



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**



Al contestar cite el No. 2017-01-526753

Tipo: Salida Fecha: 11/10/2017 01:21:09 PM
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
Destino: 180 - OFICINA DE CONTROL INTERNO
Folios: 12 Anexos: NO
Tipo Documental: MEMORANDO Consecutivo: 548-009302

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS - PQRS- TERCER TRIMESTRE DE 2017

Grupo de Atención al Ciudadano

El grupo de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Sociedades, adscrito a la Subdirección Administrativa y a la Secretaria General, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias - PQRS recibidas y atendidas, a través de los diferentes canales de atención, para el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2017, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando una atención con calidad y con eficiencia frente al ciudadano, cumpliendo con los términos de ley y generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Con el presente informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015 para dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el segundo trimestre de 2017 en materia de cumplimiento a las PQRS.

Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQRS presentadas ante la Superintendencia durante el trimestre, discriminadas por modalidad de petición, canal de recepción, tipo de atención y dependencia que tramitó.

Se adelanta un análisis comparativo y de causas, de acuerdo al contenido de las PQRS, identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

GLOSARIO

**En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con
integridad por un País sin corrupción.**

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.



MINCIT



De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la atención integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por la Superintendencia de Sociedades, mediante resolución número 500-000209 del 17 de febrero de 2016 se define:

Derecho de Petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta de fondo, solicitudes para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. Toda acción que inicie cualquier persona ante las autoridades implica derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

La petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderá dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo a su modalidad, de la siguiente manera:

1. Solicitud de documentos o información: requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
2. Solicitud de Acceso a la Información Pública: Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
3. Consulta: las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades, en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá atenderse en un término no mayor de diez (10) días.

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con
integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia

Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

1. Aspectos Generales

1.1. Canales de Atención

La Superintendencia de Sociedades pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

1.1.1. Atención Virtual

El ciudadano podrá presentar peticiones a través del buzón de PQRS, ubicado en la página de la Superintendencia de Sociedades www.supersociedades.gov.co, como se muestra en la imagen presentada a continuación. Estas peticiones tendrán seguimiento y control a través del área de Atención al Ciudadano. Toda respuesta a una petición formulada por los ciudadanos será respondida por los servidores públicos que sean asignados para tal propósito.



1.1.2. Atención Presencial

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

Para recibir información, podrán acercarse a la sede principal o a las Intendencias Regionales de la Superintendencia de Sociedades. A continuación se muestra el horario, las direcciones y los teléfonos de contacto:

SEDE PRINCIPAL BOGOTA. –

Atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua
Avenida el Dorado No. 51 – 80
Teléfono Único de Contacto 2201000

INTENDENCIAS REGIONALES

Atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua

BARRANQUILLA

Centro Empresarial Torres del Atlántico
Carrera 57 No. 99 A - 65 piso Etapa 1 Torre sur. Oficina 1101
Tel: 5-3858069 / 5-3858094 / 5-3858076

BUCARAMANGA

Conjunto Natura Ecoparque Empresarial
Km. 2.176 Anillo Vial Floridablanca– Giron. Torre 3 / Oficina 352
Tel: 7-6781541

CALI

Calle 10 No. 4 – 40, Piso 2 Oficina 201. Edificio Bolsa de Occidente
Tel: 2- 6880404

CARTAGENA

Carrera 7 No. 32-39 Piso 2 Edificio Torre del Reloj
Tel: 6642429

MANIZALES

Calle 21 No. 22 - 42 Piso 4
Tel: 6-8847987

MEDELLÍN

Carrera 49 No. 53-19 Pasaje Comercial Bancoquia piso 3
Tel: 4-3506000

SAN ANDRÉS

**En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con
integridad por un País sin corrupción.**

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

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

1.1.3. Medio escrito

El ciudadano puede solicitar información, presentar inquietudes, derechos de petición, quejas o reclamos, mediante comunicación escrita que podrá ser radicada en las instalaciones de la sede de Bogotá de las Intendencias Regionales de la Superintendencia de Sociedades, en los horarios anteriormente mencionados.

1.1.1. Atención Telefónica

El ciudadano podrá registrar su PQRS llamando a la línea única de atención (57+1) 220 10 00 donde un agente de servicio recibirá la información y la radicará en el buzón de PQRS, disponible en la página web de la Entidad, para su respectivo trámite. Así mismo, podrá presentar una queja anónima, marcando la opción 4.

2. Tipología del usuario

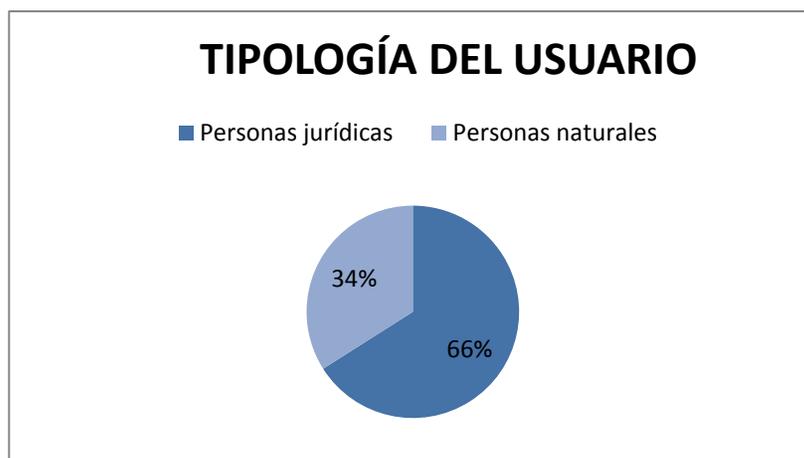
Para el análisis de la información, las PQRS se han agrupado en dos tipos de solicitantes (personas naturales y personas Jurídicas), observándose un mayor número de PQRS presentadas por las personas jurídicas, como se muestra en la siguiente tabla y gráfico:

Tipología del usuario	Total General	Porcentaje
Personas jurídicas	2021	66%
Personas naturales	1019	34%
Total General	3.040	100%

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia



3. Canales de atención utilizados y tipos de peticiones

En el tercer trimestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue la ventanilla de radicación (atención presencial) con un 38%, seguido por el correo electrónico (atención virtual) con una representación del 26%, el correo físico (medio escrito) con 20% y la radicación mediante el módulo de PQRS con un 15% (atención virtual). No se recibieron peticiones por el canal telefónico ni por el servicio de fax.

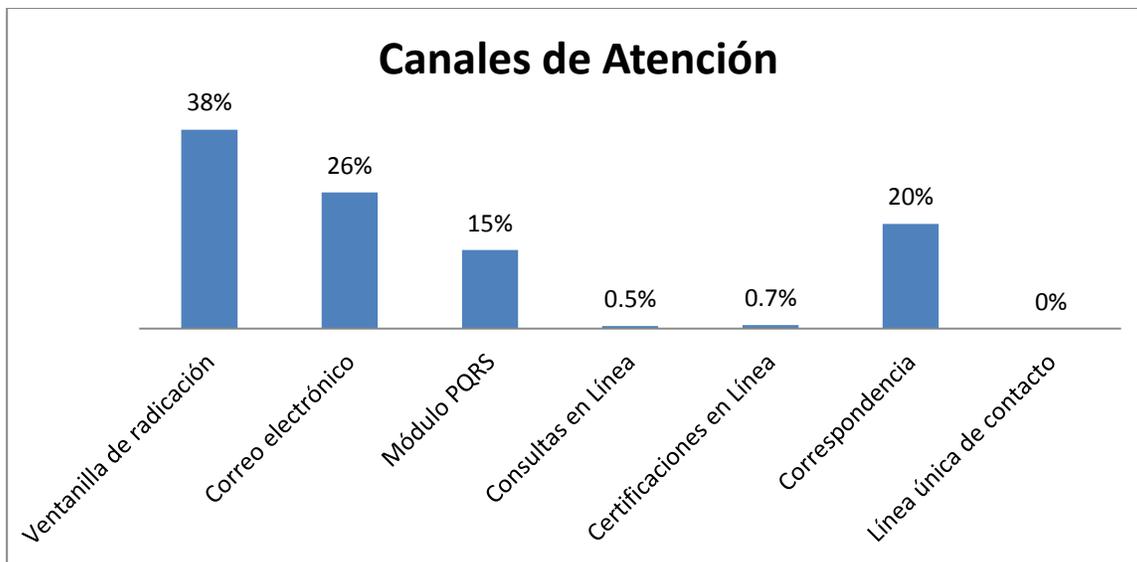
La Superintendencia de Sociedades, entre los meses de julio y septiembre, con el fin de facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Entidad, implementó en su portal web dos trámites en línea: las certificaciones en línea del estado de sociedades y las consultas en línea, las cuales tuvieron un porcentaje de utilización inferior a 1%. Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

	Atención presencial	Atención virtual				Medio escrito	Atención Telefónica	Total general
	Ventanilla de radicación	Correo electrónico	Módulo PQRS	Consultas en Línea	Certificaciones en Línea	Correspondencia	Línea única de contacto	
Total	818	559	331	12	16	440	0	2.176
Porcentual	38%	26%	15%	0,5%	0,7%	20%	0%	100%

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

A continuación se muestra gráficamente la utilización de los canales de atención:



En la tabla siguiente, se detalla la radicación de solicitudes por trámite y por canal de atención:

Trámite	Código Tramite	Ventanilla de radicación	Correspondencia	Correo electrónico	Módulo PQRS	Consultas en Línea	Certificaciones en Línea	Total General
Certificaciones	90000	73	44	127	0	0	16	260
Petición de consulta	97000	0	0	0	0	0	0	0
Petición General	92000	368	144	77	137	0	0	726
Peticiones de documentos e información (solicitud fotocopia)	99000	288	204	219	59	0	0	770
Consultas	8001	89	48	136	113	0	0	386
Consultas	8002	0	0	0	0	12	0	12
Quejas	94000	0	0	0	0	0	0	0
Reclamos	94001	0	0	0	21	0	0	21
Sugerencias	94002	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL		818	440	559	331	12	16	2176

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

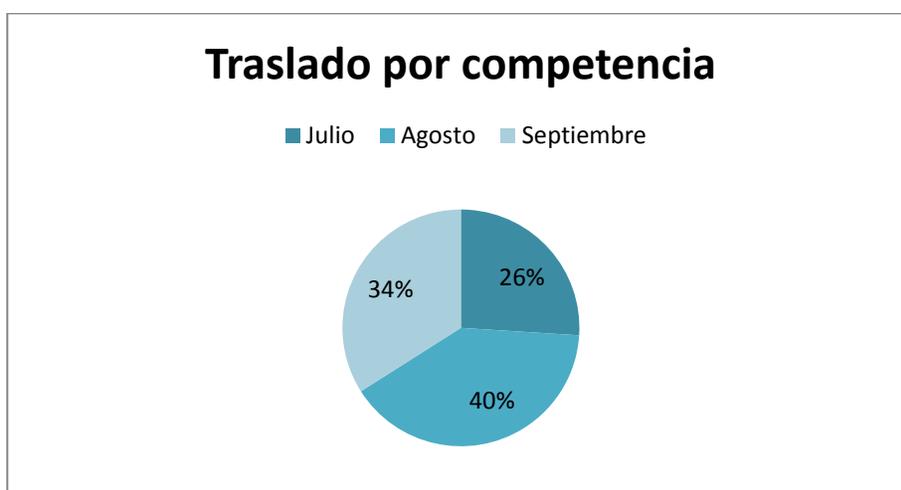
Como se aprecia en la tabla anterior, de las 2.176 radicaciones presentadas ante la Entidad en el tercer trimestre de la presente vigencia, no se presentó ninguna queja.

Es preciso indicar que el Sistema de Gestión Documental, reporta que durante el presente trimestre se radicaron 15 reclamaciones, bajo el código 94000 de quejas. Sin embargo, el trámite que se surtió para su respuesta fue de reclamación, dado que se trataba de manifestaciones de insatisfacción por incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

De otra parte, es preciso indicar que el reporte del Sistema de Gestión Documental, arroja tres radicaciones adicionales a las relacionadas de QRS del cuadro anterior, las cuales no fueron tenidas en cuenta en los datos suministrados, por ser pruebas de funcionalidad del aplicativo de la siguiente manera: (1) queja de pruebas, (1) reclamación de prueba y (1) sugerencia de prueba.

Así mismo, ingresaron 252 radicaciones con código de PQRS, las que una vez evaluadas correspondían a traslados por competencia, los cuales no se tuvieron en cuenta dentro del cuadro anteriormente mencionado, al ser escritos que fueron trasladados en término a las entidades competentes.

De igual forma, en el tercer trimestre se radicaron con el código de traslado por competencia, 869 documentos, siendo el mes de agosto el de mayor volumen de traslados, como se evidencia en la siguiente gráfica:



En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad No. 1 en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia

De los 869 traslados realizados por el grupo de Atención al Ciudadano, acorde con el registro del Sistema de Gestión Documental, un 89% corresponde a peticiones presentadas por personas jurídicas, mientras que un 11% corresponde a personas naturales.



4. Detalle de las Quejas, Reclamos, Sugerencias – QRS – Ley 1712 de 2014 y Decreto 102 de 2015

Reclamos:

Se presentaron 21 reclamos, por los siguientes motivos:

Convocatoria Auxiliares de la Justicia: Dos (2) reclamos por imposibilidad de realizar la inscripción en la convocatoria de auxiliares de la justicia.

Página Web: Cuatro (4) reclamos por imposibilidad de acceder a la página web.

Baranda Virtual: Un (1) reclamo por falla en la Baranda Virtual.

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad No. 1 en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

Diligenciamiento Informe 42: Ocho (8) reclamos por complicación en la presentación del informe 42 por el STORME.

Peticiones: Dos (2) reclamos por inasistencia a una petición.

Crédito de vivienda: Un reclamo (1) por imposibilidad de realizar los pagos de crédito de vivienda adquiridos con la Superintendencia de Sociedades.

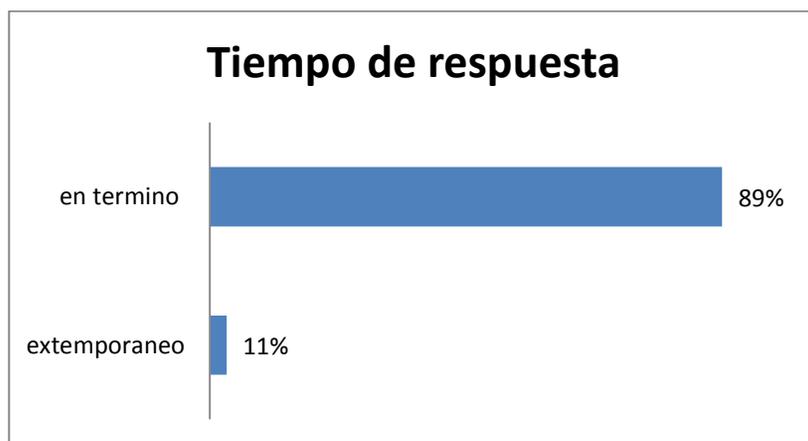
Radicación el Línea: Un reclamo (1) por la imposibilidad de acceder a la página para radicar una solicitud de conciliación en línea.

Sugerencias:

Se presentó una (1) sugerencia donde indican la posibilidad de cambiar la palabra normatividad por normativa o norma, en el link del portal web.

5. Tiempos de respuesta a PQRSD

La entidad tiene un porcentaje del 89% en el cumplimiento de los términos de ley en las respuestas a las PQRS, frente a un 11% que fueron tramitadas fuera del término establecido



Al ingresar a los siguientes link podrá encontrar las matrices que muestran el detalle de cada PQRS, con sus tiempos de respuesta:

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad No. 1 en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia

- Para los derechos de petición de documentos e información (solicitud fotocopia) y consultas:

<http://www.supersociedades.gov.co/pqrs/Documents/PQRS/pruebas%20de%20pqrs%203%20trimestre.xlsx?Web=1>

- Para consultar las Quejas, Reclamos y Sugerencias tramitadas por la Entidad:

http://www.supersociedades.gov.co/pqrs/_layouts/15/xlviewer.aspx?id=/pqrs/Documents/PQRS/Informe%20QRS%20BIMESTRAL%20JULIO-AGOSTO%202017.xlsx

Así mismo, si desea conocer los informes mensuales de los derechos de petición de carácter general, puede consultar el siguiente link:

<http://www.supersociedades.gov.co/pqrs/SitePages/Informes-2017.aspx>

6. Acciones de mejora

Como acción de mejora se establece una campaña de invitación permanente a los ciudadanos, para que utilicen el canal virtual y a través del módulo de PQRS, presenten sus peticiones. El grupo Atención al Ciudadano, en todos los oficios de respuesta, coloca una nota informativa sobre este tema.

7. Mejoras realizadas

1. **Correos Masivos:** Se remitió a todas las sociedades comerciales registradas en la base de datos de la Entidad, un correo donde se le invitaba a utilizar el Módulo PQRS.
2. **Implementación de los links certificados en línea y consultas en línea:** La Entidad implementó en el portal web los links de certificados en línea y consultas en línea, con el fin de facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que presta la Superintendencia,

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con
integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia



SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES

12/12
MEMORANDO
2017-01-526753
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Cordialmente,

GUETTY MAGNOLLY CAYCEDO CAYCEDO
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

TRD
CC.

**En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con
integridad por un País sin corrupción.**

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia



 **MINCIT**

