



Al contestar cite el No. 2020-01-008109

Tipo: Salida Fecha: 14/01/2020 01:18:28 PM
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
Destino: 541 - ARCHIVO Anexos: NO
Folios: 12 Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-000013

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS - PQRS- CUARTO TRIMESTRE DE 2019

El grupo de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Sociedades, adscrito a la Subdirección Administrativa y a la Secretaría 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 período comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2019, 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 cuarto trimestre de 2019 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

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.

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

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

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 o de las Intendencias Regionales de la Superintendencia de Sociedades, en los horarios anteriormente mencionados.

1.1.1. Atención Telefónica

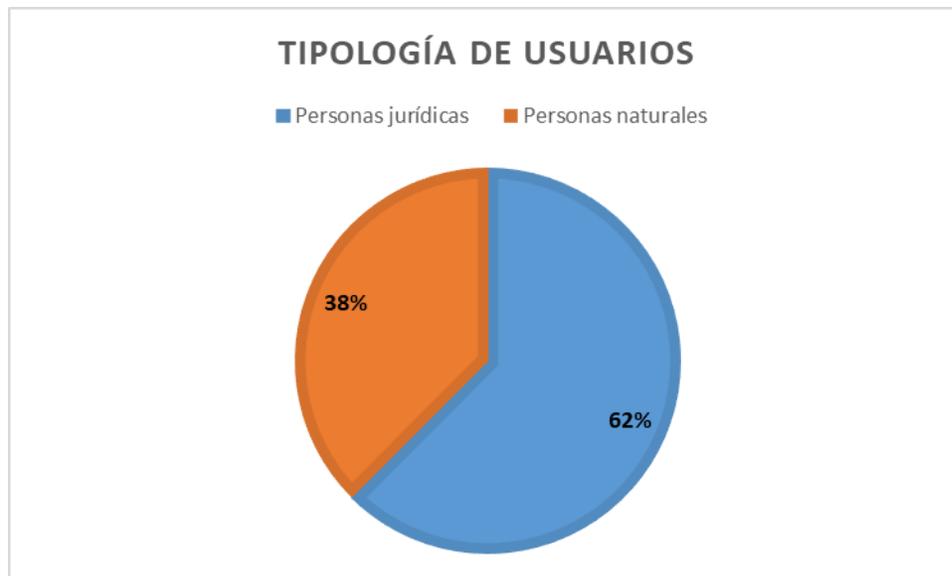


El ciudadano podrá registrar su PQRS llamando a la línea única de atención (57+1) 220 10 00 donde un agente de servicio recibirá la información y la radicará en el buzón de PQRS disponible en la página web de la Entidad, para su respectivo trámite. Así mismo, podrá presentar una queja anónima, marcando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

2. Tipología del usuario

Para el análisis de la información, las PQRS se han agrupado en dos grupos, de acuerdo a su naturaleza (personas naturales y personas jurídicas), observándose un mayor número de PQRS de personas jurídicas, como se muestra en la siguiente tabla y gráfico:

Tipología del usuario	Total General	Porcentaje
Personas jurídicas	1231	62%
Personas naturales	740	38%
Total General	1.971	100%



3. Canales de atención utilizados y tipos de peticiones

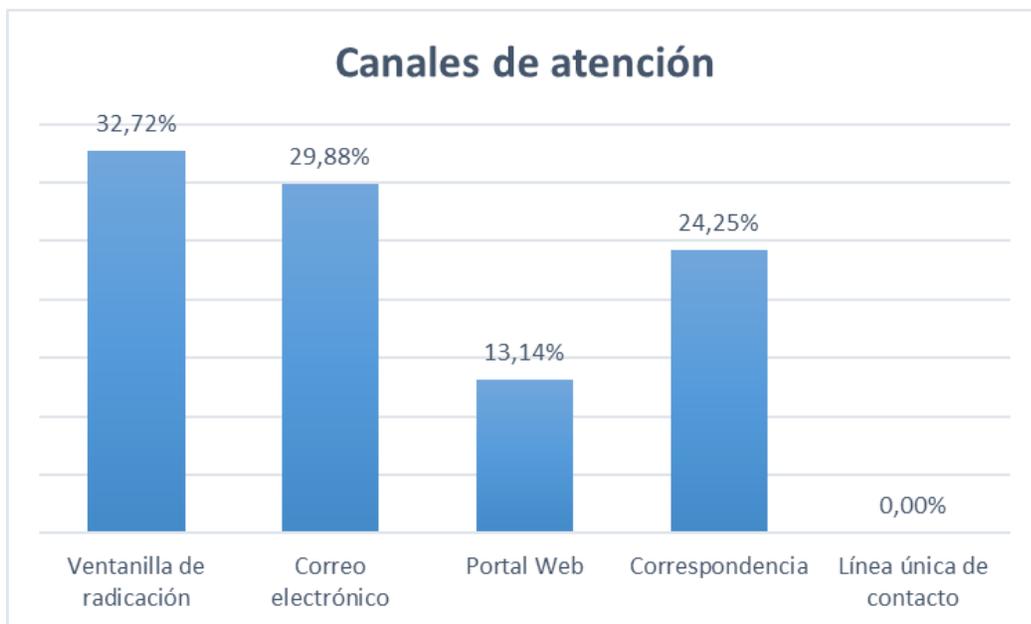


En el cuarto trimestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue la ventanilla de radicación (atención presencial) con un 32,72%, seguido del correo electrónico (atención virtual) con 29,88%, el canal correspondencia (medio escrito) con una representación del 24,25%, y el portal web con un 13,14% (atención virtual). No se recibieron peticiones por el canal telefónico, ni por el servicio de fax.

Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

Atención presencial	Atención virtual		Medio escrito	Atención Telefónica	
Ventanilla de radicación	Correo electrónico	Portal Web	Correspondencia	Línea única de contacto	Total general
645	589	259	478	0	1971
32,72%	29,88%	13,14%	24,25%	0,00%	100,00%

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	Portal Web	Total General
Certificaciones	90000	49	6	64	3	122
Petición General	92000	307	92	136	59	594
Peticiones de documentos e información (solicitud fotocopia)	99000	223	347	269	65	904
Consultas	8001	33	20	81	17	151
Consultas	8002	31	13	30	109	183
Quejas	94000	0	0	0	0	0
Reclamos	94001	1	0	8	6	15
Sugerencias	94002	0	0	1	0	1
Felicitaciones		1	0	0	0	1
TOTAL		645	478	589	259	1971

El gestor documental de la entidad tiene determinados unos códigos de radicación para las quejas, reclamos y sugerencias, los cuales corresponden a los números 94000, 94001 y 94002 respectivamente.

Durante el cuarto trimestre de 2019 fueron radicadas 134 peticiones bajo esta codificación; sin embargo, al realizar una revisión detallada de las solicitudes se concluye que quince (15) de estas corresponden a reclamaciones (dado que se trataba de manifestaciones de insatisfacción por incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad), una (1) radicación corresponde a una sugerencia y se recibió una (1) felicitación por parte de un ciudadano.

Así mismo, ingresaron 117 radicaciones con código de QRS, las que una vez evaluadas, correspondían a traslados por competencia, pruebas del sistema, o tenían otro tipo de trámite. Estas radicaciones no se tuvieron en cuenta dentro del cuadro anteriormente mencionado, al ser escritos que fueron trasladados en término a las entidades o grupos competentes.

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

Reclamos:

Se presentaron 15 reclamos, por los siguientes motivos:

1. Tres (3) reclamaciones por inconvenientes con la baranda virtual.
2. Siete (7) reclamaciones por inconformidad con el funcionamiento de la página web.
3. Una (1) reclamación por inconformidad con el soporte telefónico de apoyo judicial.



4. Una (1) reclamación por inconformidad con la atención telefónica y el funcionamiento de la página web.
5. Dos (2) reclamaciones relacionadas con el cobro de la contribución.
6. Una (1) reclamación relacionada con radicados bloqueados en la consulta de baranda virtual.

Sugerencias:

Se presentó una sugerencia relacionada con los procesos de insolvencia.

Felicitaciones:

Se presentó una felicitación por la orientación recibida en el canal presencial.

5. Quejas tramitadas por la Oficina de Control Disciplinario Interno

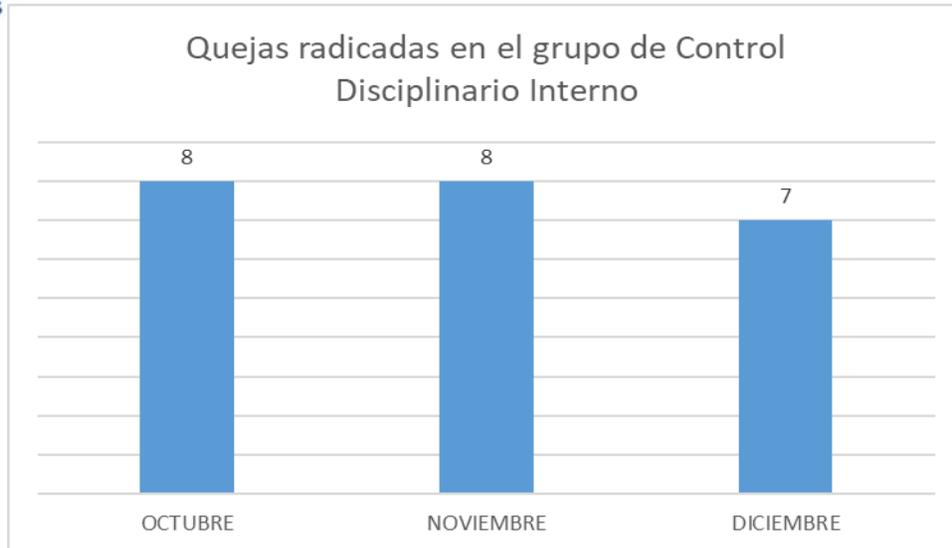
Teniendo en cuenta que la Resolución 500-000209 del 2016 define QUEJA, de la siguiente manera:

“(…) **Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad.

(…)

ARTÍCULO 17: TRÁMITE PARA LAS QUEJAS. Las quejas que se presenten contra los servidores públicos de la Entidad deberán tramitarse a través de la Oficina de Control Interno Disciplinario, dependencia que deberá informar, de manera inmediata, al peticionario sobre su recibo e informarle sobre el trámite aplicable a la petición…”

El grupo de Control Disciplinario Interno reportó que, durante el cuarto trimestre, fueron recibidas 23 quejas distribuidas de la siguiente manera:



En el siguiente link se puede visualizar en detalle el trámite de las quejas reportadas por el Grupo de Control Disciplinario Interno:

[https://www.supersociedades.gov.co/pqrs/Documents/2019/2-Quejas-control-disciplinario-\(4to%20trim%202019\).xlsx?Web=1](https://www.supersociedades.gov.co/pqrs/Documents/2019/2-Quejas-control-disciplinario-(4to%20trim%202019).xlsx?Web=1)

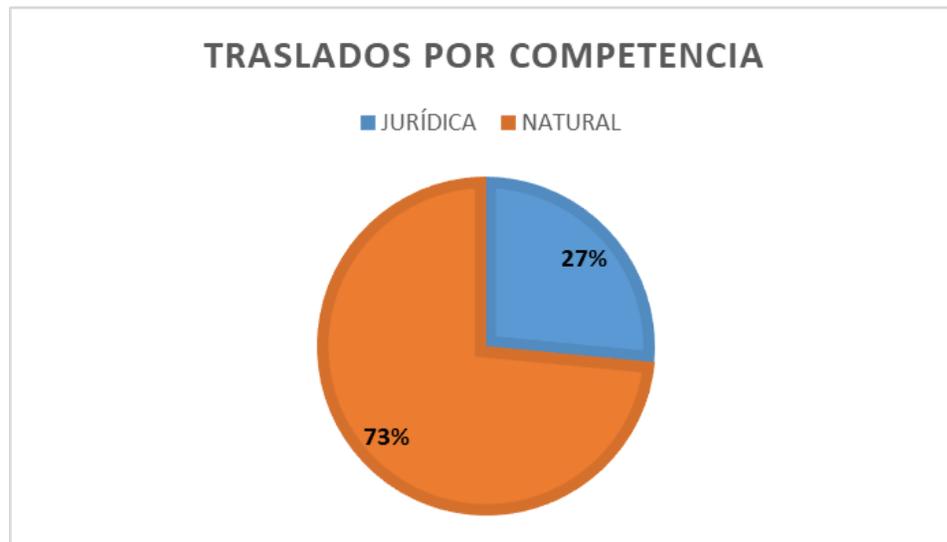
6. Traslados por competencia

En el cuarto trimestre de 2019, se radicaron con el código de traslado por competencia 758 documentos, siendo el mes de octubre el de mayor volumen de traslados, como se evidencia en la siguiente gráfica:



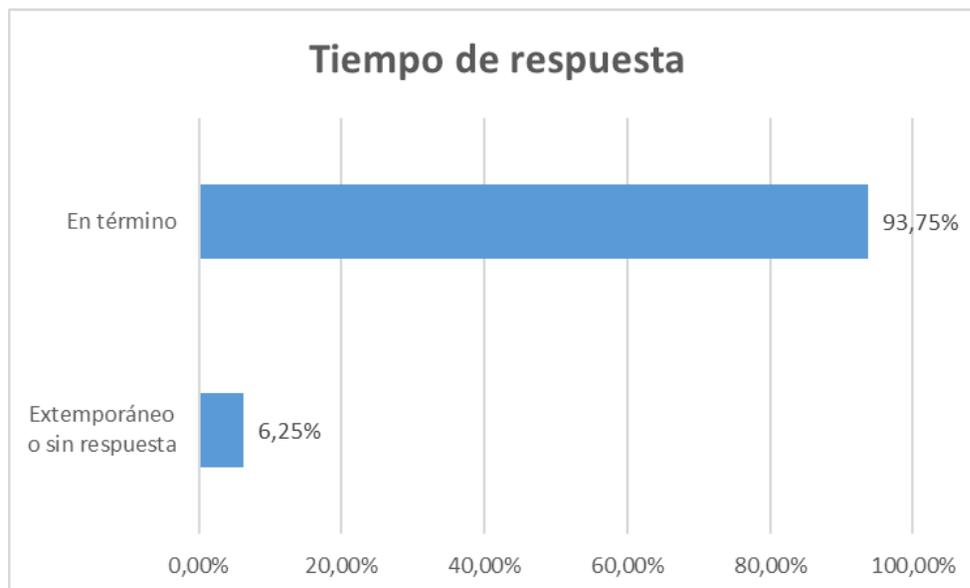


De los 758 radicados mencionados anteriormente, acorde con el registro del Sistema de Gestión Documental, un 73% fueron presentados por personas naturales, mientras que el 27% provienen de personas jurídicas.



7. Tiempos de respuesta a PQRSD

En el cuarto trimestre de 2019, se alcanzó un porcentaje del 93,75% en el cumplimiento de los términos de ley en las respuestas a las PQRS, frente a un 6,25% que fueron tramitadas fuera del término establecido.





Al ingresar al siguiente link podrá encontrar las matrices que muestran el detalle de cada PQRS, con tiempo de respuesta, para las peticiones de documentos e información (solicitud fotocopia), certificaciones y consultas, así como para consultar los reclamos y sugerencias tramitados por la entidad:

[https://www.supersociedades.gov.co/pqrs/Documents/2019/1-Definitivo-PQRS-\(4to%20trimestre%202019\).xlsx?Web=1](https://www.supersociedades.gov.co/pqrs/Documents/2019/1-Definitivo-PQRS-(4to%20trimestre%202019).xlsx?Web=1)

Si desea consultar específicamente sobre los derechos de petición de carácter general, puede consultar el siguiente link:

https://www.supersociedades.gov.co/pqrs/SitePages/Informes_PQRS_2019.aspx

8. Acciones de seguimiento

Mensualmente el grupo de Atención al Ciudadano, realiza informe sobre Derechos de Petición de carácter general (código 92000) radicados en la Entidad, en el cual se evidencia la dependencia responsable del trámite y los tiempos de respuesta, para verificar el cumplimiento de términos. Los derechos de petición de los cuales no se evidencia respuesta o que la misma es generada por fuera de término, son reportados a la Oficina de Control Interno de la Superintendencia de Sociedades.

La oficina de Control Interno de la Superintendencia de Sociedades, realiza un seguimiento permanente a los radicados PQRS, con el fin de que se tramiten correctamente y se cumplan los tiempos de respuesta.

9. Solicitudes de acceso a información pública: Código trámite 99053 “Solicitud Información Pública”

En cumplimiento al numeral 10.10 del artículo 10 del Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015, presentamos el siguiente reporte del cuarto trimestre de 2019:

No. de solicitudes recibidas	No. de solicitudes trasladadas a otra Entidad	Tiempo de respuesta	No. de solicitudes negadas
0	0	N/A	0

Cordialmente,



LUZ AMPARO MACIAS QUINTANA

Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Elaborado por: Aldemar Mendoza Cubillos – Profesional especializado Grupo de Atención al Ciudadano