



PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO  
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES - SEPTIEMBRE - 2014

---



# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

BOGOTÁ .D. C.

SEPTIEMBRE - 2014.



## INDICE DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INTRODUCCIÓN .....	4
MARCO NORMATIVO.....	4
NUESTRA ENTIDAD .....	7
Quiénes Somos.....	7
Misión, Visión y Política .....	7
Funciones.....	7
PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	8
Objetivo .....	8
Alcance.....	8
Definición.....	8
Finalidad.....	8
Ámbito de aplicación .....	8
FASES DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	9
• Recibimiento del usuario.....	9
• Recepción e interpretación de la necesidad de Información.....	9
• Procesamiento y Respuesta.....	9
PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL.....	10
Personal de vigilancia: .....	10
Recepción:.....	10
Ferias de Atención al Ciudadano u Otros Eventos Similares .....	12
Presentación Personal:.....	12
Puestos de Trabajo: .....	13
PROTOCOLO DE ATENCION TELEFONICA .....	14
Saludo:.....	14
Atención al requerimiento:.....	14
Solución al requerimiento:.....	14
Despedida:.....	14
PROTOCOLO DE ATENCION POR MEDIO IMPRESO .....	16
Correspondencia Externa:.....	16



PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO  
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES - SEPTIEMBRE - 2014

---

PROTOCOLO DE ATENCION POR MEDIOS ELECTRONICOS.....	17
Atención portal web .....	17
Chat institucional.....	17
Atención a través de Correo Electrónico.....	18
PROTOCOLO DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON LIMITACIÓN SENSORIAL Y/O DE MOVILIDAD REDUCIDA.....	19
Qué hacer? .....	19
Cómo hacerlo? .....	19
Durante la Atención al ciudadano(a) .....	19
IMPORTANTE:.....	20
PROTOCOLO DE ATENCION DE CIUDADANOS(AS) INCONFORMES.....	22
Estado anímico del ciudadano(a) y tratamiento:.....	22
Aspectos generales para la atención de situaciones difíciles .....	22
CONTACTENOS Ó COMUNÍQUESE CON NOSOTROS .....	24



## INTRODUCCIÓN

El presente Protocolo de Atención al Ciudadano está dirigido a los funcionarios que atienden usuarios en la Superintendencia de Sociedades, y se ha elaborado con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios en esta entidad en todas las sedes del país.

Con base en la mejora continua de la calidad en la Atención al Ciudadano, se adopta el presente protocolo como una herramienta que contribuya a mejorar la gestión que realiza los funcionarios de la Superintendencia de Sociedades.

La satisfacción de los Ciudadanos que requieren de nuestra atención por los diversos canales requiere de principios y métodos que son necesarios conocer, aprender y practicar; por lo tanto, este documento es una guía para los funcionarios, mediante la cual se explica cómo tratar a los ciudadanos y brindar un excelente servicio.

## MARCO NORMATIVO

Las normas base del presente protocolo de Atención al Ciudadano a tener presentes en el desarrollo de una excelente y merecida atención de las necesidades de información elevadas ante la Superintendencia de sociedades por sus diferentes canales son:

- Constitución Política de Colombia, Artículo 2, en el se mencionan los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; Artículo 20 (Libertad de expresión) menciona que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.
- Ley 087 del 29 de noviembre de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno de las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 190 del 6 de junio de 1995 “por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.” en su Artículo 48 se define el control social a la gestión pública, diseño de indicadores de gestión, eficiencia y calidad; en el Artículo 49, la obligación de toda entidad de tener una línea gratuita para la comunidad; en el Artículo 51, la obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados.
- Ley 489 del 29 de diciembre de 1998 “por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los Numerales 15 y 16 del Artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones” Al referir en su Artículo 15, la creación del Sistema de Desarrollo



PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO  
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES - SEPTIEMBRE - 2014

---

Administrativo SISTEDA, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.

- Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 “por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.
- Ley 850 del 18 noviembre de 2003 “por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”; entendidas estas como un mecanismo representativo y democrático de control social a la gestión pública.
- Ley 962 del 8 de julio de 2005 “por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas.
- Ley 1474 de junio 12 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 1437 de 2011 “Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Decreto 2232 del 18 de diciembre de 1995 “por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos”; reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública.
- Ley 872 del 30 de diciembre de 2003, “Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”.
- Decreto 3622 del 10 de octubre de 2005 “por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo 4° de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo” SISTEDA, definiendo su operacionalización en las entidades del Estado, fijando como políticas: El desarrollo del talento humano estatal, Gestión de la Calidad, la democratización de la administración pública, la moralización y transparencia en la administración pública, los rediseños organizacionales.
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.



PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO  
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES - SEPTIEMBRE - 2014

---

- Decreto 019 del 10 de enero de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Decreto 1151 de abril 14 de 2008, "por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia".
- Resolución 0203, del 22 de abril de 2013, "por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda la responsabilidad de la firma de los documentos oficiales y se crea la Ventanilla Única de Correspondencia.
- Directiva Presidencial No. 10 del 20 de agosto de 2002 "Programa de Renovación de la Administración Pública: Hacia un Estado Comunitario". En su Numeral 1.1.3 Servicio al ciudadano y participación de la sociedad civil, enuncia las políticas macro que se deberán adoptar en todas las entidades del Estado para garantizar un fácil y efectivo acceso de los ciudadanos a la administración.



## 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, Visión y Política

#### Nuestra Misión:

Ejercer las funciones de supervisión y jurisdiccionales sobre el sector real de la economía y demás personas determinadas por la ley, atender la insolvencia, resolver los conflictos empresariales, los trámites societarios y expedir y divulgar la doctrina jurídica y contable, con el fin de contribuir a la preservación del orden público económico, aplicando los principios de transparencia, de buen gobierno y atendiendo los compromisos con el desarrollo sostenible propios del estado social de derecho.

#### Nuestra Visión:

En el año 2014 seremos la entidad de supervisión y administración de justicia con los más altos índices de gestión, transparencia y servicios tecnológicos. Contaremos con funcionarios comprometidos y altamente calificados, y contribuiremos de manera decisiva al desarrollo sostenible del país a través de una efectiva inspección, vigilancia y control de las sociedades comerciales, y de una oportuna administración de justicia en materia de insolvencia y de conflicto societario.

### Política de Gestión Integral

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

### Funciones

Artículo 7. Funciones Generales de la Superintendencia de Sociedades. La Superintendencia de Sociedades tendrá las funciones establecidas en el Decreto 410 de 1971, el Decreto 1746 de 1991, la ley 222 de 1995, la ley 363 de 1997, la ley 446 de 1998, el Decreto 1517 de 1998, el Decreto 1818 de 1998, la ley 550 de 1999, la ley 603 de 2000, el Decreto 2080 de 2000, la ley 640 de 2001, el Decreto 1844 de 2003, la ley 1116 de 2006, la ley 1173 de 2007, la ley 1258 de 2008, el Decreto 4334 de 2008, la ley 1314 de 2009, Ley 1429 de 2010, la ley 1445 de 2011, la ley 1450 de 2011, el Decreto 19 de 2012 y aquellas que modifiquen o adicionen las anteriores, así como las demás que le señalen las normas vigentes y las que le delegue el Presidente de la República.



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### Objetivo

Brindar a los funcionarios de la Superintendencia de Sociedades, las herramientas adecuadas con el fin de prestar una eficiente, eficaz y efectiva atención y servicio a los ciudadanos, superando las expectativas de nuestros peticionarios frente a las consultas, trámites y servicios solicitados ante la Entidad por cualquiera de los canales habilitados.

### Alcance

Aplica desde el momento el ciudadano acceda a nuestros servicios recogiendo su trámite, servicio, solicitud de información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y el Estado y recibiendo su petición, queja, reclamo, denuncia y sugerencia a través de los canales de atención que brinda la entidad, hasta la entrega de la respuestas al ciudadano dentro del tiempo legalmente establecido.

### Definición

El protocolo para la atención y servicio al ciudadano se concibe como un documento guía, donde se plasman los procedimientos que deben ser socializados e implementados por los servidores públicos de la Superintendencia de Sociedades con miras a brindar un servicio y atención de calidad.

### Finalidad

El presente documento se elaboró con base en las normas que regulan la atención y servicio al ciudadano, que son de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos frente a sus usuarios externos e internos.

El protocolo contemplan las premisas esenciales, los postulados generales y las teorías que deben ser replicadas en todos los procesos institucionales, para garantizar integralmente la generación de adecuados canales de servicio para la atención personalizada, telefónica, y virtual (chat y correo electrónico) en la Superintendencia de Sociedades.

### Ámbito de aplicación

Está dirigido a todos los servidores públicos de la Superintendencia de Sociedades, quienes por la naturaleza jurídica y objetivos misionales interactúan con los demás miembros de la sociedad y deben enfocar sus esfuerzos a satisfacer un servicio público de calidad.





## FASES DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El protocolo establece la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad en los asuntos allegados a nuestros servicios

El protocolo como herramienta guía de nuestro que hacer institucional frente a las necesidades de información de nuestros usuarios contempla tres fases

### • **Recibimiento del usuario**

El saludo tiene como objetivo tener el acercamiento necesario para abrir comunicación con los ciudadanos, darles la bienvenida o contestación para que el peticionario se sienta importante, reconocido como persona, digna de respeto y confianza para ser escuchado por el funcionario, que no se siente el usuario como un intruso en las labores de quien le orientará sobre su petición.

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

Es el momento en que el funcionario escucha, facilita el espacio para que el ciudadano exprese su necesidad de información, se debe permitir su expresión afectiva. Observar de manera discreta, para percibir el mayor número de detalles que permitan un adecuado manejo de la situación inicial, recibir los mayores detalles de las necesidades de información. Enfocarse en los puntos básicos del asunto, detallar las personas involucradas, delimitar el tiempo y espacio y mantener la neutralidad evitando involucrarse en forma personal con las opiniones y juicios subjetivos que formula el usuario.

### • **Procesamiento y Respuesta**

Sin excepción, los funcionarios 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.



## PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL

Para la debida aplicación del Protocolo de atención presencial, el gestionar un buen servicio, permite mejorar la percepción del Ciudadano, incrementando los niveles de satisfacción, así como mejorar la imagen pública de la Entidad.

La definición del protocolo se fundamenta en todos los funcionarios que cumplen una labor en la atención personalizada y que se encuentran presentes en el momento de la llegada del Ciudadano como son:

### Personal de vigilancia:

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

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

### Recepción:

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

- Hacer contacto visual con el Ciudadano desde el momento en que se acerque y ser amable. "Buenos días /tardes, Bienvenido a la Superintendencia de Sociedades, en qué le puedo colaborar?",
- Escuchar al ciudadano demostrando interés y respeto hacia su petición.
- En caso de que la solicitud o tramite la pueda hacer desde otro canal más cómodo se debe orientar al Ciudadano sobre el canal de atención (Personalizado, otra área de consulta, web) más útil y rápido para él, indicarle cómo proceder.
- Brindar la información de la manera más clara y organizada, de manera tal que el Ciudadano la entienda.
- Retroalimente al Ciudadano de la información suministrada y finalice con la siguiente pregunta: "¿Hay algo más en que le pueda colaborar?"
- Si NO requiere más información despídase de la siguiente manera: Estamos para servirle que tenga un buen día/tarde, 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 despídase amablemente.



PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO  
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES - SEPTIEMBRE - 2014

- Agradezca al Ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle. “Muchas gracias por usar nuestros servicios”, “fue un gusto atenderlo.”

### Recuerde:

- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Cuide 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(a); 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 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. • Permita que la persona exprese sus necesidades por sí sola, evitando dirigir la palabra siempre a los acompañantes o tutores.
- No etiquetar a las personas “persona con discapacidad”, esto hace que se sientan diferentes a los demás.

### Importante:

- En el proceso de atención al ciudadano, se debe siempre tener en cuenta los siguientes principios básicos:
  - Actitud amable
  - Comprensión
  - Trato equitativo
  - Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes
  - Información precisa
- En el trato a nuestros ciudadanos(as) debemos siempre tener en cuenta de manera general lo siguiente:
  - Cumpla estrictamente con su horario de trabajo; de ser posible, preséntese en el sitio de servicio al ciudadano(a) 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(a) de sus compañeros(as) esté atento a remplazarlo(a) durante su ausencia.
  - Dedíquese a la atención exclusiva del ciudadano(a); 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(a) mientras le atiende y sonría de vez en cuando.
  - Mantenga la calma aún en situaciones en las que el ciudadano(a) lo pretenda sacar de casillas ó incomodar.



PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO  
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES - SEPTIEMBRE - 2014

---

- Si es posible, utilice el nombre del ciudadano(a), antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
- No converse ni por teléfono ni con los compañeros(as) de temas ajenos a la solicitud del ciudadano(a), mientras lo(a) atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano(a) le está manifestando.
- No tutee al ciudadano(a) ni utilice frases afectuosas hacia ellos(as).
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- La atención que se brinde a amigos(as), familiares y conocidos(as) debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos(a), sin distingo alguno.
- No coma, ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.
- No lance juicios de valor respecto de la situación del ciudadano(a), ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.

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

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

Para estos eventos se debe tener en cuenta como mínimo las siguientes consideraciones:

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

### **Recuerde:**

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

### **Importante:**

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

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

### **Presentación Personal:**

- No se deben usar prendas muy ajustadas al cuerpo, ni transparencias, en el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas



PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO  
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES - SEPTIEMBRE - 2014

---

- Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y en el caso de usar corbata esta debe ser ajustada al cuello.
- La ropa debe estar limpia y planchada.
- Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como funcionarios o contratistas de la entidad.
- Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las Funcionarias nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- Se debe evitar el uso de aretes, hebillas, diademas y demás accesorios que llamen la atención.
- Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.

### **Puestos de Trabajo:**

- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
- 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 usar aparatos electrónicos de uso personal (audífonos, ipad, chatear o uso de celulares mientras atiende al ciudadano).
- 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.)

Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al Ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.



## PROTOCOLO DE ATENCION TELEFONICA

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

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

### Saludo:

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

### Atención al requerimiento:

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

### Solución al requerimiento:

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

### Despedida:

- Sr (Nombre del Ciudadano) le puedo colaborar en algo más.
- Gracias por haberse comunicado con (Nombre de la entidad), 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 mucho)



PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO  
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES - SEPTIEMBRE - 2014

---

- Reduzca al mínimo la cantidad de veces que transfiere la llamada, verifique la aceptación y disponibilidad antes transferir la llamada.
- Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el Ciudadano comprenda el mensaje.
- Se debe ser persuasivo y contundente; para ello es importante hacer énfasis en las palabras claves de la conversación.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrarlos en el formato correspondiente, que permitan ser analizados posteriormente.
- Dar al Ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al Ciudadano.

**Importante:**

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



## PROTOCOLO DE ATENCION POR MEDIO IMPRESO

La Superintendencia de Sociedades ha mantenido en inquebrantable aplicación las directivas presidenciales respecto de las comunicaciones impresas, la permanente actualización de los acuerdos del Archivo General de la Nación y de la aplicación de Leyes y demás normatividad aplicable a través del “Sistema de Información Documental – SID-“, por ello se dará estricto cumplimiento a todos los aspectos, parámetros y demás deberes que en dicho sistema se nos impone a todos los funcionarios de la entidad en lo referente a la allí dispuesto.

No obstante a ello se retoma algunos aspectos básicos allí enunciados como son:

### Correspondencia Externa:

- Cuando la comunicación corresponda a la respuesta de una petición queja o reclamo, se deberá tener en cuenta lo establecido por el Decreto 1437 de 2011 para efectos del tiempo de respuesta, y se deberá dar respuesta completa al requerimiento.
- Cuando la solicitud impresa 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 como: no adjunta dirección, dirección ilegible, etc. Se debe hacer una notificación por aviso según lo establecido en los procedimientos de la Entidad y el Decreto 1437 de 2011.

### Recuerde:

- Utilizar el tipo de fuente establecido por la Entidad





## PROTOCOLO DE ATENCION POR MEDIOS ELECTRONICOS

### Atención portal web

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

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

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

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

### Chat institucional

- Saludar a quien está conectado al chat virtual: Muy buenos días/tardes, Bienvenido al chat virtual del (nombre de la entidad). Mi nombre es .... En que le puedo colaborar?
- Permítanos un momento por favor en línea mientras consultamos su información.
- Intervenga y de soluciones al Ciudadano de una manera sencilla.
- Termine sus comunicaciones con frases como "Hasta pronto", "Gracias por su tiempo", "Tenga usted un buen día".

### Recuerde:

- No utilizar siglas ni abreviaturas.
- Hablar con el Ciudadano de "Usted" como forma de respeto y cordialidad.
- Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (No muy densa). Lenguaje directo, sencillo. Seguir las normas de redacción aceptadas por la academia de la lengua es la mejor práctica.
- Revisar las preguntas frecuentes, tener documento con las respuestas establecidas.



PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO  
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES - SEPTIEMBRE - 2014

- En caso de no tener respuesta a la pregunta formulada por el afiliado se piden 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 radicara y será enviada al área competente de dar respuesta, la cual deberá enviar la misma vía correo electrónico.
- No se da información catalogada como confidencial por la Entidad, se solicitará que se acerque a un punto de atención.
- 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 enfaticé, entre estrellas, la corrección que quiere señalar.

### Atención a través de Correo Electrónico

- El contenido mínimo deseado para este tipo de comunicación está contemplado en la tabla de Canales Impresos.
- Saludar, encabezado, contenido y despedirse al final.
- Es importante el uso de palabras correctas, que no se presten para confusión, no cometer faltas de ortografía ni de gramática.
- Antes de enviar un mensaje, asegúrate de que está escrito con corrección y claridad y que se trata de comunicación escrita, y como tal queda registro de ella.
- Utilizar siempre el campo "asunto": el destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezamiento.
- Enviar los mensajes en texto plano, no utilizar estilos ni adornos innecesarios, sin colores, tamaños, negritas, etc.
- No escribir en mayúscula sostenida. Escribir en mayúsculas en Internet equivale a gritar, 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.
- Por el mismo motivo, 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 evitara dar a conocer las direcciones de terceras personas.
- No reenviar mensajes en cadena, falsas alarmas de virus, etc.
- Evitar el envío de archivos adjuntos demasiado pesados. Enviarlos solo cuando sea necesarios y advertir sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje, estos archivos adjuntos deber ser enviados en formatos inmodificables como PDF, MPEG, etc.
- En el cuerpo del correo debe estar presente los logos de la entidad y la firma del funcionario que envía el mensaje aprobados por las políticas de comunicaciones.



## **PROTOCOLO DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON LIMITACIÓN SENSORIAL Y/O DE MOVILIDAD REDUCIDA.**

Para prestar un servicio ágil, considerado y oportuno a los ciudadanos(as) con discapacidad, personas de la tercera edad y a mujeres en estado de embarazo que se acercan a la Superintendencia de Sociedades.

### **Qué hacer?**

Ante todo, se debe reconocer a nuestro usuario(a) como una persona en igualdad de derechos y deberes respecto de los demás usuarios, solo que por el hecho de poseer una condición especial merece una atención especial que la ponga en igualdad de condiciones respecto de los demás usuarios.

Para ello se debe reconocer la diferencia, más no fijar la mirada en ella, ejemplo de lo que no se debe hacer es ver la muleta, la silla de ruedas, o cualquier otra diferencia.

### **Cómo hacerlo?**

#### **Vigilantes**

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

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

El responsable del punto de atención deberá:

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

### **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.

Se debe tener en cuenta siempre:

- Si el estado físico particular de la persona lo requiere, pásese de su lado del puesto de servicio para quedar ubicado(a) del mismo lado del ciudadano(a);
- Mirar a los ojos al ciudadano(a) y sonreírle cuando se acerque;



PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO  
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES - SEPTIEMBRE - 2014

- 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(a) 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(a):
  1. Explíquelo porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
  2. Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
  3. Espere a que el (la) ciudadano(a) le conteste.
  4. Al regresar al punto diga: *Muchas gracias por esperar.*
- Si la solución a la solicitud del ciudadano(a) está en manos de otro(a) servidor(a) del mismo punto, infórmelo al coordinador(a) para que solicite a dicho servidor(a) que se desplace al puesto donde se encuentra el ciudadano(a) y le preste el servicio solicitado.
- Si debe remitir al ciudadano(a) a otro punto de servicio:
  1. Explique porque debe remitirlo.
  2. Si el punto al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, dé por escrito al ciudadano(a) la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor(a) que lo atenderá.
- Si la solicitud del ciudadano(a) no puede ser resuelta de forma inmediata:
  1. Explique la razón de la demora
  2. Informe la fecha aproximada en que el ciudadano(a) 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(a).
- Finalice el contacto adecuadamente:
  1. Retroalimente al ciudadano(a) con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
  2. Pregunte: *"¿Hay algo más en que pueda servirle?"*
  3. Agradezca al ciudadano(a) el habernos dado la oportunidad de servirle.
  4. Deje por escrito las tareas pendientes.
  5. Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano(a).
  6. Oriente o deja al ciudadano(a) en manos del vigilante a efectos de tomar en forma segura la salida de la Superintendencia.

**IMPORTANTE:**

Recomendaciones generales para Vigilantes, Informadores(as) y Servidores(as):

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(a) 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(as) esté atento(a) a reemplazarlo(a) durante su ausencia.
3. Deje lo que esté haciendo mientras sirve al ciudadano(a); esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención.
4. Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.



PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO  
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES - SEPTIEMBRE - 2014

---

5. No olvide mantener contacto visual con el ciudadano(a) mientras le atiende y sonreír de vez en cuando.
6. Asienta en señal de comprensión.
7. Si es posible utilice el nombre del ciudadano(a), 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(a) que está atendiendo.
9. Mantenga una postura que demuestre interés en lo que la ciudadano(a) le está solicitando.
10. No tutee a los(as) ciudadanos(as) ni utilice frases afectuosas hacia ellos y ellas.



## PROTOCOLO DE ATENCION DE CIUDADANOS(AS) INCONFORMES

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

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

### Estado anímico del ciudadano(a) y tratamiento:

- Inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia. La entiende pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.
- Cuando se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido.
- Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, pero que ésta no es responsabilidad de la Superintendencia de Sociedades, o que siéndolo no hay otra posibilidad de actuación.
- Si el ciudadano(a) persiste en su malestar, deberá escalarse el problema a dependencia de mayor jerarquía para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano(a) inconforme con la información suministrada por falta de entendimiento.
- Si se aprecia confundido al ciudadano(a) con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación. La persona que lo atiende, deberá pedirle, en tono calmado y comprensivo, al Ciudadano, que permanezca en silencio por un momento, y le hará un recuento de la conversación, resumirá claramente la inquietud presentada y acto seguido reiterará lentamente la respuesta. En el evento de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al ciudadano(a) hacia la respuesta.
- Inconforme con la información suministrada y se muestra triste, frustrado o desilusionado, siempre tenga en cuenta, lo siguiente:
  - Nunca le pida al ciudadano(a) que se calme.
  - Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.
  - Póngase en los zapatos del ciudadano(a), por un momento deténgase a pensar ¿Qué necesita este Ciudadano cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
  - En la solución al inconveniente NUNCA se comprometa con algo que no pueda 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 ciudadanos(as) inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:



PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO  
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES - SEPTIEMBRE - 2014

---

- 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.
- Solicitarle 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, infórmelo 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 informarle 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 DE ATENCION AL CIUDADANO  
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES - SEPTIEMBRE - 2014

**CONTACTENOS Ó COMUNÍQUESE CON NOSOTROS**  
**A TRAVÉS DE LA LINEA TELEFONICA GRATUITA NACIONAL**

018000-114319

**EN BOGOTÁ**

Avenida El Dorado N° 51- 80 CAN  
Atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continúa  
Conmutador 2201000  
Fax 3245000

**ATENCIÓN NACIONAL**  
**INTENDENCIAS REGIONALES**

**BARRANQUILLA**

Carrera 57 N° 79-10  
Teléfonos: 953 – 454495 / 454506

**BUCARAMANGA**

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

**CÚCUTA**

Av. 0A # 21-14  
Teléfonos: 975-716190/717985

**CARTAGENA**

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

**CALI**

Calle 10 # 4-40 piso2, Edificio Bolsa de Occidente, Teléfonos: 6880404

**MANIZALES**

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

**MEDELLÍN**

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

**SAN ANDRES**

Avenida. Colón # 2 -26 Ofic. 203 y 204  
Teléfonos: 098 5121720

**Correo institucional:**

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