura, dentro de las cuales se encuentra el proyecto denominado “Modelo multicanal de atención al ciudadano”. La Entidad en el año 2015 contrató la consultoría para la elaboración del diagnóstico, definición y diseño detallado del modelo multicanal de atención al ciudadano, que orienta su gestión hacia el fortalecimiento de su capacidad para generar y entregar información pública a los ciudadanos, así como para generar herramientas que garanticen el control social.

A partir de la misión de las entidades públicas de satisfacer de manera oportuna y pertinente las necesidades de los ciudadanos, el Estado ha iniciado una transformación de sus procesos de gestión para potenciar la prestación de trámites, servicios y mejorar las relaciones con los usuarios, permitiendo una interacción más cercana con los grupos de interés y una identificación más exacta del tipo de servicio que debe prestar, dentro del marco de las políticas de inclusión y como garante de los derechos inalienables que son administrados de forma integrada para lograr la satisfacción de necesidades de la ciudadanía.

El Modelo Multicanal de Atención al Ciudadano MMAC de la Superintendencia, busca proveer las herramientas necesarias para que la Entidad, adquiera las capacidades institucionales para realizar las funciones de fiscalización gubernamental sobre las sociedades comerciales y ejercer las facultades jurisdiccionales, tanto en el ámbito de la insolvencia como en el de los conflictos societarios, a partir de un enfoque centrado en el ciudadano y la satisfacción de sus necesidades, haciendo de la interacción entre el usuario y la administración pública una experiencia que excede las expectativas frente a la prestación de trámites y servicios. Para ello, el modelo establece lineamientos que permiten la

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 5 de 52

optimización de los procesos, el mejoramiento continuo en la prestación de servicio y el uso razonable de los recursos de la Entidad.

Para ampliar la cobertura de los servicios prestados por la Entidad, la Superintendencia de Sociedades ha generado diferentes canales de acceso que permitan que el ciudadano sin importar su ubicación geográfica, condición social, nivel de estudios, edad o sexo, obtener los beneficios de acceder a los trámites y servicios diseñados para cubrir sus necesidades.



Ilustración 1. Satisfacción de necesidades de los Usuarios

Para el adecuado diseño e implementación de un Modelo de Atención al Ciudadano, la Superintendencia se enfocó en reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los ciudadanos a los cuales está dirigida su gestión, particularmente de la población con limitación sensorial y/o de movilidad reducida, de la tercera edad, y mujeres en estado de embarazo, entre otros.

Así mismo, la Superintendencia promueve el acceso a la información pública de la Entidad, procurando que las peticiones, consultas y demás solicitudes presentadas sean atendidas adecuada y oportunamente, conforme a los derechos y expectativas de los ciudadanos y los parámetros previstos por el Programa de Gobierno en línea – GEL.

Mediante el establecimiento de lineamientos y directrices generales, se espera conseguir que la atención a la ciudadanía sea un servicio homogéneo y que se

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 6 de 52

proporcione de la misma manera en cada uno de los puntos de atención de la Superintendencia, de forma ordenada, sistemática y coherente con las necesidades de sus grupos de interés.

Con la socialización y puesta en práctica de este Manual, se quiere contar con servidores públicos y contratistas comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano, que se caractericen por su calidez, respeto a los usuarios, e interés por sus necesidades, lo cual conlleva a algunos beneficios tales como

*Valor para el usuario interno:* La implementación del concepto de servicios y la definición de procedimientos y escenarios de atención permite liberar tiempo invertido en la atención personal debido a la implementación de los esquemas de autogestión y de un punto de atención único.

- *Valor para el usuario externo:* Aumentar la satisfacción de la prestación de servicios y sentir atención de calidad debido a la prestación estándar de trámites y servicios y foco en el ciudadano.

- Mejorar la imagen de la Entidad por la definición de lineamientos de comunicación de la información de la Entidad y la accesibilidad en la solicitud de trámites y servicios.

- Brindar transparencia y rendición de cuentas al Estado y a la ciudadanía mediante el acceso a la información con calidad, disponibilidad, accesibilidad.

- Definir indicadores y mecanismos que permitan medir la atención al ciudadano.

- Promover la cercanía con la ciudadanía debido a la accesibilidad de la información y autogestión en la solicitud de trámites y servicios

- Habilitar otros canales de autogestión que permitan reducir costos puesto que en la implementación de los canales se dispondrá del acceso a la solicitud de trámites y servicios.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 7 de 52

## **CAPITULO I ASPECTOS GENERALES**

### **1. OBJETIVO**

El propósito del presente Manual es establecer los lineamientos del Modelo de Gestión Pública de Servicio al Ciudadano mediante la definición e implementación de la operación nacional del Modelo Multicanal de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Sociedades, tanto en Bogotá como en las intendencias regionales a nivel nacional, identificando incluso la interacción entre los grupos de interés de Bogotá y de las regionales.

### **2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

A lo largo de este Manual se establecen directrices que se encuentran alineadas al Modelo Multicanal de Atención al Ciudadano y al Modelo de Gestión Pública de Servicio al Ciudadano, con los principales aspectos de la atención al ciudadano.

De manera específica, en el presente Manual se pretende asegurar que los ciudadanos cuenten con una oferta de trámites, servicios y espacios de comunicación a través de canales electrónicos usables y accesibles a sus necesidades, definidos a partir de los siguientes criterios de validación:

- Caracterización de usuarios.
- Definición e incorporación de directrices de accesibilidad.
- Inclusión de directrices de usabilidad en los trámites y servicios disponibles.
- Cumplimiento de estándares para sitios web.
- Diseño e implementación de estrategias de promoción de los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos.
- Desarrollo de evaluaciones periódicas de la satisfacción del usuario.
- Implementación permanente en la oferta de trámites y servicios disponibles a través de canales electrónicos.
- Habilitación a través del sitio web de un canal de atención para contacto, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), que pueda ser empleado en móviles.
- Seguridad y privacidad de la información.
- Formularios descargables, diligenciables y transaccionales, unificados en medios físicos y electrónicos disponibles por cualquier canal para la ciudadanía.
- Priorización de los procesos de optimización y automatización de los trámites y servicios con base en la caracterización de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 8 de 52

- Automatización de la prestación en línea de trámites y servicios permitiendo al usuario:
  - Conocer plazos de respuesta
  - Recibir avisos de confirmación
  - Consultar el estado de avance del trámite o servicio
  - Realizar pagos electrónicos
  - Conocer el registro de la fecha y la hora en la cual adelanta la solicitud del trámite o servicio.
- Integración con trámites y servicios de otras entidades.
- Implementación del modelo de autenticación electrónica, establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC).
- Ventanillas únicas implementadas desarrollando mecanismos de coordinación interinstitucional, en los casos en que participen varias entidades.

### **3. ALCANCE**

Los lineamientos establecidos a lo largo del Manual son de obligatorio cumplimiento para los funcionarios involucrados en el Servicio de atención al Ciudadano en las diferentes sedes de la Superintendencia y operador(es) y/o contratista(s) que seleccione la Entidad para la operación de los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Sociedades

### **4. TRATO DIGNO**

Para la Superintendencia de Sociedades la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante; por ello ha conformado un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales.

Para ello la Entidad manifiesta su compromiso a través de la Carta de Trato Digno al Ciudadano, que aparece publicada en la página web de la Entidad, URL: <http://www.supersociedades.gov.co/tys/Documents/CARTA%20TRATO%20DIGNO%202017.pdf>, con el propósito de fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía y su interés de brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando los derechos de los ciudadanos.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 15 de Junio de 2017
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 004
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 9 de 52

## 5. DEFINICIONES

**Agente de Servicio:** Persona vinculada al operador contratado por la Superintendencia de Sociedades para la atención al ciudadano a través de los diferentes canales de atención. Sus competencias y calidad del servicio deben ser similares a las exigidas a los funcionarios de la Superintendencia de Sociedades que prestan los servicios de atención al ciudadano.

**Felicitaciones:** Reconocimiento a la gestión que es formulada por un usuario o Institución, para el mejoramiento de los servicios de la Superintendencia de Sociedades.

**Peticiones:** Solicitudes de interés particular que se radiquen ante la Superintendencia, las cuales deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la petición y los requisitos exigidos para cada caso.

**Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, o su representante, con respecto a la conducta o actuación de un funcionario o agente de servicio de la Superintendencia de Sociedades.

**Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad en los procesos o trámites establecidos por la Superintendencia de Sociedades, o en las características de los servicios ofrecidos.

**Sugerencias:** Consejo o propuesta que formula un usuario o institución, para el mejoramiento de los servicios de la Superintendencia de Sociedades.

## 6. GRUPOS DE INTERÉS

En el Código de Ética y Buen Gobierno, publicado en la página web de la entidad, la Superintendencia ha definido sus grupos de interés

En la entidad se reconoce que el éxito de su gestión depende de sus relaciones internas y externas con sus grupos de interés. Para ello, en el marco de su compromiso frente a la Responsabilidad Social, revisa frecuentemente el relacionamiento con estos grupos. A continuación se presenta el mapa de los grupos de interés de la Superintendencia:



SUPERINTENDENCIA  
DE SOCIEDADES

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: ATC-M-001

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

Fecha: 15 de Junio de 2017

PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 004

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Número de página 10 de 52



 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 11 de 52

**CAPITULO II  
POLÍTICAS DE SERVICIO**

El Modelo Multicanal de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Sociedades, integra medios electrónicos y virtuales como la página web, e-mail, chat, redes sociales, etc., con medios de comunicaciones como el telefónico y medios físicos como la atención presencial y la radicación de documentación.

Los canales de atención, son medios y espacios que utilizan los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con las funciones y objetivos de la Entidad. La Superintendencia de Sociedades tiene implementado los canales de atención presencial, telefónico, por correspondencia y virtual.

De acuerdo con lo anterior, los canales de atención al ciudadano definidos por el Modelo Multicanal de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Sociedades, integran diferentes medios por los cuales los ciudadanos acceden a la Entidad, los cuales deben cumplir con generalidades como son los atributos del buen servicio, actitud, atención a personas alteradas, lenguaje y atención de reclamos y sugerencias, según refiere el documento de los protocolos de atención al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación DNP.



**Canal Telefónico**



**Canal Presencial**



**Canal de Correspondencia**



**Canal Virtual**

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 12 de 52

**La información de los canales de atención se encuentra detallada en el Anexo 1 Puntos de Contacto.**

## 1. FUNCIONES GENERALES

Los grupos de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Apoyo Judicial, dentro de las funciones relacionadas con la atención al ciudadano, tienen las siguientes:

### Atender a los ciudadanos

- Cuando presentan peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias.

### Orientar a los usuarios

- Cuando encuentren dificultades en la tramitación de sus asuntos y/o requieran información sobre el estado de avance de sus solicitudes

### Recibir y analizar las sugerencias

- De modo que se pueda mejorar el funcionamiento de los canales de atención o la calidad de los trámites y servicios que presta la Superintendencia

### Recibir, responder y/o trasladar las peticiones, quejas y reclamos

- Para garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus solicitudes y quejas a la autoridad competente y promover la transparencia en la gestión.

### Realizar encuestas y mediciones

- Para identificar el perfil de los usuarios, y la expectativas de estos al acercarse a la institución.
- Para evaluar y medir la satisfacción de los ciudadanos con la gestión de la entidad.
- Para retroalimentar la gestión de la Superintendencia y mejorar los niveles de satisfacción.

Así mismo, los agentes de servicio deberán atender los canales telefónico y presencial, de acuerdo al nivel 1 y 2 de servicio que tiene contratado la Entidad.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 15 de Junio de 2017
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 004
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 13 de 52

## 2. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN

Las gestiones que se adelanten para el servicio al ciudadano, a través de los diferentes canales de atención de la Superintendencia de Sociedades deberán observar las siguientes premisas que garantizan el fácil acceso y una fluida comunicación de los ciudadanos con la entidad:

- **Todas las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y/o sugerencias** deberán ingresar a través de alguno de los canales de atención previstos por la Entidad, a excepción de las relacionadas con la Gestión Contractual de la Superintendencia de Sociedades, las cuales ingresarán por los medios que establezca la Secretaría General y el Grupo de Contratos.
- **El Grupo de Atención al Ciudadano** es el responsable directo de la atención personalizada y telefónica en la Sede Principal. Por ello, los ciudadanos sólo podrá ser atendidos de manera directa por las dependencias, previo el direccionamiento del Grupo de Atención al Ciudadano.

Igualmente, en las Intendencias Regionales, los ciudadanos serán atendidos de manera personalizada. En el canal telefónico a través de la línea única de atención al ciudadano, serán direccionadas las llamadas a las Intendencias.

Se exceptúa las consultas a procesos de contratación, las de régimen cambiario, de cartera, notificaciones, apoyo judicial, las cuales serán atendidas por las dependencias responsables.

- El **horario** establecido para los canales de atención es:
  - Atención presencial y correspondencia (radicación de documentos) a través de los puntos de atención:  
  
Lunes a Viernes en días hábiles de 8:00 a.m a 5:00 p.m, en jornada continua.
  - Atención telefónica  
  
A través de la Línea Única de Atención al Ciudadano (57 1) 2201000  
Lunes a Viernes en días hábiles de 8:00 a.m a 5:00 p.m, en jornada continua.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 15 de Junio de 2017
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 004
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 14 de 52

Línea Gratuita de Atención Nacional: 018000114319  
Lunes a Viernes en días hábiles de 8:00 a.m a 5:00 p.m, en jornada continua.

- Atención virtual

Ventanilla única de Radicación: Disponible las 24 horas a través de la página [www.supersociedades.gov.co](http://www.supersociedades.gov.co), salvo interrupciones programadas para el mantenimiento del sitio web.

A través de chat: Lunes a Viernes en días hábiles de 8:00 a.m a 5:00 p.m, en jornada continua.

- Todos los **funcionarios y agentes de servicio** que intervengan en la atención al público a través de los diferentes canales de atención, como interlocutores directos con la ciudadanía deben:
  - ✓ Observar los principios constitucionales y deberes éticos previstos en el Código de Ética y Buen Gobierno.
  - ✓ Tener un conocimiento amplio de las funciones, trámites y servicios que presta la Superintendencia, y los procedimientos previstos en el Sistema de Gestión Integral – SGI. Para ello, debe asistir de manera obligatoria a todas las capacitaciones que se programen para fortalecer y actualizar su conocimiento.
  - ✓ Hacer uso de técnicas de comunicación y servicio al usuario, y manejo de herramientas informáticas de gestión de la entidad.
  - ✓ Entender el alcance de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Superintendencia.
  - ✓ Prestar un servicio con excelente calidad, respetuoso y orientado a satisfacer las necesidades de los usuarios, y sin discriminación alguna.
  - ✓ Suministrar atención oportuna, clara, transparente y de calidad a todas las personas sin discriminación.
  - ✓ Dar estricto cumplimiento a la Protección de Datos para Personas Naturales, acorde a la Ley 1581 de 2012 y demás normas que adicionen, modifique o deroguen la misma

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 15 de Junio de 2017
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 004
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 15 de 52

- ✓ Conservar la imagen institucional de la entidad, para lo cual deben tener presentación personal formal acorde con los servicios, tramites y funciones de la entidad.
- Para **la atención de población especial**, personas con discapacidad, adultos mayores, niños, niñas y adolescentes, personas con movilidad reducida y limitación visual, la Superintendencia dispondrá de las herramientas necesarias para garantizar su atención preferencial y acorde con su condición, que los pongan en igualdad con los demás ciudadanos.

### 3. NIVELES DE ATENCIÓN

La atención al ciudadano se debe configurar como un sistema de atención transversal que integre la información y la atención de los tramites y servicios, cuya finalidad transversal debe orientarse a la creación de un espacio de acercamiento entre la Superintendencia de Sociedades y los ciudadanos, para lo cual se debe tener en cuenta las necesidades y expectativas de los mismos al acceder a los servicios, dependiendo de su complejidad van tejiendo varios niveles en la atención en donde deben estar involucrados todos los funcionarios de la Entidad.

De manera particular, la atención que la Superintendencia de Sociedades presta al ciudadano se clasifica en 3 niveles:

#### 3.1. NIVEL 1 DE ATENCIÓN

El primer nivel de atención, es el primer contacto del ciudadano con la Entidad. El usuario solicita información general de cualquier ámbito competencia de la Superintendencia de Sociedades, a través de los canales presencial, correspondencia o telefónico. 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 que atiende debe dirigir o reorientar su inquietud hacia la Entidad a la que corresponda darle una respuesta a su inquietud.

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.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 16 de 52

### **3.1.1. FUNCIONES DEL NIVEL 1 DE ATENCIÓN**

De manera general, las principales funciones en este nivel de atención están orientadas a diagnosticar, anticipar, orientar, recepcionar, difundir, coordinar, canalizar, distribuir y registrar. A nivel más específico las funciones son:

- Diagnosticar que tipo de información, servicio o trámite necesita el usuario.
- Orientar mediante la base de respuestas prediseñadas o información general o el acceso a la información particular.
- Recepción de trámites
- Comprobar documentación
- Radicación de documentos
- Realizar trámites sencillos de ejecución directa (un solo paso)
- El tiempo de atención es reducido: 2 minutos para un diagnóstico y 5 minutos para una tramitación.
- La atención al ciudadano se realiza en forma directa.

### **3.1.2 TIPOS DE SOLICITUDES NIVEL 1 DE ATENCIÓN (TRÁMITES Y SERVICIOS)**

Los principales servicios que prestan los funcionarios y agentes de servicio en el primer nivel de atención son:

- Orientación en temas básicos y generales de la Entidad
- Información general de la entidad incluida en la página web y aplicativos de consulta de información.
- Orientación sobre tipo de documentos que se deben presentar para los diferentes trámites, recepción de documentos, direccionamiento de documentos.
- Orientación personalizada en temas competencia de la Entidad.
- Direccionamiento a los funcionarios de la sede principal o intendencias regionales o a los agentes de servicio del segundo nivel.

### **3.2. NIVEL 2 DE ATENCIÓN**

En el nivel 2 la atención esta basada en una competencia concreta de la Superintendencia de Sociedades, se requiere una información específica y servicios y trámites de un ámbito competencial concreto. La petición del servicio no puede llegar en forma directa del ciudadano interesado, esta se deriva del nivel de atención 1, siguiendo los protocolos de atención.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 15 de Junio de 2017
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 004
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 17 de 52

### 3.2.1. FUNCIONES DEL NIVEL 2 DE ATENCIÓN

La información solicitada es más especializada y se ejecutan trámites más complejos del ámbito de competencia de la Entidad.

El tiempo de atención se adapta a la complejidad de la petición del servicio o información solicitados.

Acceso a consultas en los sistemas internos de la Entidad para dar respuestas más efectivas, se considera Nivel 2 de atención.

### 3.2.2. TIPO DE SOLICITUDES NIVEL 2 DE ATENCIÓN (TRÁMITES Y SERVICIOS)

- Asesoría en temas societarios que conforman las preguntas frecuentes, las cartillas y guías publicadas en el portal web de la Superintendencia de Sociedades.
- Consulta de base de datos del Sistema de Información General de Sociedades SIGS.

### 3.3. NIVEL 3 DE ATENCIÓN

Este nivel de atención se refiere a la solución de temas y requerimientos que no pueden ser resueltos ni en el nivel 1 ni 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 estas solicitudes.

En los casos en que el profesional este impedido por ley para atender personalmente a los ciudadanos, este sólo podrá dar respuesta formal por escrito a cada caso en particular.

#### 3.3.1 FUNCIONES DEL NIVEL 3 DE ATENCIÓN

En el nivel 3 de atención se estudian solicitudes y se toman decisiones de temas especializados, ya sean de carácter administrativo o judicial, con alto grado de complejidad.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 18 de 52

### 3.3.2. TIPO DE SOLICITUDES NIVEL 3 DE ATENCIÓN (TRÁMITES Y SERVICIOS)

El nivel 3 de atención se deriva del servicio del nivel 1 y/o 2 de atención. El ciudadano se direcciona hacia la búsqueda de una respuesta en temas especializados, correspondiente a temas societarios que no se encuentran en el cuestionario de las preguntas frecuentes, las cartillas y guías publicadas en el portal web de la Superintendencia de

## 4. TIPOS DE PETICIONES

Conforme lo previsto en la Ley 1755 de 30 de junio 2015, las siguientes son las clases de peticiones que los ciudadanos pueden presentar ante la Superintendencia de Sociedades y los términos en que se deben atender:

<b>MODALIDAD DE PETICIÓN</b>	<b>OBJETO</b>	<b>TÉRMINO PARA RESOLVERLA</b>
<b>General</b>	Solicitar reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio	Quince (15) días siguientes al recibo de la petición.
<b>Peticiones de documentos y de información</b>	Requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos	Diez (10) días siguientes al recibo de la petición  Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, aceptado y deberá entregarse las copias dentro de los 3 días siguientes.
<b>Peticiones de Información presentadas por los Congresistas</b>	Los Senadores y Representantes, pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del	Cinco (5) días siguientes al recibo de la petición de información.



SUPERINTENDENCIA  
DE SOCIEDADES

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: ATC-M-001

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

Fecha: 15 de Junio de 2017

PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 004

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Número de página 19 de 52

MODALIDAD DE PETICIÓN	OBJETO	TÉRMINO PARA RESOLVERLA
	control que corresponde adelantar al Congreso	
<b>Consulta</b>	Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo	30 días siguientes al recibo de la consulta.
<b>Peticiones entre autoridades</b>	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.	Deberá resolverse en un término no mayor de diez (10) días.
<b>Traslados por competencia</b>	Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente	Se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Término dentro del cual también se remitirá al competente la petición.  Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, se deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora, señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 20 de 52

## CAPÍTULO III PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 1. ASPECTOS GENERALES

La satisfacción de los ciudadanos que utilizan los canales de atención implementados por la Superintendencia de Sociedades, requiere de principios y métodos que son necesarios conocer, aprender y practicar.

En ese sentido, el “Protocolo de Atención al Ciudadano”, está dirigido a los funcionarios y agentes de servicio que atienden a los ciudadanos que acuden a la Superintendencia de Sociedades, buscando estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios de la entidad.

Para la mejora continua en la calidad de los servicios de la atención al ciudadano, se adopta el “Protocolo de Atención al Ciudadano”, como una herramienta que contribuye a optimizar la gestión de los funcionarios y agentes de servicio, sirviéndoles como guía para aplicar en el trato a los ciudadanos, en busca de la excelencia en la prestación del servicio.

### 2. COMPETENCIA

Conforme los numerales 35.2 y 35.10 del artículo 35 de la Resolución No.500-000924 de 17 de marzo de 2015, por medio de la cual se definen los Grupos Internos de Trabajo, el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano tendrá la responsabilidad de elaborar y actualizar permanente el Protocolo de Atención al Ciudadano, de acuerdo con los lineamientos que imparta la Subdirección Administrativa y la Secretaria General .

### 3. LINEAMIENTOS GENERALES DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El contenido del Protocolo de Atención al Ciudadano está establecido en el **Anexo 2** del presente Manual, el cual se implementará de acuerdo con los siguientes lineamientos:

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 15 de Junio de 2017
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 004
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 21 de 52

- a. Los funcionarios y agentes del servicio, así como al ingreso de un funcionario nuevo al Grupo de Atención al Ciudadano, se les suministrará copia virtual del Protocolo para su conocimiento y aplicación permanente, previo el ejercicio de sus labores.
- b. Previo al inicio de actividades de un Agente de Servicio del Operador contratado por la Superintendencia, se le suministrará copia física o virtual del Protocolo para su conocimiento y aplicación permanente.
- c. Informar a los contratistas que puedan verse involucrados en el servicio al ciudadano (vigilancia, servicio de cafetería) de la existencia del Protocolo, para su conocimiento y aplicación permanente.
- d. El Protocolo debe ser publicado en un lugar visible de la página web de la Superintendencia, link de Atención al Ciudadano, para el conocimiento de los ciudadanos.

#### 4. PERFILES BÁSICOS DE LOS AGENTES DE SERVICIO

El siguiente es el perfil básico que deben tener los agentes de servicio:

Agente de servicios para atención línea telefónica – Nivel 1

- **Nivel de estudio:** Mínimo bachiller, preferiblemente con estudios técnicos, tecnológicos o universitarios en curso o terminados.
- **Experiencia:** Mínimo seis (6) meses en servicio y orientación al cliente, manejo de herramientas de comunicación formal y excelente vocabulario.

Agente de servicios para atención línea telefónica – Nivel 2

- **Nivel de estudio:** Estudios universitarios terminados con formación en servicio y atención al ciudadano o relacionada con esta.
- **Experiencia:** Mínimo dos (2) años en servicio y orientación al cliente, manejo de herramientas de comunicación formal, excelente vocabulario y experiencia en coordinación de equipos de trabajo.

 <p><b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b></p>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 22 de 52

## CAPÍTULO IV TRÁMITES Y SERVICIOS

### 1. ASPECTOS GENERALES

Los trámites y servicios que presta la Superintendencia están publicados en la página web de la Entidad [www.supersociedades.gov.co](http://www.supersociedades.gov.co) y es responsabilidad de la coordinación de Grupo de Atención al Ciudadano y de la Oficina Asesora de Planeación, su actualización permanente.

**a. Servicios que presta la entidad:** Los trámites y servicios que aparecen en la página web



Da click en el vínculo señalado para conocer los tramites y servicios de la entidad



Los trámites y servicios que se gestionan ante la Superintendencia de Sociedades, no tienen costo alguno para el ciudadano.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 23 de 52

**b. Servicios para la promoción de la transparencia y el Control social**

En la página web de la entidad, podrá encontrar publicado el Manual de Participación Ciudadana en el cual se exponen los diferentes espacios y escenarios de participación ciudadana institucionalizados por la Superintendencia de Sociedades.

NOTA: Se encuentra en la siguiente URL: [http://www.supersociedades.gov.co/Servicio\\_Ciudadano/SitesPages/Atencion-Ciudadano.aspx](http://www.supersociedades.gov.co/Servicio_Ciudadano/SitesPages/Atencion-Ciudadano.aspx) y dar click en el botón: “Manual de Participación Ciudadana”



**c. Acceso a los servicios de biblioteca**

Contiene información bibliográfica especializada en los temas de Derecho Comercial, Derecho Concursal, Contable y, en general, todos los temas objeto de los trámites que atiende la institución, manteniendo fuentes actualizadas de información



SUPERINTENDENCIA  
DE SOCIEDADES

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: ATC-M-001

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

Fecha: 15 de Junio de 2017

PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 004

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Número de página 24 de 52

### ¿Cómo se Accede?

De forma presencial en el Segundo piso sede principal Bogotá.

Avenida El Dorado 51-80  
CAN 8:00 a.m. a 5:00 p.m.  
en días hábiles de lunes a viernes.

### ¿Qué servicios presta?

- Consulta en Sala
- Préstamo interbibliotecario
- Préstamo de sala
- Circulación y préstamo
- Video conferencia
- Hemeroteca

### ¿Cómo los solicito?

- Presentarse en la recepción de la Biblioteca con documento de identificación dferente de la cédula
- Seguir con el procedimiento establecido para cada servicio

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 25 de 52

## ANEXO 1 CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 <p style="text-align: center;"><b>Canal Virtual</b></p> <p style="text-align: center;">Correo institucional:  <a href="mailto:webmaster@supersociedades.gov.co">webmaster@supersociedades.gov.co</a>  <a href="mailto:PQRS@supersociedades.gov.co">PQRS@supersociedades.gov.co</a></p> <p style="text-align: center;"><a href="http://www.supersociedades.gov.co">www.supersociedades.gov.co</a>          Link Atención al Ciudadano</p>	 <p style="text-align: center;"><b>Canal Telefónico:</b></p> <p style="text-align: center;">Línea única de atención: 57(1)2201000)</p> <p style="text-align: center;">Línea de Atención Nacional: 018000114319</p> <p style="text-align: center;">Centro de Fax: (57 1)3245000</p>
--	--

### Canales de Atención Presencial y Canal de Comunicación Escrita

#### SEDE PRINCIPAL BOGOTÁ:

Avenida El Dorado No 51- 80 CAN  
Atención de lunes a viernes de 8:00  
a.m. a 5:00 p.m. en jornada continúa

#### INTENDENCIA REGIONAL DE CARTAGENA :

Torre del Reloj, carrera 7a # 32-39  
piso 2  
Teléfonos: 956-646051 / 642429

#### INTENDENCIA REGIONAL DE BARRANQUILLA:

Centro Empresarial Torres del  
Atlántico  
Carrera 57 No. 99a -65 Etapa T  
Oficina 1101  
Teléfonos: 5-3858069 / 5-3858094 /  
5-3858076

#### INTENDENCIA REGIONAL DE BUCARAMANGA:

Conjunto Natura Eco parque  
Empresarial Km. 2.176 Anillo vial  
Floridablanca – Girón. Torre 3 / oficina  
352  
Teléfonos: 6386810 – 6381544 –  
6781541 – 6781533

#### INTENDENCIA REGIONAL DE CALI:

Calle 10 # 4-40 piso 2,  
Edificio Bolsa de Occidente,  
Teléfonos: 6880404

#### INTENDENCIA REGIONAL DE MEDELLÍN:

Carrera 49 # 53-19 piso 3  
Teléfonos: 942- 3506000 / 01/ 02/  
03

#### INTENDENCIA REGIONAL DE MANIZALES :

Calle 21# 22-42 piso 4  
Teléfonos: 968-847393 / 847987

**Centro de Servicio del Sector Comercio, Industria y Turismo en la Colombia Insular –  
SAN ANDRES** Avda. Colón No.2-12 Oficina 203 y 204      Teléfonos: 098 5121720

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 26 de 52

## **ANEXO 2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **Introducción**

Con base en la mejora continua de la calidad en la Atención al Ciudadano, la Superintendencia ha establecido un Protocolo de Atención al Ciudadano como una herramienta que contribuya a optimizar la gestión que realizan los funcionarios y agentes de Servicio de la Superintendencia de Sociedades.

El propósito de este Protocolo es prestar un servicio de atención a la ciudadanía homogéneo, es decir, que se proporcione de la misma manera en cada uno de los puntos de atención de la Superintendencia, de forma ordenada, sistemática y coherente con las necesidades de los ciudadanos.

A través de la implementación del Protocolo de Atención al Ciudadano, se quiere presentar funcionarios públicos y agentes de servicio comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano, caracterizada por su calidez, respeto a los usuarios, e interés por sus necesidades.

### **Nuestra entidad**

#### **Quiénes somos**

La Superintendencia de Sociedades es un organismo técnico, adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, mediante el cual el Presidente de la República ejerce la inspección, vigilancia y control de las sociedades mercantiles, así como las facultades que le señala la ley en relación con otros entes, personas jurídicas y personas naturales.

#### **Misión y Visión de la Superintendencia de Sociedades**

Se definirán según la periodicidad establecida en la planeación estratégica institucional las cuales se encuentran publicadas en la página web en la siguiente URL:

[http://www.supersociedades.gov.co/nuestra\\_entidad/Planeacion/SitesPages/poline\\_manu.aspx](http://www.supersociedades.gov.co/nuestra_entidad/Planeacion/SitesPages/poline_manu.aspx)

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 27 de 52

## **Política del Sistema de Gestión Integral**

La Superintendencia de Sociedades con el fin de anticipar y prevenir la crisis empresarial y la atención oportuna de la insolvencia en el sector real, mediante una gestión socialmente responsable, se compromete con la implementación de un Sistema de Gestión Integrado (SGI).

De manera particular el SGI contempla los siguientes aspectos relacionados con la Atención la Ciudadano:

- Establecer relaciones equitativas y justas con usuarios, proveedores y ciudadanos, mediante la determinación y mantenimiento de mecanismos de comunicación que permitan el contacto con las partes interesadas en pro del aumento de la satisfacción de los usuarios.
- Velar por el respeto de los derechos humanos y las prácticas de no discriminación.
- Asegurar el desarrollo de las competencias de sus funcionarios, para mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de sus procesos.

Todo esto en el cumplimiento de la normatividad vigente dentro de un marco de ética y transparencia.

## **Funciones**

De manera general, las funciones de la Superintendencia están previstas en el artículo 7 del decreto 1023 de 2012 que establece:

“Artículo 7. Funciones Generales de la Superintendencia de Sociedades.

La Superintendencia de Sociedades tendrá las funciones establecidas en el Decreto 410 de 1971, el Decreto 1746 de 1991, la ley 222 de 1995, la ley 363 de 1997, la ley 446 de 1998, el Decreto 1517 de 1998, el Decreto 1818 de 1998, la ley 550 de 1999, la ley 603 de 2000, el Decreto 2080 de 2000, la ley 640 de 2001, el Decreto 1844 de 2003, la ley 1116 de 2006, la ley 1173 de 2007, la ley 1258 de 2008, el Decreto 4334 de 2008, la ley 1314 de 2009, Ley 1429 de 2010, la ley 1445 de 2011, la ley 1450 de 2011, el Decreto 19 de 2012 y aquellas que modifiquen o adicionen las anteriores, así como las demás que le señalen las normas vigentes y las que le delegue el Presidente de la República”.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 28 de 52

## Fases del Protocolo de Atención al Ciudadano

El Protocolo de Atención al Ciudadano establece la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad en los asuntos allegados a los servicios de la Superintendencia.

El Protocolo como herramienta guía del quehacer institucional frente a las necesidades de información de nuestros usuarios contempla cuatro fases generales, que pueden variar según el canal de atención utilizado.



### • Recibimiento del usuario

El saludo tiene como objetivo tener el acercamiento necesario para abrir comunicación con los ciudadanos, darles la bienvenida o contestación para que el peticionario se sienta importante, reconocido como persona, digna de respeto y confianza para ser escuchado por el funcionario o agente de servicio quien le orientará sobre su petición.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 29 de 52

### • **Recepción e interpretación de la necesidad de Información**

Es el momento en que el funcionario o agente de servicio facilita el espacio para que el ciudadano exprese su necesidad de información, se debe permitir su expresión afectiva.

Se debe observar o escuchar, de manera discreta, o leer atentamente la petición del ciudadano, para percibir el mayor número de detalles que permitan un adecuado manejo de la situación inicial, recibir los mayores detalles de las necesidades de información.

Enfocarse en los puntos básicos del asunto, detallar las personas involucradas, delimitar el tiempo y espacio y mantener la neutralidad evitando involucrarse en forma personal con las opiniones y juicios subjetivos que formula el usuario.

### • **Procesamiento**

Sin excepción, los funcionarios y agentes de servicio de la Superintendencia de Sociedades, deberán hacer gala de las competencias para atender, orientar, resolver y direccionar los requerimientos de los ciudadanos y la capacidad de manejar los momentos críticos para que la inconformidad o frustración del usuario respecto de la respuesta que deseaba afecte la buena actitud de seguir atendiéndole al usuario aun cuando la solicitud no sea competencia de la institución.

En caso que la petición deba ser procesada por otra dependencia de la Superintendencia, se le informará al ciudadano de dicha situación, indicando los tiempos de respuesta y donde puede ser consultada para su seguimiento.

### **Respuesta**

La respuesta debe ser clara, oportuna, en términos respetuosos y cordiales, y atendiendo cada uno de los puntos mencionados por el ciudadano.

Cuando se requiera, se debe indicar el fundamento legal de la respuesta, y los archivos que se anexan si ha ello hay lugar.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 30 de 52

## Protocolo de Atención Presencial

La aplicación del Protocolo de Atención Presencial permite gestionar un buen servicio, mejorar la percepción del Ciudadano, incrementar los niveles de satisfacción, así como contribuir con una imagen pública positiva de la Entidad.

La definición del protocolo procura incluir todos los funcionarios, contratistas y/o agentes de servicio que cumplan una labor en la atención personalizada y que se encuentren presentes en el momento de la llegada del Ciudadano como son:

### **Personal de vigilancia:**

Es la primera persona, que recibe al Ciudadano cuando ingresa a la entidad, de su actitud depende ese primer momento de satisfacción del ciudadano, por ello se debe:

- Hacer contacto visual con el Ciudadano desde el momento en que se acerque y ser amable.
- Saludar diciendo: Buenos días/tardes/noche, bienvenido(a) a la Superintendencia de Sociedades, Siga.
- Conocer en términos generales el destino deseado en la Entidad.
- Indicarle el lugar donde será atendido.
- En ningún caso presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al Ciudadano.

### **Recepción:**

Este es el punto de precisión y ubicación de los ciudadanos, las personas de la recepción, deben:

- Hacer contacto visual con el Ciudadano desde el momento en que se acerque y ser amable. "Buenos días /tardes, Bienvenido a la Superintendencia de Sociedades, en qué le puedo colaborar?",
- Escuchar al ciudadano demostrando interés y respeto hacia su petición.
- En caso de que la solicitud o tramite la pueda hacer desde otro canal más cómodo se debe orientar al Ciudadano sobre el canal de atención (Personalizado, otra área de consulta, web) más útil y rápido para él, e indicarle cómo proceder.
- Brindar la información de la manera más clara y organizada, de manera tal que el Ciudadano la entienda.
- Retroalimentar al Ciudadano de la información suministrada y finalizar con

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 31 de 52

la siguiente pregunta: "¿Hay algo más en que le pueda colaborar?"

- Si no requiere más información, despedirse de la siguiente manera: Estamos para servirle que tenga un buen día/tarde, e invitarle a ingresar a la página web, donde encontrara mayor información si lo desea.
- Motivar al Ciudadano a utilizar otros canales de Información.
- Si la información no es suficiente, se debe indicar a donde debe dirigirse, de igual forma despedirse amablemente.
- Agradecer al Ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle. "Muchas gracias por usar nuestros servicios", "fue un gusto atenderlo."

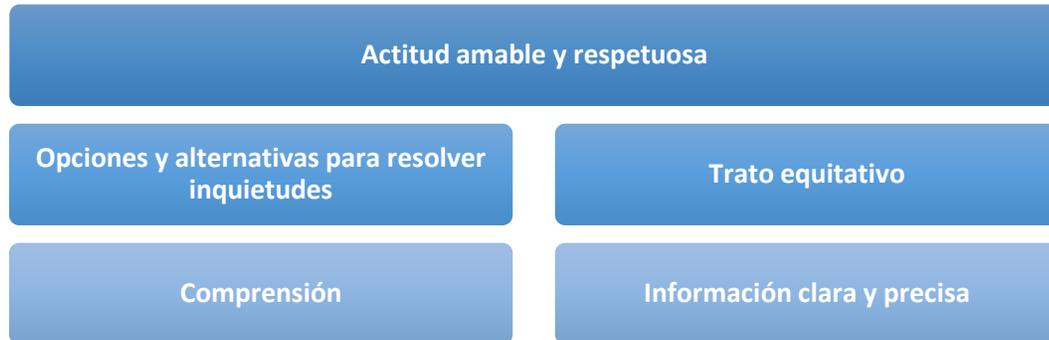
#### **Recuerde:**

- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Cuidar su postura corporal. Dependiendo de ella transmite al ciudadano acogida ó rechazo, interés ó desdén, seguridad ó inseguridad. Para ello evite tener los brazos cruzados, el tórax encogido, la cabeza agachada, los brazos entre las piernas, las manos ocultas.
- Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano; demostrando entusiasmo y cordialidad.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cuando el servicio sea dirigido a una personas con habilidades especiales o con limitaciones, es importante tener en cuenta:
  - ✓ Enfocar la atención en las capacidades en lugar de las limitaciones, evitar hacer miradas prolongadas en aparatos como bastones o muletas entre otros.
  - ✓ Permitir que la persona exprese sus necesidades por sí sola, evitando dirigir la palabra siempre a los acompañantes o tutores.
  - ✓ No etiquetar a las personas utilizando términos como "persona con discapacidad", esto hace que se sientan diferentes a los demás.

#### **Importante:**

- Cuando se esté atendiendo a un ciudadano, se deben tener en cuenta los siguientes principios básicos:

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 32 de 52



- En el trato a nuestros ciudadanos se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

#### **Durante la jornada laboral:**

- ✓ Cumpla estrictamente con su horario de trabajo; de ser posible, preséntese en el sitio de atención al ciudadano de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral, para preparar su puesto de trabajo y adecuar su presentación personal.
- ✓ Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros esté atento a remplazarlo durante su ausencia.
- ✓ No coma, ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.
- ✓ Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- ✓ La atención que se brinde a los amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos, sin distingo alguno.

#### **Durante la atención a un ciudadano en particular:**

- ✓ Dirijase al ciudadano utilizando su nombre, y de manera formal (“señor(a) o señorita”) durante toda la conversación. Utilizar el nombre personaliza la conversación y genera una percepción de interés por el ciudadano.
- ✓ Dedíquese a la atención exclusiva del ciudadano; esto le hará sentir que él ó ella merece toda su atención y asienta en señal de comprensión.
- ✓ Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con el ciudadano mientras le atiende y sonría de vez en cuando.
- ✓ Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano le está manifestando.
- ✓ Mantenga la calma aún en situaciones en las que el ciudadano lo pretenda

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 33 de 52

sacar de casillas ó incomodar.

- ✓ No converse por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo atiende.
- ✓ No use aparatos electrónicos de uso personal (audífonos, ipad, chatear ni celulares) mientras atiende al ciudadano.
- ✓ No tutee al ciudadano ni utilice frases afectuosas hacia ellos.
- ✓ No lance juicios de valor respecto de la situación del ciudadano, ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.

### **Imagen personal y puestos de trabajo**

Otros lineamientos que hacen parte del protocolo son la apariencia personal de los funcionarios y la apariencia del puestos de trabajo; la cual debe ser sobria, discreta, que permita al Ciudadano generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza que permita generar una buena imagen.

#### **Presentación Personal:**

- Tener una presentación formal y pulcra, coherente con las funciones, servicios y trámites que presta la Superintendencia de Sociedades y su imagen institucional.
- Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como funcionarios o contratistas de la entidad.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las Funcionarias nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- Se debe evitar el uso de aretes, hebillas, diademas y demás accesorios que llamen la atención.
- Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.

#### **Puestos de Trabajo:**

- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo.
- Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del Ciudadano.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos personales, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los Ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel,

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 34 de 52

debidamente ordenada).

- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelera de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- Los implementos necesarios para el desarrollo de las actividades propias deben ser revisadas diariamente antes de iniciar labores y contar con el soporte o cargue oportuno. (Esfero, hojas, formularios etc.)
- Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de atención al Ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

### **Ferias de Atención al Ciudadano u Otros Eventos Similares**

Como parte del canal presencial, cuando la Superintendencia de Sociedades asista a las ferias de servicio al ciudadano u otros actos similares, para ofrecer sus servicios se debe tener en cuenta como mínimo las siguientes consideraciones:

- Dar la bienvenida a todos los invitados.
- En el evento se debe contar con los elementos distintivos institucionales de la imagen corporativa, (Ej. el personal con chaleco, bandera, afiche y entrega de elementos de merchandising.)

#### **Recuerde:**

- El lugar de ubicación de la Superintendencia de Sociedades dentro del evento debe de ir acompañado de material publicitario donde se comuniquen los trámites y servicios que ofrece la entidad.

#### **Importante:**

- Recibir a los Ciudadanos y cuidar la aperiencia personal de acuerdo con el protocolo de atención presencial.
- En todos los eventos se debe contar con elementos de publicidad de la Superintendencia de Sociedades (Ej: Dummies, banderas, carpas chaleco para cada participante) y demás que sean necesarios para identificar la participación de la Entidad.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 35 de 52

## Protocolo de Atención Telefónica

En la aplicación del protocolo de atención telefónica, se debe tener presente que toda la percepción del buen servicio es auditiva por ello se debe seguir el siguiente protocolo para reflejar el buen servicio que dispone la Superintendencia de Sociedades mediante este canal de interacción con los ciudadanos:

Se debe asegurar el área de trabajo con los elementos necesarios y en buen funcionamiento del teléfono, bases de información, libreta de apuntes y demás elementos que se requieran acorde a la labor asignada y de la atención que se debe brindar seguido a ello se cumplirá lo siguiente:

### Saludo:

- Nombre de la entidad, “buenos días/ tardes, habla con.... (nombre y apellido)....¿con quién tengo el gusto de hablar?” , ¿en qué le puedo servir?

### Atención al requerimiento:

- Escuchar atentamente y comprender la expresión de las necesidades de la solicitud o petición.
- En el caso que sea necesario validar la identidad de la persona. Realizar preguntas básicas como:
  - ✓ Me confirma su documento de identidad o NIT de la empresa, por favor, Me indica cuál es su dirección, por favor.
  - ✓ “Permítame un instante verifico en el sistema el estado actual. La línea va a permanecer un momento en silencio, no cuelgue por favor”

### Procesamiento del requerimiento:

- Brindar la información necesaria y posible.
- En el caso de no solucionar de fondo el requerimiento indicar los pasos a seguir y el tiempo de respuesta estimado.

### Despedida:

- Sr (Nombre del Ciudadano) le puedo colaborar en algo más.
- Gracias por haberse comunicado con la Superintendencia de Sociedades, que tenga un buen (día, tarde, noche), recuerde que le hablo (Nombre de la persona que atendió la llamada).

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 36 de 52

**Recuerde:**

- Se debe contestar máximo a los tres (3) timbres de la llamada.
- No dejar a la persona esperando demasiado tiempo (40 Segundos es el tiempo máximo sugerido)
- Reduzca al mínimo la cantidad de veces que transfiere la llamada, verifique la aceptación y disponibilidad antes transferir la llamada.
- Hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el Ciudadano comprenda el mensaje.
- Se debe ser persuasivo y contundente; para ello es importante hacer énfasis en las palabras claves de la conversación.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrarlos en el formato correspondiente, que permitan ser analizados posteriormente.
- Dar al Ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al Ciudadano.

**Importante:**

- Todas las llamadas se deben contestar. En este sentido, se debe evitar apagar, no contestar o silenciar los teléfonos del servicio.
- Abstenerse de comer durante la atención de la llamada.
- Si las llamadas entrantes son personales para alguno de los servidores, o contratistas estos deben recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos y no deberán tomar la llamada, hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano que está atendiendo en ese momento.
- Realizar llamadas particulares y de celular en momentos que no interfieran con el horario laboral.
- Si usted sonrío al hablar por teléfono, esto será notado por el ciudadano (a) en tanto que su tono de voz transmitirá amabilidad

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 37 de 52

### **Protocolo Atención canal correspondencia**

La Superintendencia de Sociedades da estricta aplicación las directivas presidenciales respecto de las comunicaciones impresas, la permanente actualización de los acuerdos del Archivo General de la Nación y de la aplicación de Leyes y demás normatividad aplicable a través del “Sistema de Información Documental – SID-“

#### **Correspondencia Externa:**

- Utilizar los formatos previstos en el SGI.
- Cuando la comunicación corresponda a la respuesta de una petición, queja reclamo o sugerencia, se deberá tener en cuenta lo establecido por la Ley para efectos del término de respuesta. Así mismo, se deberá dar respuesta de manera oportuna, clara, completa y de fondo.
- Cuando la solicitud escrita no sea competencia de la Entidad, se deberá informar al peticionario, sobre el traslado a la entidad competente.
- Si no es posible enviar la respuesta al solicitante por motivos tales como: no adjunta dirección, dirección ilegible, etc. Se debe hacer una notificación por aviso, según lo establecido en los procedimientos de la Entidad y la Ley 1437 de 2011.

#### **Recuerde:**

- Utilizar el tipo de fuente establecido por la Entidad y los formatos previstos en el SGI.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 38 de 52

## Protocolo de Atención Virtual

### Atención portal web

Se debe tener en cuenta los criterios y guía de las características especiales para la publicación en la Web según lo indique la política de comunicaciones de la Entidad.

De igual manera se hace necesario tener en cuenta algunas referencias para un fácil acceso y una fluida comunicación con el ciudadano de la Entidad, las cuales se relacionan a continuación:

- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- Presentar información de manera ágil e interactiva.
- No duplicar información corporativa.
- Contar con una opción en la que el ciudadano pueda colocar sus quejas, reclamos o sugerencias.

Finalmente se debe informar al ciudadano las opciones que tiene el portal web en donde podrá realizar los diferentes trámites ante la entidad, sin que tenga que ir personalmente a las sedes físicas; generando celeridad, agilidad, minimización de trámites y reducción de costos para los ciudadanos.

### Chat institucional

- Saludar a quien está conectado al chat virtual: Muy buenos días/tardes, Bienvenido al chat virtual de la Superintendencia de Sociedades. Mi nombre es .... En que le puedo colaborar?
- Permítanos un momento por favor en línea mientras consultamos su información.
- Los mensajes deben ser cortos, claros y sencillos.
- Intervenga y de soluciones al Ciudadano de una manera sencilla.
- Para los temas complejos o que no se encuentren en el libretto establecido para atender por este canal, indicar el procedimiento a seguir para enviar una queja o una consulta.
- Termine sus comunicaciones con frases como “Hasta pronto”, “Gracias por

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 39 de 52

su tiempo”, “Tenga usted un buen día”.

### **Recuerde:**

- No utilizar siglas ni abreviaturas.
- Hablar con el Ciudadano de “Usted” como forma de respeto y cordialidad.
- Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa).
- Lenguaje directo, sencillo. Seguir las normas de redacción aceptadas por la academia de la lengua es la mejor práctica.
- Revisar las preguntas frecuentes para mantener la coherencia con las respuestas ya establecidas.
- En caso de no tener respuesta a la pregunta formulada por el ciudadano, pedir datos como correo electrónico, número telefónico, número de cédula e informar que debido a la complejidad de la información requerida esta será tomada como una solicitud formal.
- La solicitud se radicará y será enviada al área competente de dar respuesta, la cual deberá enviar la misma vía correo electrónico.
- No se da información catalogada como confidencial por la Entidad.
- Se responderán dudas e inquietudes en tiempo real y se podrá orientar al Ciudadano al momento de navegar dentro del portal o realizar algún tipo de transacción vía internet.
- Si, en cualquier momento, accidentalmente envía un mensaje con un error, envíe un mensaje que enfatice, entre estrellas, la corrección que quiere señalar.

### **Atención a través de Correo Electrónico**

- En el cuerpo del correo deben estar presente los logos de la entidad y la firma del funcionario que envía el mensaje aprobados por las políticas de comunicaciones.
- Utilizar normas de cortesía (Saludar, encabezado, contenido y despedirse al final).
- Es importante el uso de palabras correctas, que no se presten para confusión, no cometer faltas de ortografía ni de gramática.
- Antes de enviar un mensaje, se debe asegurar que está escrito con corrección y claridad.
- Utilizar siempre el campo "asunto": el destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezamiento.
- Utilizar fuentes y tamaño de letra que permitan su fácil lectura y omitir utilizar estilos y adornos innecesarios, sin colores, tamaños, negritas, etc.
- No escribir en mayúscula sostenida. Tenga en cuenta que escribir en

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 40 de 52

mayúsculas en Internet equivale a gritar, por ello se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para \*enfaticar\* y subrayar.

- Escribir por párrafos para que el mensaje quede mejor estructurado, y sepáralos con líneas en blanco, para no cansar con su lectura.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres.
- Cuando se envíen copias de un correo a varias personas, colocar la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (cuentas de correo ocultas). De esa forma se evita dar a conocer las direcciones de terceras personas.
- No reenviar mensajes en cadena, falsas alarmas de virus, etc.

Evitar el envío de archivos adjuntos demasiado pesados. Enviarlos solo cuando sea necesarios y advertir sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje, estos archivos adjuntos deben ser enviados en formatos inmodificables como PDF.

### **Atención a través de Redes Sociales y Canal Livestream**

En el Plan de Comunicaciones de la Superintendencia de Sociedades – GCOM-PL-001 se encuentra establecido que la atención está a cargo del equipo de las comunicaciones externas adscrito al Despacho del Superintendente de Sociedades.

Estos canales facilitan a los ciudadanos la conexión con la entidad, estando al día con las noticias y evento, seminarios, chat especializados, capacitación o foros que programa la Superintendencia de Sociedades.



 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 41 de 52



**Superintendencia de Sociedades**  
 @SSociedades

Llamar Mensaje

Te gusta Siguiendo Compartir Guardar

Organización gubernamental

Inicio Publicaciones Opiniones Fotos Infor



[Nuestra Entidad](#) - [Despacho Superintendente](#) - [Procedimientos de Insolvencia](#) - [Procedimientos Mercantiles](#) - [Inspección Vigilancia y Control](#) - [Asuntos Económicos y Contables](#) - [Prensa](#)

Historial de Noticias

## Requerimientos



### Maximización de emisiones en Livestream

#### Navegador

Adobe Flash Player 10.0.32 o superior

Internet Explorer 9.0 o superior; Firefox 2.0 o superior; o Safari 3.0 o Chrome 4.0 o superior

Microsoft Windows XP SP2, Microsoft Windows Vista, Microsoft OE X v10.4 o superior, o Linux

256 megabytes (MB) de RAM - 512 MB recomendado

También deben activar JavaScript y Cookies

Super VGA (300 x 600) o de mayor resolución

Tarjeta de sonido de 16 bits

Altavoces / auriculares

#### Información sobre Internet Explorer

Si su navegador Internet Explorer se encuentra en modo de compatibilidad, por favor desactive esta opción.

• Ver más información en Livestream

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 42 de 52

## **Protocolo de accesibilidad para personas con alguna condición de discapacidad**

Para prestar un servicio ágil, considerado y oportuno a los ciudadanos con discapacidad, personas de la tercera edad y a mujeres en estado de embarazo que se acercan a la Superintendencia de Sociedades se establecen los siguientes lineamientos:

### **Qué hacer?**

Ante todo, se debe reconocer al ciudadano como una persona en igualdad de derechos y deberes respecto de los demás usuarios, solo que por el hecho de poseer una condición particular merece una atención preferencial que la ponga en igualdad de condiciones respecto de los demás usuarios.

### **Cómo hacerlo?**

#### **Vigilantes**

La primera persona que recibe a los ciudadanos es el vigilante quien debe:

- Interrogar de forma cortés el servicio o necesidad de información requerida por el ciudadano.
- Orientar al usuario hacia el servicio requerido.
- Si hay fila para la entrada, hacerlos ingresar de manera inmediata;
- Ubicarles un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera para que lo ocupen;
- Avisar al Coordinador o al Supervisor del puesto de la presencia de la persona en condiciones especiales de que trata este Protocolo, para que sea atendida de forma preferencial.

#### **El responsable del punto de atención deberá:**

- Darle la bienvenida al punto,
- Establecer cuál es el tipo de tratamiento que debe otorgarle a la persona según su estado particular;
- Averiguar el servicio requerido;
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 15 de Junio de 2017
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 004
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 43 de 52

## Durante la atención al ciudadano

Si hay más personas en espera con atención preferencial para esta población, deben ser atendidos en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación física y sensorial particular de cada uno.

Tenga en cuenta siempre:

- Si el estado físico particular de la persona lo requiere, pásese de su lado del puesto de servicio para quedar ubicado del mismo lado del ciudadano;
- Mirar a los ojos al ciudadano y sonreírle cuando se acerque;
- Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona;
- Saludar siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido) ..... en qué puedo servirle?"
- Tener consideración con la situación particular que lleva al ciudadano al punto de servicio, dar las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano:
  1. Explíquelo porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
  2. Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
  3. Espere a que el ciudadano le conteste.
  4. Al regresar al punto diga: Muchas gracias por esperar.
- Si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor del mismo punto, infórmelo al coordinador para que solicite a dicho servidor que se desplace al puesto donde se encuentra el ciudadano y le preste el servicio solicitado.
- Si debe remitir al ciudadano a otro punto de servicio:
  1. Explique porque debe remitirlo.
  2. Si el punto al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, dé por escrito al ciudadano la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 44 de 52

1. Explique la razón de la demora.
2. Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. De manera preferencial seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.

- Finalice el contacto adecuadamente:

1. Retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
2. Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
3. Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
4. Deje por escrito las tareas pendientes.
5. Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.
6. Oriente o deja al ciudadano en manos del vigilante a efectos de tomar en forma segura la salida de la Superintendencia.

#### **IMPORTANTE:**

1. Si la condición particular de la persona lo requiere, busque a la persona del punto que conozca la lengua de señas.
2. Permanezca siempre en su puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio, en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros esté atento a reemplazarlo durante su ausencia.
3. Deje lo que esté haciendo mientras sirve al ciudadano; esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención.
4. Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.
5. No olvide mantener contacto visual con el ciudadano mientras le atiende y sonreír de vez en cuando.
6. Asienta en señal de comprensión.
7. Si es posible utilice el nombre del ciudadano, antecedido por "señor, señora o señorita", por lo menos dos (2) veces durante la conversación.
8. No converse ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano que está atendiendo.
9. Mantenga una postura que demuestre interés en lo que la ciudadano le está solicitando.
10. No tutee a los ciudadanos ni utilice frases afectuosas hacia ellos y ellas.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 45 de 52

## Protocolo de Atención Preferencial

Se establece que las poblaciones en condiciones especiales son los adultos mayores, los menores de edad, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, poblaciones que se definen por su condición étnica<sup>1</sup>

Así mismo, el artículo 20 de la Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", consagra la atención prioritaria a las peticiones realizadas por los periodistas para el ejercicio de su profesión.

Las solicitudes presentadas mediante los canales de atención presencial, virtual y correspondencia, deben ser tramitadas con prioridad, es decir, en un plazo menor a 10 días hábiles, contados a partir de la recepción.

Adicionalmente, la Superintendencia de Sociedades, cuenta con la Carta de Trato Digno, que se encuentra publicada en la página web de la Entidad y en un lugar visible al ingreso de las instalaciones, tanto en la sede Bogotá como en las Intendencias Regionales, que contiene los derechos y obligaciones del ciudadano ante las autoridades, así como los canales de atención que se mencionaron anteriormente.

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas preferenciales destinadas para ellos. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

### **Atención a niños, niñas y adolescentes**

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial, se deben tener en cuenta las siguientes directrices:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.

<sup>1</sup>Informe Sistema de Indicadores Sociodemográficos para Colombia SISD 34 "Una aproximación a la vulnerabilidad", Departamento Nacional de Planeación.  
Proceso de Gestión de Atención al Ciudadano del Departamento Administrativo de Prosperidad Social

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 46 de 52

- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.
- Utilizar un lenguaje claro y acorde con la edad.

### **Atención a población étnica minoritaria**

Se establece que dicha población está conformada por los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.<sup>2</sup> El servidor público o agente de servicio debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o se encuentra acompañada de un intérprete.
- Si la persona no puede comunicarse en español y no cuenta con intérprete, debe pedírsele que explique con señas su solicitud o si es posible que lo escriba. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Verificar que la información suministrada al ciudadano ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite retroalimentación y si es necesario, repita la información hasta garantizar su entendimiento.

### **Atención a periodistas en ejercicio de su profesión**

Toda consulta de periodistas y otros miembros de los medios de comunicación es recibida, priorizada y atendida por el asesor de comunicaciones o quien haga sus veces. En caso de requerirse se podrá sugerir la realización de entrevistas con el vocero de la entidad.

La respuesta a las solicitudes de la prensa será atendida por el mismo medio en que sea realizada, después de evaluar la oportunidad y el carácter de la información que se solicita, así como los posibles impactos reputacionales.

En todo caso debe primar siempre la agilidad en la respuesta y el respeto por la libertad de prensa.

Dentro del Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia de Sociedades – SGI, se encuentra el Plan de Comunicaciones de la Entidad, código GCOM-PL-001 que pertenece al Proceso Gestión de Comunicaciones.

<sup>2</sup> Ministerio del Interior – Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 15 de Junio de 2017
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 004
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 47 de 52

## Protocolo de Atención de Ciudadanos Inconformes

Los ciudadanos inconformes deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades.

En este sentido, cuando deba tratar con un Ciudadano inconforme, proceda como primera medida a identificar su estado, con el fin de establecer a partir de allí el manejo que se le debe dar:

### Estado anímico del ciudadano y tratamiento:

*El ciudadano está inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia. La entiende pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.*

- Cuando se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido.
- Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, pero que ésta no es responsabilidad de la Superintendencia de Sociedades, o que siéndolo no hay otra posibilidad de actuación.
- Si el ciudadano persiste en su malestar, deberá escalarse el problema a la dependencia de mayor jerarquía para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano inconforme con la información suministrada por falta de entendimiento.

*Si se aprecia confundido al ciudadano con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación.*

- La persona que lo atiende, deberá pedirle, en tono calmado y comprensivo, al Ciudadano, que permanezca en silencio por un momento, y le hará un recuento de la conversación, resumirá claramente la inquietud presentada y acto seguido reiterará lentamente la respuesta.
- En el evento de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al ciudadano hacia la respuesta.

*Inconforme con la información suministrada y se muestra triste, frustrado o desilusionado, siempre tenga en cuenta, lo siguiente:*

- Nunca le pida al ciudadano que se calme.
- Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 15 de Junio de 2017
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 004
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 48 de 52

contra suya, que no es personal.

- Póngase en la situación del ciudadano, por un momento deténgase a pensar ¿Qué necesita este Ciudadano? ¿Cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
- En la solución al inconveniente no se deben realizar compromisos que no puedan cumplir.
- Si usted mantiene una posición serena, podrá controlar la situación y calmar al Ciudadano.

### **Aspectos generales para la atención de situaciones difíciles**

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar a los puntos de atención ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- Mantener una actitud amigable.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, no interrumpirlo.
- Evitar pedirle al ciudadano que se calme.
- Nunca calificar el estado de ánimo del ciudadano.
- Evidenciarle al ciudadano que lo escucha con atención.
- Ofrecer disculpas si es del caso y hacerle sentir al ciudadano que usted comprende su situación.
- Evitar tomar la situación como algo personal
- Tratar de solucionar el problema.
- Solicitar al interlocutor la información que se requiera para colaborarle.
- Verificar con el ciudadano la calidad y cantidad de la información obtenida.
- Proponer al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, informar a su jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.
- Invitar al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e informar que a partir de esta comunicación la entidad estudiará la solución y planteará mejoras al interior.
- Suministrar u ofrecer los elementos para interponer el reclamo o queja a manera de colaboración.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 49 de 52

## Protocolo Denuncias por Corrupción

### Introducción

Para la Superintendencia de Sociedades, la necesidad de proteger a los denunciantes de corrupción, radica en dos aspectos fundamentales:

- Priorización en la atención de las denuncias por hechos de corrupción
- Evidenciar los resultados en la rendición de cuentas de cara a la transparencia de la gestión adelantada por la Entidad.

La Superintendencia de Sociedades comprometida con el servicio a la sociedad y siguiendo los lineamientos de Gobierno en Línea – GEL-, pone a disposición de la comunidad en general, el protocolo de protección al denunciante, para que tanto los usuarios internos como externos, tengan la posibilidad de presentar las denuncias que consideren pertinentes, respecto de los hechos de corrupción, entendidos estos como actos irregulares realizados por funcionarios de la Entidad o particulares que llevan a cabo una función estatal en la Superintendencia de Sociedades.

En el presente protocolo se han consignado las orientaciones necesarias sobre los procedimientos que se deben seguir al momento de interponer una Denuncia por corrupción ante la Superintendencia de Sociedades.

### Campo de aplicación

El presente protocolo está dirigido a los usuarios internos y externos de la Superintendencia de Sociedades y es de aplicación obligatoria para la interposición y recepción de denuncias por corrupción.

### Definiciones

Para los efectos del presente protocolo se tendrán en cuenta las siguientes:

**Autoridad competente:** Institución responsable de recibir, calificar y otorgar medidas de protección. Puede ser jurisdiccional o administrativa según sea la naturaleza del acto de corrupción.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 50 de 52

**Corrupcion:** Abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento del interés colectivo, por ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes en dinero o especie, servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria, a la que haya lugar.

**Denuncia Anónima:** También llamada delación, se produce si se avisa de forma secreta/anónima a las autoridades de una conducta irregular o algún hecho delictivo.

**Integridad:** Propiedad de salvaguardar la exactitud de la información y sus métodos de procesamiento deben ser exactos.

**Servidor Público:** En consonancia con lo prescrito en la Convención Interamericana contra la Corrupción, entiéndase por “Funcionario público”, “Oficial Gubernamental” o “Servidor público”, cualquier funcionario o empleado del Estado o de sus entidades, incluidos los que han sido seleccionados, designados o electos para desempeñar actividades o funciones en nombre del Estado o al servicio del Estado, en todos sus niveles jerárquicos con independencia de su modalidad de contratación.

## Recepción de Denuncias

### Vías de recepción de denuncias:

Las denuncias sobre hechos de corrupción prestadas en la Superintendencia de Sociedades, serán recibidas en el horario de 8:00am a 5:00pm, a través de los siguientes medios:

- a) Canal Presencial y de correspondencia: En las instalaciones de la Superintendencia de Sociedades:
  - **BOGOTÁ:** Avenida El Dorado No 51- 80 CAN
  - **BARRANQUILLA:** Centro Empresarial Torres del Atlantico - Carrera 57 No. 99a -65 Etapa T Oficina 1101.
  - **BUCARAMANGA:** Conjunto Natura Eco parque Empresarial Km. 2.176 Anillo vial Floridablanca – Girón. Torre 3 / oficina 352
  - **CARTAGENA:** Torre del Reloj, carrera 7a # 32-39 piso 2

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 15 de Junio de 2017
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 004
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 51 de 52

- **CALI:** Calle 10 # 4-40 piso 2, Edificio Bolsa de Occidente
- **MANIZALES:** Calle 21# 22-42 piso 4
- **MEDELLÍN:** Carrera 49 # 53-19 piso 3
- **SAN ANDRES:** Avenida. Colón # 2 -26 Ofic. 203 y 204

b) Canal virtual: página web, en la sección **“Denuncias por Corrupción”**. Las denuncias presentadas a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

c) Canal Telefónico: Línea única de atención telefónica.

Cada una de las denuncias, contara con un número de radicación, el cual permitirá que cada denunciante, pueda hacer un seguimiento efectivo a su denuncia; en el caso de que la denuncia se haya realizado de manera anónima, se podrá consultar la respuesta de la misma en la sección Buzón PQRS -respuestas solicitudes anónimas-.

#### **Proceso para interponer sus denuncias:**

1. Presente una relación clara, detallada y precisa sobre los hechos de los cuales tiene conocimiento.
2. En lo posible, exprese las circunstancias de tiempo, modo y lugar (cuando, cómo y dónde), en que ocurrieron los hechos, señalando quién o quiénes tuvieron que ver con los mismos, si es de su conocimiento.
3. Acompañe la denuncia con evidencias que permitan orientar la investigación.
4. Asegúrese que su denuncia amerite credibilidad e informe si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indicando ante cual autoridad y mediante que mecanismo.
5. En caso de que la denuncia interpuesta no sea anónima, asegúrese de suministrar correctamente sus datos personales y de contacto a través del aplicativo **“Denuncias por corrupción”**, para enviar la respuesta correspondiente a su denuncia.
6. La dependencia encargada de dar trámite a las denuncias por corrupción será el Grupo de Control Interno Disciplinario.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: ATC-M-001
	<b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO</b>	Fecha: 15 de Junio de 2017
	<b>PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Versión: 004
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Número de página 52 de 52

7. Una vez recibida su denuncia, el funcionario designado en el Grupo de Control Disciplinario realizara la respectiva evaluación y posterior trámite.
8. Se mantendrá la reserva del expediente disciplinario conforme al artículo 95 de la ley 734 de 2002, y en todo caso, sólo tendrá acceso al mismo el sujeto procesal de la actuación a quien se le advertirá la obligatoriedad que tiene de mantener reservado los documentos que hacen parte del proceso.
9. Si fuera el caso se acudiría ante las instancias legales a fin de que brinden apoyo de protección al denunciante y evalúen los riesgos que éste puede tener ante la denuncia presentada.

### Control de Cambios

Versión	Vigencia Desde	Vigencia Hasta	Identificación de los cambios	Responsable
001	21 de octubre de 2015	01 de Febrero de 2016	Creación del documento	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano
002	01 de Febrero de 2016	30 de mayo de 2017	Inclusión del protocolo de protección al denunciante y ajuste en la dirección de la Intendencia Regional de Barranquilla.	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano
003	30 de mayo de 2017	15 de junio de 2017	Inclusión del protocolo de atención preferencial, actualización de los niveles de atención, actualización de los canales de atención, actualización modalidad de peticiones.	Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
004	15 de junio de 2017		Se ajustó el Protocolo de Atención Preferencial	Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

**Elaboro :** Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

**Revisó:** Subdirector Administrativo

**Aprobó:** Secretario General

**Fecha :** 12 de Junio de 2017

**Fecha :** 15 de Junio de 2017

**Fecha :** 15 de Junio de 2017