



Al contestar cite el No. 2023-01-003723

Tipo: Salida Fecha: 05/01/2023 03:44:30 PM  
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL  
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241  
Remitente: 548 - GRUPO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO  
Destino: 541 - ARCHIVO  
Folios: 27 Anexos: NO  
Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-000009

## **CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD EN LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES**

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

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

A continuación, se presentan las iniciativas adelantadas por la Entidad:

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

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





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

#### **A. EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ – CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**



Al ingreso del Centro de Atención al Ciudadano se cuenta con señalización inclusiva con información del horario de atención, en lengua de señas, alto relieve, lenguaje braille, idioma inglés y pictogramas, para transmitir la información a los diferentes grupos poblacionales que acceden a los servicios de la entidad.



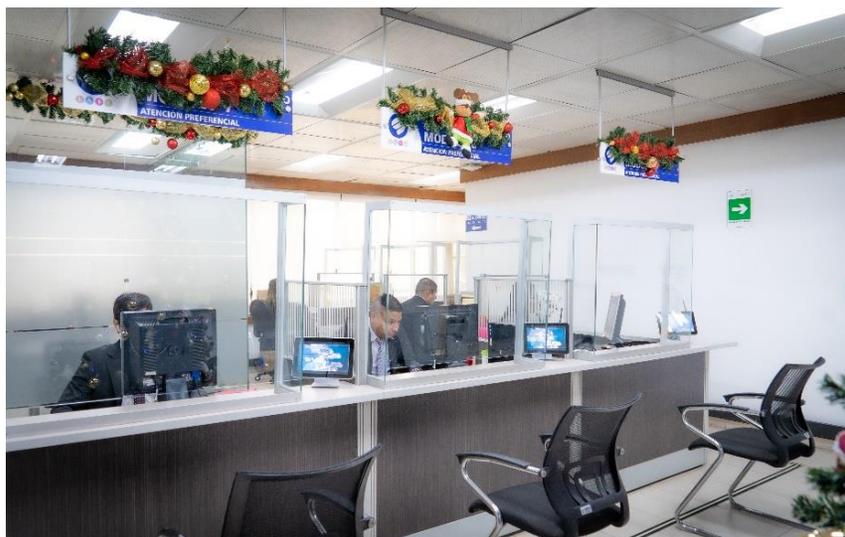


En la Sede Bogotá, cuenta con un digiturno que presta la opción de atención preferencial, un kiosko de autogestión, donde los ciudadanos pueden realizar algunos trámites ofrecidos por la Entidad, pantallas informativas y calificadores del servicio.

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

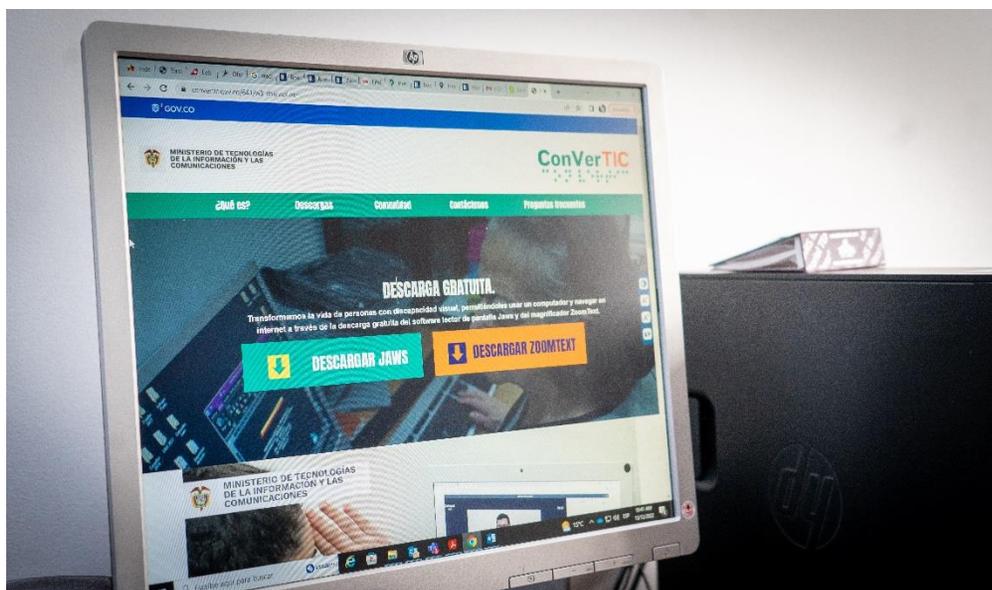
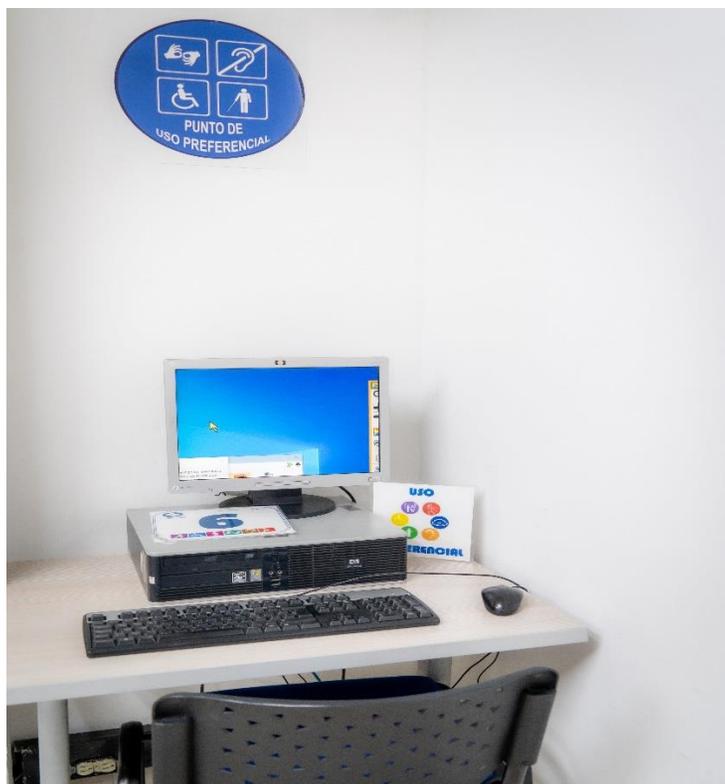
En los grupos de Relación Estado - Ciudadano, Gestión Documental y Apoyo Judicial, existen ventanillas de atención preferencial y puestos de atención que cuentan con una altura proporcional, que permiten un fácil acceso a cualquier persona en condición especial.

## 1. Grupo de Relación Estado - Ciudadano



Asimismo, en el Grupo de Relación Estado - Ciudadano, se encuentra instalado un equipo de cómputo que cuenta con un sistema de uso preferencial para personas en condiciones de discapacidad visual, con el software CONVERTIC, que permite al

ciudadano utilizar la página de la Superintendencia en Internet y consultar la información necesaria:



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



## 2. Grupo de Gestión Documental:

El Grupo de Gestión Documental, al recibir y radicar los documentos presentados por un ciudadano en condición especial, cuenta con una ventanilla de uso preferencial, la cual se encuentra ajustada a las condiciones y medidas pertinentes

que deben cumplir las instalaciones, en especial para la atención de personas con discapacidad física.



### 3. Grupo de Apoyo Judicial:

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



### 4. Sistema de Atención por digiturno y Pantallas Informativas



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



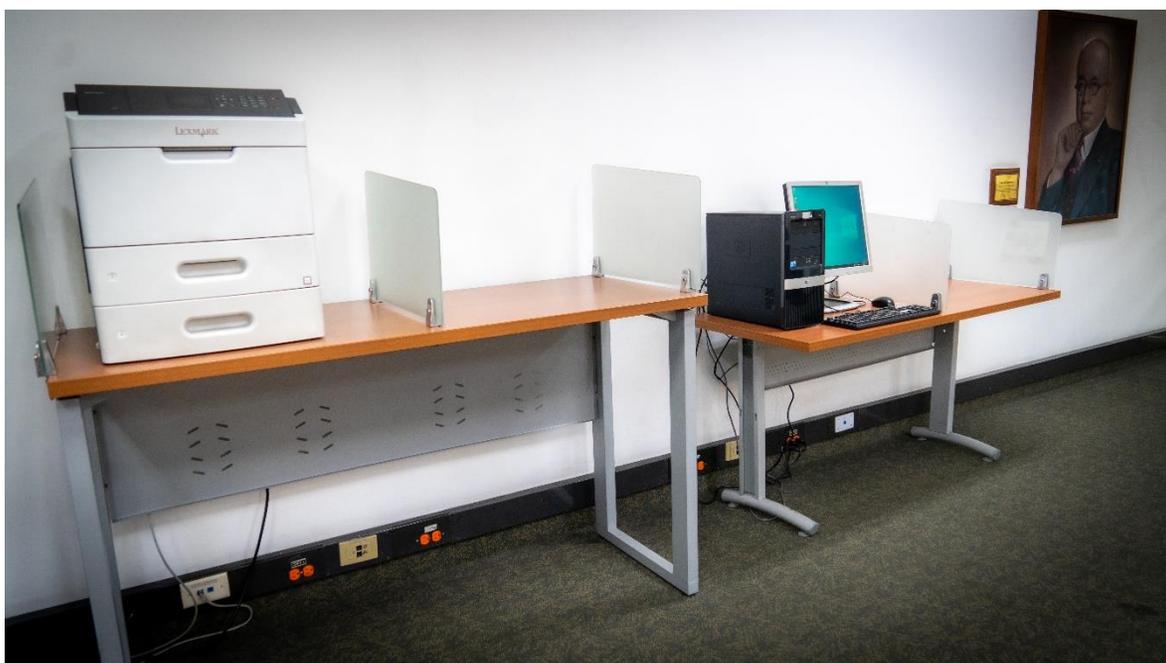
Este sistema permite contribuir efectivamente con el proceso de atención al ciudadano en las ventanillas de atención en baranda, en los Grupos de Gestión Documental y Apoyo Judicial, con la Implementación del sistema de turnos digitales,

se incluyeron pantallas informativas de ayuda audiovisual instaladas en el Centro de Atención al Ciudadano.

## 5. Biblioteca Edwin W. Kemmerer

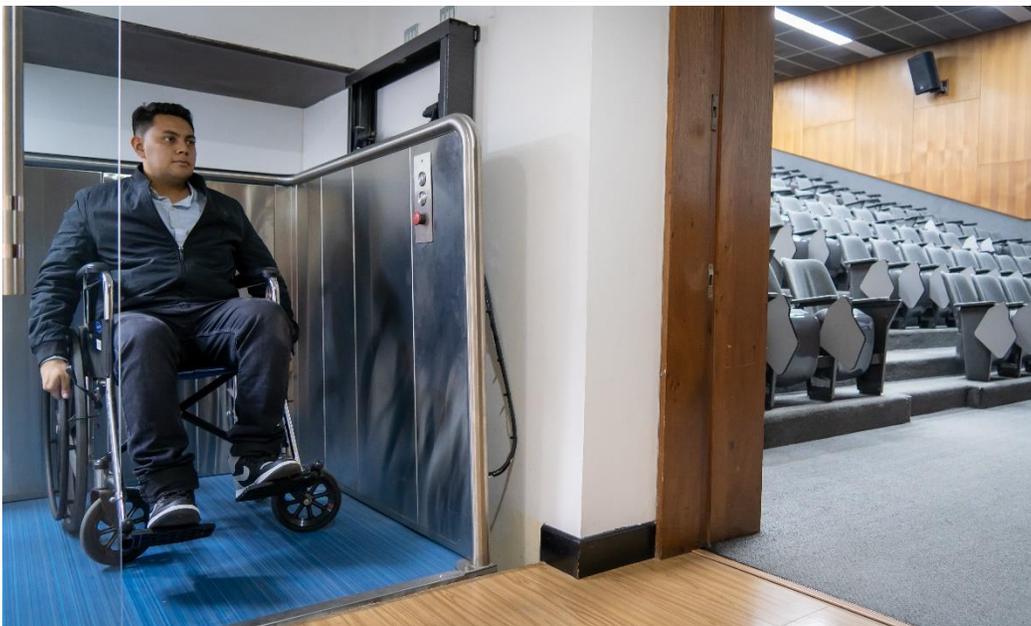
La biblioteca Edwin W. Kemmerer cuenta con un (1) puesto de consulta, con herramientas tecnológicas que permiten al ciudadano consultar el catálogo de la bibliográfico.

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



## 6. Ascensores salvaescaleras en la sede Bogotá

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



## 7. Ascensores de pasajeros con herramientas de accesibilidad

En la sede Bogotá de la Entidad se adelantó un proceso de modernización de sus tres ascensores, en donde se incluye la instalación de botoneras en lenguaje braille, para personas con discapacidad visual. Así mismo, los ascensores cuentan con pantallas vinculadas con un centro de monitoreo, que permite a las personas con discapacidad auditiva, comunicarse en caso de emergencia.



## 8. Infraestructura para el buen servicio

Con la convicción de que es necesario romper las barreras para que todas las personas accedan a los servicios que prestan la entidad, la Superintendencia de Sociedades, adelantó acciones en tres frentes: el primero, la adecuación de su infraestructura física a nivel nacional. Las obras realizadas han incluido la demolición, replanteamiento y construcción de escaleras, el diseño de rampas para el ingreso a la Superintendencia y la ampliación de los caminos peatonales, áreas de circulación, zonas de atención al público, para personas con discapacidad; ejemplo de ello son las obras realizadas en la sede Bogotá para el acceso a instalaciones de la entidad y la ubicación del aviso en braille a la entrada principal del Centro de Atención al Ciudadano.





GOBIERNO DE COLOMBIA

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para contar con empresas competitivas, productivas y perdurables y así generar más empresa, más empleo.  
[www.supersociedades.gov.co](http://www.supersociedades.gov.co)

[webmaster@supersociedades.gov.co](mailto:webmaster@supersociedades.gov.co)

Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10

Tel Bogotá: (601) 2201000

Colombia



MINISTERIO DE COMERCIO,  
INDUSTRIA Y TURISMO



TR-00177801 TR-00177803 TR-00177806 CS-CER279481

CO-071/2021/ICONTEC







### Intendencia Regional de Manizales



### Intendencia Regional de Barranquilla



**Intendencia Regional de Medellín**



**Intendencia Regional de Cali**



## Intendencia Regional de Bucaramanga



## II. CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL

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

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

[https://www.supersociedades.gov.co/es/web/quest/inicio\\_pqrsd](https://www.supersociedades.gov.co/es/web/quest/inicio_pqrsd)

### Radique solicitudes sobre temas como:



- Admisión a procesos de Negociación de Emergencia de Acuerdos de Reorganización – NEAR, Liquidación Simplificada, Reorganización Abreviada, Liquidación Judicial, Trámite de Validación Judicial y procesos de Reorganización Ordinaria (Ley 1116 de 2006).
- Reconocimiento de acreencias en procesos de insolvencia.
- Proyecto de graduación y calificación de créditos.
- Incumplimiento a los acuerdos de insolvencia.



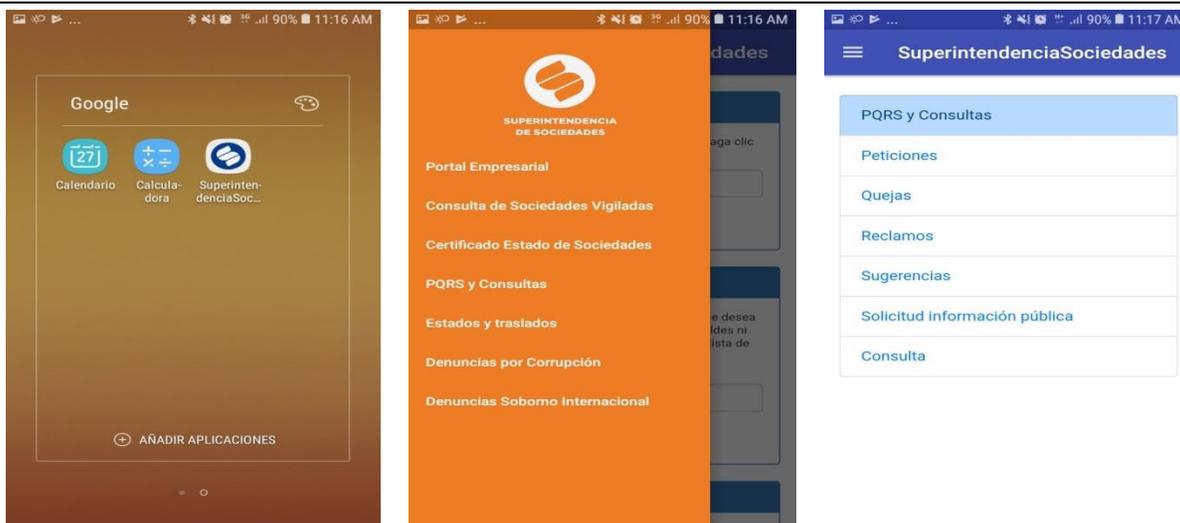
- Tipos de procesos que atiende la Superintendencia de Sociedades: Consulte la guía de litigio societario.
- Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial.
- Presentación de demandas.



- Solicitud de investigación administrativa.
- Autorización de reformas estatutarias.
- Supervisión de cámaras de comercio.
- Normatividad vigente sobre reuniones de Asambleas y Juntas de Socios.
- Situación de control o grupo empresarial.
- Enajenación de bienes.
- Incumplimiento del acuerdo de



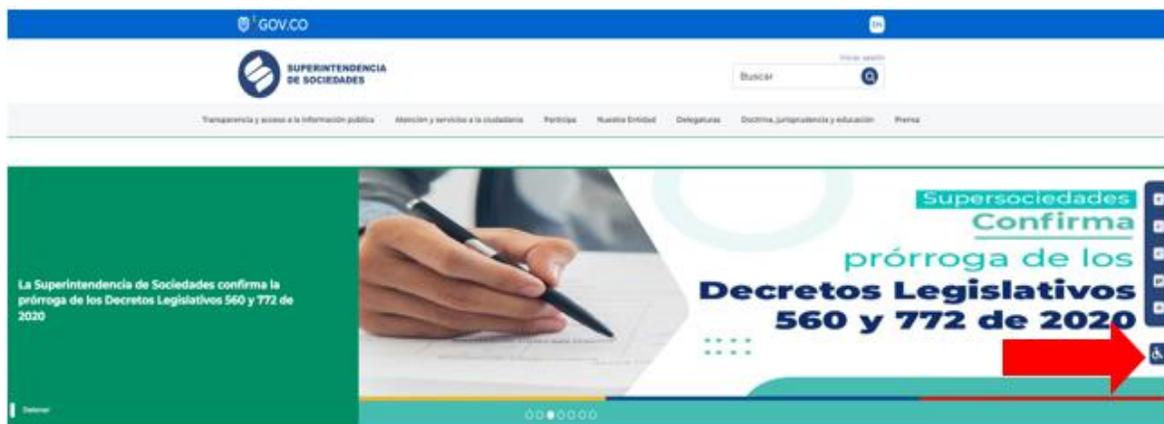
Otra herramienta habilitada por la Entidad, para facilitar el acceso a los servicios, consiste en una aplicación para celulares, a través de la cual se pueden presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y consultar información general sobre las sociedades vigiladas por la entidad.



## SOFTWARE CONVERTIC

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

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





### ADECUACIÓN DEL MENÚ DE OPCIONES DEL CONMUTADOR

Con el fin de facilitar la comunicación telefónica de los ciudadanos con algún tipo de discapacidad, la entidad adecuó el menú de opciones del canal de atención telefónica, dejando una opción para que este tipo de población sea atendida de manera preferencial.



### III. CRITERIO DEFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD PARA POBLACIONES ÉTNICAS

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

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

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

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

#### **IV. CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES**

Como parte del compromiso de la entidad por brindar total accesibilidad a los ciudadanos, permanentemente se realizan campañas de sensibilización y divulgación, a través de sus redes sociales, de las acciones adelantadas por la entidad en esta materia.

← **Twitter**

 **Supersociedades** ✓  
@SSociedades

En la @SSociedades brindamos un servicio al ciudadano oportuno y de calidad garantizando el acceso a los trámites y servicios de la Entidad en condiciones de igualdad, por eso adecuamos nuestros canales de atención a las necesidades de la población.  
Info: [bit.ly/2KsxBSY](https://bit.ly/2KsxBSY)

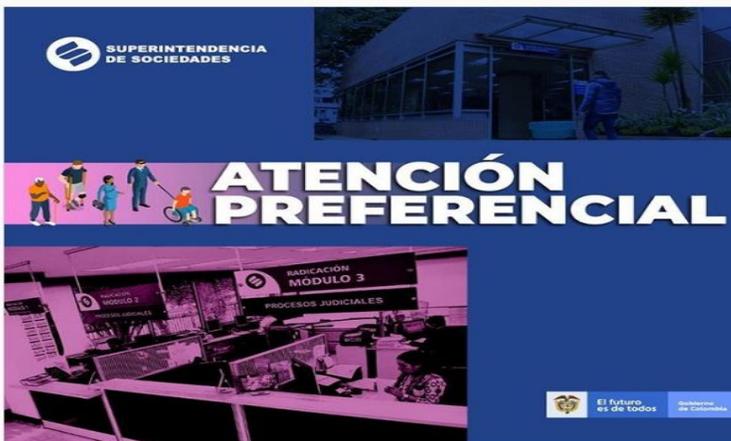


2:57 p. m. · 24 sept. 2020 · Hootsuite Inc.

1 Retweet 1 Me gusta

Instagram

Busca Entrar Registrarte



**ssociedades** · Seguir

**ssociedades** En la @SSociedades contamos con puntos de atención preferencial en la sede en Bogotá y en las Intendencias regionales, para atender a nuestros usuarios de manera incluyente y en condiciones de igualdad.

Más información: <https://bit.ly/2KsxBSY>

8 sem

3 Me gusta

28 DE SEPTIEMBRE



Empleos ▾

Superintendencia de Soc...

Bogotá



**Superintendencia de Sociedades**

19.595 seguidores  
2 meses

En la @SSociedades brindamos apoyo tecnológico para garantizar la atención a las personas con discapacidad visual, quienes además pueden acceder a toda la información disponible en la página web a través los aplicativos dispuestos por **#Convertic**.

Info: <https://bit.ly/2KsxBSY>



Recomendar Comentar Compartir



**Superintendencia de Sociedades**  
15 de octubre · 🌐

En la @SSociedades garantizamos el derecho al acceso a la información en condiciones de igualdad para todos los ciudadanos, para lo cual contamos con mecanismos de atención preferencial para personas con algún tipo de discapacidad.

Más información: <https://bit.ly/2KsxBSY>

Me gusta Comentar Compartir

Escribe un comentario...

Cordialmente,



En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para contar con empresas competitivas, productivas y perdurables y así generar más empresa, más empleo.

[www.supersociedades.gov.co](http://www.supersociedades.gov.co)  
[webmaster@supersociedades.gov.co](mailto:webmaster@supersociedades.gov.co)

Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10

Tel Bogotá: (601) 2201000

Colombia





---

**ALDEMAR MENDOZA CUBILLOS**

Coordinador Grupo de Relación Estado - Ciudadano

TRD:



GOBIERNO DE COLOMBIA

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para contar con empresas competitivas, productivas y perdurables y así generar más empresa, más empleo.

[www.supersociedades.gov.co](http://www.supersociedades.gov.co)

[webmaster@supersociedades.gov.co](mailto:webmaster@supersociedades.gov.co)

Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10

Tel Bogotá: (601) 2201000

Colombia



MINISTERIO DE COMERCIO,  
INDUSTRIA Y TURISMO



TR - CO177851 TR - CO177853 TR - CO177856 CS - CER279481 CO - 071/2021 / ICONTEC