



Al contestar cite el No. 2021-01-009314

Tipo: Salida Fecha: 19/01/2021 02:43:48 PM  
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL  
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241  
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO  
Destino: 541 - ARCHIVO  
Folios: 13 Anexos: NO  
Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-000024

## **INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS – PQRS– CUARTO TRIMESTRE DE 2020**

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 2020, 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 2020 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 100-004137 del 15 de mayo de 2020 se define:

*Derecho de petición de interés general:* derecho o facultad que tiene toda persona de presentar peticiones orientadas a obtener de la Superintendencia de Sociedades, dentro del ámbito de su competencia, un determinado actuar o proceder que afecta los intereses de la comunidad o colectividad, independientemente del número de personas que lo formulen.

*Derecho de petición de interés particular:* derecho o facultad que tiene toda persona de presentar peticiones orientadas a obtener de la Superintendencia de Sociedades, dentro del ámbito de su competencia, un determinado actuar o proceder en interés propio y exclusivo de quien dirige la petición.

*Derecho de petición de información:* derecho o facultad que tiene toda persona de solicitar, acceder y obtener información sobre la acción de la Superintendencia de Sociedades y, en particular a que se expida copia de documentos que reposan en la Entidad, sin perjuicio de la reserva sobre los asuntos que legalmente estén sometidos a ésta.

*Derecho de petición de formulación de consultas:* derecho o facultad que tiene toda persona a obtener de la Superintendencia de Sociedades una orientación, o una opinión en relación con las materias a su cargo.

*Solicitud de certificación:* que por disposición legal o reglamentaria corresponda a la Superintendencia de Sociedades.

*Sugerencia:* Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución, para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

*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.

*Reclamo:* Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

*Denuncias:* Relato que realiza el ciudadano sobre la existencia de hechos irregulares cometidos por los funcionarios públicos de la Superintendencia de Sociedades, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.

## Revisión y ajuste de los términos de vencimiento

Teniendo en cuenta la actual Emergencia Sanitaria que se presenta por la propagación del virus COVID-19, mediante Decreto 491 de 2020, el Gobierno Nacional amplió los términos para atender las peticiones que se encuentren en curso o se radiquen durante la Emergencia Sanitaria, estableciendo lo siguiente:

*“...Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*

*(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.*

*En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.*

*PAR.—La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”*

En este sentido, para el presente informe se hizo revisión y ajuste de las fechas de vencimiento de las PQRS, tomando como base la ampliación de términos establecida en el Decreto 491 de 2020.

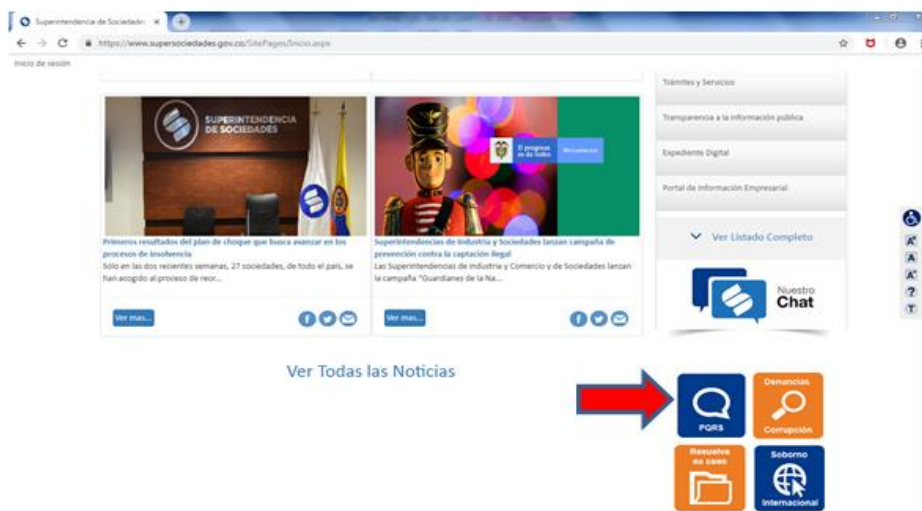
## 1. ASPECTOS GENERALES

### 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. Canal 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](http://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. Canal 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 + 4010411

### **BUCARAMANGA**

Conjunto Natura Ecoparque Empresarial  
Km. 2.176 Anillo Vial Floridablanca – Giron. Torre 3 / Oficina 352  
Tel: 7 + 6970911

### **CALI**

Calle 10 No. 4 – 40, Piso 2 Oficina 201. Edificio Bolsa de Occidente  
Tel: 2 + 4851411

### **CARTAGENA**

Carrera 7 No. 32-39 Piso 2 Edificio Torre del Reloj  
Tel: 5 + 6931511

### **MANIZALES**

Calle 21 No. 22 - 42 Piso 4  
Tel: 6 + 8918610

### **MEDELLÍN**

Carrera 49 No. 53-19 Pasaje Comercial Bancoquia piso 3  
Tel: 4 + 6072811

### **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. Canal correspondencia**

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.

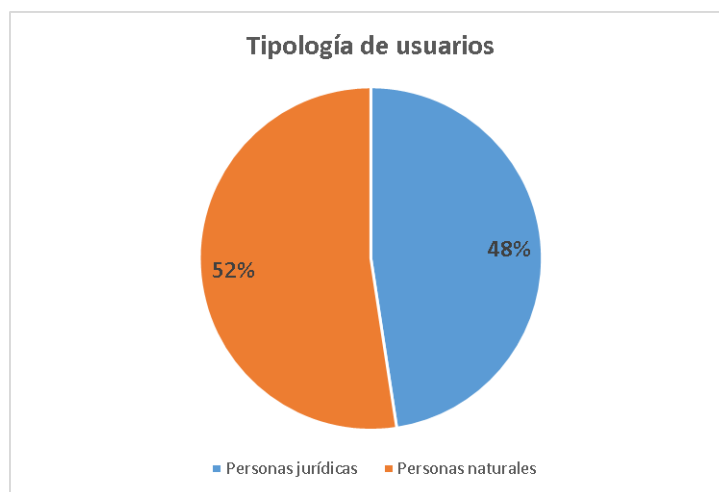
#### **1.1.4. Canal telefónico**

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 clasificado en dos grupos, de acuerdo a su naturaleza (personas naturales y personas jurídicas), observándose un mayor número de PQRS de personas naturales, como se muestra en la siguiente tabla y gráfico:

Tipología del usuario	Total General	Porcentaje
Personas jurídicas	1164	48%
Personas naturales	1282	52%
<b>Total General</b>	<b>2.446</b>	<b>100%</b>



## 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 el correo electrónico (atención virtual) con un 71,42%, seguido del portal web (atención virtual) con 16,03%, el canal correspondencia (medio escrito) con una representación del 9,77%, y la ventanilla de radicación con un 2,70% (atención presencial). Se recibieron 2 peticiones a través del fax, lo cual representa un 0,08% del total de PQRS del trimestre.

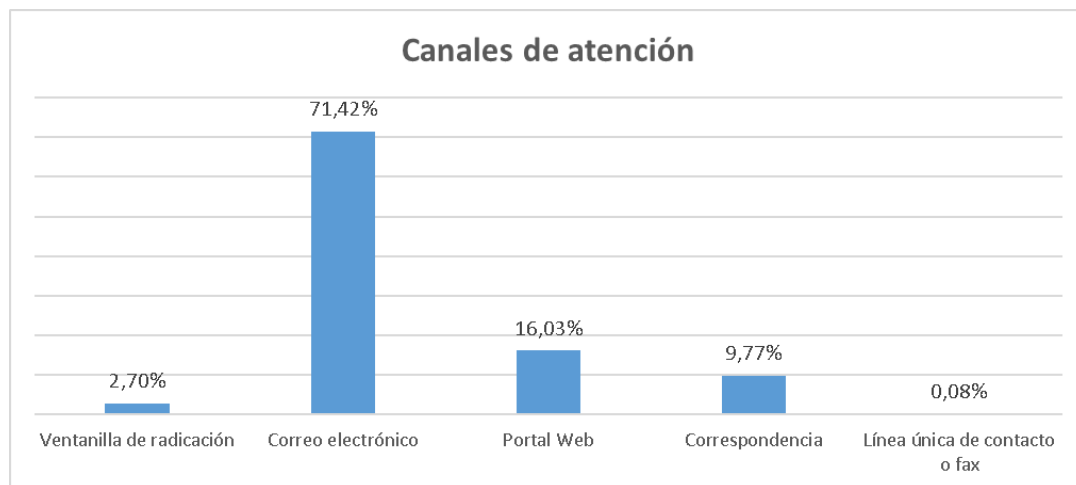
El uso de los canales virtuales, para la recepción de PQRS, continúan siendo muy alto (87,45%) en comparación con los demás canales, debido a las restricciones decretadas por las autoridades nacionales y locales, a causa de la emergencia sanitaria que se presenta en el territorio nacional.



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 o fax	Total general
66	1747	392	239	2	2446
2,70%	71,42%	16,03%	9,77%	0,08%	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	Telefónico o fax	Total General
<b>Certificaciones</b>	90000	4	2	145	10	0	161
<b>Petición General</b>	92000	14	4	144	9	0	171
<b>Peticiones de documentos e información (solicitud fotocopia)</b>	99000	35	224	1135	183	0	1577
<b>Consultas</b>	8001	1	1	57	18	0	77
<b>Consultas</b>	8002	12	8	252	164	2	438
<b>Quejas</b>	94000	0	0	0	0	0	0
<b>Reclamos</b>	94001	0	0	14	8	0	22
<b>Sugerencias</b>	94002	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>66</b>	<b>239</b>	<b>1747</b>	<b>392</b>	<b>2</b>	<b>2446</b>

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 2020 fueron radicadas 29 peticiones bajo esta codificación; sin embargo, al realizar una revisión detallada de las solicitudes, se concluye que veintidós (22) 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).

Así mismo, ingresaron 7 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 22 reclamos, por los siguientes motivos:

1. Seis (6) reclamaciones por inconvenientes con la aplicación SignApp.
2. Dos (2) reclamaciones por inconformidad frente a requerimientos de la entidad.
3. Dos (2) reclamaciones frente al procedimiento de radicación de documentos.
4. Dos (2) reclamaciones por inconvenientes con la plataforma de informes financieros.
5. Dos (2) reclamaciones por demoras en respuesta a un requerimiento.
6. Dos (2) reclamaciones por inconvenientes en el proceso de inscripción de auxiliares de la justicia.
7. Una (1) reclamación por inconformidad con la atención telefónica.
8. Una (1) reclamación por inconvenientes en el agendamiento de citas presenciales.
9. Una (1) reclamación por inconformidad con la baranda virtual.
10. Una (1) reclamación por inconformidad con el expediente digital.
11. Una (1) reclamación por inconformidad con la plataforma SIREM.
12. Una (1) reclamación por inconformidad con la plataforma MI.

##### **Sugerencias:**

En el cuarto trimestre de 2020 no se radicaron sugerencias por parte de los usuarios.

#### **5. QUEJAS TRAMITADAS POR LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO**

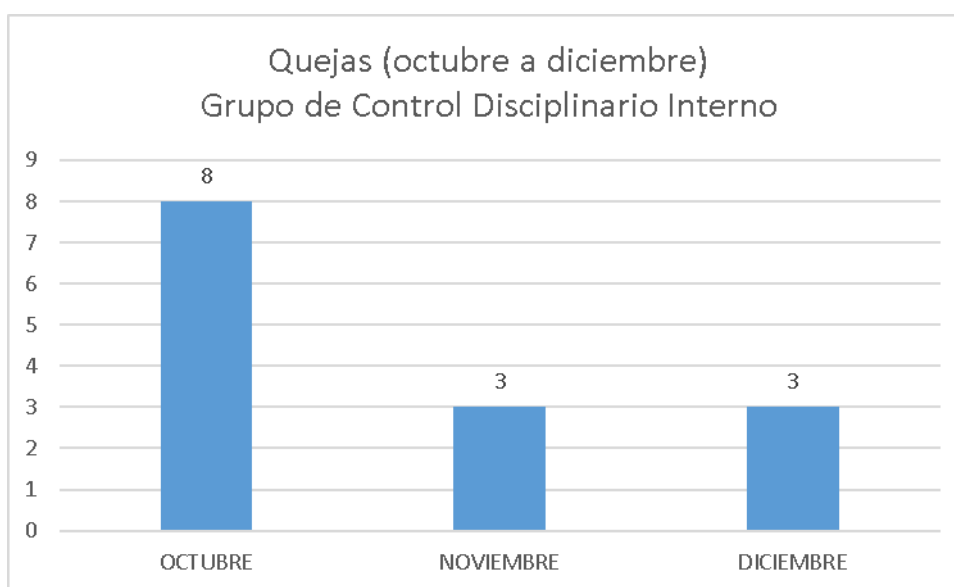
Teniendo en cuenta que la Resolución 100-004137 de 2020 define QUEJA, de la siguiente manera:



...” *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 19.- TRÁMITE PARA LAS QUEJAS.** *Las quejas que se presenten en contra de los funcionarios y ex funcionarios de la Entidad, serán gestionadas por la Oficina de Control Interno Disciplinario, dependencia que deberá informar al quejoso sobre el trámite aplicable a la petición en los términos señalados por la normalidad aplicable al caso particular.”*

El grupo de Control Disciplinario Interno reportó que, durante el cuarto trimestre de 2020, fueron recibidas 14 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:

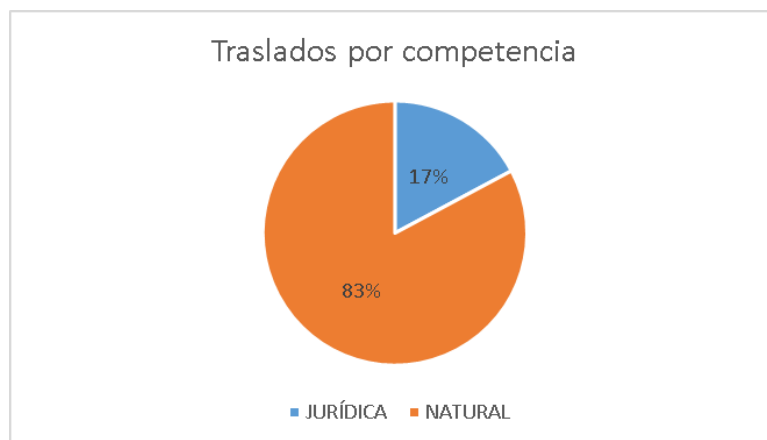
[https://www.supersociedades.gov.co/pqrs/Documents/2020/2-Quejas-Control-Disciplinario-\(4to-trimestre-de-2020\).xlsx](https://www.supersociedades.gov.co/pqrs/Documents/2020/2-Quejas-Control-Disciplinario-(4to-trimestre-de-2020).xlsx)

## 6. TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el cuarto trimestre de 2020, se radicaron con el código de traslado por competencia 1861 documentos, siendo el mes de noviembre el de mayor volumen de traslados, como se evidencia en la siguiente gráfica:

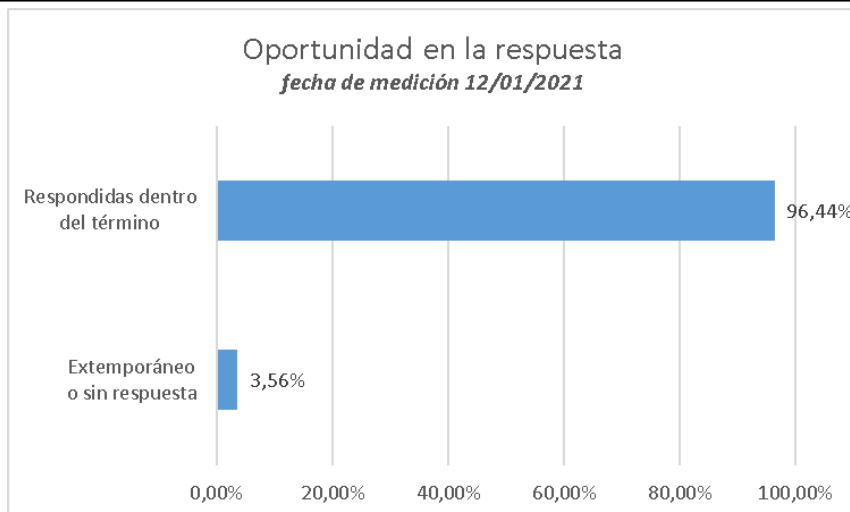


De los 1861 radicados mencionados anteriormente, acorde con el registro del Sistema de Gestión Documental, un 83% fueron presentados por personas naturales, mientras que el 17% provienen de personas jurídicas.



## 7. TIEMPOS DE RESPUESTA A PQRS

En el cuarto trimestre de 2020, se alcanzó un porcentaje del 96,44% en el cumplimiento de los términos de ley en las respuestas a las PQRS, frente a un 3,56% tramitadas fuera del término establecido.



## 8. PROCEDENCIA DE LAS PQRS

En la siguiente tabla se presenta el detalle del departamento de procedencia de las 2446 PQRS radicadas en el cuarto trimestre de 2020. Se observa que los que mayor volumen de solicitudes presentaron son en su orden: Bogotá D.C., Antioquia, Valle del Cauca, Atlántico y Santander.



DEPARTAMENTO	CANTIDAD DE PQRS PRESENTADAS	%
BOGOTÁ, D. C.	1450	59,28%
NO REPORTA	202	8,26%
ANTIOQUIA	147	6,01%
VALLE DEL CAUCA	109	4,46%
ATLÁNTICO	85	3,48%
SANTANDER	70	2,86%
HUILA	60	2,45%
CUNDINAMARCA	51	2,09%
NORTE DE SANTANDER	33	1,35%
BOLÍVAR	32	1,31%
TOLIMA	31	1,27%
NARIÑO	25	1,02%
BOYACÁ	18	0,74%
CALDAS	18	0,74%
RISARALDA	18	0,74%
META	15	0,61%
CASANARE	13	0,53%
CAUCA	11	0,45%
MAGDALENA	10	0,41%
ARAUCA	9	0,37%
CAQUETÁ	9	0,37%
QUINDÍO	8	0,33%
LA GUAJIRA	6	0,25%
CESAR	4	0,16%
SUCRE	4	0,16%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	3	0,12%
CHOCÓ	1	0,04%
CÓRDOBA	1	0,04%
GUAINÍA	1	0,04%
GUAVIARE	1	0,04%
PUTUMAYO	1	0,04%
<b>TOTAL</b>	<b>2446</b>	<b>100,00%</b>

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/2020/1-Definitivo%20PQRS-\(4to-trimestre-de-2020\).xlsx](https://www.supersociedades.gov.co/pqrs/Documents/2020/1-Definitivo%20PQRS-(4to-trimestre-de-2020).xlsx)

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

<https://www.supersociedades.gov.co/pqrs/SitePages/Informes-PQRS-2020.aspx>

## 9. 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.

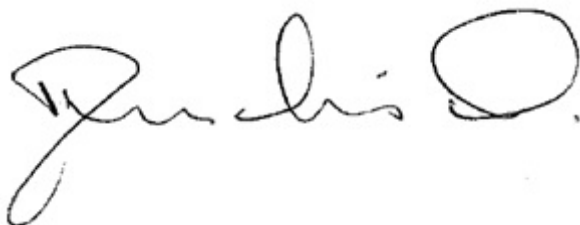
La oficina de Control Interno de la Superintendencia de Sociedades, realiza un seguimiento permanente a los radicados PQRS, con el fin de que se tramiten correctamente y se cumplan los tiempos de respuesta.

## 10. SOLICITUDES DE ACCESO A 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 2020:

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 del Grupo de Atención al Ciudadano*