

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: EC-F-011
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 16-02-2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 001
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Número de Página 1 de 17

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME O SEGUIMIENTO		Día: 28	Mes: 07	Año: 2023
1. No. DE INFORME O SEGUIMIENTO:	11			
2. NOMBRE DEL INFORME O SEGUIMIENTO:	Petitionen, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD)			
3. INTRODUCCIÓN:	<p>El informe de seguimiento a las solicitudes radicadas en la Entidad sobre Petitionen, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), se realizó con la información suministrada por la Coordinación del Grupo de Relación Estado - Ciudadano, durante el primer (1) semestre, con corte al 30 de junio de 2023.</p> <p>La Oficina de Control Interno informa sobre el número total de PQRSD presentadas ante la Superintendencia, durante el primer semestre, discriminadas por modalidad de petición, canal de recepción, tipo de atención y dependencia que tramitó. Lo anterior, con el fin de determinar la oportunidad en la atención de las mismas y formular las recomendaciones necesarias para el fortalecimiento y mejoramiento continuo de la Entidad.</p>			
4. OBJETIVOS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los Grupos de Interés definidos, para que tengamos la oportunidad de fortalecer el Sistema de Petitionen, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), cuya herramienta nos permite seguir el camino hacia la excelencia. 2. Realizar el seguimiento al trámite de Petitionen, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) 3. Determinar la oportunidad en la atención, con el fin de formular las recomendaciones necesarias para el fortalecimiento y mejoramiento continuo de la Entidad. 4. Presentar la información de la atención a PQRSD recibidas, por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según su naturaleza. 			

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: EC-F-011
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 16-02-2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 001
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Número de Página 2 de 17

	<p>5. Presentar la información de las PQRSD según el medio de recepción, de acuerdo con los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad.</p>
<p>5. ALCANCE:</p>	<p>El seguimiento y análisis se realizó consultando Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), con corte al 30 de junio del primer semestre de 2023, los informes de derechos de petición publicados en la página Web de la Entidad y la información suministrada por el Coordinador del Grupo de Relación Estado - Ciudadano.</p> <p>Para el seguimiento y análisis realizado por la Oficina de Control Interno - OCI se analizaron los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Número de peticiones (PQRSD) recibidas. 2. Número de solicitudes por tipo de solicitante. (persona natural o jurídica) 3. Participación de las solicitudes recibidas por asunto o por trámite. 4. Atención por el canal telefónico. 5. Atención por el canal presencial. 6. Quejas y/o denuncias (PQRSD) reportadas al Grupo de Control Interno Disciplinario durante el primer semestre año 2023. 7. Traslados a entidades del sector Comercio, Industria y Turismo (C.I.T.) 8. Solicitudes anuladas del primer semestre del 2023 9. Solicitudes telefónicas tratadas en el Grupo de Relación Estado - Ciudadano. 10. Ciudadanos atendidos en el Centro de Información de Atención al Ciudadano. (Grupo de Relación Estado - Ciudadano) 11. Canales de atención
<p>6. NORMATIVIDAD:</p>	<p>Con el presente informe se da cumplimiento a la normativa vigente, se da cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que señala: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y</p>

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: EC-F-011
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 16-02-2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 001
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Número de Página 3 de 17

	<p>reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular...”;</p> <p>Artículo 12 literal i) de la Ley 87 de 1993.</p> <p>Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.</p>
--	--

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

El Grupo de Relación Estado - Ciudadano tiene a disposición de la ciudadanía, para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) diferentes canales de atención, como son la atención presencial, los canales virtuales y el canal telefónico, a través de los cuales se gestiona y da respuesta a los requerimientos de los usuarios y grupos de interés.

Al utilizar los diferentes canales de atención, se generan las respuestas oportunas con el ánimo de mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que provee la Entidad al ciudadano y al adoptar un mecanismo de seguimiento a las solicitudes presentadas, por los diferentes canales de servicio, se verifica que se den las respuestas en los tiempos previstos.

A continuación, se relacionan los requerimientos presentados y tramitados en la Superintendencia de Sociedades, por tipología, canales y solicitudes por asunto o trámite, gestionados durante el primer semestre de 2023. Esta información se analizó, con el fin de observar el comportamiento de las áreas frente a las peticiones realizadas por los ciudadanos, las cuales se reciben, clasifican y se asignan a la dependencia correspondiente, para que sean atendidas de conformidad con los términos de Ley y de esta manera se brinde una atención integral a la ciudadanía.

Por lo anterior, relacionamos cómo ha sido el comportamiento de las peticiones de los ciudadanos, respecto a las respuestas dadas por los diferentes canales.

1. NÚMERO TOTAL DE PETICIONES (PQRSD) RECIBIDAS.



SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: EC-F-011

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 16-02-2017

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

Versión: 001

FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS

Número de Página 4 de 17

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

NÚMERO DE PETICIONES...

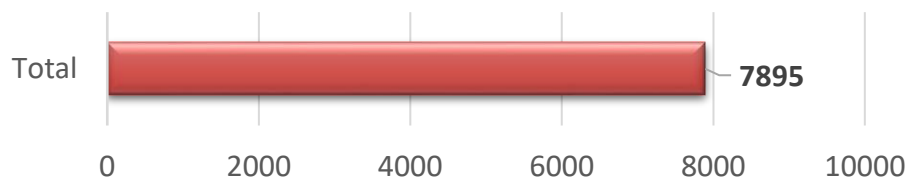



Gráfico 1 - Total de Peticiones (PQRSDD) Recibidas

En el primer semestre de 2023 se recibieron un total de 7.895 peticiones que incluían derechos de petición, consultas, certificaciones, solicitudes de información, reclamos, sugerencias y felicitaciones, a través de los distintos canales de atención habilitados por la Superintendencia de Sociedades y fueron registradas en el Sistema de Información.

2. NÚMERO DE SOLICITUDES POR TIPO DE SOLICITANTE. (persona natural, jurídica, persona extranjera o menor de edad)

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: EC-F-011
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 16-02-2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 001
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Número de Página 5 de 17

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

NÚMERO DE SOLICITUDES POR TIPO DE SOLICITANTE. (persona natural o jurídica)

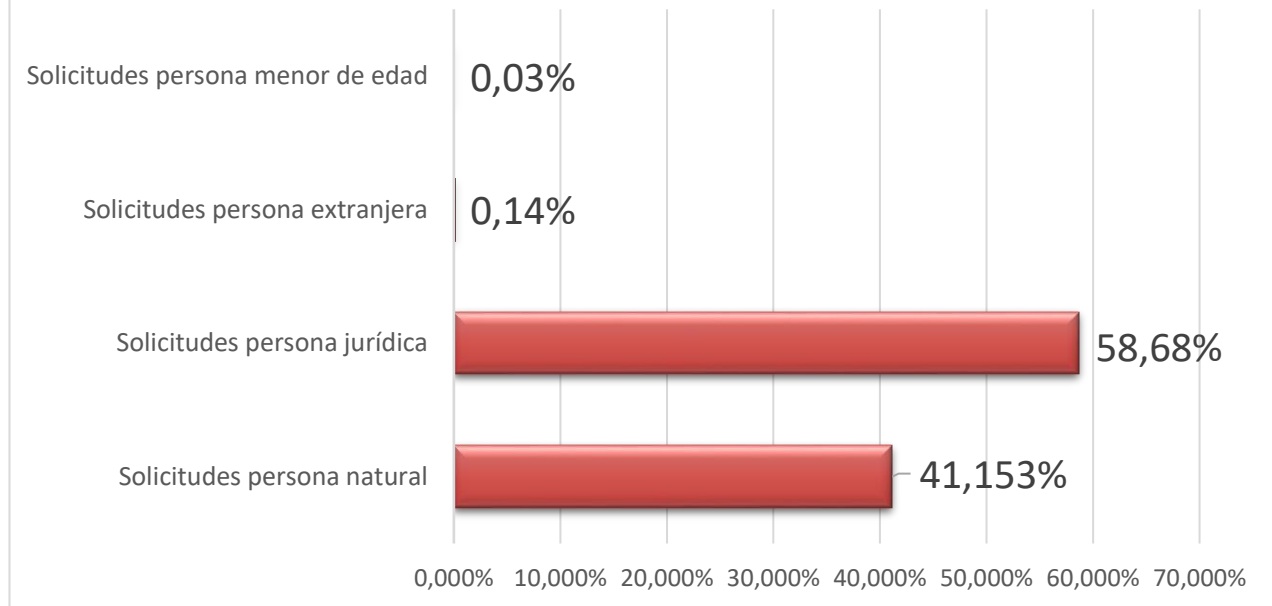


Gráfico 2 - Número de Solicitudes por Tipo de Solicitante. (persona natural, jurídica, persona extranjera o menor de edad)

Podemos observar que el porcentaje de personas naturales es de 41,15% mientras que el porcentaje de personas jurídicas es del 58,68%, en consecuencia, se observa que es mayor el porcentaje de personas jurídicas que radican PQRSD.

3. NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR ASUNTO O TRÁMITE.

Con la información suministrada por la Coordinación del Grupo de Relación Estado - Ciudadano, durante el primer semestre de 2023, se validó que se recibieron 7.895 radicados en la Entidad,

Se realizó la tabulación de las solicitudes, por asunto o trámite de la siguiente forma:



SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: EC-F-011

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 16-02-2017

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

Versión: 001

FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS

Número de Página 6 de 17

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

PARTICIPACION EN PORCENTAJE (%) SOLICITUDES RECIBIDAS POR ASUNTO O TRÁMITE.

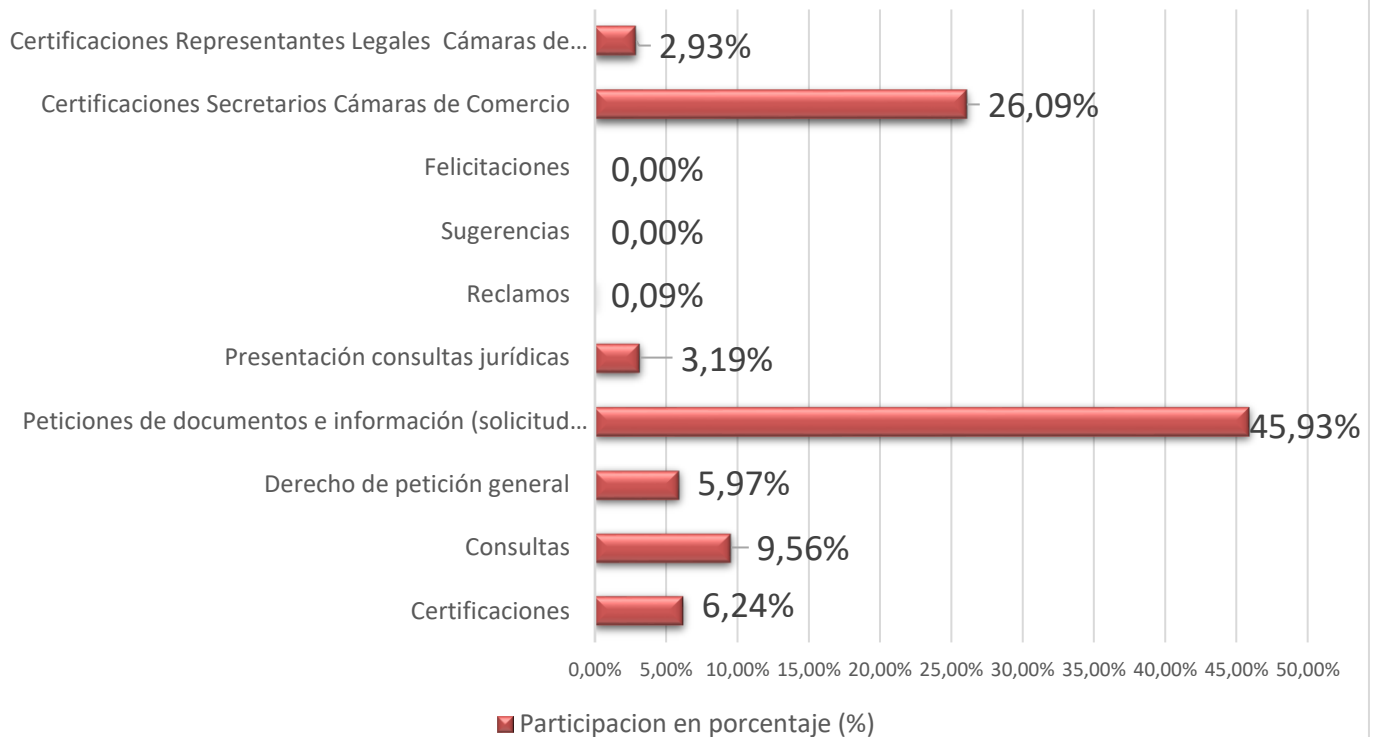



Gráfico 4 - Participación en Porcentaje (%) de las Solicitudes Recibidas por Asunto o Trámite.

En el Gráfico se indica la participación en porcentaje por cada trámite y se observa que el porcentaje más alto es del 45.93% para el trámite de peticiones de documentos e información (solicitud fotocopias)

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: EC-F-011
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 16-02-2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 001
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Número de Página 7 de 17

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

4. TOTAL, SOLICITUDES RECIBIDAS POR TRÁMITE EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2023

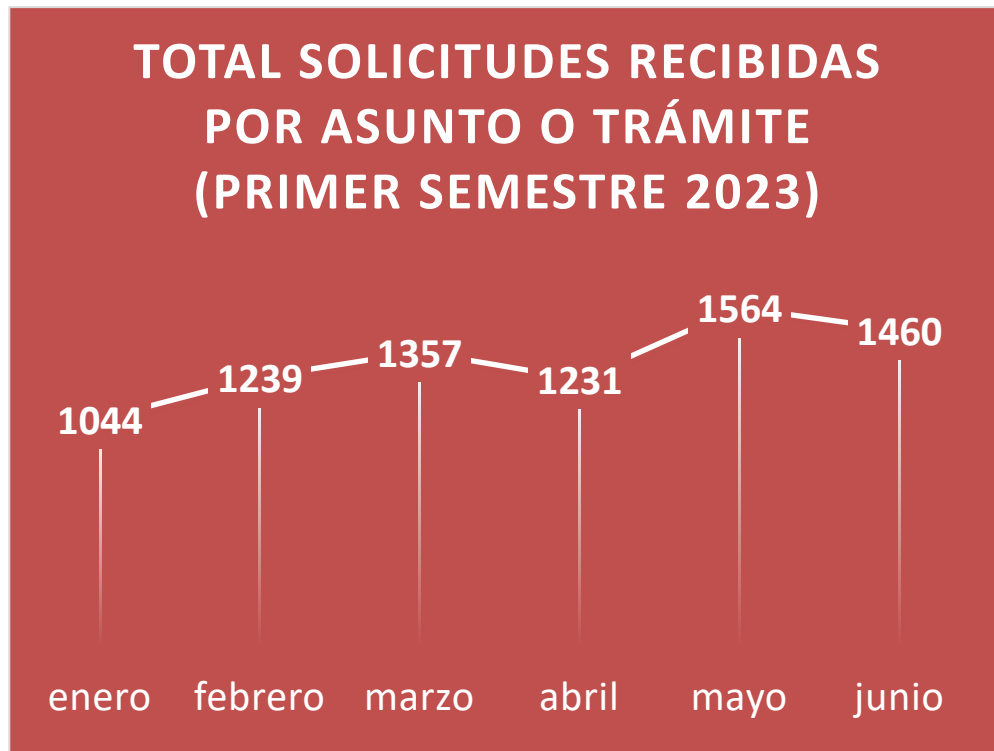



Gráfico 3 - Total de las Solicitudes Recibidas por Asunto o Trámite.

Realizada la consolidación de la información, se relacionan los valores de las solicitudes entre los meses de enero y junio, observando que en el mes de mayo se presenta el valor más alto con 1.564 solicitudes.

5. ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

El canal de atención telefónico recibió 25.346 interacciones durante el primer semestre de 2023, de manera que podemos evidenciar que el valor más alto se presentó en el mes de mayo con 6.891 llamadas, tal como se evidencia de acuerdo con el registro suministrado por El Grupo de Relación Estado – Ciudadano.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: EC-F-011
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 16-02-2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 001
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Número de Página 8 de 17

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LA ENTIDAD (PRIMER SEMESTRE 2023)



Gráfico 5 - Atención Telefónica (Datos Centro de Contacto)

6. ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL EN EL GRUPO DE RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO.

La atención presencial la realizan los agentes profesionales del centro de contacto y corresponde al primer nivel de atención, el cual hace referencia a asuntos como orientación en temas societarios que, posteriormente constituyen las ayudas de llamadas preguntas frecuentes, las cartillas y las guías publicadas en el portal web de la Superintendencia de Sociedades. Por otro lado, la ciudadanía hace consultas con relación a la base de datos del Sistema de Información General de Sociedades SIGS.



SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: EC-F-011

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 16-02-2017

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

Versión: 001

FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS

Número de Página 9 de 17

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL EN EL GRUPO DE RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO. (PRIMER SEMESTRE 2023)




Gráfico 6 - Atención Presencial. (En el Grupo de Relación Estado - Ciudadano.)

Se observa que el número total de ciudadanos atendidos durante el primer semestre del año 2023 fue de 4667 y se puede evidenciar que el número más alto se presentó en el mes de febrero con 1.193 llamadas.

7. QUEJAS Y DENUNCIAS (PQRSD) REPORTADAS A LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO PRIMER SEMESTRE AÑO 2023.

A continuación, tabulamos los valores de las quejas y denuncias por corrupción que se direccionan al correo electrónico que está a cargo de la Oficina de Control Disciplinario Interno, valores que se muestran en el siguiente gráfico.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: EC-F-011
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 16-02-2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 001
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Número de Página 10 de 17

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

COMPARATIVO QUEJAS Y/O DENUNCIAS RECIBIDAS POR LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

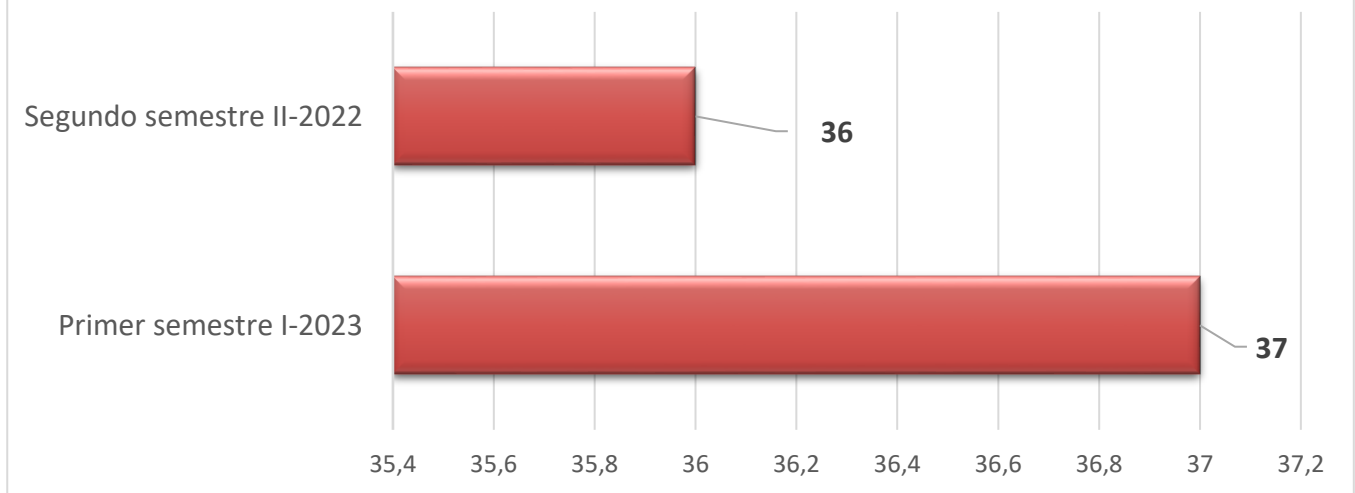


Gráfico 7 - Quejas y Denuncias (PQRSDD) Reportadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno

En el gráfico anterior, se muestran las quejas y denuncias recibidas por la Oficina de Control Disciplinario Interno, radicadas por correo electrónico para el primer semestre de 2023 que es de treinta y siete (37) radicados.

Se concluye que las quejas y denuncias radicadas en el presente semestre aumentaron frente al anterior en un 3% pasando de 36 a 37 radicados.

8. TRASLADOS A ENTIDADES DEL SECTOR COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO (C.I.T.)

Durante el primer semestre del año 2023 se realizó un total de 921 traslados, por no ser de competencia de la Superintendencia de Sociedades, a Entidades del sector Comercio, Industria y Turismo (C.I.T.). Este reenvío corresponde al 12% del total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSDD) recibidas por la Entidad.

A continuación, se muestra el registro de los meses de enero a junio de 2023 con el número de traslados al sector Comercio, Industria y Turismo (C.I.T.) en cuyo gráfico se evidencia que durante el mes de mayo se realizaron 216 traslados, siendo el valor más alto del semestre.



SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: EC-F-011

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 16-02-2017

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

Versión: 001

FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS

Número de Página 11 de 17

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

TRASLADOS A ENTIDADES DEL SECTOR COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO (C.I.T.) PRIMER SEMESTRE DE 2023

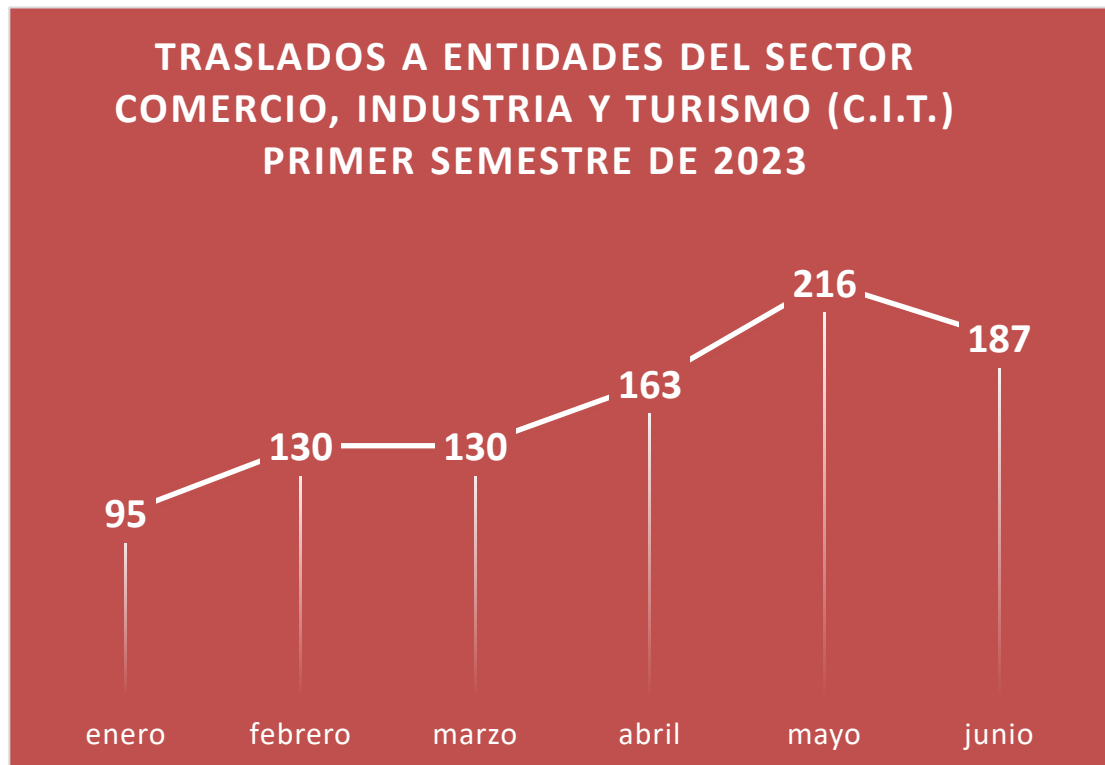


Gráfico 8 - Traslados a Entidades del Sector Comercio, Industria y Turismo (C.I.T.)

9. SOLICITUDES ANULADAS PRIMER SEMESTRE 2023

El número de solicitudes presentadas por parte de los funcionarios de la Entidad al Grupo de Gestión documental, para ser anuladas fue de 219, valor que fue tomado de la consulta total del DM durante el primer semestre del 2023

Se muestra a continuación el registro de los meses de enero a junio de 2023 con el número de solicitudes anuladas y en el gráfico se evidencia que el número más alto del semestre se dio en el mes de enero, dado que se anularon 60 documentos.



SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: EC-F-011

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 16-02-2017

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

Versión: 001

FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS

Número de Página 12 de 17

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

SOLICITUDES ANULADAS PRIMER SEMESTRE 2023

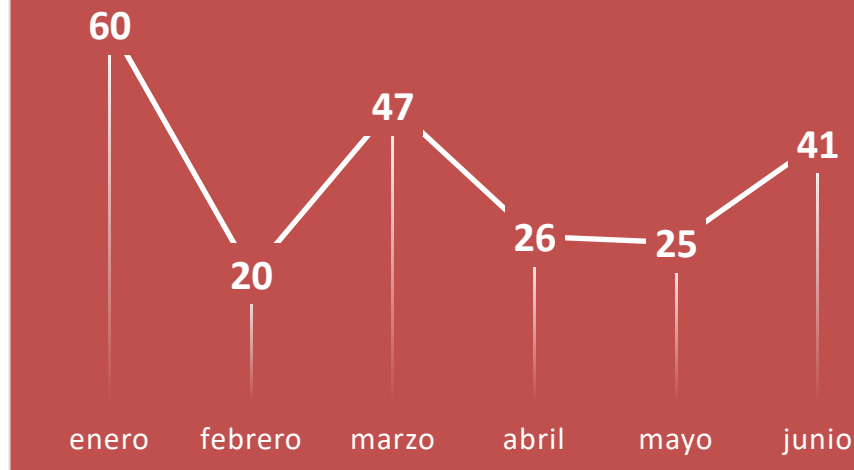


Gráfico 9 - Solicitudes Anuladas Primer (1er) Semestre 2023

10. LLAMADAS TRATADAS EN EL CENTRO DE CONTACTO

La Entidad dispuso para la atención de los ciudadanos, el siguiente canal de atención: Llamadas tratadas en el centro de Contacto Grupo de Relación Estado – Ciudadano, en que se atendieron en el semestre un total de 45.218 llamadas telefónicas. Se relaciona el número de llamadas realizadas durante el primer semestre así:



SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: EC-F-011

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 16-02-2017

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

Versión: 001

FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS

Número de Página 13 de 17

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

LLAMADAS TRATADAS EN EL CENTRO DE CONTACTO.

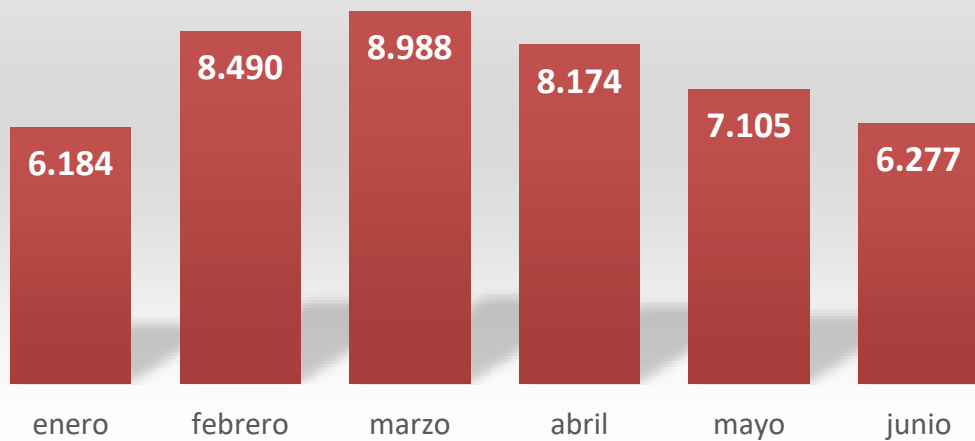



Gráfico 10 - Solicitudes Telefónicas Tratadas en el Grupo de Relación Estado - Ciudadano.

En el gráfico se evidencia que el volumen más alto de llamadas durante el semestre, se registró en el mes de marzo con 8.988 llamadas atendidas.

11. LLAMADAS TRATADAS EN EL GRUPO DE RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO

La Entidad dispuso para la atención de los ciudadanos, en temas especializados, el siguiente canal de atención: Ciudadanos atendidos en el centro de información de atención al ciudadano. (Grupo de Relación Estado - Ciudadano) y se atendieron en el semestre un total de 4.667 turnos.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: EC-F-011
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 16-02-2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 001
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Número de Página 14 de 17

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

LLAMADAS TRATADAS EN EL GRUPO DE RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO



Gráfico 11 - Ciudadanos Atendidos en el Centro de Información de Atención al Ciudadano. (Grupo de Relación Estado - Ciudadano)


En el gráfico anterior, se indica el número de ciudadanos atendidos en el Centro de Información del Grupo de Relación Estado – Ciudadano, de los meses de enero a junio de 2023 y se evidencia el número más alto del semestre, en el mes de febrero con 1.193 ciudadanos atendidos.

12. 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.

12.1 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. 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.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: EC-F-011
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 16-02-2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 001
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Número de Página 15 de 17

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

11.2. 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 (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

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: EC-F-011
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 16-02-2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 001
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Número de Página 16 de 17

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

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

11.3. 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.

11.4. Canal telefónico

Por este medio 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.

8. RECOMENDACIONES

1. Durante el periodo comprendido entre enero y junio del año 2023, se refleja una óptima clasificación de los documentos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación, como resultado de las medidas adoptadas por los Grupos de Relación Estado - Ciudadano y Gestión Documental, para la correcta clasificación de los documentos recibidos por la entidad, evitando reprocesos en la asignación de estas. Se debe continuar fortaleciendo los canales virtuales y el canal telefónico con que cuenta la Entidad, para garantizar la atención y la respuesta oportuna a los ciudadanos frente al número de peticiones (PQRSD) recibidas por la Entidad.
2. En el caso de no dar respuesta dentro de los términos a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), el Grupo de Relación Estado – Ciudadano debe informar, al usuario que está siendo atendido, que próximamente se le solucionará el inconveniente presentado.
3. Los términos de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) a las solicitudes radicadas, deben quedar registrados en el aplicativo de gestión documental Post@I y se deben ajustar a lo establecido en la normatividad vigente.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: EC-F-011
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 16-02-2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 001
	FORMATO: INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	Número de Página 17 de 17


9. CONCLUSIONES

El presente informe consolida la información sobre el seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) presentadas por la ciudadanía ante la Superintendencia de Sociedades, durante el primer semestre del año 2023.

1. En desarrollo de las funciones relacionadas con la supervisión de Cámaras de Comercio, durante el primer semestre de la vigencia 2023 la Entidad expidió 2.060 Certificaciones Secretarios Cámaras de Comercio y 231 Certificaciones Representantes Legales Cámaras de Comercio, esta situación impactó la gestión del Grupo de Relación Estado - Ciudadano, para lo cual el grupo propone automatizar el proceso de expedición de las certificaciones.
2. El canal de correo electrónico de denuncias por corrupción, está a cargo del Grupo de Control Disciplinario Interno, el cual recibió 37 denuncias durante el primer semestre de 2023, para su correspondiente trámite.
3. Para el primer semestre del año 2023 se realizó un total de 921 traslados, por no ser de competencia de la Superintendencia de Sociedades, a Entidades del sector Comercio, Industria y Turismo (C.I.T.) éste reenvío corresponde al 12% del total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) recibidas por la Entidad.
4. Es de resaltar que la Superintendencia de Sociedades, a través de sus diferentes dependencias, ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y pertinente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) que se radiquen en los diferentes canales de comunicación con la ciudadanía.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los veintiocho (28) días del mes de julio del año 2023

10. RESPONSABLE DEL INFORME O SEGUIMIENTO

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Jacqueline Murillo Sánchez	Jefe Oficina de Control Interno	
Miguel Darío Quintana Sánchez	Profesional Universitario	