



Al contestar cite el No. 2021-01-193201

Tipo: Salida Fecha: 21/04/2021 07:36:04 PM
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
Sociedad: 890999999 - SUPERSOCIEDADES Exp. 0
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Destino: 541 - ARCHIVO
Folios: 14 Anexos: NO
Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-000527

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS – PQRS– PRIMER TRIMESTRE DE 2021

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 enero y el 31 de marzo de 2021, 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 primer trimestre de 2021 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, 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.

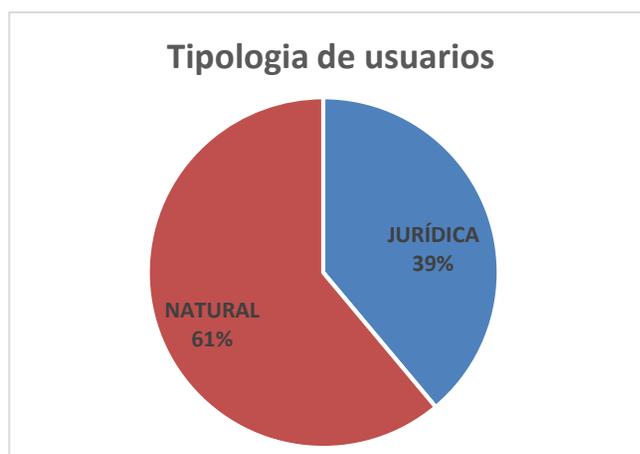
1.1.4. Canal telefónico

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 de Usuario	Total	% por tipología
JURÍDICA	989	38,9%
NATURAL	1552	61,08%
Total general	2541	100%



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 69,82%, seguido del portal web (atención virtual) con 24,64%, el canal correspondencia (medio escrito) con una

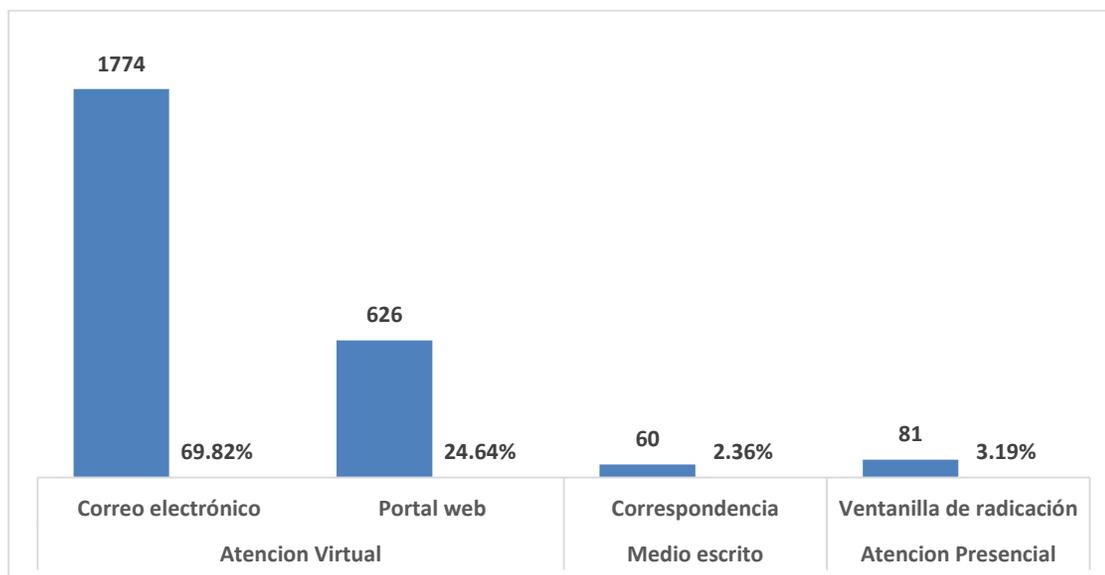
representación del 2,36%, y la ventanilla de radicación con un 3,19% (atención presencial).

El uso de los canales virtuales, para la recepción de PQRS, continúan siendo muy alto (94,45%) 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 Virtual		Medio escrito	Atención Presencial	Total general
Correo electrónico	Portal web	Correspondencia	Ventanilla de radicación	
1774	626	60	81	2541
69,82%	24,64%	2,36%	3,19%	100%

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:

Nombre Trámite	Trámite	Correo electrónico	Correspondencia	Portal web	Ventanilla de radicación	Total
CERTIFICACIONES	90000	199	1	35	10	245
PETICIÓN GENERAL	92000	175	2	47	14	238

CONSULTAS	8002	268	6	278	16	568
PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN (SOLICITUD FOTOCOPIAS)	99000	1021	49	205	40	1315
PRESENTACIÓN CONSULTAS JURIDICAS	8001	105	2	55	1	163
RECLAMOS	94001	4		3		7
SUGERENCIAS	94002	1		2		3
FELICITACIONES	94049	1		1		2
Total general		1774	60	626	81	2541

El gestor documental de la entidad tiene determinados unos códigos de radicación para las quejas, reclamos y sugerencias y felicitaciones, los cuales corresponden a los números 94000, 94001 y 94002, 94049 respectivamente.

Durante el primer trimestre de 2021 fueron radicadas 17 peticiones bajo esta codificación; sin embargo, al realizar una revisión detallada de las solicitudes se concluye que siete (7) 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), 3 corresponden a sugerencias de mejora en alguno de los servicios y 2 a felicitaciones por la atención prestada.

Así mismo, ingresaron 5 radicaciones con código de QRS, las que una vez evaluadas, correspondían a traslados por competencia, pruebas de entrega 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 7 reclamos, por los siguientes motivos:

1. Dos (2) inconformidades con la atención telefónica.
2. Dos (2) reclamaciones por inconformidad frente a respuestas a requerimientos.
3. Una (1) reclamación por inconformidad con la gestión del Webmaster
4. Una (1) reclamación por inconformidad con la Baranda virtual.

5. Una (1) reclamación por inconformidad con el módulo de PQRS

Sugerencias:

En el primer trimestre de 2021 fueron radicadas 3 sugerencias por parte de los usuarios referente a los siguientes temas:

1. Una (1) sugerencia para mejorar la documentación de la baranda virtual.
2. Una (1) sugerencia para mejorar la atención telefónica.
3. Una (1) sugerencia para mejorar el funcionamiento del software de envío de información financiera.

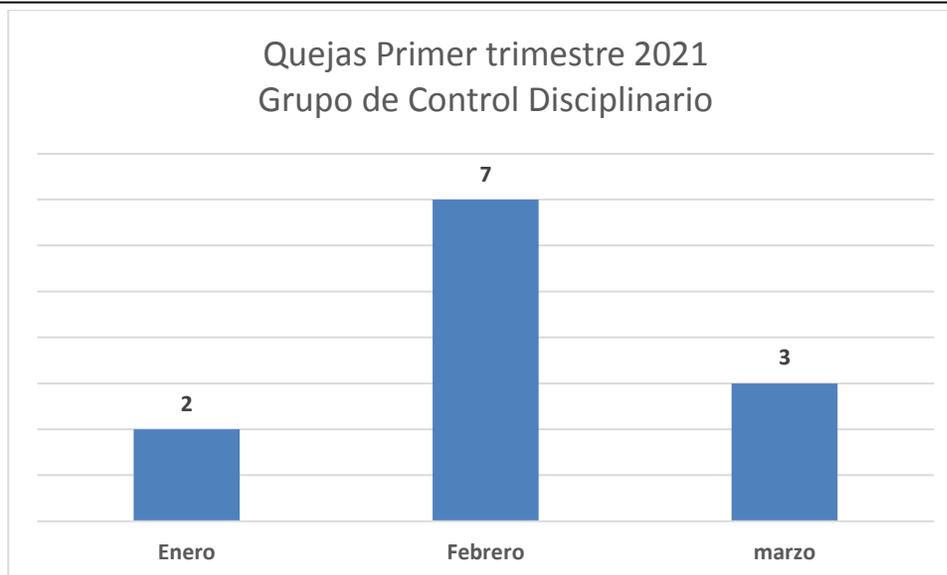
5. QUEJAS TRAMITADAS POR LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

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 primer trimestre de 2021, fueron recibidas 12 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/2021/Quejas-Control-Disciplinario.pdf>

6. TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el primer trimestre de 2021, se radicaron con el código de traslado por competencia 1643 documentos, siendo el mes de marzo el de mayor volumen de traslados, como se evidencia en la siguiente gráfica:

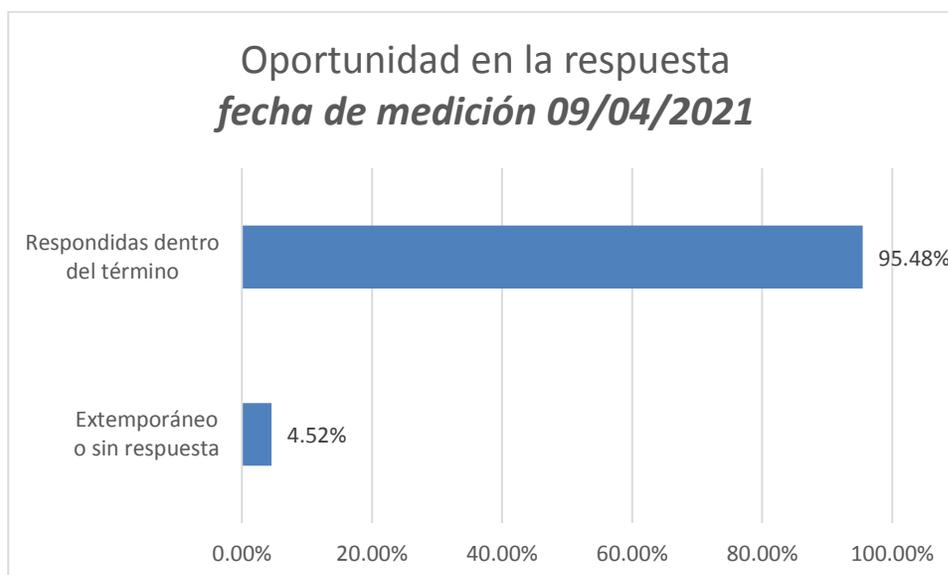


De los 1643 radicados mencionados anteriormente, acorde con el registro del Sistema de Gestión Documental, un 83% fueron presentados por personas naturales, mientras que el 17% provienen de personas jurídicas.



7. TIEMPOS DE RESPUESTA A PQRS

En el primer trimestre de 2021, se alcanzó un porcentaje del 95,48% en el cumplimiento de los términos de ley en las respuestas a las PQRS, frente a un 4,52% tramitadas fuera del término establecido.



8. PROCEDENCIA DE LAS PQRS

En la siguiente tabla se presenta el detalle del departamento de procedencia de las 2541 PQRS radicadas en el primer trimestre de 2021. 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 por Departamento	% por departamento
BOGOTÁ, D. C.	1523	59,94%
No reporta	190	7,48%
ANTIOQUIA	180	7,08%
VALLE DEL CAUCA	145	5,71%
ATLÁNTICO	95	3,74%
SANTANDER	75	2,95%
CUNDINAMARCA	58	2,28%
NORTE DE SANTANDER	39	1,53%
CALDAS	22	0,87%
BOLÍVAR	22	0,87%
RISARALDA	21	0,83%
NARIÑO	20	0,79%
HUILA	17	0,67%
TOLIMA	16	0,63%
CÓRDOBA	15	0,59%
CESAR	14	0,55%
BOYACÁ	14	0,55%
META	11	0,43%
MAGDALENA	10	0,39%
LA GUAJIRA	10	0,39%
SUCRE	9	0,35%
ARAUCA	8	0,31%
CASANARE	7	0,28%
CAQUETÁ	6	0,24%
QUINDÍO	5	0,20%
CAUCA	3	0,12%
AMAZONAS	2	0,08%
GUAVIARE	1	0,04%
GUAINÍA	1	0,04%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN AND	1	0,04%
CHOCÓ	1	0,04%
Total	2541	100,00%

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/2021/PQRS_Primer_trimestre_2021.pdf

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/Informe-PQRS.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.

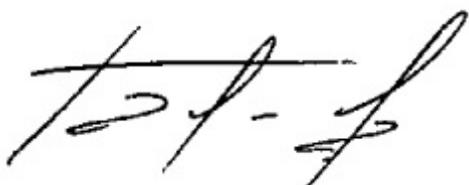
10. SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

En cumplimiento al numeral 10.10 del artículo 10 del Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015, presentamos el siguiente reporte del primer trimestre de 2021:

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

En constancia es firmada por quienes en ella intervinieron.

Cordialmente,



ALDEMAR MENDOZA CUBILLOS
Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano



TRD:

