



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: ATC-M-001

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

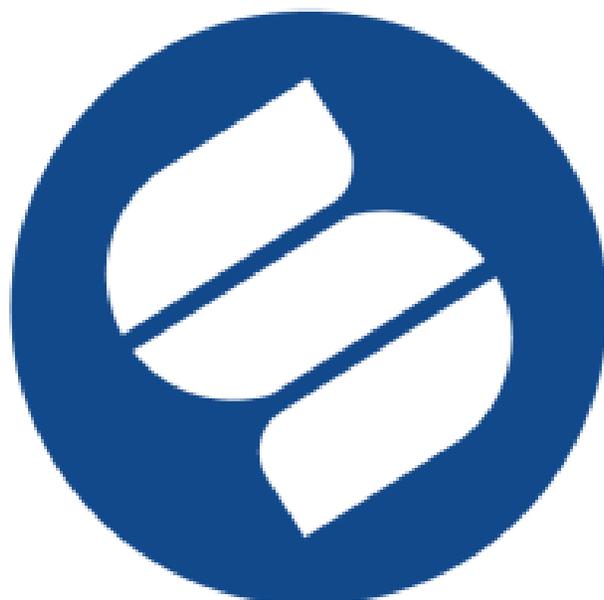
Fecha: 04 de enero de 2022

PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 006

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Número de página 1 de 55



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

Manual de Atención al Ciudadano

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 2 de 55

TABLA DE CONTENIDO

<u>PRESENTACIÓN</u>	<u>4</u>
<u>CAPITULO I</u>	<u>7</u>
<u>ASPECTOS GENERALES</u>	<u>7</u>
1. OBJETIVO.....	7
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
3. ALCANCE.....	8
4. TRATO DIGNO	8
5. DEFINICIONES	9
6. GRUPOS DE INTERÉS.....	10
<u>CAPITULO II</u>	<u>13</u>
<u>POLÍTICAS DE SERVICIO</u>	<u>13</u>
1. FUNCIONES GENERALES	14
2. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN	15
3. NIVELES DE ATENCIÓN.....	17
4. TIPOS DE PETICIONES	20
<u>CAPÍTULO III</u>	<u>22</u>
<u>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</u>	<u>22</u>
1. ASPECTOS GENERALES.....	22
2. COMPETENCIA	22
3. LINEAMIENTOS GENERALES DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	22
<u>CAPÍTULO IV</u>	<u>24</u>
<u>TRÁMITES Y SERVICIOS</u>	<u>24</u>
1. ASPECTOS GENERALES.....	24
<u>CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</u>	<u>27</u>
<u>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</u>	<u>29</u>
<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>29</u>



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 3 de 55

<u>NUESTRA ENTIDAD</u>	<u>29</u>
<u>QUIÉNES SOMOS</u>	<u>29</u>
<u>MISIÓN Y VISIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</u>	<u>29</u>
<u>SE DEFINIRÁN SEGÚN LA PERIODICIDAD ESTABLECIDA EN LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL.....</u>	<u>29</u>
<u>POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</u>	<u>29</u>
<u>FUNCIONES.....</u>	<u>30</u>
<u>FASES DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</u>	<u>30</u>
<u>CANAL 1- PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL</u>	<u>32</u>
<u>CANAL 2 - PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....</u>	<u>38</u>
<u>CANAL 3 -PROTOCOLO ATENCIÓN CANAL CORRESPONDENCIA.....</u>	<u>40</u>
<u>CANAL 4 -PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL</u>	<u>40</u>
<u>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL.....</u>	<u>47</u>
<u>PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CIUDADANOS INCONFORMES</u>	<u>49</u>
<u>PROTOCOLO DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN.....</u>	<u>51</u>

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 4 de 55

PRESENTACIÓN

La Superintendencia de Sociedades tiene como misión “Contribuir al crecimiento económico y social mediante la supervisión, protección y fortalecimiento de las sociedades para generar legalidad y equidad”.

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. La Entidad cuenta con un portafolio de soluciones clave, definidas dentro de este programa de arquitectura, dentro de las cuales se encuentra el Modelo multicanal de atención al ciudadano”. . Dicho modelo 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 venido desarrollando 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, provee 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 optimización de los procesos, el mejoramiento continuo en la prestación de servicio y el uso razonable de los recursos de la Entidad.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 5 de 55

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 Digital.

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

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 6 de 55

Con la socialización y puesta en práctica de este Manual, se quiere contar con servidores públicos, contratistas, subcontratistas y colaboradores 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 servicio 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.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 7 de 55

**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 operación nacional del Modelo Multicanal de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Sociedades, tanto en Bogotá como en las 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.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 8 de 55

- 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.
- 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 (fecha y la hora) en la cual se adelanta la solicitud del trámite.
- 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, 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: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 9 de 55

5. DEFINICIONES

Derecho de petición de interés general: Derecho o facultad que tiene toda persona de presentar peticiones orientadas a obtener de la Superintendencia de Sociedades, dentro del ámbito de su competencia, un determinado actuar o proceder que afecta los intereses de la comunidad o colectividad, independientemente del número de personas que lo formulen.

Derecho de petición de interés particular: Derecho o facultad que tiene toda persona de presentar peticiones orientadas a obtener de la Superintendencia de Sociedades, dentro del ámbito de su competencia, un determinado actuar o proceder en interés propio y exclusivo de quien dirige la petición.

Derecho de petición de información: Derecho o facultad que tiene toda persona de solicitar, acceder y obtener información sobre la acción de la Superintendencia de Sociedades y, en particular a que se expida copia de documentos que reposan en la Entidad, sin perjuicio de la reserva sobre los asuntos que legalmente estén sometidos a esta.

Derecho de petición de formulación de consultas: Derecho o facultad que tiene toda persona a obtener de la Superintendencia de Sociedades una orientación o una opinión en relación con las materias a su cargo.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Sugerencia: Consejo o propuesta que formula un usuario o Institución, para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

Denuncia: Relato que realiza el ciudadano sobre la existencia de hechos irregulares cometidos por los funcionarios públicos de la Superintendencia de Sociedades, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 10 de 55

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.

Canal de atención presencial: Atención que se presta a la ciudadanía directamente en las instalaciones de la Superintendencia de Sociedades, tanto en la sede Bogotá como en las Intendencias Regionales.

Canal de atención telefónica: Corresponde a la atención que se realiza cuando el ciudadano se comunica al PBX de la entidad. En la sede Bogotá es atendido por los agentes del centro de contacto y en las intendencias regionales, por los funcionarios designados.

Canal de atención correspondencia: Hace referencia a las solicitudes que se radican y se gestionan por escrito, a través del gestor documental de la entidad.

Canal de atención virtual: Medios de comunicación online, que permiten un contacto eficiente entre el ciudadano y la entidad. Incluye:

- Portal web
- Correo electrónico webmaster@supersociedades.gov.co
- Chat institucional
- Módulo de PQRS
- Redes sociales
- Baranda virtual
- Ventanilla Única de Trámites y Servicios - VUSS

6. 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 enlistan y definen los Grupos de Interés identificados por la Superintendencia de Sociedades:

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 11 de 55

I. Ciudadanía

Personas que acceden a los trámites y servicios de la Superintendencia de Sociedades. También incluye a las personas que podrían verse impactadas por las actividades que realiza la Entidad, como parte de sus funciones.

II. Sociedades supervisadas

Son los principales usuarios de la Superintendencia de Sociedades. Corresponde a las sociedades sujetas a inspección, vigilancia y control por parte de la Entidad, de acuerdo con lo previsto en los artículos 82, 83 y 84 de la Ley 222 de 1995, el Decreto 4350 de 2006 y las demás normas que fundamenten las facultades legales de la Superintendencia de Sociedades.

III. Cámaras de Comercio

Personas jurídicas sin ánimo de lucro, de carácter corporativo y gremial, sujetas en la ejecución de todos sus actos de administración, gestión y contratación al derecho privado, las cuales tienen como fines defender parte integrante de la administración pública ni al régimen legal aplicable a las entidades que forman parte de la misma y estimular los intereses generales del empresariado en Colombia, y llevar los registros mercantil, de las entidades sin ánimo del lucro y el registro único de proponentes delegados legalmente, sin que formen parte integrante de la administración pública ni al régimen legal aplicable a las entidades que forman parte de la misma.¹

IV. Servidores públicos de la Superintendencia de Sociedades

Personal que presta servicios a la Superintendencia de Sociedades con el fin de cumplir las funciones encomendadas a la entidad.

Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento (art. 133 de la Constitución Política de Colombia).

V. Ciudadanos que cumplen funciones públicas en la Superintendencia de Sociedades

Particulares que ejercen como promotores, liquidadores y/o agentes interventores (auxiliares de la justicia) y su oficio es público, ocasional e indelegable.

VI. Contratistas y proveedores

¹ Definición tomada de la página web de Confecámaras: <https://www.confecamaras.org.co/representacion-de-la-red/introduccion-a-camaras-de-comercio>

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 12 de 55

Son personas u organizaciones que proveen bienes o servicios a la Superintendencia de Sociedades, que no pertenecen a la entidad pero que tienen un vínculo comercial.

VII. Otras entidades del Estado

Conjunto de instituciones públicas que, por mandato de la Constitución Política, ejercen de manera permanente las funciones del Estado.

VIII. Órganos de control

De acuerdo con la Constitución Política, se consideran como órganos de control el Ministerio Público (Procuraduría General de la Nación y Defensoría del Pueblo) y la Contraloría General de la República.

Adicionalmente la Superintendencia de Sociedades considera a las siguientes entidades como órganos de control: Contaduría General de la Nación, Policía, Fiscalía, Contralorías Territoriales, Personerías y Veedurías.

IX. Medios de comunicación

Empresas u organizaciones que pueden requerir y/o transmitir información generada por la Superintendencia de Sociedades y que sea de interés para el público en general o para un público específico.

X. Agremiaciones

Persona jurídica de derecho privado sin ánimo de lucro, que agrupa personas naturales con la misma profesión u oficio o que desarrollan una misma actividad económica, siempre que estas tengan la calidad de trabajadores independientes. (Decreto 3615 de 2005).

XI. Instituciones universitarias

Entidades avaladas para prestar el servicio público de educación superior e interesadas en mantener una oportuna retroalimentación y cooperación técnica y académica con la Superintendencia de Sociedades.

XII. Comunidad internacional

Gobiernos y organismos extranjeros interesados en que las actuaciones que adelante la Superintendencia de Sociedades estén dentro del marco de la regulación y los acuerdos internacionales, suscritos por el Estado Colombiano.



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: ATC-M-001

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

Fecha: 04 de enero de 2022

PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 006

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

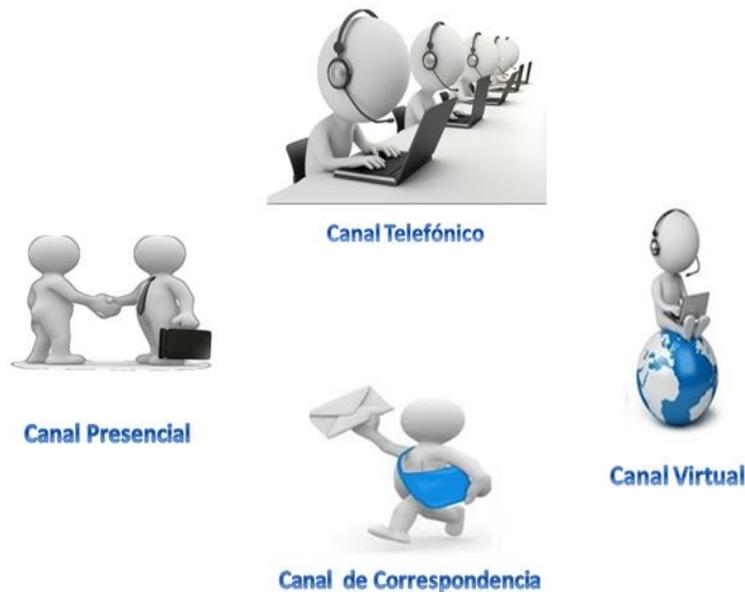
Número de página 13 de 55

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.



La información de los canales de atención se encuentra detallada en el Anexo 1 Canales de Atención al Ciudadano.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 14 de 55

1. FUNCIONES GENERALES

Los grupos de Relación Estado - 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, virtual, correspondencia y presencial, de acuerdo al nivel 1 y 2 de servicio que tiene contratado la Entidad y que se detallan en el numeral 3 del presente manual.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 15 de 55

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 Relación Estado - Ciudadano** es el responsable directo de la atención personalizada y telefónica en la Sede Principal. Por ello, los usuarios sólo podrán ser atendidos de manera directa por las dependencias, previo el direccionamiento del Grupo de Relación Estado - 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 (601) 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: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 16 de 55

Desde teléfono fijo 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, 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 reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013 y por el Decreto 1081 de 2015 y las demás normas que adicionen, modifique o deroguen la misma

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 17 de 55

- ✓ 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, conforme a lo establecido en el documento criterio diferencial de accesibilidad, publicado en la pagina web de la entidad.

3. NIVELES DE ATENCIÓN

La atención al ciudadano se debe configurar como un sistema de atención transversal que integre la información, los tramites y servicios, cuya finalidad 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 dispuestos para tal fin. De la misma manera, cuando un interesado solicita información de un tema que no es competencia de la Superintendencia, el funcionario, contratista, subcontratista o colaborador que atiende debe dirigir o reorientar su inquietud hacia la Entidad competente.

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 la atención sea cada vez más incluyente, eficaz, igualitaria y satisfactoria.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 18 de 55

3.1.1. FUNCIONES DEL NIVEL 1 DE ATENCIÓN

El objetivo del primer nivel de atención, esta definido para identificar la necesidad del usuario conforme se relaciona a continuación:

- Diagnosticar que tipo de información, servicio o trámite necesita el usuario.
- Orientar al usuario respecto de los diferentes tramites y servicios, con las respuestas prediseñadas o información general que reposa en la pagina web de la Entidad.
- Comprobar documentación
- Radicación de documentos
- Realizar trámites sencillos de ejecución directa (un solo paso)
- 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 generales de la entidad, incluidos los tramites o servicios de la página web y aplicativos de consulta de información.
- Orientación sobre los requisitos, documentos necesarios para realizar los diferentes trámites ante la entidad.
- Direccionamiento de usuarios a los diferentes servicios del centro de atención al ciudadano, o grupos de la sede principal e intendencias regionales.
- Recepcionar las PQRS.
- Consulta de expedientes administrativos y jurisdiccionales.

3.2. NIVEL 2 DE ATENCIÓN

El nivel 2 de atención ofrece orientación específica en temas jurisdiccionales y administrativos relacionados con la competencia de la Superintendencia de Sociedades.

3.2.1. FUNCIONES Y TIPO DE SOLICITUDES DEL NIVEL 2 DE ATENCIÓN

- Orientación general en temas societarios del ámbito de competencia de la Entidad

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 19 de 55

- Brindar Información respecto a pronunciamientos doctrina y conceptos emitidos por los diferentes grupos de la entidad..
- Consulta de la base de datos del sistema de información general de sociedades SIGS
- Gestionar las peticiones de Información, respecto de las consultas efectuadas en los sistemas internos de la entidad para dar respuestas más efectivas, se considera Nivel 2 de atención.

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.

En los casos en que los requerimientos se relacionen con temas o tramites que tengan alguna restricción o reserva en lo expresamente estipulado en la ley, deberán ser tramitados de manera escrita.

3.3.1 FUNCIONES Y TIPO DE SOLICITUDES DEL NIVEL 3 DE ATENCIÓN

En el nivel 3 de atención se estudian solicitudes y se toman decisiones de temas especializados, ya sea de carácter administrativo o judicial, con alto grado de complejidad y del cual no exista pronunciamiento o información en guías, jurisprudencia, conceptos emitidos por la entidad.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 20 de 55

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:

MODALIDAD DE PETICIÓN	OBJETO	TÉRMINO PARA RESOLVERLA
General	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.
Peticiones de documentos y de información	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.
Peticiones de Información presentadas por los Congresistas	Los Senadores y Representantes, pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso	Cinco (5) días siguientes al recibo de la petición de información.
Consulta	Peticiones mediante las cuales se eleva una solicitud de orientación u opinión de las autoridades en relación con las materias a su cargo	30 días siguientes al recibo de la consulta.
Peticiones entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.	Deberá resolverse en un término no mayor de diez (10) días.
Traslados por competencia	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.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 21 de 55

		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.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 22 de 55

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, contratistas, subcontratistas y colaboradores que tienen contacto con los ciudadanos que acuden a la Superintendencia de Sociedades, como guía para aplicar en el trato a los usuarios, buscando estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios de la entidad.

2. COMPETENCIA

Conforme el numeral 83.8 del artículo 83 de la Resolución No. 100-000040 de 8 de enero de 2021, por medio de la cual se definen los Grupos Internos de Trabajo, el Coordinador del Grupo Relacion Estado - Ciudadano tendrá la responsabilidad de elaborar y actualizar permanente el Protocolo de Atención al Ciudadano, de acuerdo con los lineamientos que imparta la Secretaría 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:

- a. A los funcionarios, contratistas, subcontratistas y colaboradores del servicio, al ingreso al Grupo Relacion Estado - Ciudadano, previo el ejercicio de sus labores, se le dará copia virtual del protocolo para su conocimiento y aplicación permanente.
- b. Previo al inicio de actividades de un Agente de Servicio de la empresa operadora contratada por la Superintendencia se le dará copia física o virtual del Protocolo para su conocimiento y aplicación permanente.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 23 de 55

- 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 será publicado en un lugar visible de la página web de la Superintendencia, link de Atención al Ciudadano, para el conocimiento de los ciudadanos.
- e. En caso de que, por alguna circunstancia, alguno de los canales de atención este temporalmente fuera de funcionamiento, se informará a la ciudadanía, a través de la página web, los canales alternativos de atención.

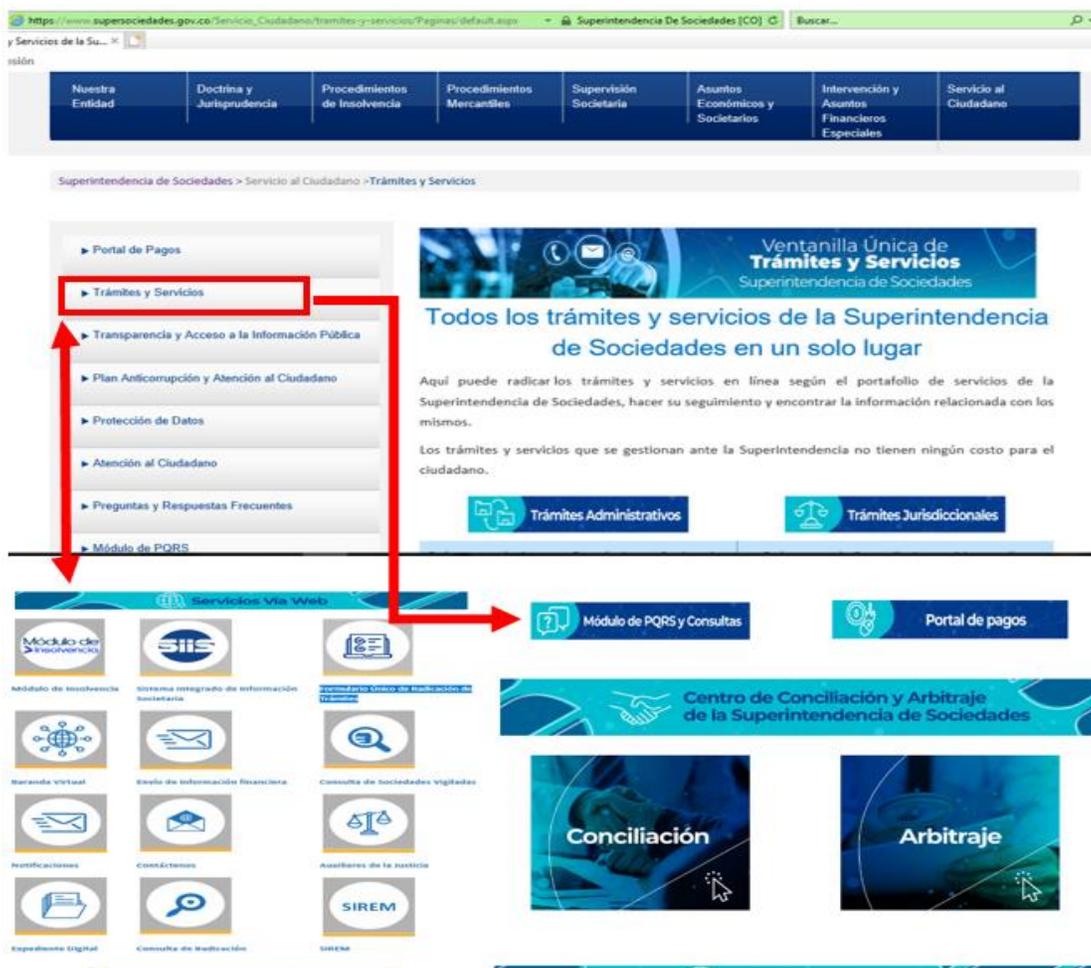
 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 24 de 55

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 y es responsabilidad de la coordinación de Grupo Relacion Estado - Ciudadano y de la Oficina Asesora de Planeación, su actualización permanente.

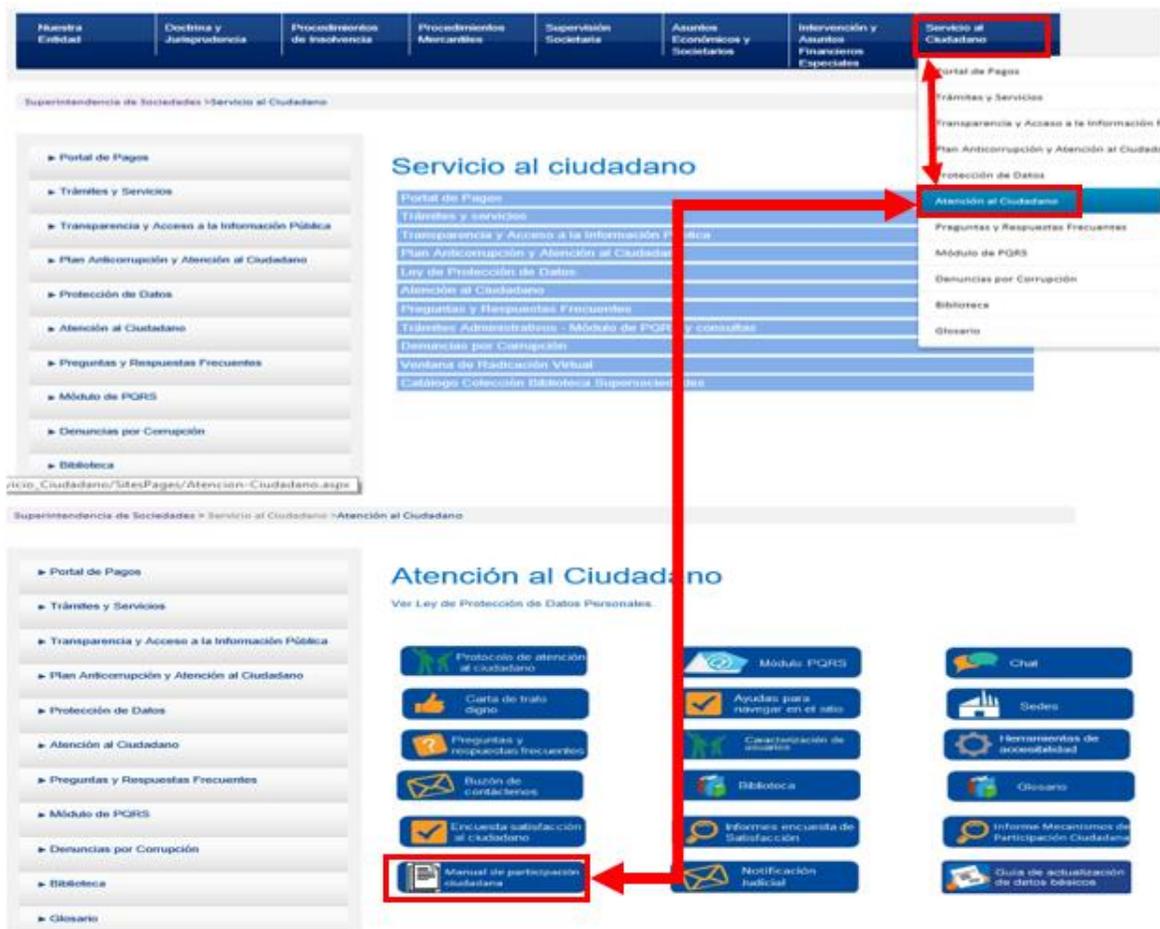
- a. **Servicios que presta la entidad:** Los trámites y servicios que aparecen en la página web



 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 25 de 55

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.



The screenshot shows the website interface with red arrows indicating the navigation path:

- At the top navigation bar, the "Servicio al Ciudadano" menu item is highlighted with a red box.
- A dropdown menu is shown, with "Atención al Ciudadano" selected and highlighted with a red box.
- On the "Atención al Ciudadano" page, the "Manual de Participación Ciudadana" link is highlighted with a red box.

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: 04 de enero de 2022

PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 006

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Número de página 26 de 55

¿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 diferente de la cédula

-Seguir con el procedimiento establecido para cada servicio



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: ATC-M-001

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

Fecha: 04 de enero de 2022

PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 006

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Número de página 27 de 55

ANEXO 1 CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANALES DE ATENCIÓN VIRTUAL

Chat:

<https://www.supersociedades.gov.co/chat/Paginas/TerminosYcondiciones.aspx>

Ventanilla única de Trámites y Servicios VUSS:

https://www.supersociedades.gov.co/Servicio_Ciudadano/tramites-y-servicios/Paginas/default.aspx

Baranda virtual:

<https://supersociedades.gov.co/barandavirtual/#1/app/dashboard>

Correos electrónicos:

webmaster@supersociedades.gov.co

notificacionesjudiciales@supersociedades.gov.co

CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA
SEDE PRINCIPAL BOGOTA
Atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua Avenida el Dorado No. 51 – 80 Teléfono Único de Contacto (601) + 2201000
INTENDENCIAS REGIONALES
Atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua
BARRANQUILLA
Centro Empresarial Torres del Atlántico Carrera 57 No. 99 A - 65 piso Etapa 1 Torre sur. Oficina 1101 Tel: (605) + 4010411
BUCARAMANGA
Conjunto Natura Ecoparque Empresarial Km. 2.176 Anillo Vial Floridablanca – Giron. Torre 3 / Oficina 352 Tel: (607) + 6970911



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: ATC-M-001

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

Fecha: 04 de enero de 2022

PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 006

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Número de página 28 de 55

CALI

Calle 10 No. 4 – 40, Piso 2 Oficina 201. Edificio Bolsa de Occidente
Tel: (602) + 4851411

CARTAGENA

Carrera 27 No 28-39 Piso 11 Edificio Portus
Tel: 605 + 6931511

MANIZALES

Calle 21 No. 22 - 42 Piso 4
Tel: (606) + 8918610

MEDELLÍN

Carrera 49 No. 53-19 Pasaje Comercial Bancoquia piso 3
Tel: (604) + 6072811

SAN ANDRÉS

Centro de Servicios del Sector Comercio, Industria y Turismo en la Colombia Insular
Avenida Colón No. 2 – 12, Edificio Bread Fruit. oficinas 203 y 204
Tel. (608) + 5121720 / 8-5120345

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 29 de 55

ANEXO 2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Introducción

En busca de 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, contratistas, subcontratistas y colaboradores 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, comprometidos con la excelencia en el servicio al usuario, caracterizada por su empatía, 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.

Política del Sistema de Gestión Integral

La Superintendencia de Sociedades con el fin de contribuir al crecimiento económico y social mediante la supervisión, protección y fortalecimiento de las sociedades para generar legalidad y equidad, 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:

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 30 de 55

- 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.^{[1][2][3][4]}_{SEP,SEPE}
- 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 decreto 1736 de 2020 "**Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Sociedades**", en donde se establece lo siguiente:

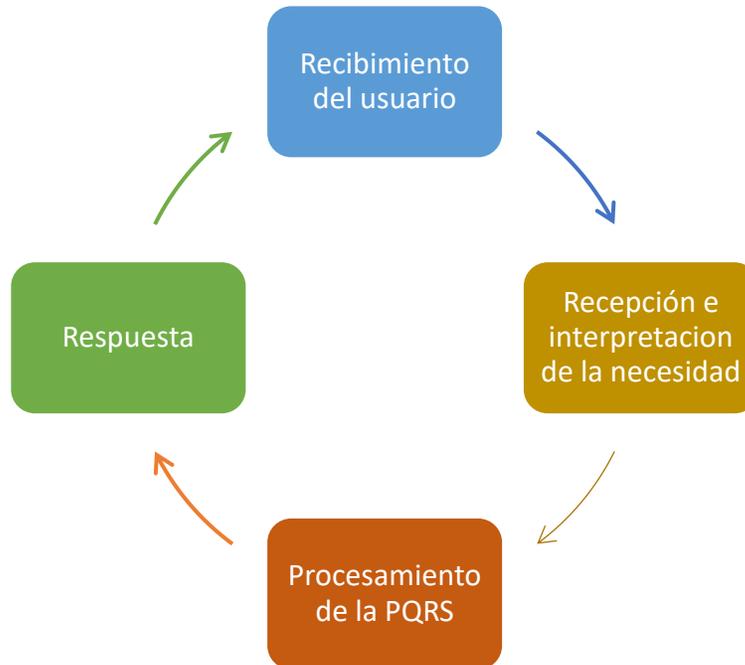
Naturaleza, adscripción y objetivo: La Superintendencia de Sociedades es un organismo técnico, adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con personería jurídica, autonomía administrativa patrimonio propio, mediante el cual el Presidente de la República ejerce la inspección, vigilancia 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.

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.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 31 de 55



• 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, digno de respeto y confianza para ser escuchado por el funcionario, contratista, subcontratista o colaborador de servicio quien le orientará sobre su petición.

• Recepción e interpretación de la necesidad de Información

Es el momento en que el funcionario, contratista, subcontratista y colaborador 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

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 32 de 55

opiniones y juicios subjetivos que formula el usuario.

• **Procesamiento**

Sin excepción, los funcionarios, contratistas, subcontratistas y colaboradores 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.

CANAL 1- 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, subcontratistas y colaboradores 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 el primer contacto del ciudadano cuando ingresa a la entidad, de su actitud depende esa

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 33 de 55

primera impresión de satisfacción de atención.

En el evento que sea necesario revisar maletines, paquetes o demás objetos personales, al ingreso o a la salida de los usuarios se deberá informar a estos, de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones de la entidad.

Por ello el personal de vigilancia debe tener en cuenta:

- 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.
- Si la solicitud o tramite la puede 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 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.

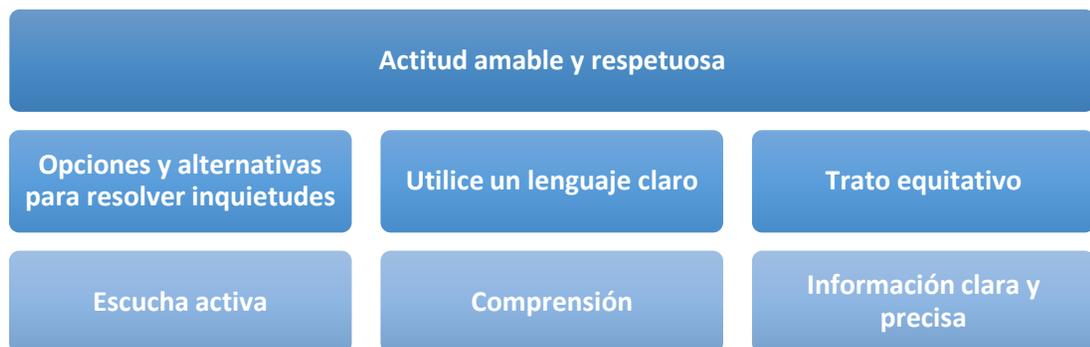
 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 34 de 55

- De manera respetuosa se le solicitará diligenciar la encuesta de satisfacción, dejándole claro que es voluntaria.
- 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 impresionar 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:



 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 35 de 55

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 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, 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.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 36 de 55

Imagen personal y puestos de trabajo

Otros lineamientos que hacen parte del protocolo son la apariencia personal de los funcionarios, contratistas, subcontratistas y colaboradores y la apariencia de los puestos de trabajo; la cual debe ser organizada, 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, contratistas, subcontratistas o colaboradores de la entidad.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las damas nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de los usuarios.
- Se debe evitar el uso de aretes, hebillas, diademas y demás accesorios que llamen la atención.

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, debidamente ordenada).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelería 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.)

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 37 de 55

- 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.

Divulgación protocolo de gestión ambiental.

En todos los casos el funcionario, contratista, subcontratista o colaborador durante la atención al ciudadano indicará la información relacionada con la gestión ambiental que deberá ser tenida en cuenta mientras se encuentra en las instalaciones de la Superintendencia.

Se informará a los usuarios los aspectos que deben tener en cuenta durante su visita a las instalaciones de la Entidad, específicamente en temas como:

- Compromiso de la entidad con la protección del medio ambiente.
- Uso adecuado de los puntos ecológicos dispuestos por la entidad.
- Recomendaciones sobre el consumo racional del agua y la energía eléctrica.

El Grupo Administrativo, a través del funcionario responsable del sistema de gestión ambiental, impartirá las directrices de la información que se debe dar a los ciudadanos, en materia ambiental.

Ferias de Atención al Ciudadano u Otros Eventos Similares

Como parte del canal presencial, cuando la Superintendencia de Sociedades para ofrecer sus servicios asista a las ferias de servicio al ciudadano u otros actos similares, los funcionarios asistentes deben 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 carné, 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.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 38 de 55

Importante

- Recibir a los Ciudadanos y cuidar la apariencia 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, carné, chaleco para cada participante) y demás que sean necesarios para identificar la participación de la Entidad.

CANAL 2 - 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 requiere atender 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, atendiendo 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”

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 39 de 55

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).

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.
- 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 funcionarios, contratistas, subcontratistas o colaboradores, estos deben recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos y no deberán aceptar la llamada, hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 40 de 55

- Realizar llamadas particulares y de celular en momentos que no interfieran con el horario laboral.
- Si se sonríe al hablar por teléfono, esto será notado por el usuario (a) en tanto que su tono de voz transmitirá amabilidad
- En caso de que, por alguna circunstancia, el canal de atención telefónico esté temporalmente fuera de funcionamiento, se informará a la ciudadanía, a través de la página web, los canales alternativos de atención.

CANAL 3 -Protocolo Atención canal correspondencia

La Superintendencia de Sociedades da estricta aplicación a 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 gestión documental que tenga disponible la Entidad.

Correspondencia Externa

- Utilizar los formatos previstos en el Sistedma de Gestión Documental
- 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 de los términos de respuesta. Así mismo, se deberá atender cualquier solicitud 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 Sistema de Gestión Documental.

CANAL 4 -Protocolo de Atención Virtual

Atención portal web

Se debe tener en cuenta los criterios y guía de las características especiales para la

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 41 de 55

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, 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.
- Disponer de una opción en la que el ciudadano pueda interponer 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, disminución 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 solicitud.
- Los mensajes deben ser cortos, claros y sencillos.
- Intervenga y dé soluciones al Ciudadano de una manera sencilla.
- Para los temas complejos o que no se encuentren en el libreto 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 su tiempo”, “Tenga usted un buen día”.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 42 de 55

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 claro, 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.
- Si no tiene respuesta a la pregunta formulada por el ciudadano, se debe solicitar al peticionario 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 respuesta a la dirección de notificación que suministre el ciudadano.
- 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.
- Utilizar siempre un lenguaje claro, evitar tecnicismos que sean complejos.
- 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.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 43 de 55

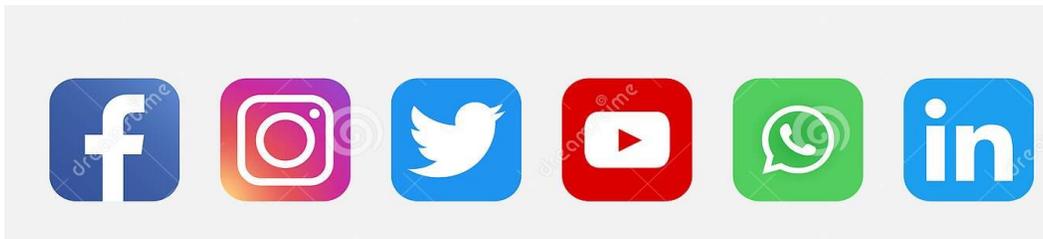
- No escribir en mayúscula sostenida. Tenga en cuenta que escribir en mayúsculas en Internet equivale a gritar, por ello se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para *enfaticar* y subrayar.
- Escribir por párrafos para que el mensaje quede mejor estructurado, y sepáralos con líneas 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 necesario 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

Con base en el Plan de Comunicaciones de la Superintendencia de Sociedades – GCOM-PL-002, 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, enterándose en tiempo real de las noticias y eventos, seminarios, chat especializados, capacitación o foros que programa la Superintendencia de Sociedades.



 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 44 de 55

Protocolo de accesibilidad para personas con alguna condición de discapacidad

Para prestar un servicio ágil, considerado y oportuno a los ciudadanos(as) en situación de 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?

Personal de vigilancia

La primera persona que recibe a los ciudadanos(as) es el (la) guarda de seguridad que se encuentre disponible, 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.
- Informar, al personal que se encuentra atendiendo, 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 situación.
- Indagar sobre el servicio que requiere
- 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: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 45 de 55

Durante la atención al ciudadano(a)

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;
- Mantener contacto visual con el 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:
 - Explíquelo porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
 - Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
 - Espere a que el ciudadano le conteste.
 - 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:
 - Explique por qué debe remitirlo.
 - 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

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 46 de 55

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:
 - Explique la razón de la demora.
 - 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:
 - Retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
 - Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
 - Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
 - Deje por escrito las tareas pendientes.
 - Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.
 - Oriente o deje 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.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 47 de 55

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.

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**²

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.

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.

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- 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.

²Informe Sistema de Indicadores Sociodemográficos para Colombia SISD 34 "Una aproximación a la vulnerabilidad", Departamento Nacional de Planeación.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 48 de 55

- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.
- Utilizar un lenguaje claro y acorde con la edad.
- Se establece que la población étnica minoritaria, está conformada por los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.³ 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.
 - Si no existe 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 Relacion 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 tramite pertinente, según las competencias de la Entidad.

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 reputaciones.

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

³ 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: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 49 de 55

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-002 que pertenece al Proceso Gestión de Comunicaciones.

Protocolo de Atención a 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 anímico, con el fin de establecer a partir de allí el manejo que se le debe dar:

Estado anímico del ciudadano y tratamiento:

Situación 1: 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.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice
- Si el ciudadano persiste en su malestar, deberá escalar 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.

Situación 2: Si se aprecia confundido al ciudadano con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 50 de 55

- 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.

Situación 3: Si se aprecia al ciudadano 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 contra suya, que no es personal.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran conciencia de la causa y el malestar del ciudadano
- 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.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 51 de 55

- 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.

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 Digital, 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.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 52 de 55

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.
- **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.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 53 de 55

Vía de Recepción de Denuncias

Las denuncias sobre hechos de corrupción presentadas 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:** Edificio PortusCarrera 27 No 28-39 Piso 11
 - **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, contará con un número de radicación, el cual permitirá que cada denunciante, pueda hacer un seguimiento efectivo a su denuncia.

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.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 54 de 55

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 Disciplinario Interno.
7. Una vez recibida su denuncia, el funcionario designado en el Grupo de Control Disciplinario realizará la respectiva evaluación y posterior trámite.
8. Se mantendrá la reserva del expediente 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.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-M-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 04 de enero de 2022
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 006
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de página 55 de 55

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	26 de mayo de 2017	Inclusion del protocolo de protección al denunciante y ajuste en la dirección de la Intendencia Regional de Barranquilla.	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano
003	26 de mayo de 2017	15 de junio de 217	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	6 de Diciembre de 2017	Se ajustó el Protocolo de Atención Preferencial.	Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
005	6 de Diciembre de 2017	3 de enero de 2022	Se ajustó el Protocolo de Atención Preferencial.	Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
006	4 de enero de 2022		Se actualiza el nombre del Grupo de Relación Estado – Ciudadano, se actualiza contenido grafico, se actualizan direcciones y números telefónicos de las intendencias, se incluye la definición de los grupos de interés, se incluye protocolo de gestión ambiental y se realizan ajustes de redacción de acuerdo a lineamientos de lenguaje claro.	Coordinador Grupo Relación Estado - Ciudadano

Elaboró : Coordinador Grupo Relacion Estado - Ciudadano

Revisó: Secretaría General

Aprobó: Secretaría General

Fecha: 16 de Diciembre de 2021

Fecha: 31 de Diciembre de 2021

Fecha: 31 de Diciembre de 2021