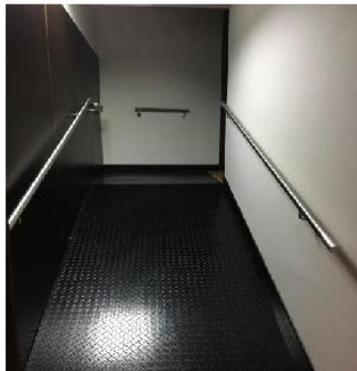


Atención preferencial para los ciudadanos que utilizan el canal presencial en la Superintendencia de Sociedades

La Superintendencia de Sociedades en cumplimiento a lo establecido en las Leyes **1346 de 2009** y **1618 de 2013**, con el objetivo mejorar la atención al ciudadano que solicita los servicios públicos esenciales que presta la entidad, cuenta actualmente con seis (06) puntos de atención preferencial en la Sede Bogotá y seis (07) puntos de atención preferencial distribuidos en las distintas Intendencias Regionales y en el Centro de Servicios del Sector Comercio, Industria y Turismo en la Colombia Insular, con el fin de facilitar el acceso a los trámites y servicios a las personas con algún tipo de discapacidad, adultos mayores menores de edad y mujeres embarazadas, los cuales cuentan con las herramientas adecuadas para garantizar de manera eficiente, eficaz y efectiva la atención preferencial en condiciones de igualdad.



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

A. EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

1. Centro de Atención al Ciudadano:



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

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

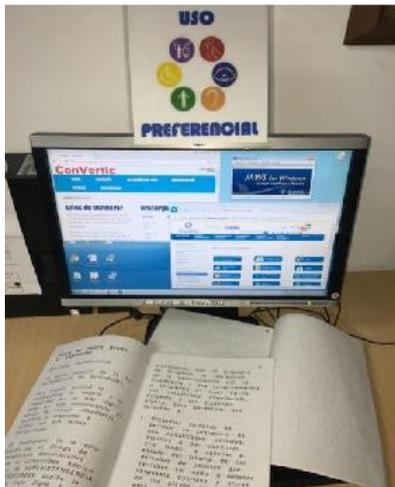


En los grupos de Atención al Ciudadano, Gestión Documental, Apoyo Judicial, existen ventanillas de atención preferencial, puestos de atención que cuentan con una altura proporcional que le permiten de fácil acceso a cualquier persona en condición especial.





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



Así mismo, la Superintendencia de Sociedades ha capacitado algunos funcionarios en lenguaje básico de señas, 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 acondicionada 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 permiten al usuario identificar el tipo de trámite y servicio requerido y si requieren atención preferencial

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

5. La Biblioteca Edwin W. Kemmerer

Se han adecuado dos (2) puestos de consulta con herramientas tecnológicas que permiten al ciudadano consultar directamente el software, para el préstamo de libros en la Biblioteca Edwin W. Kemmerer

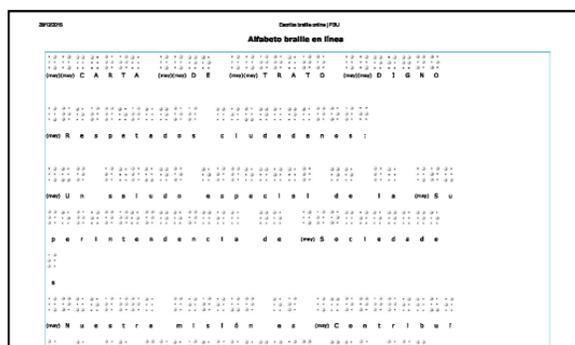
Tanto el escritorio de consulta como el computador se encuentran adecuados para la inclusión de la personas en condiciones de discapacidad visual o de estatura, que requieran consultar información sobre los libros ediciones que se encuentran disponibles.



B. INTENDENCIAS REGIONALES:

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

En varios puntos se encuentra disponible el documento de **Trato Digno y Protocolo de atención al ciudadano en Braille**, –que permite a las personas con alguna dificultad visual de primera mano leer este protocolo de la Superintendencia de Sociedades, Se encuentra distribuidos en varios puntos, así tres en Bogotá (Atención al ciudadano, Gestión Documental y apoyo Judicial) y uno por ciudad donde la Entidad cuenta con sede Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Manizales y Medellín



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

Intendencia Regional de Cartagena



Especialmente en la ciudad de Cartagena, la sede se encuentra ubicada en el centro histórico de la ciudad, por lo que allí, la Entidad ha aplicado el siguiente procedimiento:

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON ALGUNA CONDICION DE DISCAPACIDAD EN LA INTENDENCIA REGIONAL DE CARTAGENA.

PRIMERO: Que conforme con el Manual de Atención al Ciudadano, la Intendencia Regional de Cartagena, busca permanentemente fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía y brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando los derechos de los ciudadanos.

SEGUNDO: Que, ante todo, se debe reconocer a los nuestros usuarios como personas en igualdad de derechos y deberes respecto de los demás, 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.

TERCERO: Que la primera persona que recibe a los ciudadanos es el vigilante de la Copropiedad, quien conforme con a las directrices del Consejo Directivo de la Copropiedad Edificio Torre del Reloj, ha recibido instrucciones precisas sobre el buen trato a los ciudadanos que desean acceder a las instalaciones de la

Intendencia Regional.

CUARTO: Que el vigilante de la Copropiedad deberá informar de inmediato a la recepción de la Intendencia Regional, sobre la presencia de persona (s) en condición de discapacidad física o cualquier situación que le impida, ingresar a las instalaciones por su propios medios, para que sea atendida de forma preferencial por un funcionario, quien deberá trasladarse inmediatamente a la recepción de la Copropiedad, para atender al ciudadano.

QUINTO: El funcionario que atienda al ciudadano, debe:

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

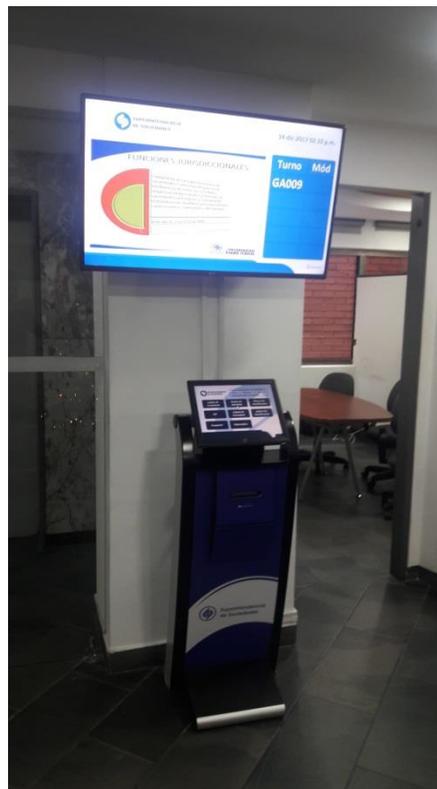
Intendencia Regional de Manizales



Intendencia Regional de Barranquilla



Intendencia Regional de Medellín



Intendencia Regional de Cali



Intendencia Regional de Bucaramanga





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

Cordialmente,
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO