



**SUPERINTENDENCIA  
DE SOCIEDADES**



Al contestar cite el No. 2015-01-416072

Tipo: Salida Fecha: 19/10/2015 09:52:11 AM  
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL  
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241  
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
Destino: 180 - OFICINA DE CONTROL INTERNO  
Folios: 2 Anexos: NO  
Tipo Documental: MEMORANDO Consecutivo: 548-009279

## MEMORANDO

**PARA: DR. ARNULFO SUAREZ PINZÓN**

**Director Oficina de Control Interno**

**DE: COORDINADORA GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**ASUNTO: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 3er. Y TRIMESTRE 2015**

Para su conocimiento y fines pertinentes, informo que durante el tercer trimestre del año 2015 en las intendencias regionales y en la Oficina de Centro de Servicios de San Andrés, no se radicó documento alguno relacionado con los temas del asunto conforme se puede apreciar en los reportes remitidos por los antes enunciados.

En la sede principal de la Entidad por parte de este grupo de trabajo, durante el tercer trimestre de 2015 no se radicó documento alguno relacionado con los temas del asunto.

De la revisión de los trámites para la elaboración del presente informe se aprecia que existen 17 radicados cuyo contenido no corresponden al trámite correcto, es decir, con el código 94000 (QUEJAS) se encuentran 7 radicaciones y con el código 70001 (QUEJAS Y RECLAMOS Y SUGERENCIAS) se encuentran 10 radicaciones, cuyos contenidos no corresponden a dichos trámites de lo cual se solicitó la respectiva corrección al grupo de Gestión Documental mediante memorando 2015-01-416603.

A continuación se anexa en forma resumida, todos los aspectos referentes al sistema PQRS a corte de septiembre 30 de 2015.

Cordialmente,

**EVER CASTRO ROA**

Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

### ANEXO INFORME PQRS

VIGENCIA 2015											
INTERROGANTE	ÍTEM	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	FUENTE
* Número de solicitudes atendidas por los diferentes canales (sistema PQRS, correo electrónico, telefónico,	CORREO (email)	2011	1633	1491	10910	1672	2736	10680	4421	13175	SID / RADICADOR
	TELEFÓNICO (DATOS CONTAC CENTER)	7216	8564	11185	20083	13880	19438	26533	14726	11829	CONTRATO 056/2014 Y Orden de compra 1599/2015



**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



presencial, canal escrito)	PRESENCIAL (En ATC)	729	923	978	1059	911	966	745	751	811	ESTADÍSTICA GATC
	QUEJAS	0	0	0	0	1	1	0	0	0	SID / RADICADOR
	RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	SID / RADICADOR
	DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	SID / RADICADOR
	SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	SID / RADICADOR
	FELICITACIONES	0	0	1	1	0	3	0	0	0	SID / RADICADOR
	SOLICITUDES ANULADAS (Realizadas por GATC)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	SID / RADICADOR
	PRUEBAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (Realizadas por GATC)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	SID / RADICADOR
* Traslados a otras entidades por ser temas de su competencia	TRASLADOS DE COMPETENCIA	499	403	394	460	451	448	439	486	365	SID / RADICADOR
* Solicitudes telefónicas tratadas en el Grupo de Atención al Ciudadano.	LLAMADAS	733	1160	1346	1246	1600	1246	1452	1527	1312	ESTADÍSTICA GATC
* Ciudadanos atendidos en el centro de información de atención al ciudadano. (GATC)	ATENCIÓN PERSONAL	729	923	978	1059	911	966	745	751	811	ESTADÍSTICA GATC

Abreviaturas	GATC	Grupo de atención al Ciudadano
	SID	Sistema de información documental
	PQRS	Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias
	C.I.T.	Comercio, Industria y Turismo

**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](http://www.supersociedades.gov.co) / [webmaster@supersociedades.gov.co](mailto:webmaster@supersociedades.gov.co) - Colombia