

	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 19

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME O SEGUIMIENTO						Día:	30	Mes:	07	Año:	2025
1. No. DE INFORME O SEGUIMIENTO:		14									
2. NOMBRE DEL INFORME O SEGUIMIENTO:		Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD)									
3. INTRODUCCIÓN:		El presente informe tiene como propósito hacer seguimiento a las solicitudes radicadas en la Entidad en relación con Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) durante el primer semestre de 2025, con corte al 30 de junio del mismo año. La información, suministrada por la Coordinación del Grupo de Relación Estado–Ciudadano, se presenta desagregada por modalidad de petición, canal de recepción, tipo de atención y dependencia responsable del trámite. El objetivo principal de este informe es evaluar la oportunidad en la atención de las PQRSD presentadas ante la Entidad, y formular las recomendaciones pertinentes para fortalecer la gestión institucional y promover el mejoramiento continuo.									
4. OBJETIVOS:		Los objetivos del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) son los siguientes: a. Conocer las inquietudes y manifestaciones de los Grupos de Interés, con el fin de brindar a la Entidad oportunidades para fortalecer la calidad del servicio y la atención al ciudadano. b. Realizar el seguimiento al trámite de PQRSD, para garantizar que se atienda de forma oportuna y eficiente. c. Evaluar la oportunidad en la atención de las PQRSD, con el fin de formular recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo de la Entidad. d. Presentar la información sobre las PQRSD recibidas a través de los distintos canales de									

	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 19

	comunicación habilitados por la Entidad, de acuerdo con su naturaleza, para que la ciudadanía conozca cómo están siendo gestionadas sus solicitudes. e. Informar a la ciudadanía sobre los canales de comunicación disponibles para la recepción de PQRS, permitiéndole saber cómo y dónde presentar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias. f. Analizar la información de las PQRS según el medio de recepción, con base en los canales de comunicación dispuestos por la Entidad, para identificar cuáles son los más utilizados por los ciudadanos. Estos objetivos se alinean con los principios de transparencia, participación ciudadana y eficiencia que rigen la gestión pública. El Sistema de PQRS 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. En el caso específico de Colombia, el Sistema de PQRS 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 PQRS es un instrumento importante para el fortalecimiento de la democracia y la transparencia en la gestión pública.
5. ALCANCE:	El seguimiento y el análisis se realizaron con base en las solicitudes radicadas en la Entidad relacionadas con Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) durante el primer semestre de 2025, con corte al 30 de junio. También se consultaron los informes de derechos de petición publicados en el sitio web institucional y la información suministrada por el Grupo de Relación Estado Ciudadano. La Oficina de Control Interno evaluó los siguientes

 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 19

	aspectos: 1. Número de solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención (presencial, canal escrito, sistema PQRS, correo electrónico y telefónico), incluyendo el tipo de peticionario (persona natural o jurídica) y el asunto de la solicitud. 2. Clasificación de las solicitudes según su modalidad: derecho de petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia u otra aplicable. 3. Número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias trasladadas a entidades del Sector Comercio, Industria y Turismo, así como solicitudes anuladas y pruebas realizadas al sistema. 4. Solicitudes telefónicas atendidas por el Grupo de Relación Estado Ciudadano y el Centro de Contacto, relacionadas específicamente con atención de PQRS. 5. Número de ciudadanos atendidos presencialmente en el centro de información y atención al ciudadano durante el período evaluado. 6. Derechos de petición recibidos y su correspondiente distribución entre los diferentes grupos o dependencias, a excepción de los derechos de petición de carácter jurisdiccional. 7. PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) cerradas durante el primer semestre de 2025, con corte al 30 de junio.
6. NORMATIVIDAD:	El Sistema de PQRS 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 obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. • Recibir información de la administración pública, en los términos establecidos en la ley.

	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 19

	• 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 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 análisis del comportamiento de las peticiones de los ciudadanos incluyendo derechos de petición, consultas, certificaciones, solicitudes de información, reclamos, sugerencias y felicitaciones durante el primer semestre de 2025, evidencian la continuidad de la tendencia al alza observada en el segundo semestre de 2024. En este periodo, se registró un incremento del 6,09 %, al pasar de 8.490 a 9.007 solicitudes.
En cuanto a las solicitudes atendidas a través del canal telefónico de la Entidad, se evidenció una

	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 19

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

disminución del 12% en su uso por parte de la ciudadanía. Durante el primer semestre de 2025 se atendieron 29.127 llamadas, frente a las 33.140 registradas en el segundo semestre de 2024.

Ahora, en cuanto al total de solicitudes recibidas (Derechos de petición, consultas, certificaciones, solicitudes de información, reclamos, sugerencias y felicitaciones), el canal más utilizado por los usuarios es el correo electrónico que durante el primer semestre de 2025 registró 8.316, lo que representa el 92.33% del total de solicitudes.

El segundo canal más utilizado por los usuarios fue el escrito, con 668 solicitudes equivalente al 7.42%. Este canal es utilizado por los usuarios para comunicarse con la Entidad por escrito porque prefieren no acudir a la atención telefónica o presencial.

El Portal Web fue el tercer canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía y su uso equivale al 0.26% del total de peticiones realizadas. Las solicitudes presentadas por este canal mostraron una disminución significativa respecto del segundo semestre de 2024, pues, de 1226 solicitudes presentadas, solo se presentaron 23 durante el primer semestre de 2025. De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Relación Estado Ciudadano, esta disminución en la utilización del canal digital pudo ser ocasionada por la entrada en operación del nuevo gestor documental de la Entidad GeDeSS, su periodo de estabilización y la interacción con el Portal Web. Se debe recalcar que, el portal es el canal utilizado por aquellos usuarios que desean realizar sus solicitudes de forma autónoma y sin necesidad de comunicarse con un agente de atención al usuario.

Finalmente, a la fecha de emisión del presente informe, no se presentaron solicitudes por fax durante el primer semestre de 2025, lo que refleja que este canal no fue utilizado por los usuarios de la Superintendencia de Sociedades.

Estos datos reflejan la preferencia de la ciudadanía por el correo electrónico y el canal escrito como medios principales de comunicación con la Superintendencia. En comparación con el segundo semestre de 2024, se observa un aumento en el uso del correo electrónico como canal de comunicación, seguido por el canal escrito. Por su parte, el portal web registró una disminución significativa en su utilización, con una caída del 98% durante el primer semestre de 2025 frente al semestre anterior.

En relación con las respuestas a las peticiones, y según la información suministrada por el Grupo de Relación Estado Ciudadano, el 43.3% de estas fueron resueltas dentro de los términos establecidos por la ley; el 29,3% fueron atendidas de forma extemporánea; y el 5% aún se encuentran en trámite, dentro del plazo legal de respuesta. Por otra parte, no se encontró registro de respuesta para el 12.3% de las solicitudes.

Respecto de los derechos de petición de carácter jurisdiccional, estos corresponden al 10.05%. Sin

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

embargo, se debe aclarar que, frente a esta tipología, no 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 presentan los requerimientos radicados y tramitados por la Entidad durante el primer semestre de 2025, clasificados por tipología, canal de ingreso y asunto o trámite. Esta información fue analizada con el propósito de observar el comportamiento de las distintas áreas frente a las peticiones de la ciudadanía, las cuales son recibidas, clasificadas y asignadas a la dependencia correspondiente para su atención, con el fin de garantizar una respuesta integral a la ciudadanía.

1. NÚMERO TOTAL DE PETICIONES (PQRSD) RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE DE 2025.

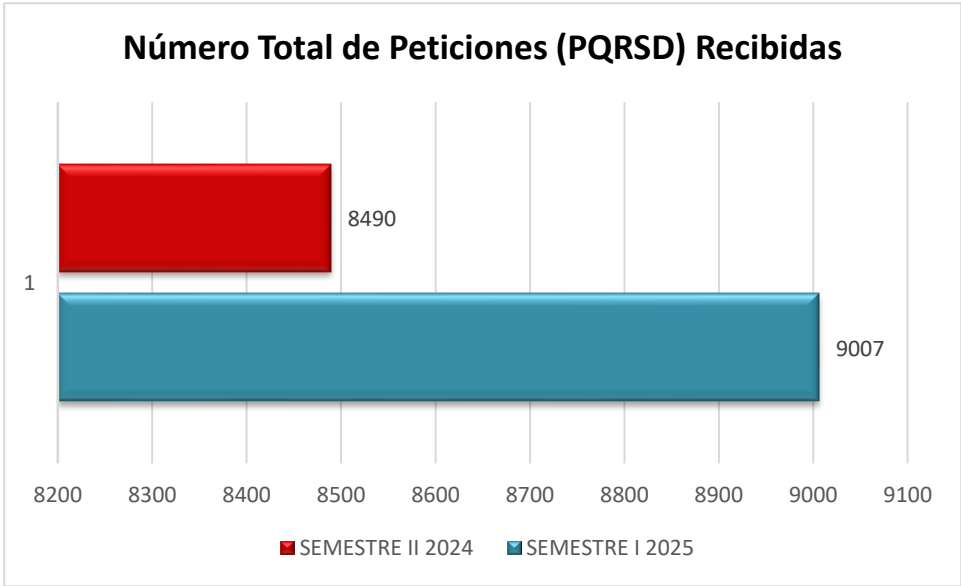


Gráfico 1 - Número Total de Peticiones

La información suministrada por el Grupo de Relación Estado Ciudadano indica un aumento en las peticiones recibidas en el primer semestre de 2025 comparado con el segundo semestre de 2024.

En el primer semestre de 2025 se recibieron 9007 peticiones, mientras que, en el segundo semestre de 2024 se recibieron 8.490, lo que representa un aumento de 517 peticiones que corresponde al porcentaje de aumento del 6.09%, calculado así:

$$((9007-8490) / 8490) \times 100 = 6.09\%$$

Este aumento podría deberse a varios factores, como:

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

- 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 y el canal escrito.

2. NÚMERO DE SOLICITUDES POR MEDIO DE ENVÍO PRIMER SEMESTRE DE 2025

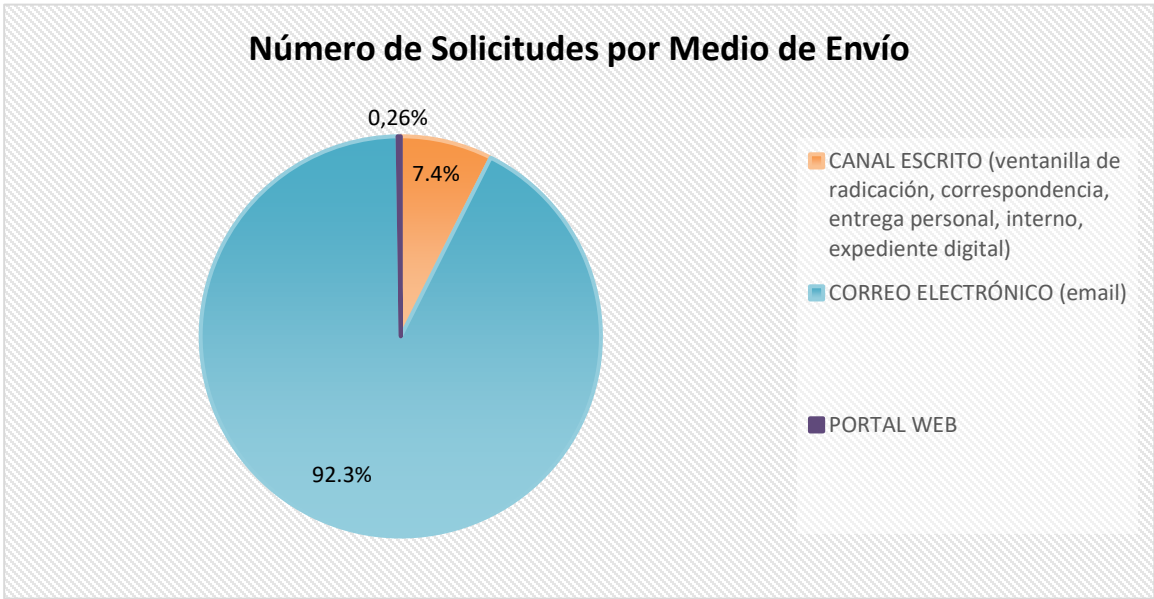


Gráfico 2 - Número De Solicitudes Por Medio De Envío.

Según los datos proporcionados, el canal de envío más utilizado para realizar solicitudes fue el correo electrónico, con un 92.33%. El segundo canal más utilizado fue el canal escrito, que incluye la ventanilla de radicación, la correspondencia, la entrega personal y el expediente digital, equivalente al 7.42% y el Portal Web representa tan solo el 0.26% de las solicitudes.

Estos datos indican que los ciudadanos prefieren el correo electrónico para realizar solicitudes, siendo el canal más utilizado, ya por su fácil acceso y porque permite adjuntar documentos.

El Portal Web presentó una disminución del 98% en su utilización pasando del 14,44% en el segundo semestre de 2024 a un 0.26% durante 2025, dada la entrada a producción del nuevo gestor documental GeDeSS, impactando el número de solicitudes que se radican a través de este canal.

Finalmente, el fax no se utiliza para enviar solicitudes.

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

3. NÚMERO DE SOLICITUDES POR TIPO DE SOLICITANTE.

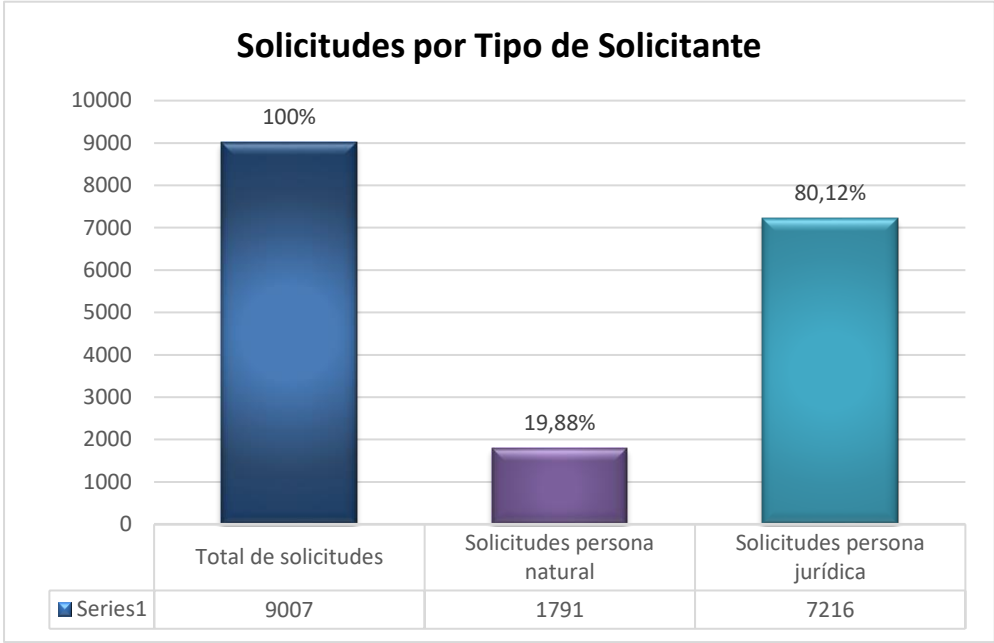


Gráfico 3 - Solicitudes por Tipo de Solicitante.

Podemos observar que, del total de 9.007 solicitudes presentadas a la Superintendencia de Sociedades, las personas jurídicas presentaron 7.216 peticiones, siendo las que presentan la mayoría de las solicitudes, con un 80.12%, mientras que las personas naturales presentaron 1.791 peticiones equivalentes al 19.88%.

La información indica 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.

4. NÚMERO 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 2025, se validó que se recibieron 9.007 radicados en la Entidad.

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

Se realizó la tabulación de las solicitudes recibidas por asunto o trámite así:

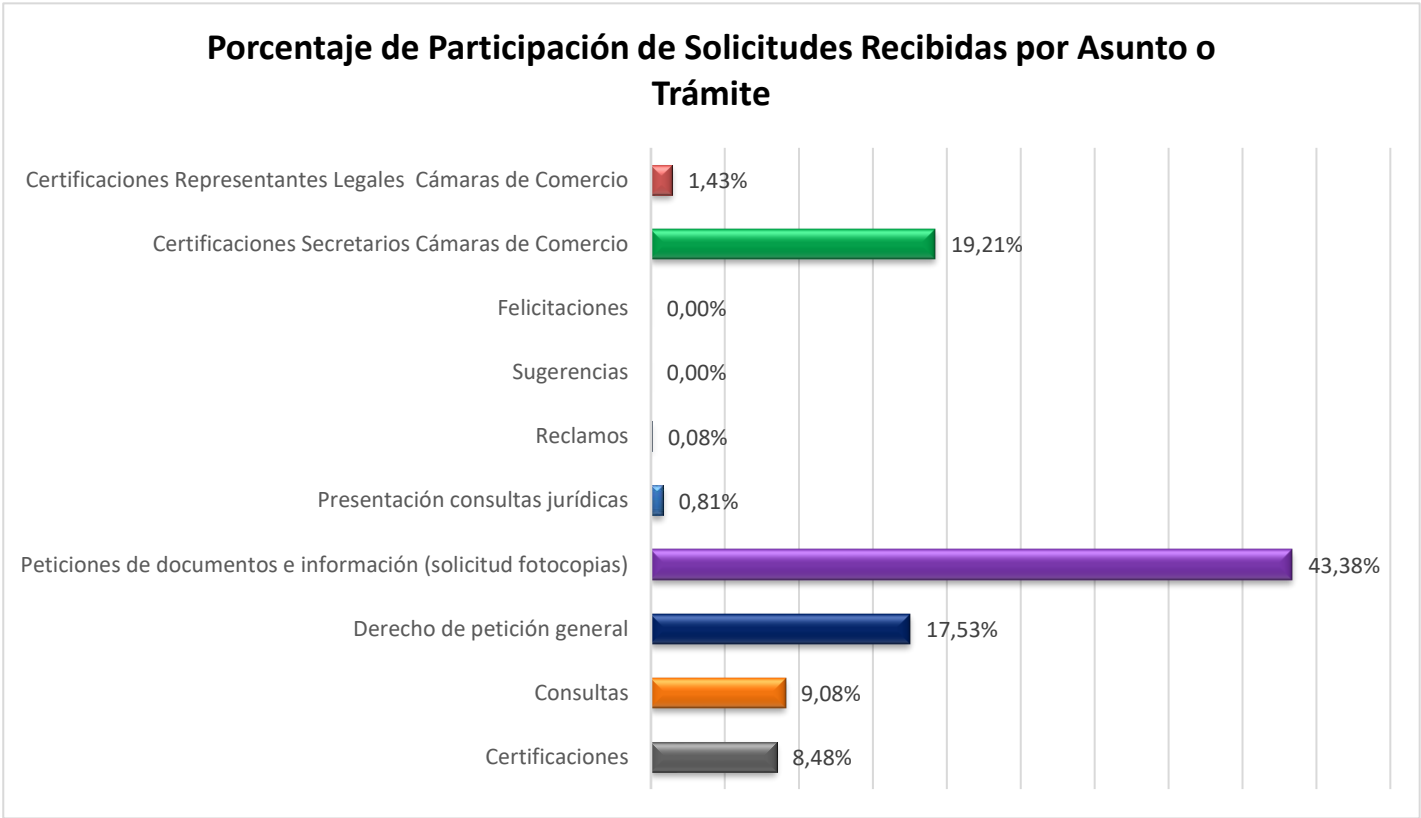


Gráfico 4 – Porcentaje de Participación de las Solicitudes Recibidas por Asunto o Trámite.

De acuerdo con los datos proporcionados, las peticiones de documentos e información (solicitud fotocopias) fue el trámite más solicitado, con un total de 3.907 equivalentes al 43.38%. Le siguen las certificaciones de secretarios de Cámaras de Comercio que fue el segundo trámite más solicitado, con 1.730 equivalentes al 19.21%. En tercer lugar, los derechos de petición general fue otro de los trámites más solicitados con 1.579 equivalente al 17.53%.

El trámite menos solicitado son los Reclamos con un porcentaje del 0.08% respectivamente.

Durante el primer semestre de 2025 no se presentaron Sugerencias o Felicitaciones.

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

5. TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS MENSUALMENTE EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2025.

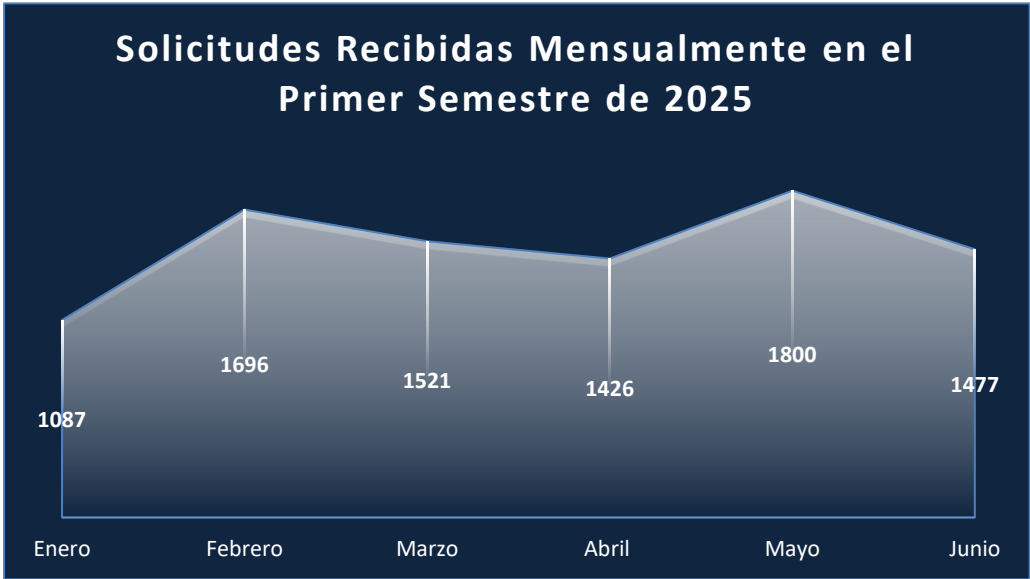


Gráfico 5 - Solicitudes Recibidas Mensualmente en el Primer Semestre de 2025.

Realizada la consolidación de la información, se relacionan los valores de las solicitudes entre los meses de enero y junio de 2025. Se observa que el valor máximo de solicitudes se registró en el mes mayo con 1.800 requerimientos y que el valor mínimo se registró en enero con 1087 tramites.

6. ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

El canal de atención telefónico durante el primer semestre de 2025 recibió un total de 29.127 llamadas lo que refleja una disminución del 12% en su utilización por parte de los usuarios frente a lo presentado en el segundo semestre de 2024 que correspondió a 33.140 llamadas.

De acuerdo con la información proporcionada, en promedio se recibieron 4.854 interacciones mensuales. Sin embargo, el valor más alto se presentó en el mes de abril con 6.549 llamadas y el más bajo en el mes de enero con 3.897 llamadas, tal y como se muestra a continuación:

	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 19

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

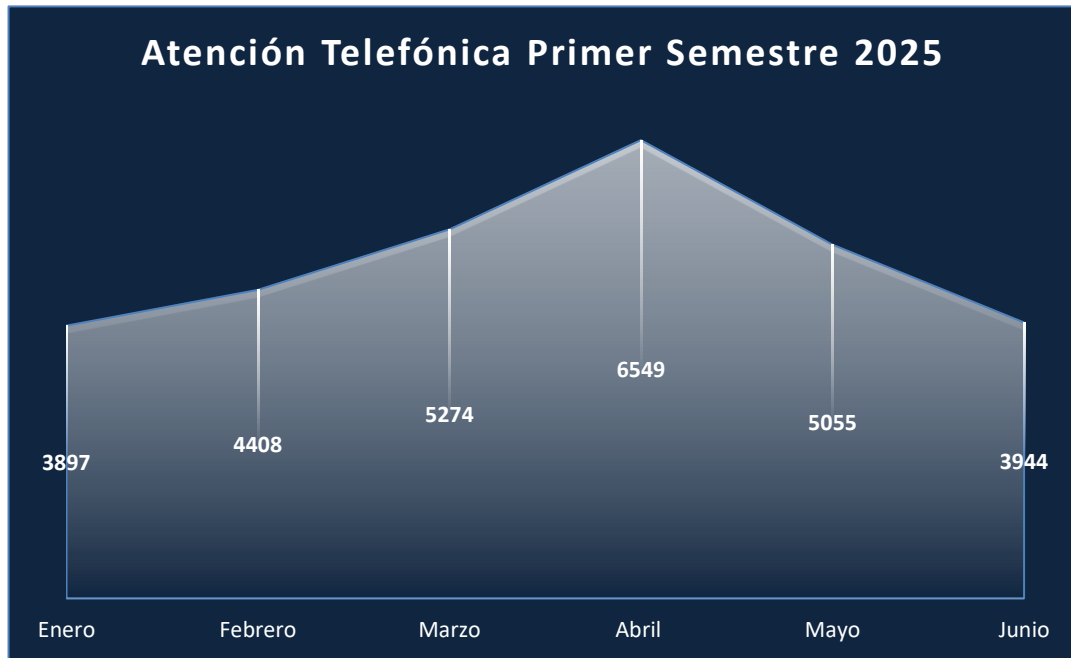


Gráfico 6 - Atención Telefónica Primer Semestre 2025.

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.

Si bien durante el primer semestre de 2025 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, inclusive, aún más que el Portal Web, de ahí la importancia de 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.

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

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

6.1. LLAMADAS ATENDIDAS EN EL CENTRO DE CONTACTO

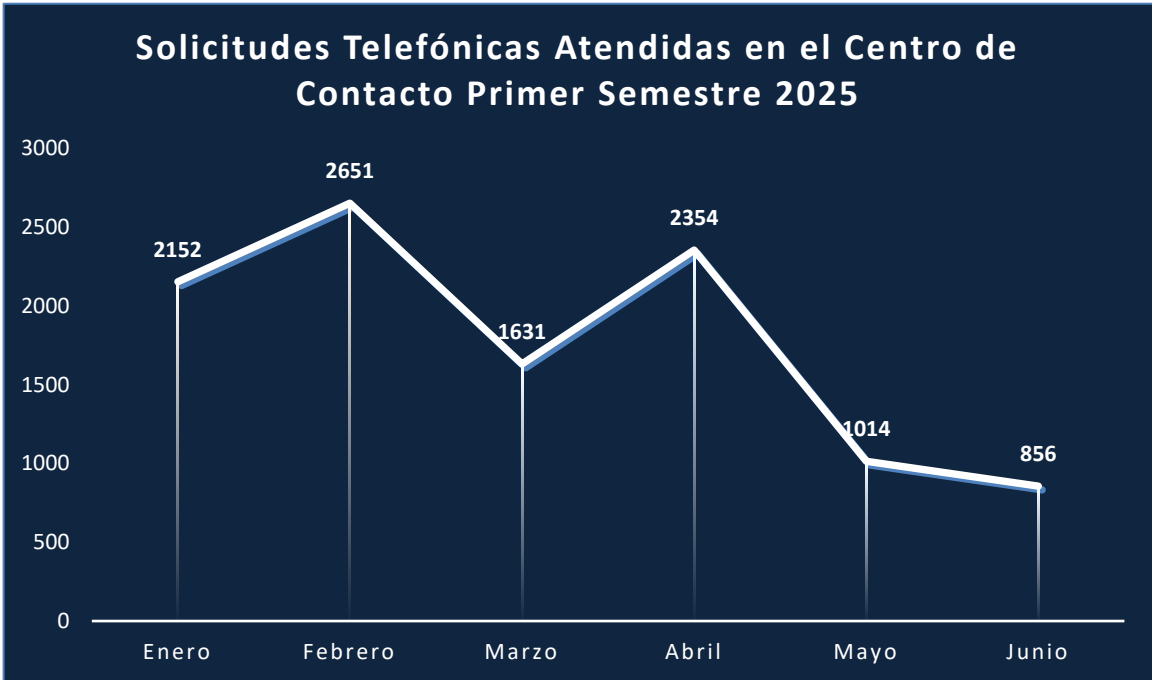


Gráfico 7 - Solicitudes Telefónicas Atendidas en el Centro de Contacto Primer Semestre 2025

Del total de 29.127 llamadas recibidas en el primer semestre de 2025 se atendieron a través del centro de contacto 10.658, las cuales se encuentran discriminadas mensualmente como se muestra en el gráfico 7, del que se puede observar que el mes con mayor afluencia fue febrero con 2.651 llamadas y el mes con menos recurrencia de llamadas fue junio con 856.

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

En cuanto a la atención presencial, para el primer semestre de 2025, se atendieron 1026 solicitudes por parte del Grupo de Relación Estado-Ciudadano, siendo este el canal preferido por los usuarios que necesitan una atención más personalizada.

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

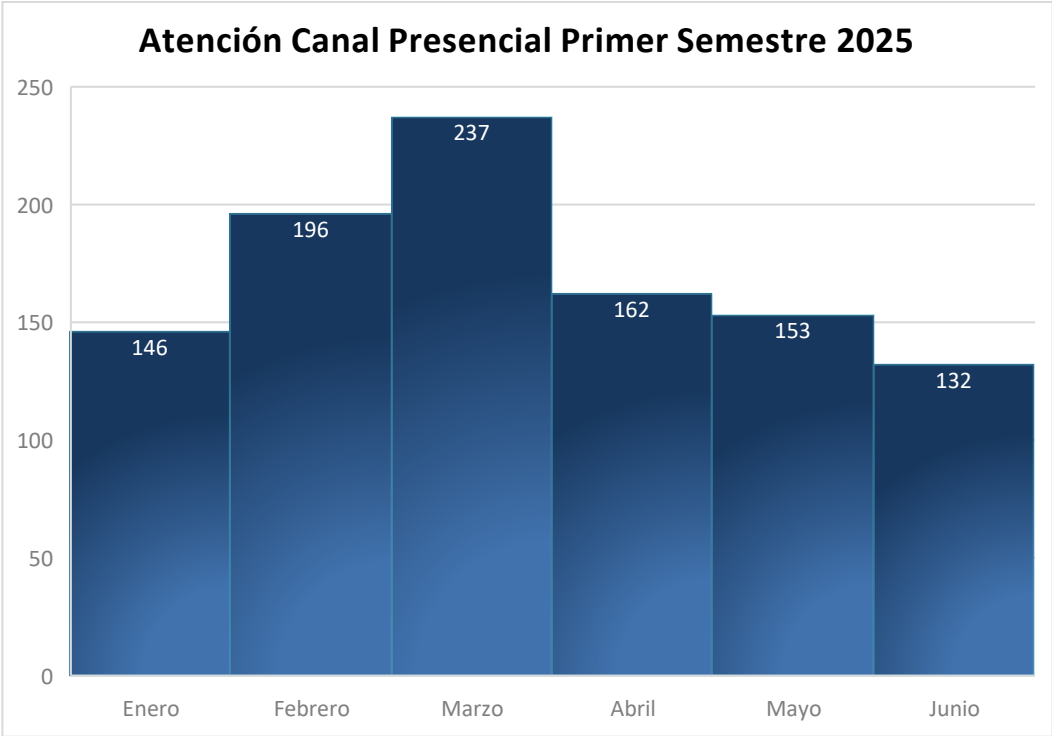


Gráfico 8 - Atención Canal Presencial Primer Semestre 2025.

La atención presencial es atendida por los agentes profesionales del centro de contacto y corresponde al segundo nivel de atención, el cual atiende 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.

Durante el primer semestre de 2025 se atendieron a través del canal presencial 1.026 solicitudes, las cuales se encuentran discriminadas mensualmente como se muestra en el gráfico 8, del que se puede observar que el mes con mayor afluencia fue marzo con 237 consultas y el mes con menos afluencia de público fue junio con 132.

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.

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

8. QUEJAS Y DENUNCIAS (PQRSD) REPORTADAS POR EL GRUPO DE INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA PRIMER SEMESTRE AÑO 2025.

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 del Grupo de Instrucción Disciplinaria, durante el segundo semestre de 2024 y el primer semestre de 2025:

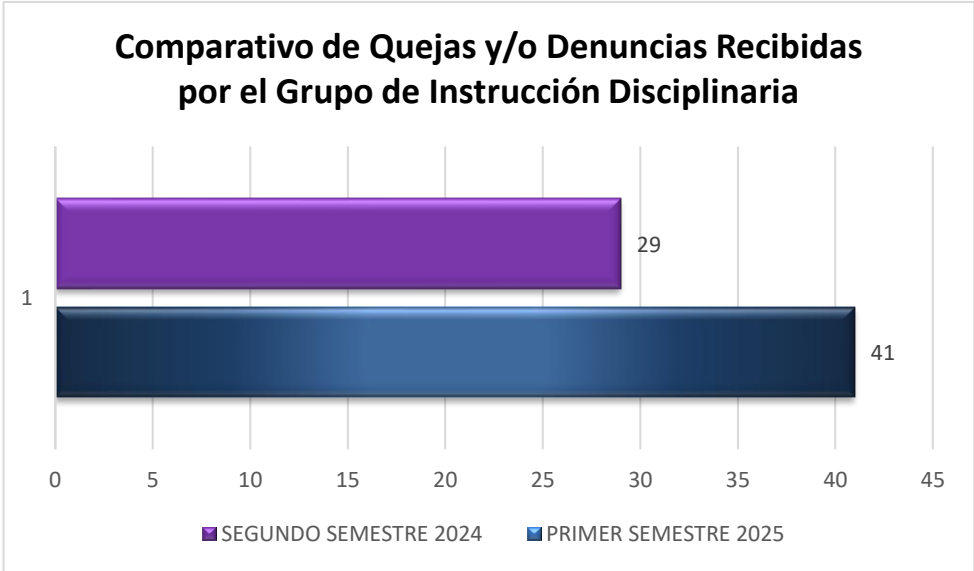


Gráfico 9 - Quejas y Denuncias (PQRSDD) Reportadas por el Grupo de Instrucción Disciplinaria

En el gráfico anterior, se observa que el número de quejas y denuncias radicadas por correo electrónico en el primer semestre de 2025 aumentó frente al número de quejas y denuncias radicadas en el segundo semestre de 2024. Esta diferencia de 12 radicados representa un incremento del 41.38%.

Además, es importante tener en cuenta que el incremento se produjo en un período de seis meses, lo que significa que se recibió un promedio aproximado de 7 quejas o denuncias por mes, en el primer semestre. Este aumento puede darse por varios factores, como la divulgación de los canales de los que dispone la Entidad para realizar este tipo de denuncias por parte de la ciudadanía.

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

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

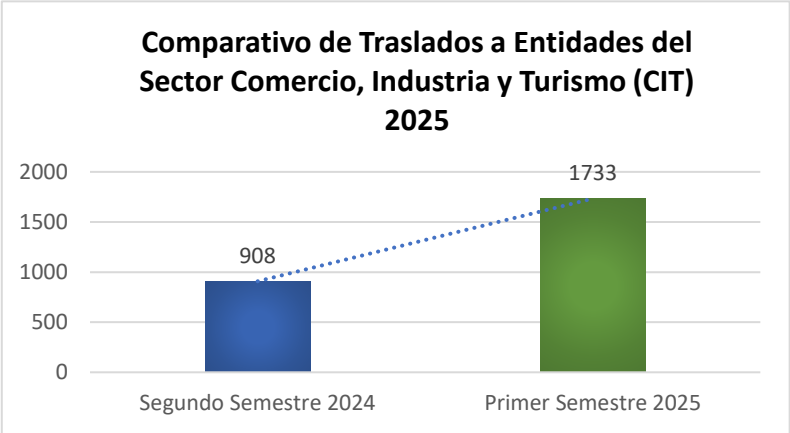


Gráfico 10 – Comparativo Traslados a Entidades del Sector Comercio, Industria y Turismo (C.I.T.)

En general, se observa un aumento del 90.86% en el número de traslados al Sector C.I.T. en el primer semestre de 2025 respecto al segundo semestre del 2024.

A continuación, se muestra el número de Traslados mensuales a Entidades del Sector Comercio, Industria y Turismo (C.I.T.) durante el primer semestre de 2025.

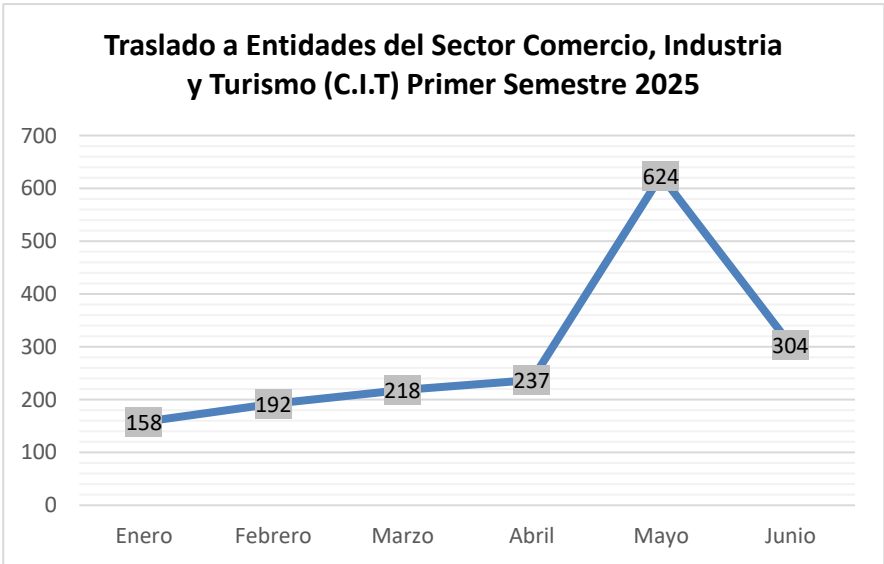


Gráfico 11 – Número de Traslados mensuales a Entidades del Sector Comercio, Industria y Turismo (C.I.T.)

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

En cuanto a la distribución mensual de los traslados, se establece que tuvo una demanda variable durante el primer semestre de 2025. Los meses de mayor demanda fueron mayo y junio, con 624 y 304 traslados, respectivamente. Los meses de menor demanda fueron enero y febrero, con 158 y 192 traslados, respectivamente.

10. OPORTUNIDAD DE LAS SOLICITUDES ATENDIDAS.

Durante el primer semestre del año 2025, las solicitudes atendidas se clasifican en: Respuesta dentro del término, respuesta extemporánea, por gestionar en término de respuesta y requerimientos en los que no se encontró respuesta.

Conforme a la anterior clasificación, a continuación, se presenta el análisis de las cifras que representan la resolución de las peticiones:

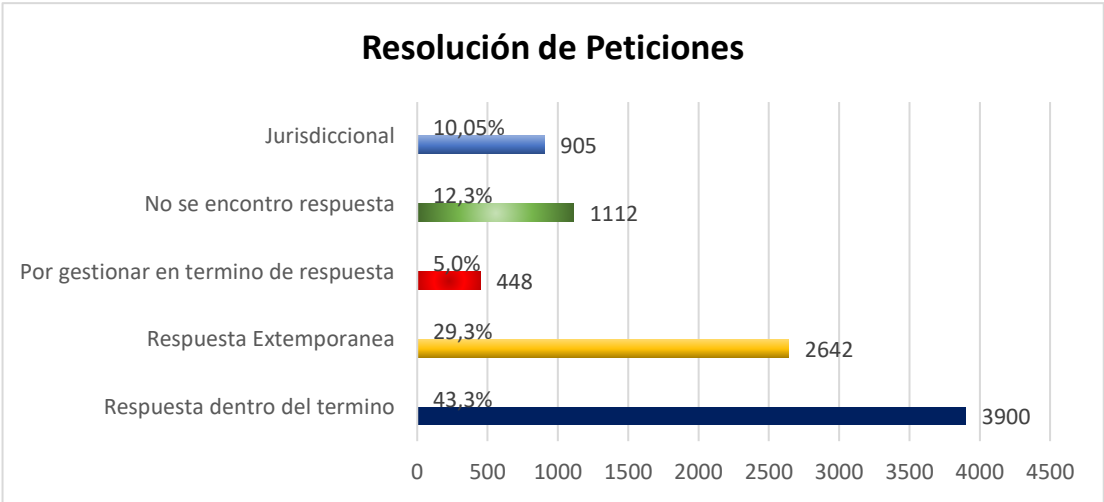


Gráfico 12 – Resolución de peticiones

Como se puede observar en el gráfico 12, durante el primer semestre del 2025 se realizaron un total de 9.007 solicitudes, frente a las cuales:

- Se resolvieron en término 3.900 solicitudes, equivalente al 43.3%
- De forma extemporánea se resolvieron 2.642 radicados equivalentes al 29.3%
- 905 solicitudes corresponden a las peticiones en materia jurisdiccional que equivalen al 10.05%
- Se encuentran por gestionar 448 solicitudes que están dentro del término de respuesta, equivalentes al 5% y

	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 19

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

- No se encontró respuesta de 1.112 solicitudes equivalente al 12.3%.

Ahora bien, es necesario aclarar que respecto de los derechos de petición de carácter jurisdiccional, no le 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.

11. 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.

8. RECOMENDACIONES

- Debido al incremento en el número de peticiones (PQRSD) presentadas ante la Entidad durante el primer semestre de 2025 equivalente al 6.09% frente al segundo semestre de 2024 y teniendo en cuenta que estas se presentan en su mayoría a través del correo electrónico, es necesario continuar fortaleciendo los canales virtuales para garantizar la atención y la respuesta oportuna a los ciudadanos.
- 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.

	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 19

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 mayo, por lo que es pertinente priorizar los recursos para atender las solicitudes que se presenten en los meses en que se evidencie un alza en las solicitudes efectuadas por la ciudadanía, para evitar demoras en su resolución.
4. Ante el aumento del 41.83% en el número de quejas y denuncias radicadas reportadas por el Grupo de Instrucción Disciplinaria en el primer semestre de 2025, la Entidad debe evaluar si se están atendiendo de manera adecuada y oportuna. De igual forma, se recomienda continuar con la capacitación a los funcionarios y a los ciudadanos sobre los mecanismos y canales de los que disponen, para realizar sus denuncias.
5. Ante la cifra de respuestas dadas de manera extemporánea a las solicitudes equivalente al 29.3%, es necesario que la Entidad evalúe los mecanismos tendientes a superar las dificultades, que impiden dar respuesta de manera oportuna.
6. Por cuanto se identificó que el 12.3% de las solicitudes no han sido resueltas, es importante que la Entidad tome las medidas necesarias para que las peticiones de la ciudadanía sean atendidas en su totalidad.
7. Teniendo en cuenta que el fax ya no es utilizado por los usuarios de la Superintendencia de Sociedades, se debe considerar excluir este canal.

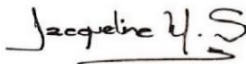
9. CONCLUSIONES

1. Las peticiones de los ciudadanos (Derechos de petición, consultas, certificaciones, solicitudes de información, reclamos, sugerencias y felicitaciones), se ha incrementado en 6.09% pasando de 8.490 en el segundo semestre de 2024 a 9.007 solicitudes en el primer semestre de 2025.
2. El uso de los canales digitales disminuyó notoriamente, específicamente el Portal Web de la Entidad que, para el primer semestre de 2025 únicamente reportó 23 solicitudes, lo que equivale al 0.26% del total de las solicitudes allegadas a la Entidad. Esto se presentó en razón a la estabilización del nuevo sistema de gestión documental de la Entidad GeDeSS y su interacción con el Portal Web.
3. La utilización del canal telefónico por parte de la ciudadanía aumentó en un 12%. Una vez más, 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.
4. Para el primer semestre de 2025, 668 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 atiende asuntos como orientación en temas

	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 19 de 19

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.

- 5. Los trámites más solicitados por la ciudadanía fueron: las peticiones de documentos e información (43.38%), las certificaciones de secretarios de Cámaras de Comercio (19.21%) y los derechos petición general (17.53%).
- 6. El número de quejas y denuncias radicadas por correo electrónico y recibidas por el Grupo de Instrucción Disciplinaria en el primer semestre de 2025, aumentó frente a las radicadas en el segundo semestre de 2024 en un 41.38%.
- 7. Durante el primer semestre de 2025 se presentó un aumento en el uso del canal telefónico, por lo que se debe resaltar que este medio de comunicación con la Entidad sigue siendo importante y ampliamente usado, de ahí que se debe garantizar que el canal telefónico pueda responder adecuadamente a la demanda de los ciudadanos.
- 8. Se presenta un aumento del 91% en el número de traslados al sector C.I.T. en el primer semestre de 2025 respecto al segundo semestre de 2024.
- 9. Se resolvieron en término 3.900 solicitudes equivalentes al 43.3%, de forma extemporánea se resolvieron 2.642 radicados equivalentes al 29.3%, se están gestionando 448 respuestas que se encuentran dentro del término equivalentes al 5% y finalmente no se encontró respuesta de 1.112 solicitudes equivalente al 12.3%. En cuanto a los derechos de petición de carácter jurisdiccional, estos corresponden a 905 equivalente al 10.05%.

10. RESPONSABLES DEL INFORME O SEGUIMIENTO		
Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Jaqueline Murillo Sanchez	Jefe Oficina de Control Interno	
Rocío Pedrozo Ulloa	Profesional Universitario	
Victor Alfonso Romero Ballesteros	Profesional Especializado	