

 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 1 de 18

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME O SEGUIMIENTO						Día:	6	Mes:	08	Año:	2024
1. No. DE INFORME O SEGUIMIENTO:			12								
2. NOMBRE DEL INFORME O SEGUIMIENTO:			Petitionen, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD)								
3. INTRODUCCIÓN:			<p>Este informe presenta un análisis detallado de las Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por la Entidad durante el primer semestre de 2024. La información ha sido categorizada por tipo de solicitud, canal de recepción y dependencia responsable.</p> <p>El objetivo principal es evaluar la eficiencia en la atención de las PQRSD y proponer mejoras para optimizar los procesos y fortalecer la relación con los ciudadanos.</p>								
4. OBJETIVOS:			<p>Los objetivos del Sistema de Petitionen, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los Grupos de Interés definidos, para que la Entidad tenga la oportunidad de fortalecer su servicio y atención al ciudadano. b) Realizar el seguimiento al trámite de PQRSD, para garantizar que se atienda de forma oportuna y eficiente. c) Determinar la oportunidad en la atención, con el fin de formular las recomendaciones necesarias para el mejoramiento continuo de la Entidad. d) 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 								

 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 18

	<p>presentar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.</p> <p>e) 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.</p> <p>f) 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>El Sistema de PQRSD es un instrumento importante para el fortalecimiento de la democracia y la transparencia en la gestión pública.</p>
<p>5. ALCANCE:</p>	<p>El seguimiento y análisis se realizó consultando a las solicitudes radicadas en la Entidad sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), durante el primer semestre de</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 3 de 18

	<p>2024, con corte al 30 de junio de 2024, los informes de derechos de petición publicados en la página Web de la Entidad y la información suministrada por el Coordinador del Grupo de Relación Estado - Ciudadano.</p> <p>Para el seguimiento y análisis realizado por la Oficina de Control Interno - OCI se analizaron los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 y las no identificadas) 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 Comercio, Industria y Turismo, solicitudes anuladas y pruebas al sistema. 4. Solicitudes telefónicas atendidas en el Grupo de Relación Estado - Ciudadano y Centro de Contacto, que corresponden específicamente a la atención de PQRS. 5. Ciudadanos atendidos en el centro de información de atención al ciudadano, durante el periodo de atención presencial. 6. Derechos de petición recibidos y a qué grupos fueron direccionados. 7. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias cerrados, durante el primer semestre de 2024, con corte al 30 de junio de 2024
--	--

 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 4 de 18

6. NORMATIVIDAD:

El Sistema de PQRSD está regulado por la Ley 1755 de 2015, la cual establece los siguientes derechos de los ciudadanos:

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.

Recibir información de la administración pública, en los términos establecidos en la ley.

Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos ante las autoridades.

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.

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

 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 5 de 18

	con mecanismos adecuados de recepción, trámite y resolución de estas solicitudes.
--	---

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

A continuación, se relacionan los requerimientos presentados y tramitados en la Superintendencia de Sociedades, por tipología, canales y solicitudes por asunto o trámite, gestionados durante el primer 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 de conformidad con los términos de Ley y de esta manera brindar una atención integral a la ciudadanía.

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

1. NÚMERO TOTAL DE PETICIONES (PQRSD) RECIBIDAS.

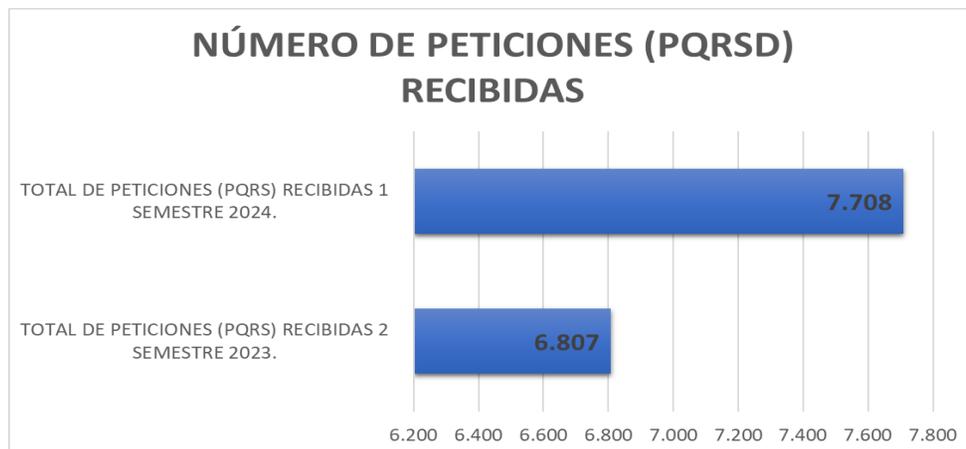


Gráfico 1 - Total de Peticiones (PQRSD) Recibidas

Las solicitudes ciudadanas continúan en aumento. Mientras que en el segundo semestre de 2023 se registraron 6.807 peticiones, para el primer semestre de 2024 esta cifra escaló a 7.708, representando un incremento del 13.24%. Estos datos evidencian una creciente participación ciudadana y un mayor interés en la interacción con el Estado.

 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 6 de 18

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

2. NÚMERO DE SOLICITUDES POR MEDIO DE ENVÍO.

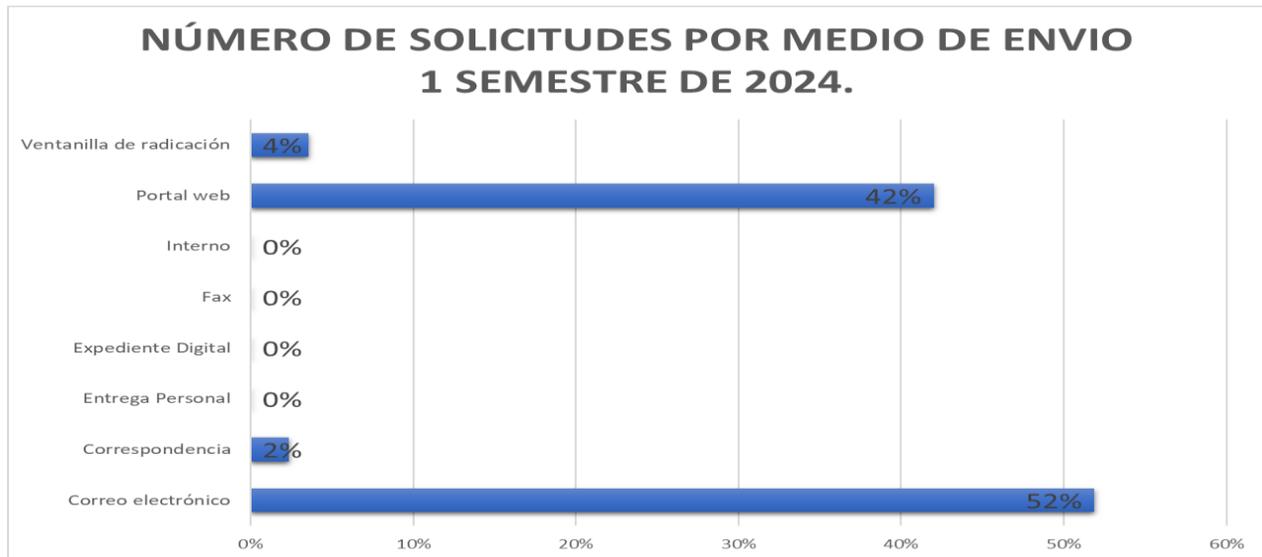


Gráfico 2 - Número De Solicitudes Por Medio De Envío.

Los ciudadanos demuestran una clara preferencia por los canales digitales al momento de realizar sus solicitudes. El correo electrónico (52%) y el portal web (42%) son los más utilizados, por su facilidad de uso y la posibilidad de adjuntar documentos. La ventanilla de radicación, aunque aún utilizada por algunos, representa una opción minoritaria. El fax, por su parte, ha quedado prácticamente obsoleto.

3. NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR ASUNTO O TRÁMITE.

Con la información suministrada por la Coordinación del Grupo de Relación Estado - Ciudadano, durante el primer semestre de 2024, se validó que se recibieron 7.708 radicados en la Entidad,

Se realizó la tabulación en la que se muestra así:



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 7 de 18

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

PARTICIPACION EN PORCENTAJE (%) SOLICITUDES RECIBIDAS POR ASUNTO O TRÁMITE.

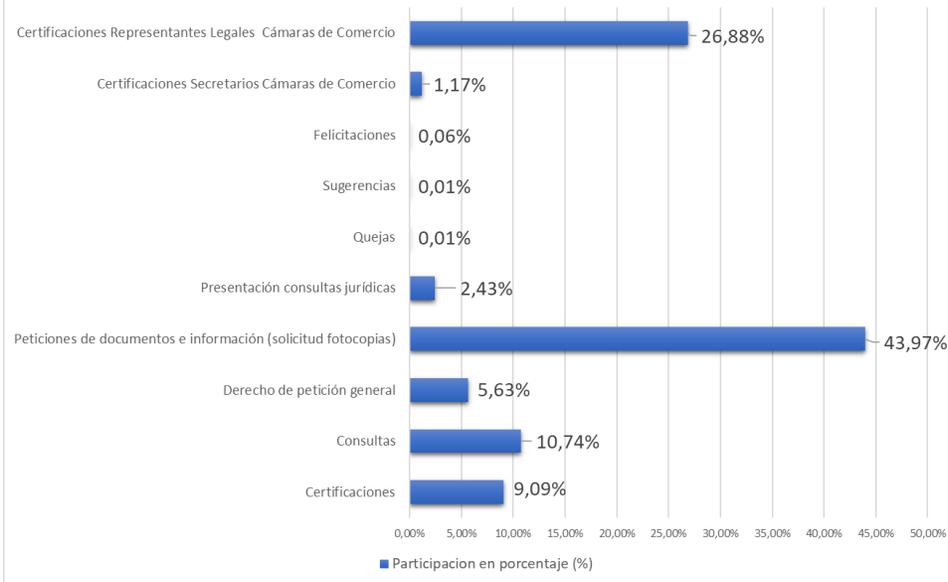


Gráfico 4 - Participación en Porcentaje (%) de las Solicitudes Recibidas por Asunto o Trámite.

Las solicitudes de documentos e información, principalmente fotocopias certificadas, representan el 43,97% de los trámites realizados, consolidándose como el servicio más demandado. Le siguen las certificaciones de secretarios, con un 26,88%. Estos datos evidencian la relevancia de las Cámaras de Comercio como entidades fundamentales para el sector empresarial colombiano, brindando servicios esenciales para la creación, registro y funcionamiento de las sociedades.

4. TOTAL, SOLICITUDES RECIBIDAS POR MES EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2024



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 8 de 18

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS POR MES (PRIMER SEMESTRE 2024)



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

Al analizar las solicitudes recibidas entre enero y junio, se observa una variabilidad mensual, con un pico máximo de 1.567 solicitudes en abril y un mínimo de 1.142 en marzo.

5. QUEJAS Y DENUNCIAS (PQRSD) REPORTADAS A LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO PRIMER SEMESTRE AÑO 2024.

A continuación, tabulamos los valores de las quejas y denuncias por corrupción que se direccionan directamente al correo electrónico que está a cargo de la Oficina de Control Interno Disciplinario, valores que se muestran en el siguiente gráfico.

 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 18

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

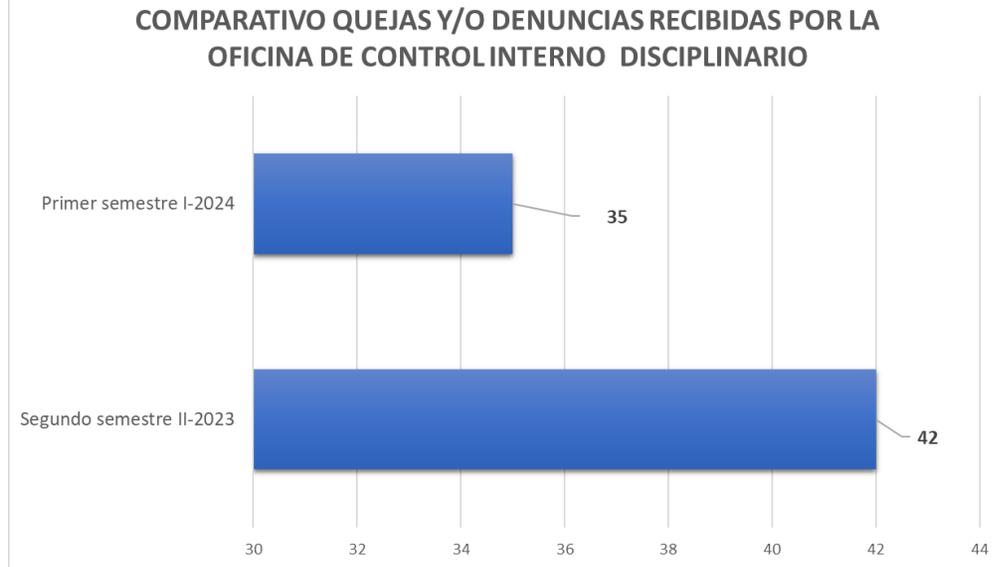


Gráfico 8 - Quejas y Denuncias (PQRSDD) Reportadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno

Las quejas y denuncias radicadas por correo electrónico y direccionadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario - OCID durante el primer semestre de 2024 presentaron una disminución del 17% en comparación con el segundo semestre de 2023. En el primer semestre se registraron 42 radicados, mientras que en el segundo semestre del año anterior se contabilizaron 35.

Por lo tanto, se puede concluir que las quejas y denuncias radicadas en el presente semestre disminuyeron frente al anterior.

 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 10 de 18

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

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

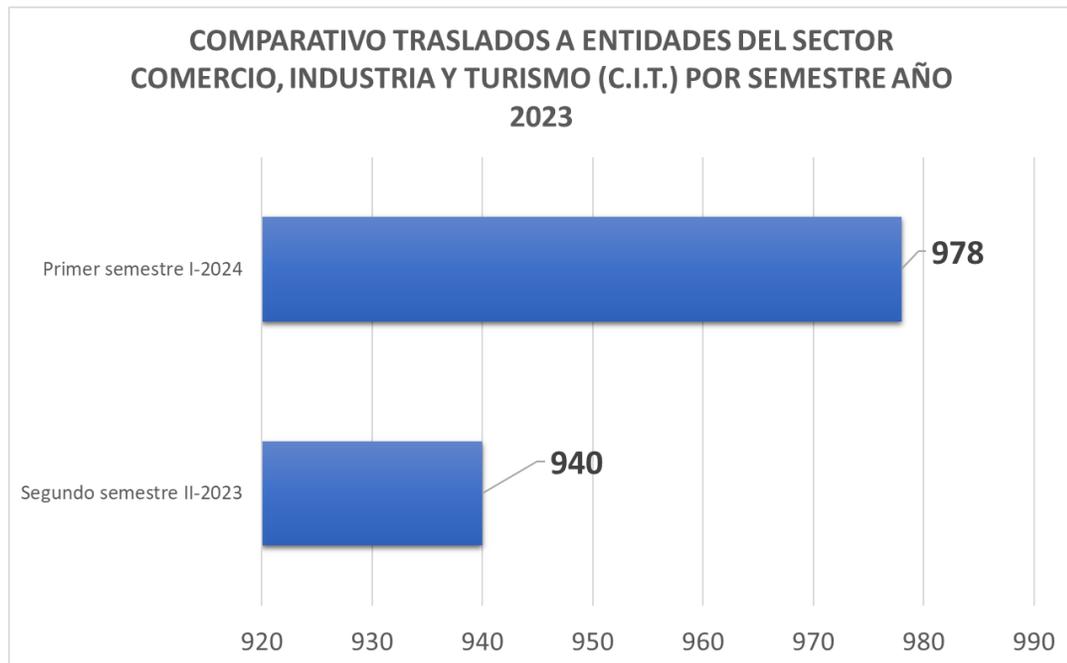


Gráfico 9 – Comparativo Traslados a Entidades del Sector Comercio, Industria y Turismo (C.I.T.)

El primer semestre de 2024 registró un aumento del 4% en los traslados al sector Comercio, Industria y Turismo (C.I.T.) en comparación con el mismo período del año anterior. Este incremento podría deberse a factores como el crecimiento económico, que impulsa la actividad empresarial, la mejora en la percepción de la calidad del servicio de la Superintendencia de Sociedades y la implementación de nuevas estrategias para facilitar los trámites de traslado de PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).

El gráfico adjunto muestra el detalle de los traslados mensuales a entidades C.I.T. durante el primer semestre de 2024.



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 11 de 18

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

TRASLADOS A ENTIDADES DEL SECTOR COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO (C.I.T.) PRIMER SEMESTRE DE 2024



Gráfico 10 – 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 observa que tuvo una demanda variable durante el primer semestre de 2024. Los meses de mayor demanda fueron abril y mayo, con 228 y 224 traslados, respectivamente. El mes de menor demanda fue junio con 7 traslados, respectivamente.



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 12 de 18

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

7. SOLICITUDES ANULADAS PRIMER SEMESTRE 2024



Gráfico 12 - Solicitudes Anuladas Primer Semestre 2024.

Durante el primer semestre de 2024, el número de solicitudes de anulación de documentos experimentó variaciones, alcanzando un pico de 1.847 en febrero debido a un proceso de depuración de datos en nuestros sistemas. En total, se eliminaron 2.855 solicitudes, demostrando el compromiso con la calidad y la integridad de la información.

 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 13 de 18

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

8. SOLICITUDES TELEFONICAS TRATADAS EN EL CENTRO DE CONTACTO.

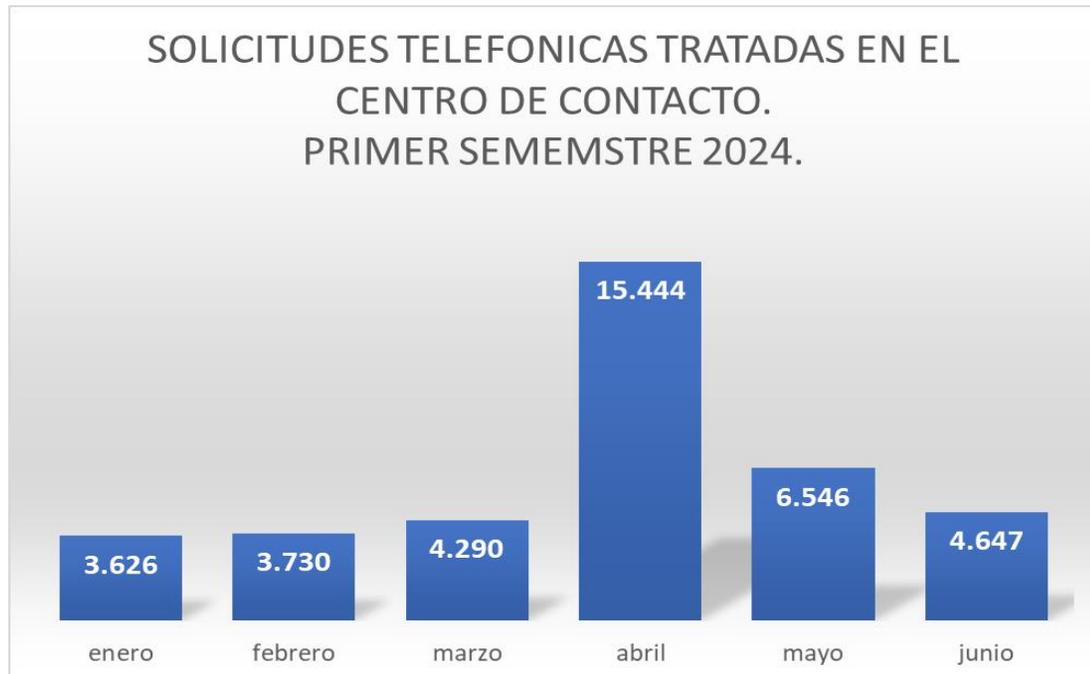


Gráfico 13 - Solicitudes Telefónicas Tratadas en el Grupo de Relación Estado - Ciudadano.

El centro de contacto de la Entidad atendió 38.283 llamadas durante el primer semestre de 2024, con un pico de 15.444 llamadas en abril. Los meses iniciales del año registraron un menor volumen. Para mejorar la atención, se recomienda implementar un sistema de registro de llamadas, desarrollar un plan de comunicación y capacitar al personal. Además, se sugiere aumentar el número de operadores en épocas de alta demanda y evaluar la satisfacción de los ciudadanos.

 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 14 de 18

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

9. CIUDADANOS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. GRUPO DE RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO

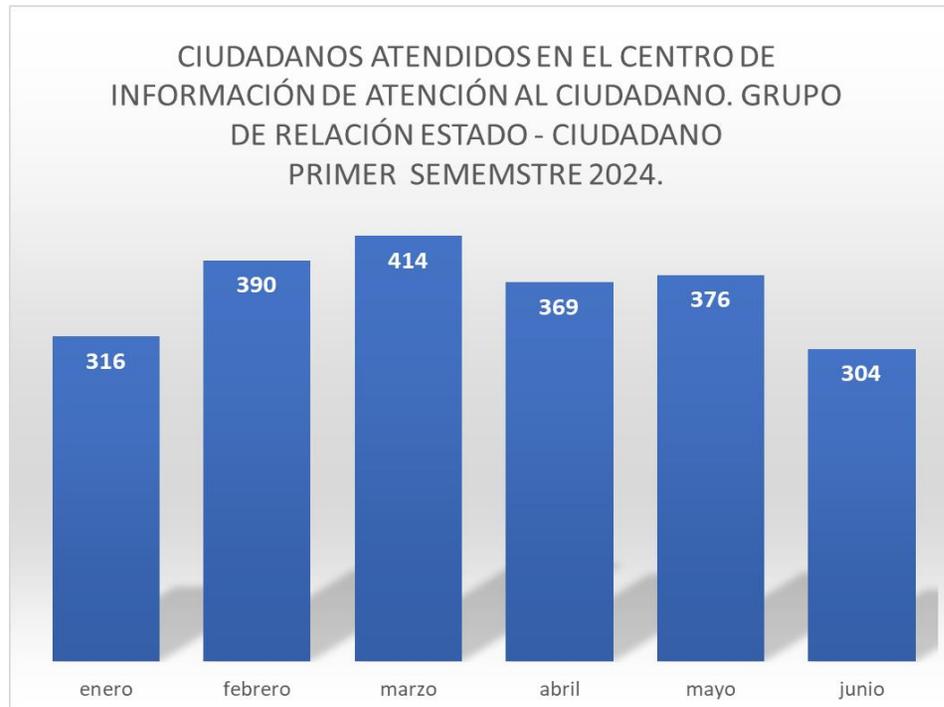


Gráfico 14 - Ciudadanos Atendidos en el Centro de Información de Atención al Ciudadano. (Grupo de Relación Estado - Ciudadano)

El Grupo de Relación Estado-Ciudadano brindó atención a 2.169 ciudadanos en el primer semestre de 2024. Con un promedio mensual de 362 atenciones, el centro de información demostró un compromiso constante con el servicio al ciudadano. Marzo y febrero fueron los meses con mayor demanda, registrando 414 y 390 atenciones, respectivamente.

10. CANALES DE ATENCIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

La Superintendencia de Sociedades ofrece múltiples canales para atender las necesidades de los ciudadanos. A través de nuestro sitio web, se puede acceder a un chat en línea para consultas inmediatas, enviar correos electrónicos o radicar documentos de manera presencial en nuestras sedes. Además, contamos con un servicio telefónico para resolver las dudas.

 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 15 de 18

8. RECOMENDACIONES

Se ha optimizado la clasificación de peticiones ciudadanas, mejorando la eficiencia interna. Sin embargo, es necesario fortalecer los canales virtuales y telefónicos para atender el creciente volumen de solicitudes. Para ello, se proponen: incrementar la capacidad de respuesta digital, capacitar al personal y mejorar el sistema telefónico.

La gestión de quejas y reclamos se realiza a través de diversos canales y debe ser asignada a la dependencia competente para su resolución en los plazos establecidos. Durante una revisión, se detectaron demoras en varias dependencias.

Para mejorar los resultados, se implementará un sistema de monitoreo y seguimiento que permita identificar y corregir oportunamente las fallas en el proceso de atención a las solicitudes.

El análisis de los motivos de los traslados de peticiones, permitirá identificar las áreas de oportunidad, de forma automática, en la atención al ciudadano. Si los traslados se deben a errores en la información proporcionada por la Entidad, se pueden tomar medidas para mejorar la calidad de la información. Si los traslados se deben a demoras en la atención, se pueden tomar medidas para agilizar los procesos.

A continuación, se presentan algunas acciones específicas que se pueden implementar para dar cumplimiento a estas recomendaciones:

Análisis de los motivos de los traslados:

- a) Se puede realizar un análisis cuantitativo, para identificar los motivos más frecuentes de los traslados.
- b) Se puede realizar un análisis cualitativo, para comprender las causas de los traslados.
- c) Promoción de la cultura de la resolución de conflictos en la primera instancia.
- d) Se puede capacitar a los funcionarios de la Entidad para que puedan resolver los problemas de los ciudadanos de manera eficaz.
- e) Se puede crear un sistema de gestión de conflictos que permita identificar los problemas potenciales y tomar medidas preventivas.

La implementación de estas acciones puede ayudar a mejorar la atención al ciudadano y a reducir el número de traslados.

Con la información suministrada por la Coordinación del Grupo de Relación Estado - Ciudadano, durante el primer semestre de 2024 sobre los derechos de petición se



SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: EC-F-011

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 16-02-2017

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

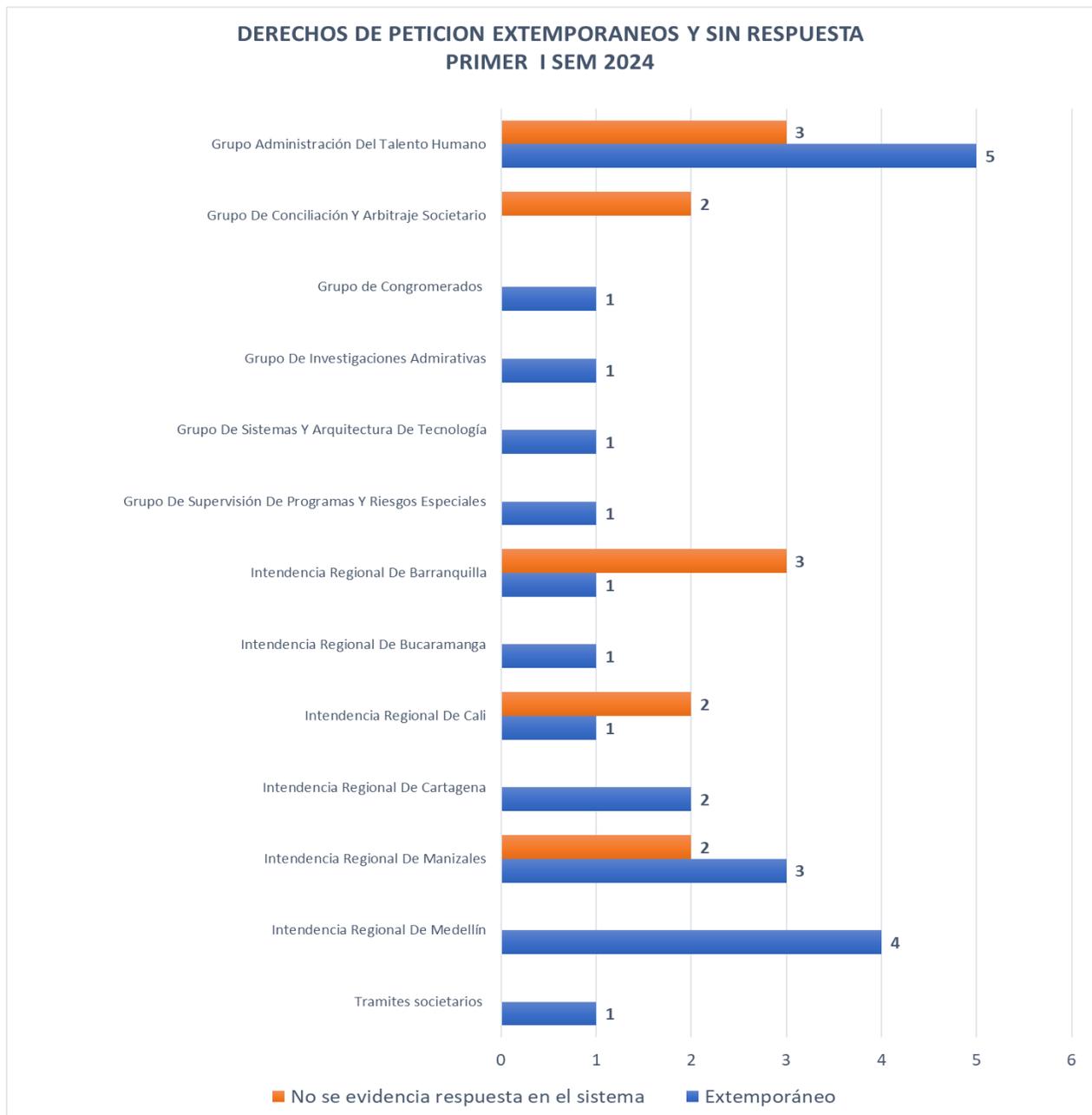
Versión: 001

FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS

Número de Página 16 de 18

8. RECOMENDACIONES

identificaron entregas extemporáneas o No se evidencia respuesta en el sistema información que se identifica en el siguiente cuadro así:



Durante la revisión de las respuestas a derechos de petición presentados en febrero, marzo, mayo, abril y junio de 2024, se detectaron entregas extemporáneas o No se

 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 17 de 18

8. RECOMENDACIONES

evidencia respuesta en el sistema en las siguientes dependencias: Grupo Administración del Talento Humano, Grupo de Conciliación y Arbitraje Societario, Grupo de Conglomerados, Grupo de Investigaciones Admirativas, Grupo de Sistemas Y Arquitectura de Tecnología, Grupo de Supervisión de Programas d Riesgos Especiales, Intendencia Regional de Barranquilla, Intendencia Regional de Bucaramanga, Intendencia Regional de Cali, Intendencia Regional de Cartagena, Intendencia Regional de Manizales, Intendencia Regional de Medellín, Grupo de Tramites societarios.

En caso de que la dependencia no pueda responder la queja o reclamo dentro del plazo previsto, debe informar al ciudadano de la situación y explicarle los motivos de la demora.

Con el fin de mejorar los resultados de la gestión de PQRSD, denuncias, solicitudes y felicitaciones de la Superintendencia de Sociedades, es importante implementar un sistema de monitoreo y seguimiento a la atención de las solicitudes, para identificar y corregir oportunamente las posibles fallas en el proceso.

9. CONCLUSIONES

La Superintendencia de Sociedades ha logrado avances significativos en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSD) durante el primer semestre de 2024 y se destacan los siguientes aspectos:

1. La Superintendencia de Sociedades cuenta con un canal confidencial de denuncias por corrupción, a cargo del Grupo de Control Interno Disciplinario. Cualquier ciudadano puede denunciar de manera anónima hechos irregulares cometidos por funcionarios. En el primer semestre de 2024 se recibieron 35 denuncias, todas las cuales se están investigando a fondo. El objetivo es garantizar la transparencia y la integridad de la gestión institucional.
2. Las peticiones de documentos e información, así como las certificaciones de secretarios de cámaras de comercio, lideran el volumen de solicitudes.
3. Se identificó la necesidad de fortalecer la capacitación del personal, implementar un sistema de monitoreo más robusto y mejorar la comunicación con los ciudadanos.
4. En el primer semestre de 2024, la Superintendencia de Sociedades realizó un total de 978 traslados de PQRSD a Entidades del sector Comercio, Industria y Turismo

 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 18 de 18

9. CONCLUSIONES

(C.I.T.), este reenvío corresponde al 12,68% del total de las PQRSD recibidas por la Entidad en ese período.

- La Superintendencia de Sociedades debe trabajar en la automatización del proceso de expedición de las certificaciones de secretarios y representantes legales de cámaras de comercio. Esta automatización permitiría mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión de la Entidad, así como brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

En resumen, la Superintendencia de Sociedades ha avanzado en la atención a las PQRSD, pero aún hay margen de mejora. Se requiere fortalecer la comunicación con los ciudadanos, agilizar los procesos y adaptarse a sus necesidades. Identificar y corregir fallas a tiempo es clave para brindar un servicio de excelencia.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los cinco (6) días del mes de agosto del año 2024.

10. RESPONSABLE DEL INFORME O SEGUIMIENTO		
Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Jacqueline Murillo Sánchez	Jefe Oficina de Control Interno	
Miguel Darío Quintana Sánchez	Profesional Universitario	