 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-011
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 16-02-2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 001
	<b>FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS</b>	Número de Página 1 de 22

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME O SEGUIMIENTO</b>						
<b>Día:</b>	30	<b>Mes:</b>	01	<b>Año:</b>	2025	
<b>1. No. DE INFORME O SEGUIMIENTO:</b>	2					
<b>2. NOMBRE DEL INFORME O SEGUIMIENTO:</b>	Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD)					
<b>3. INTRODUCCIÓN:</b>	<p>El presente informe se realiza con el fin de hacer seguimiento a las solicitudes radicadas en la Entidad sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), durante el segundo semestre del 2024, con corte al 31 de diciembre del mismo año.</p> <p>La información suministrada por la Coordinación del Grupo de Relación Estado - Ciudadano, se discrimina por modalidad de petición, canal de recepción, tipo de atención y dependencia que tramitó.</p> <p>El objetivo de este informe es determinar la oportunidad en la atención de las PQRSD presentadas ante la Entidad, y formular las recomendaciones necesarias para el fortalecimiento y mejoramiento continuo de la Entidad.</p>					
<b>4. OBJETIVOS:</b>	<p>Los objetivos del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) son los siguientes:</p> <p>A. <b>Conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los Grupos de Interés definidos</b>, para que la Entidad tenga la oportunidad de fortalecer su servicio y atención al ciudadano.</p> <p>B. <b>Realizar el seguimiento al trámite de PQRSD</b>, para garantizar que se atienda de forma oportuna y eficiente.</p>					



SUPERINTENDENCIA  
DE SOCIEDADES

**SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES**

Código: EC-F-011

**SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

Fecha: 16-02-2017

**PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL**


Versión: 001

**FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS**

Número de Página 2 de 22

- C. **Determinar la oportunidad en la atención,** con el fin de formular las recomendaciones necesarias para el mejoramiento continuo de la Entidad.
- D. **Presentar la información sobre las PQRSD** recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Entidad según su naturaleza, para que la ciudadanía pueda conocer cómo se están resolviendo sus inquietudes.
- E. **Presentar información sobre los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para la recepción de PQRSD,** para que la ciudadanía pueda saber cómo y dónde presentar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.
- F. **Presentar la información de la atención a PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Entidad según su naturaleza,** para que la ciudadanía pueda conocer cómo se están resolviendo sus inquietudes según el tipo de PQRSD presentada.
- G. **Presentar la información de las PQRSD según el medio de recepción, de acuerdo con los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Entidad,** para que la Entidad pueda identificar los canales de comunicación más utilizados por los ciudadanos para presentar sus PQRSD.

Estos objetivos se alinean con los principios de transparencia, participación ciudadana y eficiencia que rigen la gestión pública. El Sistema de PQRSD es una herramienta fundamental para que las Entidades públicas puedan conocer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, y para que puedan responder de forma oportuna y eficiente a sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-011
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 16-02-2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 001
	<b>FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS</b>	Número de Página 3 de 22

En el caso específico de Colombia, el Sistema de PQRSD está regulado por la Ley 1755 de 2015, la cual establece los derechos de los ciudadanos a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, y los deberes de las autoridades a responderlas de forma oportuna y eficiente.


El Sistema de PQRSD es un instrumento importante para el fortalecimiento de la democracia y la transparencia en la gestión pública.

El seguimiento y análisis se realizó consultando las solicitudes radicadas en la Entidad sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRS), durante el segundo semestre de 2024, con corte al 31 de diciembre de 2024, los informes de derechos de petición publicados en la página Web de la Entidad y la información suministrada por el Grupo de Relación Estado - Ciudadano.


Para el seguimiento y análisis realizado por la Oficina de Control Interno - OCI se analizaron los siguientes aspectos:

**5. ALCANCE:**

1. Número de solicitudes recibidas por los diferentes canales de atención (presencial, canal escrito, sistema PQRS, correo electrónico y telefónico), el tipo de Peticionario (Persona Natural o Jurídica, personas jurídicas extranjeras y personas naturales menores de edad) y el asunto.
2. Número de solicitudes clasificadas por modalidad de petición (Derecho de petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia u otro aplicable)
3. Número de peticiones, quejas, reclamos o denuncias trasladadas a Entidades del Sector

 <p><b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b></p>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-011
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 16-02-2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 001
	<b>FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS</b>	Número de Página 4 de 22

	<p>Comercio, Industria y Turismo, solicitudes anuladas y pruebas al sistema.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Solicitudes telefónicas atendidas en el Grupo de Relación Estado - Ciudadano y Centro de Contacto, que corresponden específicamente a la atención de PQRS.</li> <li>5. Ciudadanos atendidos en el centro de información de atención al ciudadano, durante el periodo de atención presencial.</li> <li>6. Derechos de petición recibidos y a qué grupos fueron direccionados.</li> <li>7. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias cerrados, durante el segundo semestre de 2024, con corte al 31 de diciembre de 2024.</li> </ol>
<p><b>6. NORMATIVIDAD:</b></p>	<p>El Sistema de PQRSD está regulado por la Ley 1755 de 2015, la cual establece los siguientes derechos de los ciudadanos:</p> <p>Presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.</p> <p>Recibir información de la administración pública, en los términos establecidos en la ley.</p> <p>Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos ante las autoridades.</p> <p>Igualmente, la Ley 87 de 1993 establece que, en toda Entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.</p>

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-011
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 16-02-2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 001
	<b>FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS</b>	Número de Página 5 de 22

La Ley 1474 de 2011, por su parte, establece que la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención de las quejas, sugerencias y reclamos se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular.

En resumen, el Sistema de PQRSD en Colombia es un mecanismo fundamental para garantizar el derecho a la participación ciudadana y el control social sobre la gestión pública. A través de este sistema, los ciudadanos pueden expresar sus inquietudes, plantear sus quejas y sugerencias, y denunciar irregularidades.


Las Entidades públicas tienen la obligación de atender las PQRSD de forma oportuna y eficiente, y de resolverlas de fondo. Para ello, deben contar con mecanismos adecuados de recepción, trámite y resolución de estas solicitudes.

El cumplimiento de la normativa vigente en materia de PQRSD es fundamental para garantizar la transparencia, la eficiencia y la eficacia de la gestión pública.

## **7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO**

Los resultados del comportamiento de las peticiones de los ciudadanos (Derechos de petición, consultas, certificaciones, solicitudes de información, reclamos, sugerencias y felicitaciones), durante el segundo semestre de 2024, muestran que se mantiene la tendencia al alza observada durante el primer semestre del mismo año, ya que se presenta un incremento del 10.15% pasando de 7.708 a 8.490 solicitudes.

Por su parte, respecto de las solicitudes telefónicas atendidas a través del canal telefónico de la Entidad, se presentó una disminución en su utilización por parte de la ciudadanía del 13.43%, toda vez que durante el segundo semestre de 2024 se atendieron 33.140 llamadas frente a las 38.283 recibidas durante el primer semestre.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-011
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 16-02-2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 001
	<b>FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS</b>	Número de Página 6 de 22

## 7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

Ahora, en cuanto al total de solicitudes (Derechos de petición, consultas, certificaciones, solicitudes de información, reclamos, sugerencias y felicitaciones) el canal más utilizado por los usuarios es el correo electrónico (e-mail) que para el segundo semestre registró un total de 6.765 de solicitudes, equivalente al 79.68%.

El portal web es el segundo canal más utilizado, con 1.226 solicitudes, equivalente al 14.44% del total de peticiones realizadas por la ciudadanía. Este canal es utilizado por los usuarios que prefieren realizar sus solicitudes de forma autónoma y sin necesidad de comunicarse con un agente de atención al usuario.

El tercer canal utilizado por los usuarios corresponde al escrito con 499 solicitudes equivalente al 5.88%. Este canal es al que menos acuden los usuarios, prefiriendo comunicarse con la Entidad por escrito al no poder acudir a la atención telefónica o presencial.


Finalmente, a la fecha de emisión del presente informe, no se presentan solicitudes por fax durante el segundo semestre de 2024, lo que refleja que este canal no fue utilizado por parte de los usuarios de la Superintendencia de Sociedades.

Estos datos reflejan la preferencia de la ciudadanía por el correo electrónico (e-mail), el portal web y el canal escrito. Lo anterior demuestra que los usuarios de la Entidad prefieren los medios virtuales.

En cuanto a la resolución de las peticiones, de acuerdo con la información suministrada, el 58.65% fueron resueltas en los términos previstos por la ley, el 3.65% fueron atendidas de forma extemporánea y el 2.90% fueron tramitadas bajo otra modalidad. Sin embargo, no fue posible verificar el radicado de respuesta del 34,81% de las solicitudes. Se debe aclarar que los porcentajes dados no incluyen los derechos de petición de carácter jurisdiccional toda vez que, respecto de esta tipología, no le es aplicable los términos de los que trata la Ley 1755 de 2015 conforme a la Sentencia T-377 del 3 de abril del año 2000 de la Honorable Corte Constitucional.

A continuación, se relacionan los requerimientos presentados y tramitados en la Entidad, por tipología, canales y solicitudes por asunto o trámite, gestionados durante el segundo semestre de 2024. Esta información se analizó, con el fin de observar el comportamiento de las áreas frente a las peticiones realizadas por los ciudadanos, las cuales se reciben, clasifican y se asignan a la dependencia correspondiente, para que sean atendidas y de esta manera brindar una atención integral a la ciudadanía.

Por lo anterior, se relaciona cómo ha sido el comportamiento de las peticiones de los ciudadanos, respecto a las respuestas dadas por los diferentes canales.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-011
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 16-02-2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 001
	<b>FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS</b>	Número de Página 7 de 22

## 7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

### 1. NÚMERO TOTAL DE PETICIONES (PQRSD) RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024.

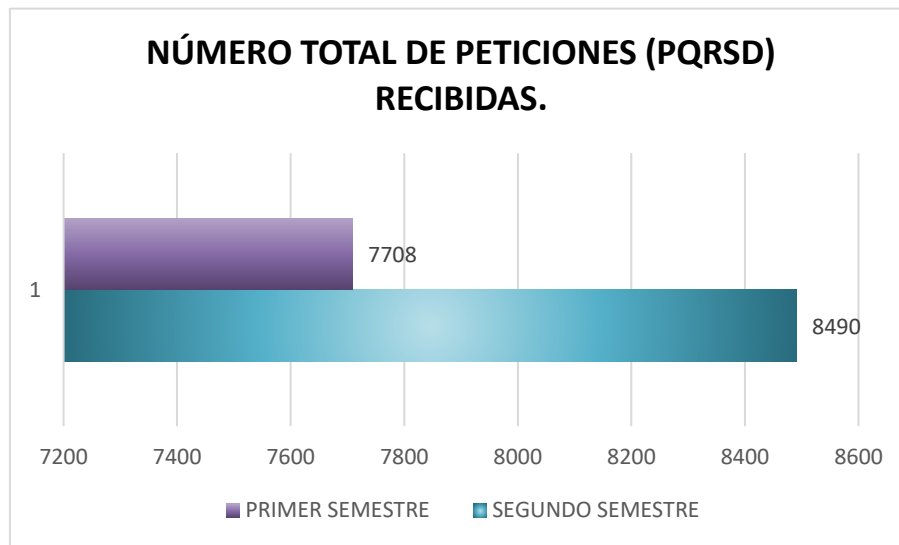


Gráfico 1 - Total de Peticiones (PQRSD) Recibidas


La información suministrada por el Grupo de Relación Estado - Ciudadano indica un aumento en las peticiones recibidas en el segundo semestre de 2024 comparado con el primer semestre del mismo año.

En el primer semestre de 2024 se recibieron 7.708 peticiones, mientras que, en el segundo semestre se recibieron 8.490, lo que representa un aumento de 782 peticiones. El porcentaje de aumento es del 10.15%, calculado así:

$$((8490-7708) / 7708) \times 100 = 10.15\%$$

Este aumento podría deberse a varios factores, como:

- El aumento de la población en Bogotá, que es la ciudad con mayor número de peticiones en el país.
- El aumento de la conciencia ciudadana sobre sus derechos y la importancia de ejercerlos.
- La mayor accesibilidad a los canales de atención ciudadana, como el correo electrónico (e-mail), la atención presencial y el portal web.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-011
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 16-02-2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 001
	<b>FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS</b>	Número de Página 8 de 22

## 7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

### 2. NÚMERO DE SOLICITUDES POR MEDIO DE ENVÍO SEGUNDO SEMESTRE DE 2024.

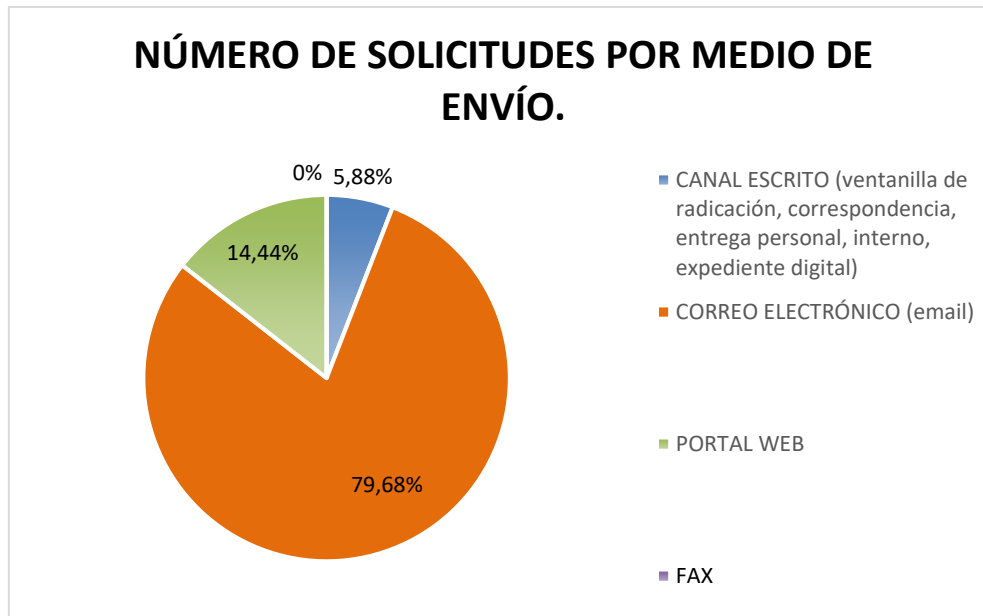


Gráfico 2 - Número De Solicitudes Por Medio De Envío.

Según los datos proporcionados, el canal de envío más utilizado para realizar solicitudes es el correo electrónico, con un 79.68%. El segundo canal más utilizado es el portal web, con un 14.44%. El canal escrito, que incluye la ventanilla de radicación, la correspondencia, la entrega personal, el interno y el expediente digital, representa el 5.88%. El fax no se utiliza para enviar solicitudes.

Estos datos indican que los ciudadanos prefieren utilizar canales digitales para realizar solicitudes. El correo electrónico es el canal más utilizado, ya que es fácil de usar y permite adjuntar documentos. El portal web es un canal popular, ya que permite realizar solicitudes en línea de forma rápida y sencilla.

El canal escrito es utilizado por un mínimo porcentaje de ciudadanos. Este canal puede ser utilizado por personas que no tienen acceso a Internet o que prefieren realizar las solicitudes de forma presencial.

El fax no se utiliza para enviar solicitudes. Los ciudadanos prefieren los canales digitales.





SUPERINTENDENCIA  
DE SOCIEDADES

**SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES**

Código: EC-F-011

**SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

Fecha: 16-02-2017

**PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL**

Versión: 001

**FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS**

Número de Página 9 de 22

## 7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

### 3. NÚMERO DE SOLICITUDES POR TIPO DE SOLICITANTE. (persona natural, jurídica, persona extranjera o menor de edad)

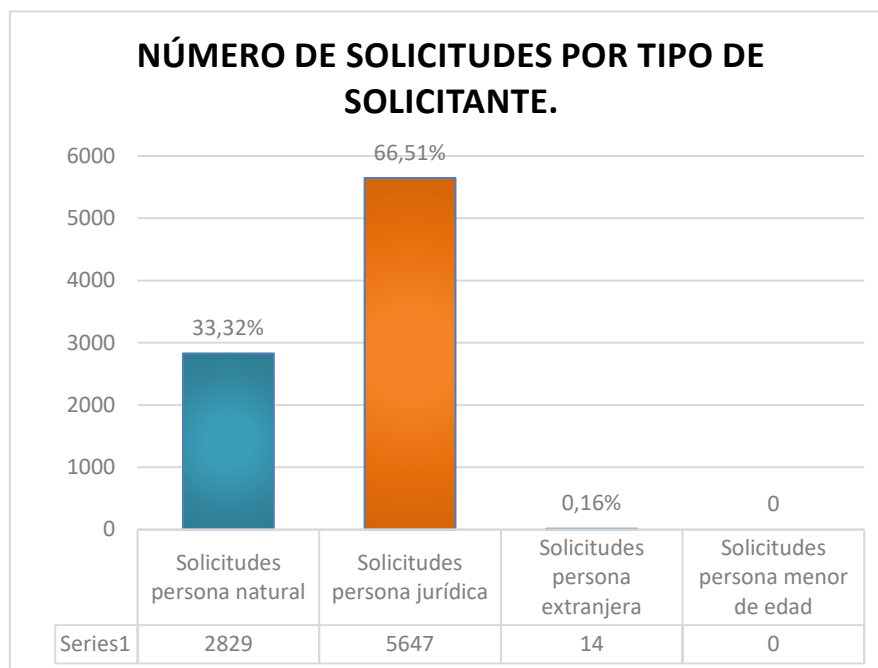



Gráfico 3 - Número de Solicitudes por Tipo de Solicitante. (persona natural, jurídica, persona extranjera o menor de edad)

Podemos observar que, las personas jurídicas son las que presentan la mayoría de las solicitudes, con un 66.51%. Las personas naturales corresponden al 33.32% de las solicitudes, mientras que las personas extranjeras corresponden a un porcentaje muy bajo, esto es, del 0,16%. Las personas menores de edad no presentaron solicitudes.

Estos datos pueden ser interpretados de diversas formas. La información puede indicar que las necesidades de las personas jurídicas frente trámites propios que se pueden adelantar ante la Entidad (como son: certificaciones, consultas, derechos de petición, solicitudes de documentos, presentación de consultas, etc.) son mayores que el de las personas naturales, lo que se refleja en el número de solicitudes. A su vez, las solicitudes de las personas jurídicas son mayores en razón a la naturaleza de la Entidad como ente de supervisión del sector real y con ocasión de sus facultades jurisdiccionales, lo que implica una mayor demanda por parte de las empresas en la solicitud de trámites ante la Superintendencia de Sociedades.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-011
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 16-02-2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 001
	<b>FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS</b>	Número de Página 10 de 22

## 7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

### 4. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR ASUNTO O TRÁMITE.

Con la información suministrada por la Coordinación del Grupo de Relación Estado - Ciudadano, durante el segundo semestre de 2024, se validó que se recibieron 8.490 radicados en la Entidad.

Se realizó la tabulación en la que se muestra las solicitudes recibidas por asunto o trámite así:

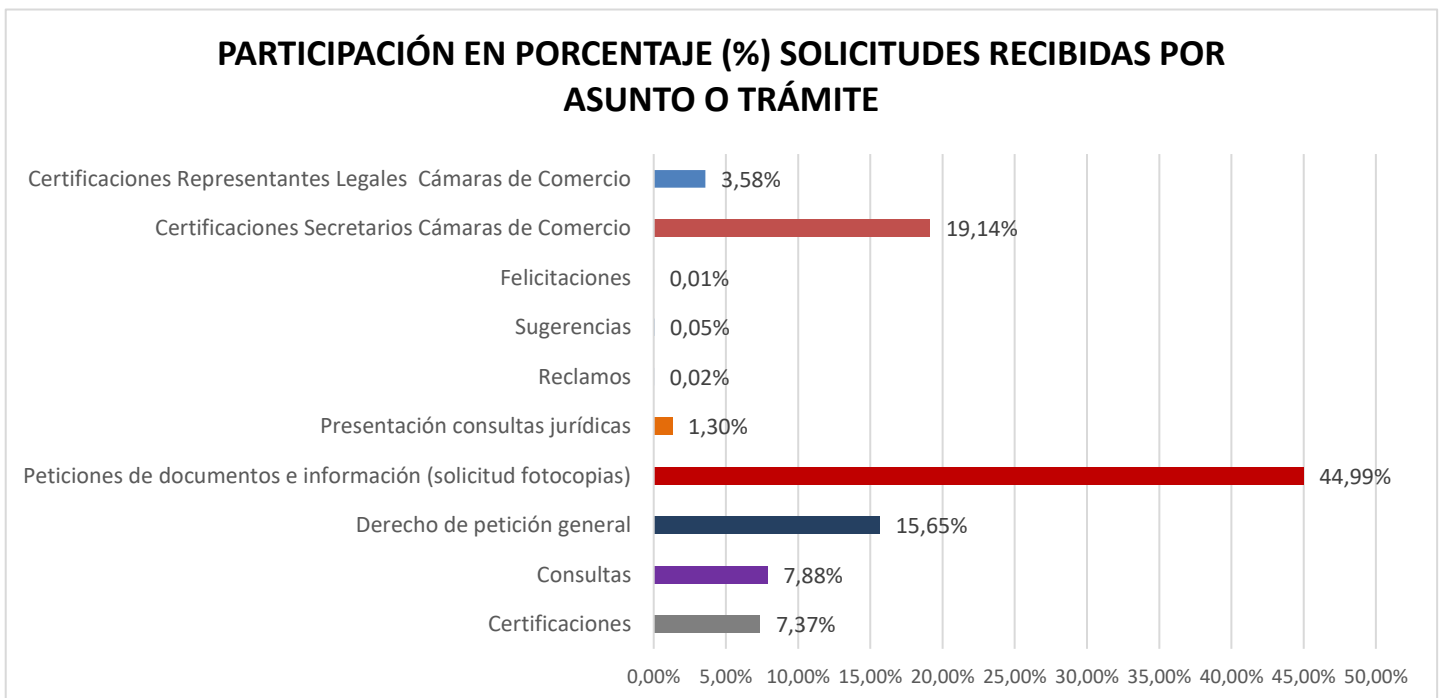



Gráfico 4 - Participación en Porcentaje (%) de las Solicitudes Recibidas por Asunto o Trámite.

De acuerdo con los datos proporcionados, las peticiones de documentos e información (solicitud fotocopias) son el trámite más solicitado, con un 44.99% de participación. Le siguen las certificaciones de secretarios de Cámaras de Comercio que son el segundo trámite más solicitado, con un 19.14% de participación. En tercer lugar, los derechos de petición general con un 15.65% de participación.

Los trámites menos solicitados son Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, con porcentajes de 0.02%, 0.05% y 0.01%, respectivamente.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-011
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 16-02-2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 001
	<b>FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS</b>	Número de Página 11 de 22

## 7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

### 5. TOTAL, SOLICITUDES RECIBIDAS MENSUALMENTE EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024.

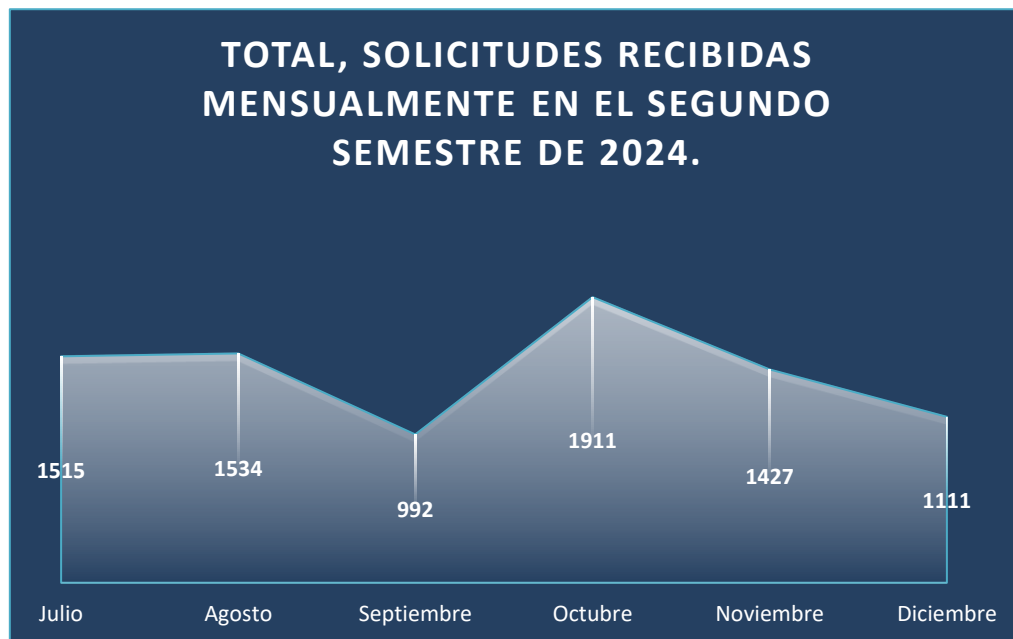



Gráfico 5 - Total de las Solicitudes Recibidas por Asunto o Trámite.

Realizada la consolidación de la información, se relacionan los valores de las solicitudes entre los meses de julio y diciembre de 2024. Se observa que el valor máximo de solicitudes se registró en el mes octubre con 1.911 requerimientos y que el valor mínimo se registró en septiembre con 992 tramites.

### 6. ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

El canal de atención telefónico durante el segundo semestre de 2024 recibió un total de 33.140 llamadas lo que refleja una disminución del 13.43% en su utilización por parte de los usuarios frente a lo presentado en el primer semestre del mismo año que correspondió a 38.283 llamadas.

De acuerdo con la información proporcionada, en promedio se recibieron 5.523 interacciones mensuales. Sin embargo, el valor más alto se presentó en el mes de julio con 6.985 llamadas y el más bajo en el mes de diciembre con 3.915 llamadas, tal y como se muestra a continuación:

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-011
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 16-02-2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 001
	<b>FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS</b>	Número de Página 12 de 22

## 7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO



Gráfico 6 - Atención Telefónica (Datos Centro de Contacto)


Esta disminución en el uso de canal telefónico puede ser ocasionado por varios factores entre ellos:

- El aumento y facilidad del uso de los canales virtuales y la implementación de nuevas campañas de comunicación para promover el uso de estos.
- La diversidad de modalidades de canales por los que se puede presentar una solicitud a la Entidad.
- Durante el segundo semestre del año, las consultas respecto de la presentación de estados financieros por parte de los obligados disminuyen toda vez que, esta obligación debe cumplirse durante el primer semestre de cada año.

Si bien durante el segundo semestre de 2024 se presentó una disminución en el uso del canal telefónico, se debe resaltar que este medio de comunicación con la Entidad sigue siendo importante y ampliamente usado, de ahí que es importante garantizar que el canal telefónico pueda responder adecuadamente a la demanda de los ciudadanos.

Por lo anterior, se debe continuar con la implementación de las medidas para mejorar la capacidad de respuesta del canal telefónico como:

- Implementar tecnologías de automatización para agilizar el proceso de atención.
- Garantizar el número de agentes y capacitarlos para brindar un servicio de mayor calidad.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-011
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 16-02-2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 001
	<b>FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS</b>	Número de Página 13 de 22

## 7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

Finalmente, el análisis de los datos de interacción del canal telefónico también puede ser útiles para identificar las necesidades de los ciudadanos y mejorar la calidad del servicio al usuario.

### 6.1. LLAMADAS ATENDIDAS EN EL GRUPO DE RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO




Gráfico 7 - Llamadas atendidas en el grupo de atención al ciudadano (Datos Centro de Contacto)

Del total de 33.140 llamadas recibidas a través del canal de atención telefónico de la Entidad, durante el segundo semestre de 2024 el Grupo de Relación Estado - Ciudadano atendió un total de 29.997 discriminadas mensualmente como se muestra en el gráfico 7, del que se puede observar que los meses con mayor afluencia fueron julio con 6.408 llamadas y octubre con 5.510 llamadas.

### 7. ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL EN EL GRUPO DE RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO.

En cuanto a la atención presencial, para el segundo semestre de 2024, 491 solicitudes fueron atendidas por el Grupo de Relación Estado-Ciudadano, siendo este el canal preferido por los usuarios que necesitan una atención más personalizada.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-011
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 16-02-2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 001
	<b>FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS</b>	Número de Página 14 de 22

## 7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

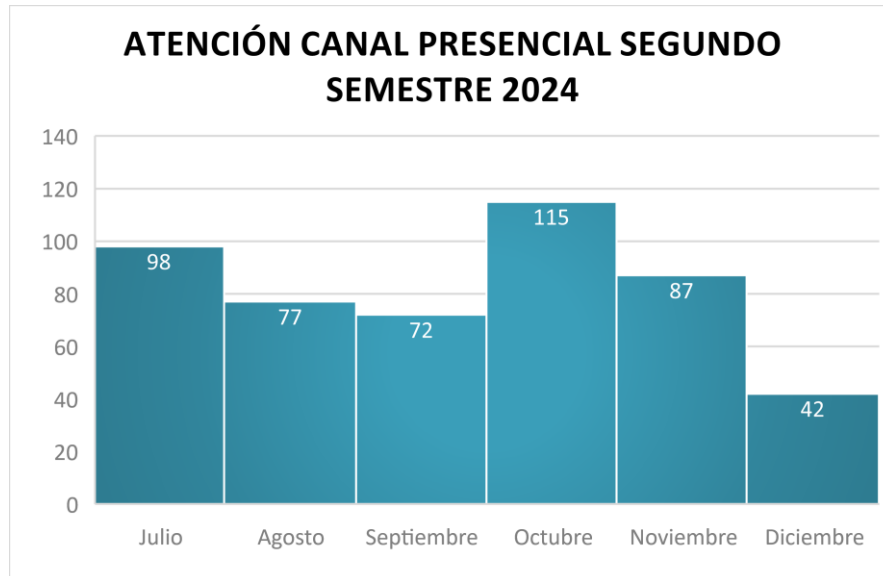



Gráfico 8 - Atención Presencial. (En el Grupo de Relación Estado - Ciudadano.)

La atención presencial es atendida por los agentes profesionales del centro de contacto y corresponde al segundo nivel de atención, el cual hace referencia a asuntos como orientación en temas societarios que conforman las preguntas frecuentes, las cartillas y guías publicadas en el portal web de la Superintendencia de Sociedades y la consulta de base de datos del Sistema de Información General de Sociedades SIGS.

La atención presencial es un canal que ofrece la Superintendencia de Sociedades para que los ciudadanos puedan resolver sus dudas y consultas de manera directa con servidores públicos de la Entidad.

## 8. QUEJAS Y DENUNCIAS (PQRS) REPORTADAS A LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024.

A continuación, se presentan las cifras relacionadas con las quejas y denuncias por corrupción que se direccionan directamente al correo electrónico que está a cargo de la Oficina de Control Interno Disciplinario, durante el primer y segundo semestre de 2024:

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-011
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 16-02-2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 001
	<b>FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS</b>	Número de Página 15 de 22

## 7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

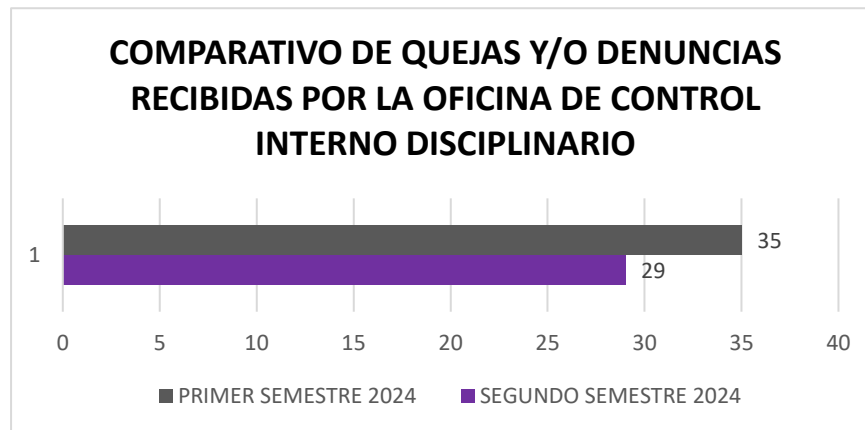


Gráfico 9 - Quejas y Denuncias (PQRSDD) Reportadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno

En el gráfico anterior, se observa que el número de quejas y denuncias radicadas por correo electrónico en el segundo semestre de 2024 disminuyó frente al número de quejas y denuncias radicadas en el primer semestre del mismo año. Esta diferencia de 6 radicados representa una disminución del 25.71%.

Además, es importante tener en cuenta que la disminución se produjo en un período de seis meses, lo que significa que se recibió un promedio aproximado de 5 quejas o denuncias por mes, en el segundo semestre. Esta disminución puede darse por varios factores, como el desconocimiento de los canales de los que dispone la Entidad para realizar este tipo de denuncias.

## 9. TRASLADOS A ENTIDADES DEL SECTOR COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO (C.I.T.)

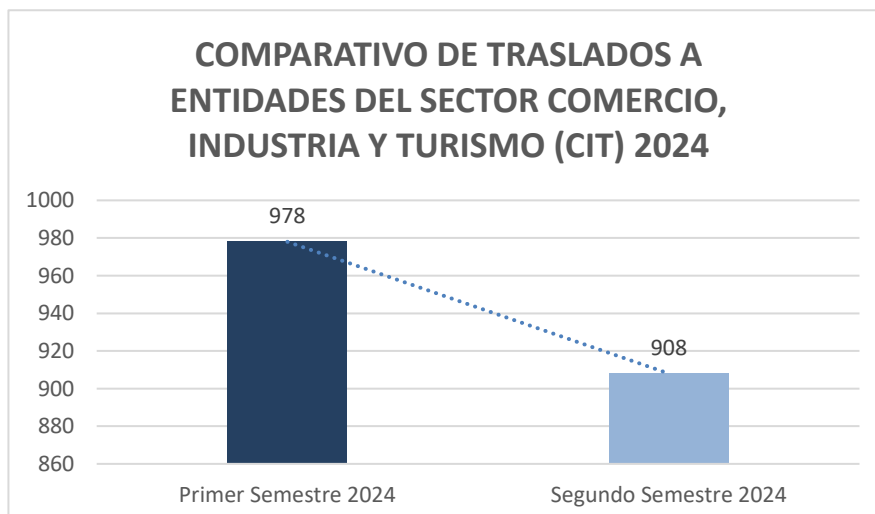



Gráfico 10 - Comparativo Traslados a Entidades del Sector Comercio, Industria y Turismo (C.I.T.)

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-011
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 16-02-2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 001
	<b>FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS</b>	Número de Página 16 de 22

## 7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

En general, se observa una disminución del 7.15% en el número de traslados al sector C.I.T. en el segundo semestre de 2024 respecto al primer semestre del mismo año.

A continuación, se muestra el número de Traslados mensuales a Entidades del Sector Comercio, Industria y Turismo (C.I.T.) durante el segundo semestre de 2024.

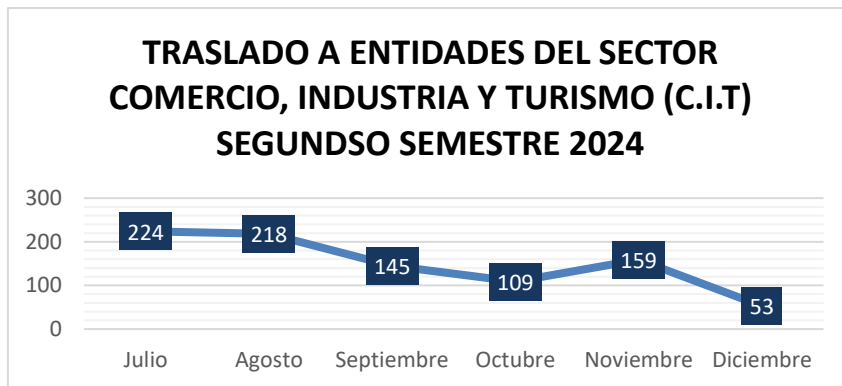


Gráfico 11 – Número de Traslados mensuales a Entidades del Sector Comercio, Industria y Turismo (C.I.T.)

En cuanto a la distribución mensual de los traslados, se establece que tuvo una demanda variable durante el segundo semestre de 2024. Los meses de mayor demanda fueron julio y agosto, con 224 y 218 traslados, respectivamente. Los meses de menor demanda fueron octubre y diciembre, con 109 y 53 traslados, respectivamente.

## 10. SOLICITUDES ANULADAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2024.

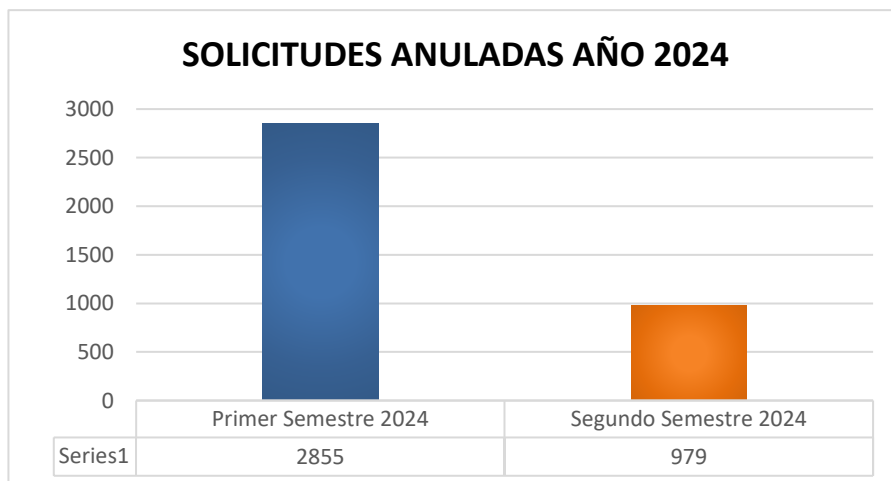



Gráfico 12 - Solicitudes Anuladas año 2024.



 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-011
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 16-02-2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 001
	<b>FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS</b>	Número de Página 17 de 22

## 7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

Al respecto, se presenta una disminución del 65.70% en las solicitudes anuladas durante el año 2024, pasando de 2.855 durante el primer semestre a 979 anulaciones durante el segundo semestre de 2024.

En este orden de ideas, a continuación, se muestra el comportamiento de las solicitudes anuladas mensualmente durante el segundo semestre de 2024:




Gráfico 13 - Solicitudes Anuladas Segundo Semestre 2023.

Del total de las solicitudes anuladas durante el segundo semestre de 2024, el mes con mayor número de solicitudes anuladas fue agosto, con 481 documentos. Durante el desarrollo de este semestre, se observa una disminución representativa en las solicitudes de anulación, siendo los meses de octubre y noviembre los más bajos con 25 y 31 solicitudes respectivamente.

En general, los resultados muestran que la Superintendencia de Sociedades está trabajando de manera constante para mantener la calidad de su archivo documental.

## 11. OPORTUNIDAD DE LAS SOLICITUDES ATENDIDAS

Durante el segundo semestre del año 2024, las solicitudes atendidas se clasifican en: respuesta extemporánea, radicación de carácter informativo, copia de requerimiento, copia de respuesta a requerimiento, respuesta a requerimiento, atención mediante otro radicado, atención mediante correo electrónico, respuesta dentro del término y en término de respuesta. Adicionalmente, se calcularon aquellos requerimientos frente a los cuales no es posible validar el radicado de respuesta.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-011
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 16-02-2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 001
	<b>FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS</b>	Número de Página 18 de 22

## 7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

Conforme a la anterior clasificación, para el análisis se tuvieron en cuenta las cifras más representativas siendo estas las respuestas en término, las respuestas extemporáneas y la validación del radicado de respuesta. Respecto de las demás clasificaciones (radicación de carácter informativo, copia de requerimiento, copia de respuesta a requerimiento, respuesta a requerimiento, atención mediante otro radicado, atención mediante correo electrónico y en término de respuesta) se consolidaron bajo el concepto de "otros".

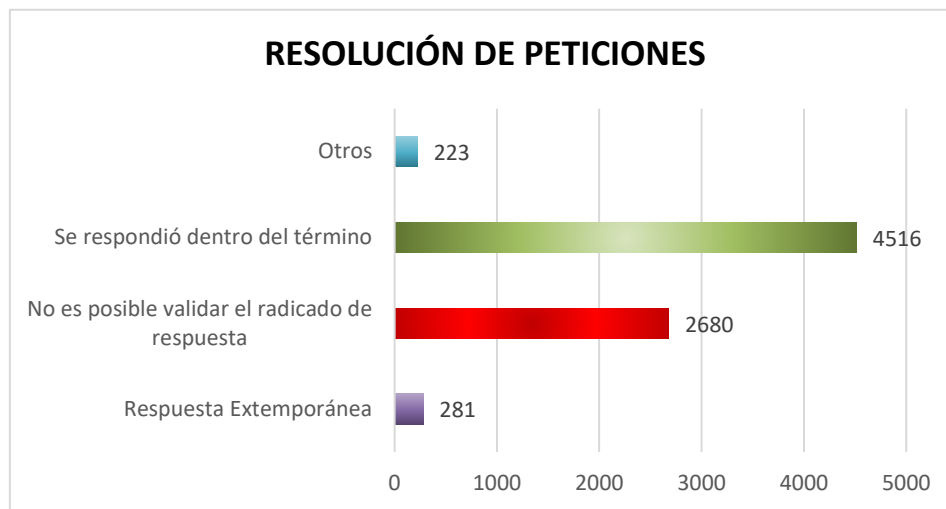



Gráfico 14 - Resolución de peticiones

Como se puede observar en el gráfico 14, durante el segundo semestre de 2024 se interpusieron un total de 7.700 solicitudes, frente a las cuales se resolvieron en término 4.516 solicitudes, equivalente al 58.65%, de forma extemporánea se resolvieron 281 radicados equivalentes al 3.65% y bajo el concepto de "otros" se registraron 223 solicitudes, equivalentes al 2.90%.

Ahora bien, es necesario aclarar que la cifra de 7.700 solicitudes no incluye los derechos de petición de carácter jurisdiccional toda vez que, respecto de esta tipología, no son aplicables los términos de los que trata la Ley 1755 de 2015 conforme a la Sentencia T-377 del 3 de abril del año 2000 de la Honorable Corte Constitucional.

Finalmente, no fue posible validar el radicado de respuesta de 2.680 solicitudes equivalente al 34.81%, esto, en razón a que con la entrada en ejecución del nuevo gestor documental GeDeSS, se tienen limitantes para la regeneración de reportes y seguimiento a la gestión.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-011
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 16-02-2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 001
	<b>FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS</b>	Número de Página 19 de 22

## 7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

### 12. CANALES DE ATENCIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

La Superintendencia de Sociedades cuenta con los siguientes canales de atención para que la ciudadanía acceda a trámites, servicios e información de la Entidad:

- Canal Virtual:

El Canal Virtual de la Superintendencia de Sociedades ofrece a los ciudadanos la posibilidad de realizar trámites, solicitar servicios y obtener información de la Entidad de forma ágil y sencilla. Para ello, el ciudadano puede acceder al sitio web de la Superintendencia de Sociedades y utilizar los siguientes servicios:

- Chat:

El Chat es un servicio de atención al ciudadano que permite a los usuarios realizar consultas y solicitar información de forma inmediata.

- Correo electrónico:

El correo electrónico es un canal de comunicación que permite a los usuarios enviar consultas y solicitudes de información a la Superintendencia de Sociedades.

- Canal Correspondencia:


El Canal de Correspondencia de la Superintendencia de Sociedades permite a los ciudadanos radicar documentos de forma presencial o por correo postal. Los documentos radicados por este canal se atenderán de acuerdo con los términos y condiciones establecidos por la Entidad.

- Canal Telefónico:

El Canal Telefónico de la Superintendencia de Sociedades permite a los ciudadanos realizar consultas y solicitar información de forma telefónica.


- Canal Presencial:

El Canal Presencial de la Superintendencia de Sociedades permite a los ciudadanos realizar trámites y solicitar servicios de forma presencial en las sedes de la Entidad.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-011
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 16-02-2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 001
	<b>FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS</b>	Número de Página 20 de 22


## 8. RECOMENDACIONES

1. Debido al incremento en el número de peticiones (PQRSD) presentadas ante la Entidad durante el segundo semestre de 2024 equivalente al 10.15% y teniendo en cuenta que estas se presentan en su mayoría a través del correo electrónico y el portal web de la Superintendencia, es necesario continuar fortaleciendo los canales virtuales para garantizar la atención y la respuesta oportuna a los ciudadanos.
2. En razón a que la mayoría de las solicitudes se presentan con el objeto obtener documentos e información (solicitud fotocopias), certificaciones de secretarios de Cámaras de Comercio y respuesta a derechos de petición general, es pertinente que le Entidad priorice sus recursos para atender estos trámites de manera oportuna.
3. Se ha evidenciado que las solicitudes presentadas a través de los diferentes canales de atención de la entidad se incrementaron especialmente durante el mes de octubre, por lo que es pertinente priorizar los recursos para atender las solicitudes que se presenten en este mes o en aquellos en que se evidencie un alza en las solicitudes efectuadas por la ciudadanía, para evitar demoras en su resolución.
4. Ante la disminución del 25.71% en el número de quejas y denuncias radicadas por correo electrónico en el segundo semestre de 2024, la Entidad debe evaluar si se está dando a conocer de manera adecuada a la ciudadanía y a otros sujetos de interés los canales de los que dispone para realizar este tipo de denuncias. De igual forma se recomienda capacitar a los funcionarios sobre los mecanismos y canales de los que dispone, para realizar sus denuncias.
5. Ante la cifra de respuestas dadas de manera extemporánea a las solicitudes, es necesario que la Entidad evalúe los mecanismos tendientes a superar las dificultades, que impiden dar respuesta de manera oportuna.
6. Ante la imposibilidad de validar la respuesta de 2.680 radicados mediante el nuevo gestor documental de la Entidad - GeDeSS, es necesario tomar las medidas que permitan superar las limitantes para la generación de reportes y seguimiento a la gestión documental de la Superintendencia.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-011
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 16-02-2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 001
	<b>FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS</b>	Número de Página 21 de 22

## 9. CONCLUSIONES

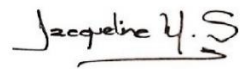
1. La tendencia de las peticiones de los ciudadanos (Derechos de petición, consultas, certificaciones, solicitudes de información, reclamos, sugerencias y felicitaciones), se ha incrementado en 10.15% pasando de 7.708 en el primer semestre de 2024 a 8490 solicitudes en el segundo semestre del mismo año.
2. La utilización del canal telefónico por parte de la ciudadanía ha disminuido en un 13.43%, incrementando el uso de los canales digitales como es el correo electrónico (e-mail) que, para el segundo semestre registró un total de 6.765 solicitudes, lo que equivale al 79.68% de estas. Por el contrario, no se presentan solicitudes por fax lo que refleja la no utilización de este canal por parte de los usuarios de la Superintendencia de Sociedades.
3. Para el segundo semestre de 2024, 491 solicitudes presenciales fueron atendidas por el Grupo de Relación Estado-Ciudadano a través de los agentes profesionales del centro de contacto y corresponde al segundo nivel de atención, el cual hace referencia a asuntos como orientación en temas societarios que conforman las preguntas frecuentes, las cartillas y las guías publicadas en el portal web de la Superintendencia de Sociedades y la consulta de base de datos del Sistema de Información General de Sociedades SIGS.
4. Los trámites más solicitados por la ciudadanía son: las peticiones de documentos e información (44.99%), las certificaciones de secretarios de Cámaras de Comercio (19.14%) y los derechos petición general (15.65%).
5. El número de quejas y denuncias radicadas por correo electrónico y recibidas por la Oficina de Control Interno Disciplinario en el segundo semestre de 2024, disminuyó frente a las radicadas en el primer semestre de este año en un 25.71%.
6. Durante el segundo semestre de 2024 se presentó una disminución en el uso del canal telefónico, se debe resaltar que este medio de comunicación con la Entidad sigue siendo importante y ampliamente usado, de ahí que es importante garantizar que el canal telefónico pueda responder adecuadamente a la demanda de los ciudadanos
7. Se presenta una disminución del 7.15% en el número de traslados al sector C.I.T. en el segundo semestre de 2024 respecto al primer semestre del mismo año.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: EC-F-011
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 16-02-2017
	<b>PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	Versión: 001
	<b>FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS</b>	Número de Página 22 de 22

### 9. CONCLUSIONES

8. Se presenta una disminución del 65.70% en las solicitudes anuladas durante el año 2024, pasando de 2.855 durante el primer semestre a 979 anulaciones durante el segundo semestre de 2024.
9. Se resolvieron en término 4.516 solicitudes (58.65%), de forma extemporánea se resolvieron 281 radicados (3.65%) y no fue posible validar la respuesta de 2.680 solicitudes (34.81%), como consecuencia de las limitaciones para la generación de reportes y seguimiento a la gestión del nuevo gestor documental GeDeSS.

### 10. RESPONSABLES INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Jaqueline Murillo Sanchez	Jefe Oficina de Control Interno	
Victor Alfonso Romero Ballesteros	Profesional Especializado	