



Al contestar cite el No. 2022-01-596926

Tipo: Salida Fecha: 08/08/2022 11:36:30 AM  
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL  
Sociedad: 1022383847 - SUPERINTENDENCIA Exp. 0  
Remitente: 548 - GRUPO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO  
Destino: 541 - ARCHIVO  
Folios: 14 Anexos: NO  
Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-001143

## INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS - PQRS- SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022

El Grupo de Relación Estado - Ciudadano de la Superintendencia de Sociedades, adscrito 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 abril y el 30 de junio de 2022, 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 2022 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



En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para contar con empresas competitivas, productivas y perdurables y así generar más empresa, más empleo.

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

Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10  
Tel Bogotá: (601) 2201000  
Colombia



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 que mediante la Ley 2207 de 2022, se derogaron los artículos 5 y 6 del decreto 491 de 2020, en los cuales se había ampliado los términos para atender las peticiones que se encuentren en curso o se radiquen durante la Emergencia Sanitaria.

En este sentido, para el presente informe se hizo revisión y ajuste de las fechas de vencimiento de los derechos de petición, retornando a los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011.

*(...) “ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.*

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

*1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

*2. 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 (30) días siguientes a su recepción.*

*PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”*  
*(...)*

En este sentido, para el presente informe se hizo revisión y ajuste de las fechas de vencimiento de las PQRS, conforme a los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011.

## **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 Grupo de Relación Estado - Ciudadano. Toda respuesta a una petición formulada por los ciudadanos será respondida por los servidores públicos que sean asignados para tal propósito.



Ver Todas las Noticias



### 1.1.2. Canal Presencial

Para recibir información, podrán acercarse a la sede principal o a las Intendencias



En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para contar con empresas competitivas, productivas y perdurables y así generar más empresa, más empleo.  
[www.supersociedades.gov.co](http://www.supersociedades.gov.co)  
[webmaster@supersociedades.gov.co](mailto:webmaster@supersociedades.gov.co)  
 Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10  
 Tel Bogotá: (601) 2201000  
 Colombia



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 (601) + 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: (605) + 4010411

#### **BUCARAMANGA**

Conjunto Natura Ecoparque Empresarial  
Km. 2.176 Anillo Vial Floridablanca – Giron. Torre 3 / Oficina 352  
Tel: (607) + 6970911

#### **CALI**

Calle 10 No. 4 – 40, Piso 2 Oficina 201. Edificio Bolsa de Occidente  
Tel: (602) + 4851411

#### **CARTAGENA**

Carrera 27 No 28-39 Piso 11 Edificio Portus  
Tel: 605 + 6931511

#### **MANIZALES**

Calle 21 No. 22 - 42 Piso 4  
Tel: (606) + 8918610

#### **MEDELLÍN**

Carrera 49 No. 53-19 Pasaje Comercial Bancoquia piso 3  
Tel: (604) + 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. (608) + 5121720 / 8-5120345

### **1.1.3. Canal correspondencia**



En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para contar con empresas competitivas, productivas y perdurables y así generar más empresa, más empleo.  
[www.supersociedades.gov.co](http://www.supersociedades.gov.co)  
[webmaster@supersociedades.gov.co](mailto:webmaster@supersociedades.gov.co)  
Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10  
Tel Bogotá: (601) 2201000  
Colombia



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.

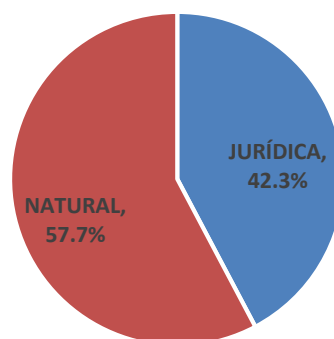
#### 1.1.4. Canal telefónico

El ciudadano podrá registrar su PQRS llamando a la línea única de atención (601) 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	1502	42,3%
NATURAL	2052	57,7%
<b>Total</b>	<b>3.554</b>	<b>100%</b>



## 3. CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS Y TIPOS DE PETICIONES

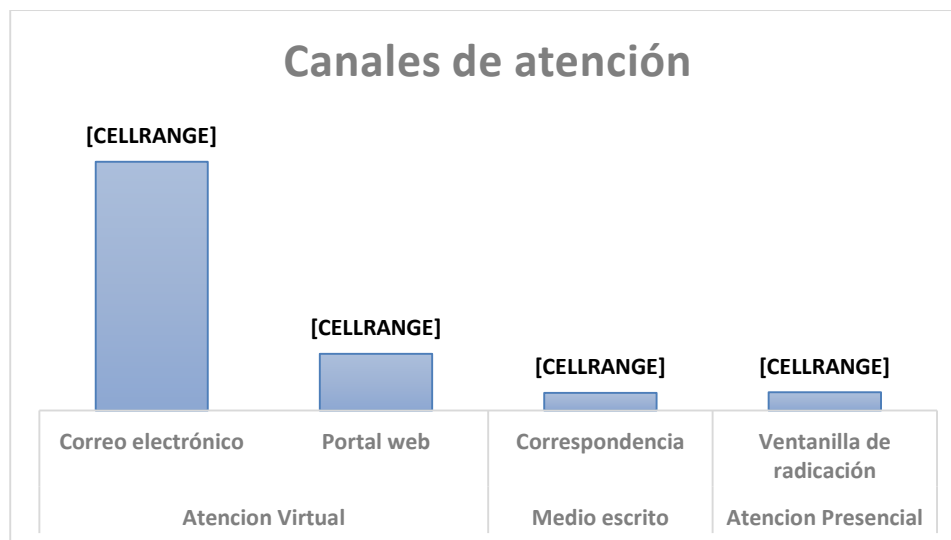
En el segundo trimestre de la vigencia 2022, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes continuó siendo el correo electrónico (atención virtual) con un 72.79%, seguido del portal web (atención virtual) con 16.63%, el canal correspondencia (medio escrito) con una representación del 5.21%, y la ventanilla de radicación con un 5.37% (atención presencial).

Aunque la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional finalizó en el mes de junio, el uso de los canales virtuales, para la recepción de PQRS, continúan siendo muy alto (89.42%) en comparación con los demás canales, lo anterior, sigue siendo ocasionado como consecuencia de la propagación del Covid 19, causante de la emergencia sanitaria que se inició desde marzo de 2020 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	
<b>2587</b>	<b>591</b>	<b>185</b>	<b>191</b>	<b>3.554</b>
<b>72,79%</b>	<b>16,63%</b>	<b>5,21%</b>	<b>5,37%</b>	<b>100%</b>

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	160	0	5	15	<b>180</b>
Petición General	92000	147	1	75	23	<b>246</b>
Consultas	8002	271	1	142	20	<b>434</b>
Peticiones de documentos e información (solicitud fotocopias)	99000	1239	182	115	87	<b>1623</b>
Presentación consultas jurídicas	8001	43	0	12	1	<b>56</b>
Certificaciones de cámaras de comercio	90054	553	1	237	43	<b>834</b>
Certificaciones representantes legales cámaras de comercio	90053	171		5	2	<b>178</b>
Reclamos	94001	3	0	0	0	<b>3</b>
Sugerencias	94002		0	0	0	<b>0</b>
Felicitaciones	94049		0	0	0	<b>0</b>
<b>Total</b>		<b>2587</b>	<b>185</b>	<b>591</b>	<b>191</b>	<b>3.554</b>

El gestor documental de la entidad tiene definidos 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 segundo trimestre de 2022 fueron radicadas 11 peticiones bajo esta codificación; sin embargo, al realizar una revisión detallada de las solicitudes se concluye que 3 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 4 radicaciones con código de QRS, las que una vez evaluadas, no se pudo verificar el contenido, 2 radicaciones de prueba, 1 radicación que corresponde a una consulta y 1 correspondiente a un requerimiento. 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 3 reclamos, por los siguientes motivos:

Cantidad	Motivo de reclamo
2	Falla en el módulo PQRS
1	Falla en la baranda virtual
<b>3</b>	<b>Total</b>

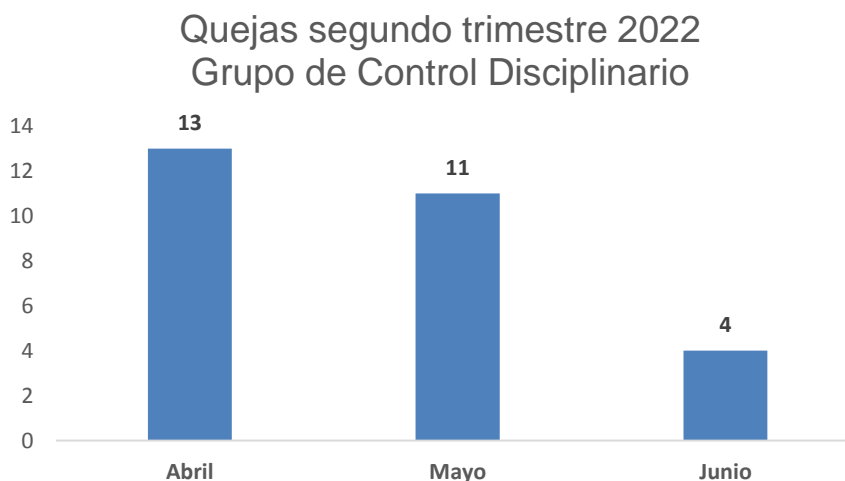
## 5. QUEJAS TRAMITADAS POR LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

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 segundo trimestre de 2022, fueron recibidas 28 quejas, distribuidas de la siguiente manera:

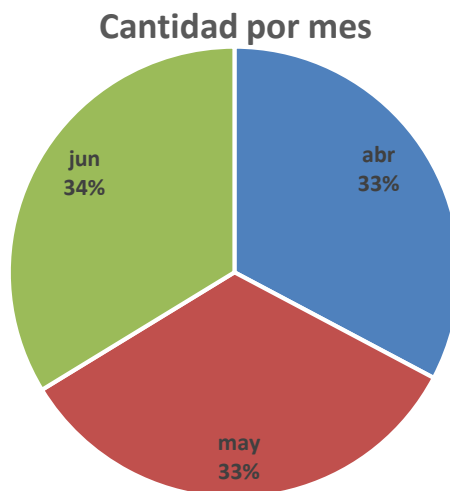


En el siguiente link se puede visualizar en detalle el trámite de las quejas reportadas por el Grupo de Control Disciplinario Interno:

[https://www.supersociedades.gov.co/pqrs/Documents/2022/Quejas\\_control\\_Interno\\_II-trimestre\\_2022.pdf](https://www.supersociedades.gov.co/pqrs/Documents/2022/Quejas_control_Interno_II-trimestre_2022.pdf)

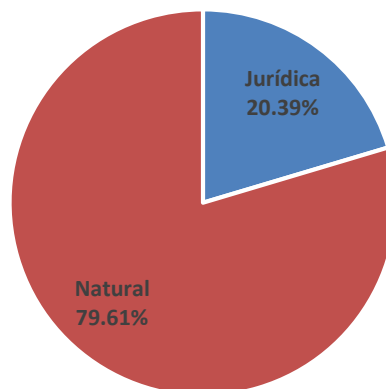
## 6. TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el segundo trimestre de 2022, se radicaron con el código de traslado por competencia 1.447 documentos, siendo el mes de junio el de mayor volumen de traslados, como se evidencia en la siguiente gráfica:



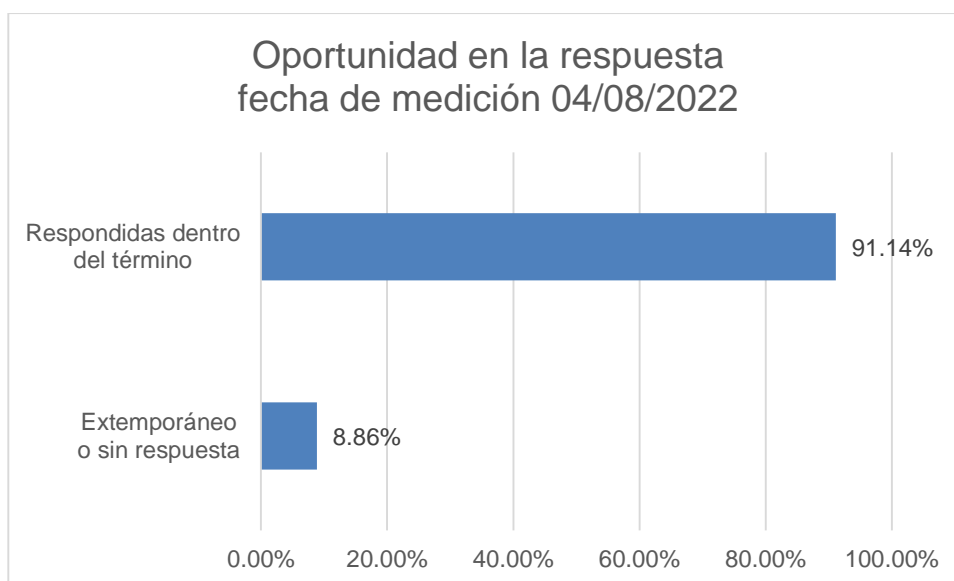
De los 1.447 radicados mencionados anteriormente, acorde con el registro del Sistema de Gestión Documental, un 79.61% fueron presentados por personas naturales y el 20.39% provienen de personas jurídicas respectivamente.

## Traslado por competencia



## 7. TIEMPOS DE RESPUESTA A PQRS

En el segundo trimestre de 2022, se alcanzó un porcentaje del 91.14% en el cumplimiento de los términos de ley en las respuestas a las PQRS, frente a un 8.86% tramitadas fuera del término establecido, es preciso aclarar que en el periodo medido se presentó una disminución en la respuesta oportuna de las PQRS, en atención a la indisponibilidad masiva de los sistemas presentados en el mes de junio en la Entidad, producto del incidente informático, situación que generó un rezago en el trámite de las PQRS recibidas en la Entidad. Los grupos de trabajo se encuentran redoblando esfuerzos con el fin de normalizar los tramites represados y las nuevas solicitudes radicadas.



## 8. PROCEDENCIA DE LAS PQRS

En la siguiente tabla se presenta el detalle del departamento de procedencia de las 3.554 PQRS radicadas en el segundo trimestre de 2022. 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 departamen	% por departamento
BOGOTÁ, D. C.	1622	45,64%
SIN DEPARTAMENTO	1246	35,06%
ANTIOQUIA	176	4,95%
VALLE DEL CAUCA	160	4,50%
ATLÁNTICO	59	1,66%
SANTANDER	38	1,07%
CUNDINAMARCA	31	0,87%
BOLÍVAR	26	0,73%
NORTE DE SANTANDER	24	0,68%
TOLIMA	23	0,65%
CALDAS	22	0,62%
BOYACÁ	15	0,42%
NARIÑO	15	0,42%
META	14	0,39%
RISARALDA	12	0,34%
HUILA	12	0,34%
CESAR	11	0,31%
CASANARE	9	0,25%
QUINDÍO	6	0,17%
MAGDALENA	5	0,14%
CÓRDOBA	4	0,11%
CAQUETÁ	4	0,11%
PUTUMAYO	4	0,11%
ARAUCA	3	0,08%
GUAINÍA	3	0,08%
CHOCÓ	2	0,06%
LA GUAJIRA	2	0,06%
SUCRE	1	0,03%
VICHADA	1	0,03%
CAUCA	1	0,03%
AMAZONAS	1	0,03%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS,	1	0,03%
GUAVIARE	1	0,03%
<b>Total</b>	<b>3554</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/2022/Consolidado PQRS II trimestre\\_2022.pdf](https://www.supersociedades.gov.co/pqrs/Documents/2022/Consolidado_PQRS_II_trimestre_2022.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 Relación Estado - 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.

Así mismo, se realiza el seguimiento a través del reporte trimestral del indicador sectorial, requerido por el MINCIT, el cual mide la atención oportuna de PQRS recibidas en la Entidad.

## 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 segundo trimestre de 2022:

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

Cordialmente,



**SANDRA MAYERLI RUIZ MORENO**  
Coordinadora Grupo de Relación Estado - Ciudadano

TRD: