

 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 33

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME O SEGUIMIENTO							Día:	31	Mes:	01	Año:	2024
1. No. DE INFORME O SEGUIMIENTO:				02								
2. NOMBRE DEL INFORME O SEGUIMIENTO:				Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD)								
3. INTRODUCCIÓN:				El presente informe se realiza con el fin de hacer seguimiento a las solicitudes radicadas en la Entidad sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), durante el segundo semestre del 2023, con corte al 31 de diciembre del 2023. La información suministrada por la Coordinación del Grupo de Relación Estado - Ciudadano, se discrimina por modalidad de petición, canal de recepción, tipo de atención y dependencia que tramitó. El objetivo de este informe es determinar la oportunidad en la atención de las PQRSD presentadas ante la Entidad, y formular las recomendaciones necesarias para el fortalecimiento y mejoramiento continuo de la Entidad.								
4. OBJETIVOS:				Los objetivos del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) son los siguientes: A. Conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los Grupos de Interés definidos, para que la Entidad tenga la oportunidad de fortalecer su servicio y atención al ciudadano. B. Realizar el seguimiento al trámite de PQRSD, para garantizar que se atienda de forma oportuna y eficiente.								

 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 33

- C. **Determinar la oportunidad en la atención,** con el fin de formular las recomendaciones necesarias para el mejoramiento continuo de la Entidad.
- D. **Presentar la información sobre las PQRS**D recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Entidad según su naturaleza, para que la ciudadanía pueda conocer cómo se están resolviendo sus inquietudes.
- E. **Presentar información sobre los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para la recepción de PQRS**D, para que la ciudadanía pueda saber cómo y dónde presentar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.
- F. **Presentar la información de la atención a PQRS**D recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Entidad según su naturaleza, para que la ciudadanía pueda conocer cómo se están resolviendo sus inquietudes según el tipo de PQRSD presentada.
- G. **Presentar la información de las PQRS**D según el medio de recepción, de acuerdo con los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Entidad, para que la Entidad pueda identificar los canales de comunicación más utilizados por los ciudadanos para presentar sus PQRSD.

Estos objetivos se alinean con los principios de transparencia, participación ciudadana y eficiencia que rigen la gestión pública. El Sistema de PQRS

D es una herramienta fundamental para que las Entidades públicas puedan conocer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, y para que puedan responder de forma oportuna y eficiente a sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.

 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 33

	En el caso específico de Colombia, el Sistema de PQRSD está regulado por la Ley 1755 de 2015, la cual establece los derechos de los ciudadanos a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, y los deberes de las autoridades a responderlas de forma oportuna y eficiente. El Sistema de PQRSD es un instrumento importante para el fortalecimiento de la democracia y la transparencia en la gestión pública.
5. ALCANCE:	El seguimiento y análisis se realizó consultando las solicitudes radicadas en la Entidad sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), durante el segundo semestre de 2023, con corte al 31 de diciembre 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. Para el seguimiento y análisis realizado por la Oficina de Control Interno - OCI se analizaron los siguientes aspectos: 1. Número de solicitudes recibidas por los diferentes canales de atención (presencial, canal escrito, sistema PQRS, correo electrónico y telefónico), el tipo de Petionario (Persona Natural o Jurídica y las no identificadas) y el asunto. 2. Número de solicitudes clasificadas por modalidad de petición (Derecho de petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia u otro aplicable 3. Número de peticiones, quejas, reclamos o denuncias trasladadas a Entidades del Sector

 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 33

	Comercio, Industria y Turismo, solicitudes anuladas y pruebas al sistema. 4. Solicitudes telefónicas atendidas en el Grupo de Relación Estado - Ciudadano y Centro de Contacto, que corresponden específicamente a la atención de PQRS. 5. Ciudadanos atendidos en el centro de información de atención al ciudadano, durante el periodo de atención presencial. 6. Derechos de petición recibidos y a qué grupos fueron direccionados. 7. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias cerrados, durante el segundo semestre de 2023, con corte al 31 de diciembre de 2023
6. NORMATIVIDAD:	El Sistema de PQRSD está regulado por la Ley 1755 de 2015, la cual establece los siguientes derechos de los ciudadanos: Presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Recibir información de la administración pública, en los términos establecidos en la ley. Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos ante las autoridades. Igualmente, la Ley 87 de 1993 establece que, en toda Entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

 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 33

La Ley 1474 de 2011, por su parte, establece que la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención de las quejas, sugerencias y reclamos se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular.

En resumen, el Sistema de PQRSD en Colombia es un mecanismo fundamental para garantizar el derecho a la participación ciudadana y el control social sobre la gestión pública. A través de este sistema, los ciudadanos pueden expresar sus inquietudes, plantear sus quejas y sugerencias, y denunciar irregularidades.

Las Entidades públicas tienen la obligación de atender las PQRSD de forma oportuna y eficiente, y de resolverlas de fondo. Para ello, deben contar con mecanismos adecuados de recepción, trámite y resolución de estas solicitudes.

El cumplimiento de la normativa vigente en materia de PQRSD es fundamental para garantizar la transparencia, la eficiencia y la eficacia de la gestión pública.

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

Los resultados del comportamiento de las peticiones de los ciudadanos, respecto a las respuestas dadas por los diferentes canales, durante el primero y segundo semestre de 2023, muestran que se mantienen las tendencias observadas en el primer semestre. Según los datos proporcionados, el canal más utilizado para realizar solicitudes es el de llamadas, con un 66%. Este canal es el más utilizado por los usuarios porque ofrece una comunicación directa y bidireccional con un agente de atención al usuario. Además, permite que el usuario pueda expresar sus dudas o inquietudes de forma clara y concisa.

El segundo canal más utilizado es el de atención personal, con un 17%. Este canal es el preferido por los usuarios que necesitan una atención más personalizada o que requieren la presentación de documentación física.

 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 33

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

El canal escrito es el menos utilizado, con un 1%. Este canal es utilizado por los usuarios que prefieren comunicarse por escrito o que no pueden comunicarse por teléfono o de forma personal.

El correo electrónico es el tercer canal más utilizado, con un 11%. Este canal es utilizado por los usuarios que prefieren comunicarse de forma escrita pero que no pueden hacerlo de forma presencial.

El portal web es el cuarto canal más utilizado, con un 5%. Este canal es utilizado por los usuarios que prefieren realizar sus solicitudes de forma autónoma y sin necesidad de comunicarse con un agente de atención al usuario.

Estos datos muestran que los usuarios prefieren comunicarse de forma directa con los agentes de atención al usuario, ya sea por teléfono o de forma personal. Esto indica que la Entidad debe invertir en mejorar sus canales de atención al usuario para ofrecer una experiencia de servicio de alta calidad.

En cuanto a la resolución de las peticiones, las mismas fueron resueltas en los términos previstos por la ley. Sin embargo, es importante continuar trabajando en la mejora de la calidad de la atención, en especial en la atención presencial, donde se ha identificado que algunas peticiones requieren de un mayor tiempo de respuesta debido a su complejidad.

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 segundo 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 brindar 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.

 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 33

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

1. NÚMERO TOTAL DE PETICIONES (PQRS) RECIBIDAS.

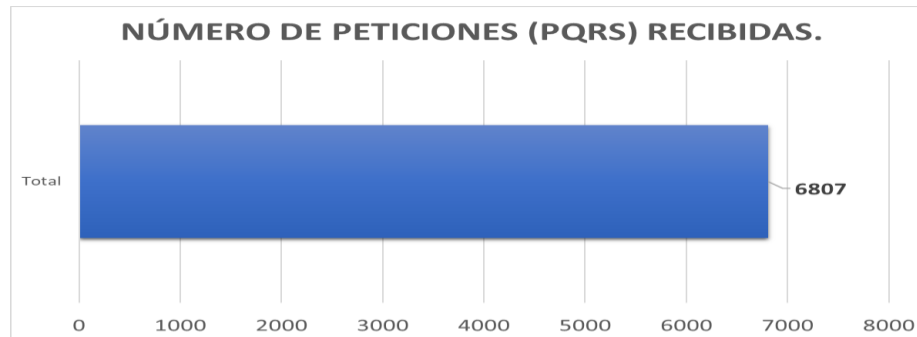


Gráfico 1 - Total de Peticiones (PQRS) Recibidas

La información suministrada por la Coordinación del Grupo de Relación Estado - Ciudadano indica que se recibió un aumento de peticiones en el segundo semestre de 2023 con respecto al primer semestre del mismo año.

En el primer semestre se recibieron 6.344 peticiones, mientras que en el segundo semestre se recibieron 6.807, lo que representa un aumento de 463 peticiones. El porcentaje de aumento es del 7.3%, calculado así:

$$(463 / 6344) * 100 = 7.3\%$$

Este aumento podría deberse a varios factores, como:

- El aumento de la población en Bogotá, que es la ciudad con mayor número de peticiones en el país.
- El aumento de la conciencia ciudadana sobre sus derechos y la importancia de ejercerlos.
- La mayor accesibilidad a los canales de atención ciudadana, como la página Web.

Para analizar más a fondo las causas de este aumento, sería necesario realizar un estudio más detallado de las características de las peticiones recibidas en cada 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 8 de 33

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

2. NÚMERO DE SOLICITUDES POR MEDIO DE ENVÍO.

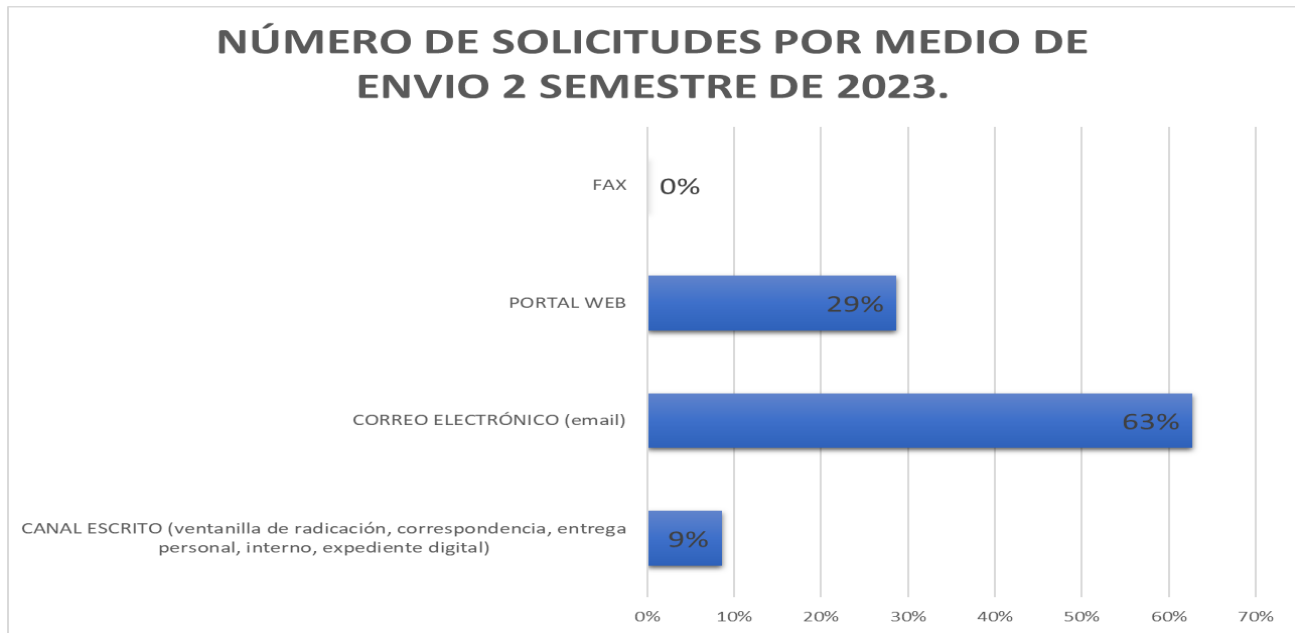


Gráfico 2 - Número De Solicitudes Por Medio De Envío.

Según los datos proporcionados, el canal de envío más utilizado para realizar solicitudes es el correo electrónico, con un 63%. El segundo canal más utilizado es el portal web, con un 29%. El canal escrito, que incluye la ventanilla de radicación, la correspondencia, la entrega personal, el interno y el expediente digital, representa el 9%. El fax no se utiliza para enviar solicitudes, con un 0%.

Estos datos indican que los ciudadanos prefieren utilizar canales digitales para realizar solicitudes. El correo electrónico es el canal más utilizado, ya que es fácil de usar y permite adjuntar documentos. El portal web también es un canal popular, ya que permite realizar solicitudes en línea de forma rápida y sencilla.

El canal escrito es utilizado por un pequeño porcentaje de ciudadanos. Este canal puede ser utilizado por personas que no tienen acceso a Internet o que prefieren realizar las solicitudes de forma presencial.

El fax no se utiliza para enviar solicitudes. Los ciudadanos prefieren otros canales digitales.

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

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

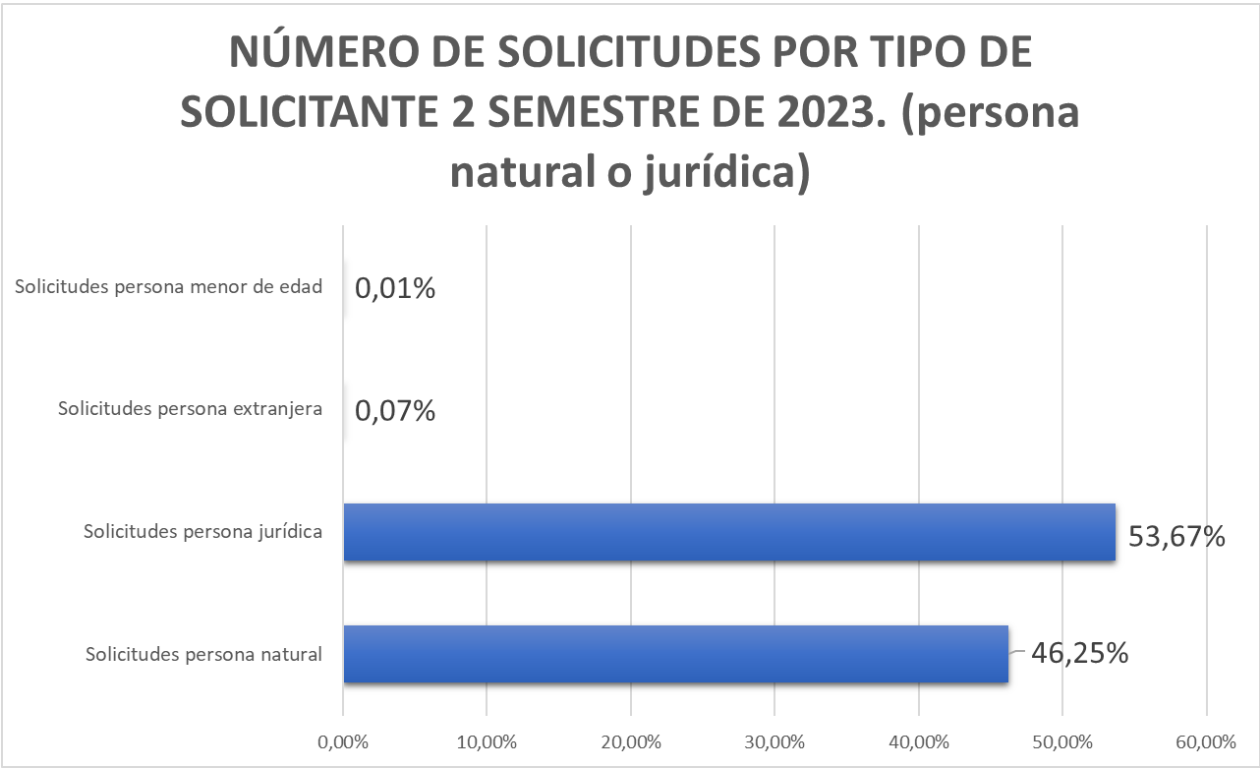


Gráfico 3 - Número de Solicitudes por Tipo de Solicitante. (persona natural, jurídica, persona extranjera o menor de edad)

Podemos observar, de acuerdo con los datos en términos generales, que las personas jurídicas son las que presentan la mayoría de las solicitudes, con un 53,67%. Las personas naturales representan el 46,25% de las solicitudes, mientras que las personas extranjeras y las personas menores de edad representan porcentajes muy pequeños, del 0,07% y el 0,01%, respectivamente.

Estos datos pueden interpretarse de varias maneras. Por un lado, pueden indicar que las personas jurídicas son las que tienen más necesidades de trámites con la Entidad. Por otro lado, también pueden indicar que las personas naturales tienen más dificultades para acceder a los servicios del gobierno, es posible que muchas personas naturales que realizan actividades económicas no estén registradas como personas jurídicas, por lo que sus solicitudes se clasifican como solicitudes de personas naturales.

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

4. NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR ASUNTO O TRÁMITE.

Con la información suministrada por la Coordinación del Grupo de Relación Estado - Ciudadano, durante el segundo semestre de 2023, se validó que se recibieron 6.807 radicados en la Entidad.

Se realizó la tabulación en la que se muestra así:

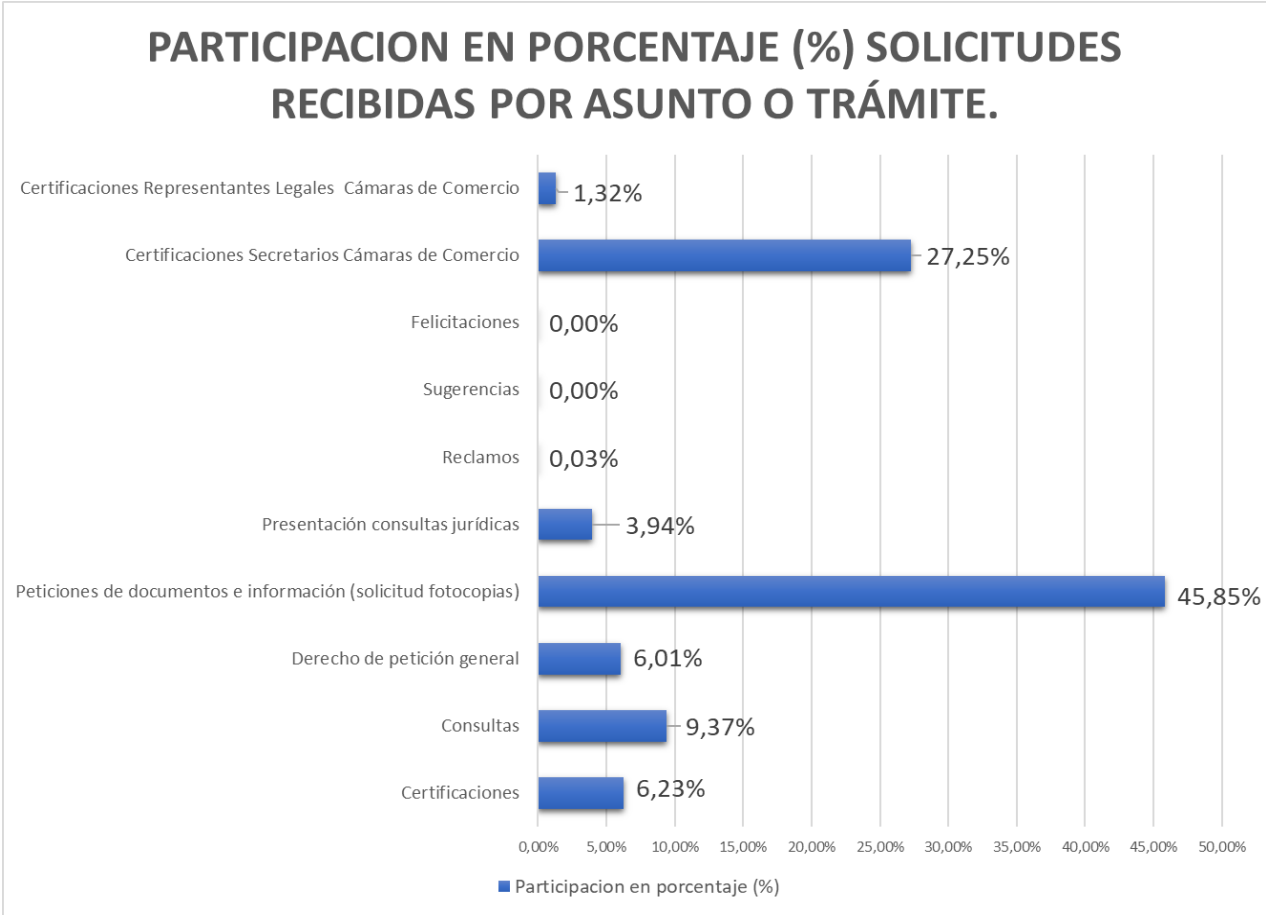


Gráfico 4 - Participación en Porcentaje (%) de las Solicitudes Recibidas por Asunto o Trámite.

De acuerdo con los datos proporcionados, Las peticiones de documentos e información (solicitud fotocopias) son el trámite más solicitado, con un 45,85% de participación. Le siguen las certificaciones de secretarios de Cámaras de Comercio que son el segundo trámite más solicitado, con un 27,25% de participación. Luego las consultas son un trámite solicitado con un 9.37% de participación.

 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 33

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

Los trámites menos solicitados son Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, con porcentajes de 0,03%, 0,00% y 0,00%, respectivamente.

Estos datos indican que las Cámaras de Comercio son un organismo de gran importancia para el sector Empresarial colombiano. Sus servicios son utilizados por una amplia variedad de personas y Entidades, para realizar trámites relacionados con la creación, registro y funcionamiento de las Entidades.

5. TOTAL, SOLICITUDES RECIBIDAS POR TRÁMITE EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

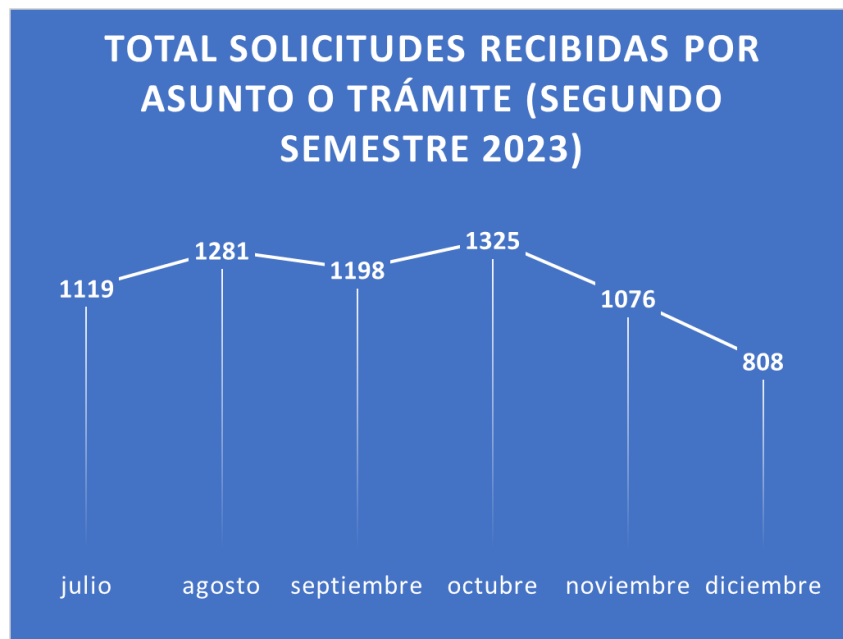


Gráfico 5 - Total de las Solicitudes Recibidas por Asunto o Trámite.

Realizada la consolidación de la información, se relacionan los valores de las solicitudes entre los meses de julio y diciembre, observamos que el valor máximo de solicitudes se registró en el mes octubre con 1.325 y que el valor mínimo se registró en diciembre con 808 tramites.

 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 33

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

6. ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO



Gráfico 6 - Atención Telefónica (Datos Centro de Contacto)

El canal de atención telefónico recibió un total de 17.708 interacciones durante el segundo semestre de 2023, de acuerdo con la información proporcionada, de modo que en promedio recibió 2.951 interacciones mensuales, durante el segundo semestre de 2023. Sin embargo, el valor más alto se presentó en el mes de octubre con 4.099 llamadas, lo que representa un aumento del 63% con respecto al promedio mensual.

Este aumento puede deberse a una serie de factores, como:

- El aumento de la demanda de servicios por parte de los ciudadanos.
- La implementación de nuevas campañas de comunicación para promover el uso del canal telefónico.
- La mejora de la calidad del servicio al usuario brindado por el canal telefónico.

 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 33

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

Independientemente de la causa, es importante analizar este aumento para garantizar que el canal telefónico pueda responder adecuadamente a la demanda de los ciudadanos.

Algunas medidas que podrían implementarse para mejorar la capacidad de respuesta del canal telefónico:

- Aumentar el número de agentes de atención telefónica.
- Implementar tecnologías de automatización para agilizar el proceso de atención.
- Mejorar la capacitación de los agentes de atención telefónica para brindar un servicio de mayor calidad.

El análisis de los datos de interacción del canal telefónico también puede ser útil para identificar las necesidades de los ciudadanos y mejorar la calidad del servicio al usuario. Por ejemplo, si el análisis muestra que un número significativo de llamadas se relaciona con un tema específico, el canal telefónico podría implementar una campaña de información para abordar ese tema.

En conclusión, el aumento de las interacciones en el canal de atención telefónico durante el mes de octubre es un indicador de la importancia de este canal para la comunicación con los ciudadanos. Es importante analizar este aumento para garantizar que el canal pueda responder adecuadamente a la demanda de los ciudadanos y mejorar la calidad del servicio al usuario.

7. ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL EN 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 14 de 33

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

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

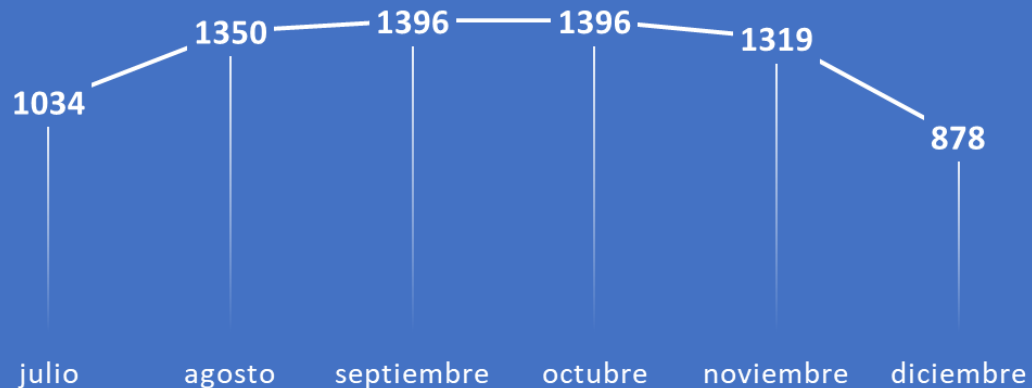


Gráfico 7 - Atención Presencial. (En el Grupo de Relación Estado - Ciudadano.)

La atención presencial en la Superintendencia de Sociedades es realizada por agentes profesionales del centro de contacto, quienes están capacitados para brindar orientación en temas societarios que se encuentran en las preguntas frecuentes, cartillas y guías publicadas en el portal web de la Entidad. Además, los agentes pueden realizar consultas a la base de datos del Sistema de Información General de Sociedades (SIGS).

La atención presencial es un canal de atención que ofrece la Superintendencia de Sociedades para que los ciudadanos puedan resolver sus dudas y consultas de manera directa con funcionarios de la Entidad. Este canal está disponible en la Sede Bogotá y en las Intendencias Regionales de Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Manizales y Medellín.

La atención presencial es un canal de atención que ofrece la Superintendencia de Sociedades para brindar un servicio de calidad a los ciudadanos. Este canal es una alternativa para quienes prefieren o necesitan resolver sus dudas y consultas de manera directa con funcionarios de la Entidad.

 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 33

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

El gráfico muestra que el canal presencial tuvo una demanda variable durante el segundo semestre de 2023. En promedio, se realizaron 1.229 atenciones mensuales, de un total de 7.373 durante todo el semestre. Los meses de mayor demanda fueron septiembre y octubre, con 1.396 atenciones en cada uno.

Esta información puede ser útil para tomar decisiones sobre el futuro del canal presencial. Por ejemplo, se podría considerar aumentar el número de personal o ampliar los horarios de atención en los meses de septiembre y octubre.

Además de los factores mencionados anteriormente, es importante considerar otros factores que podrían afectar la demanda del canal presencial, como:

- La ubicación de los puntos de atención.
- La facilidad de acceso a los puntos de atención.
- La calidad de la atención brindada por el personal.

La Entidad podría realizar un estudio más detallado de estos factores para comprender mejor la demanda del canal presencial y tomar decisiones más acertadas sobre su futuro.

8. QUEJAS Y DENUNCIAS (PQRS) REPORTADAS A LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023.

A continuación, tabulamos los valores de las quejas y denuncias por corrupción que se direccionan directamente al correo electrónico que está a cargo de la Oficina de Control Interno Disciplinario, 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 16 de 33

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

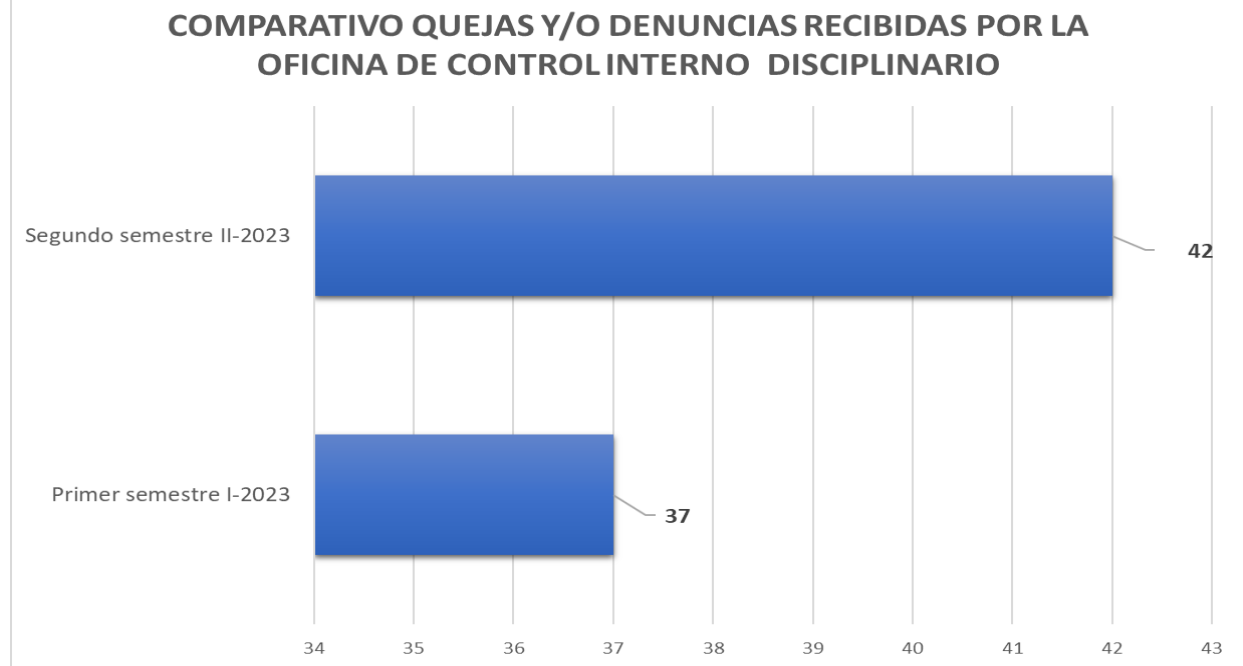


Gráfico 8 - Quejas y Denuncias (PQRSDD) Reportadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno

En el gráfico anterior se observa que el número de quejas y denuncias radicadas por correo electrónico en el segundo semestre de 2023 (42) es superior al número de quejas y denuncias radicadas en el primer semestre de 2023 (37). Esta diferencia de 5 radicados representa un aumento del 13,5%.

Por lo tanto, se puede concluir que las quejas y denuncias radicadas en el presente semestre aumentaron frente al anterior.

Además, es importante tener en cuenta que el aumento se produjo en un período de seis meses, lo que significa que se recibió un promedio de 7 quejas o denuncias adicionales por mes, en el segundo semestre. Este aumento podría causarse por varios factores, como una mayor concienciación de los ciudadanos sobre sus derechos, una mayor facilidad para presentar quejas y denuncias por correo electrónico o un aumento de la corrupción o la ineficiencia en la Entidad.

Para determinar las causas específicas del aumento, sería necesario realizar un análisis más detallado de las quejas y denuncias recibidas.

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

 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 33

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

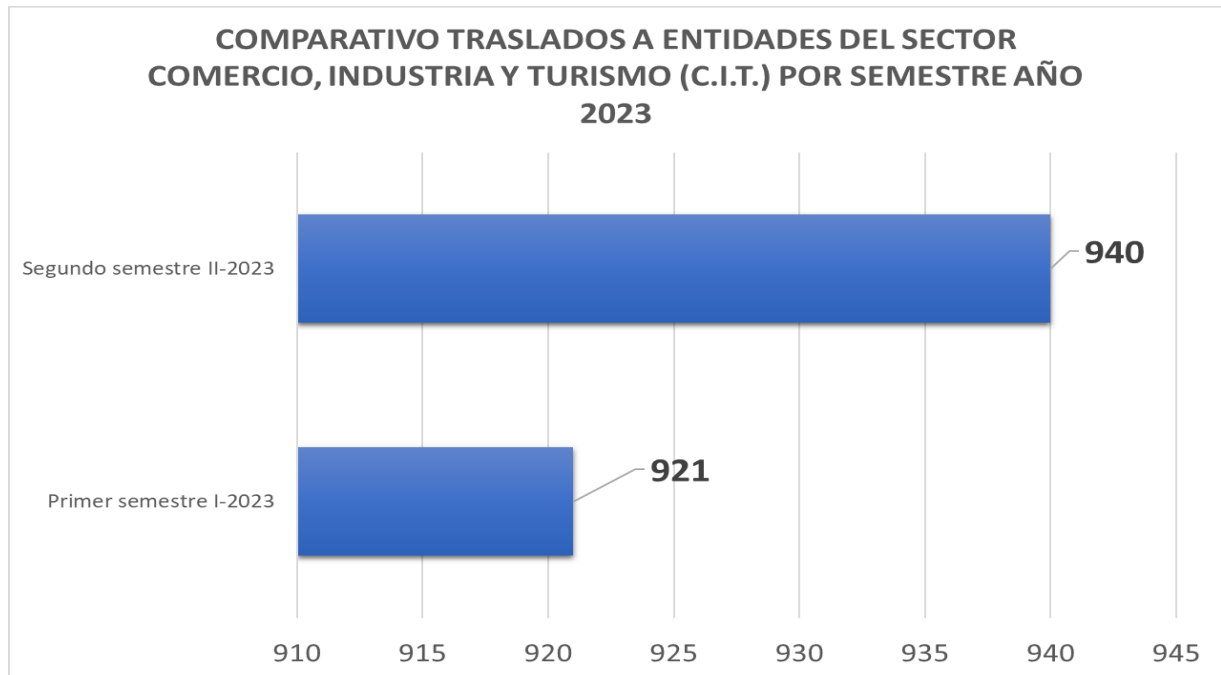


Gráfico 9 – Comparativo Traslados a Entidades del Sector Comercio, Industria y Turismo (C.I.T.)

En general, se observa un aumento del 19% en el número de traslados al sector C.I.T. en el segundo semestre de 2023 respecto al primer semestre. Este aumento se puede deber a varios factores, como:

- El crecimiento de la economía colombiana, que ha llevado a un aumento de la actividad empresarial y comercial.
- La mejora en la percepción de la Superintendencia de Sociedades como una Entidad que brinda un servicio de calidad.
- La implementación de nuevas estrategias de atención al ciudadano, que han facilitado el proceso de traslado de PQRSD.

Se muestra en el siguiente gráfico el registro de los meses de julio a diciembre de 2023 con el número de Traslados mensuales a Entidades del Sector Comercio, Industria y Turismo (C.I.T.)

 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 18 de 33

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

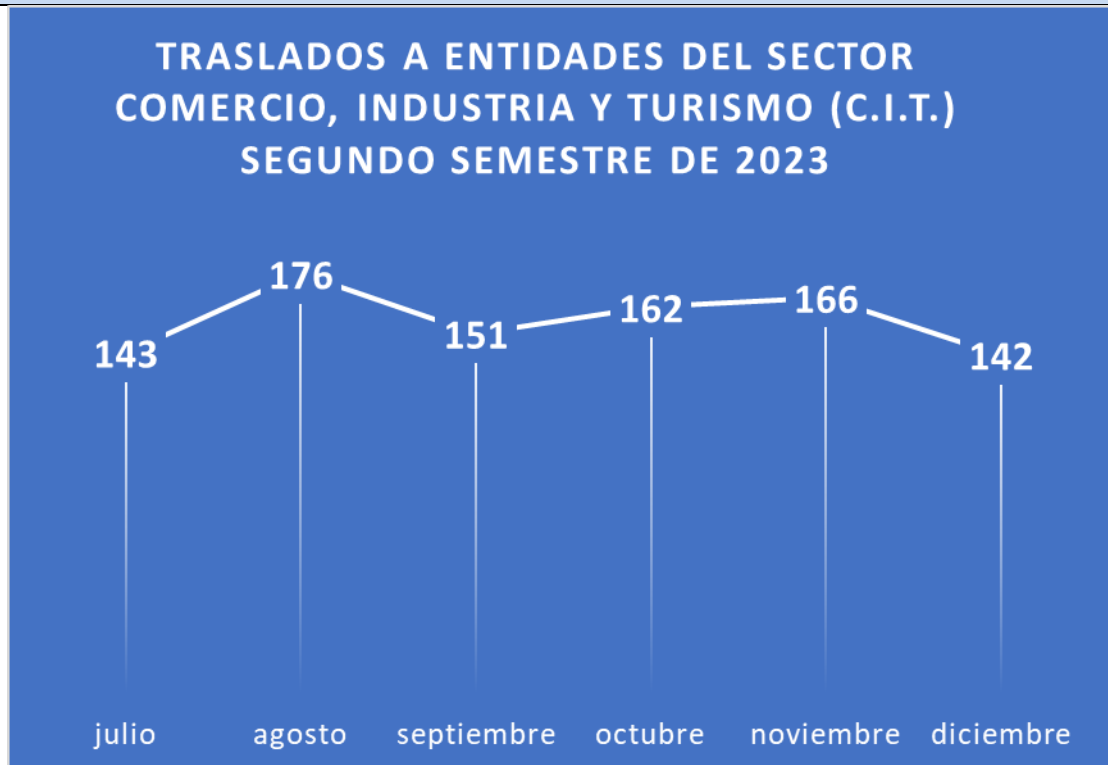


Gráfico 10 – Número de Traslados mensuales a Entidades del Sector Comercio, Industria y Turismo (C.I.T.)

En cuanto a la distribución mensual de los traslados, se observa que tuvo una demanda variable durante el segundo semestre de 2023. Los meses de mayor demanda fueron agosto y noviembre, con 176 y 166 traslados, respectivamente. Los meses de menor demanda fueron julio y diciembre, con 143 y 142 traslados, respectivamente.

Recomendaciones

- Se debe realizar un análisis más detallado de los motivos de los traslados, para identificar las áreas de oportunidad para mejorar la atención al ciudadano.
- Se debe promover la cultura de la resolución de conflictos en la primera instancia, para evitar el aumento de PQRS.

Las recomendaciones que se plantean son pertinentes y necesarias para mejorar la atención al 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 19 de 33

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

El análisis de los motivos de los traslados permitirá identificar las áreas de oportunidad en la atención al ciudadano. Por ejemplo, si los traslados se deben a errores en la información proporcionada por la Entidad, se pueden tomar medidas para mejorar la calidad de la información. Si los traslados se deben a demoras en la atención, se pueden tomar medidas para agilizar los procesos.

La promoción de la cultura de la resolución de conflictos en la primera instancia es importante para evitar el aumento de las PQRSD. Cuando los ciudadanos pueden resolver sus problemas con la Entidad en la primera instancia, se evita que tengan que recurrir a la queja o a la reclamación.

A continuación, se presentan algunas acciones específicas que se pueden implementar para dar cumplimiento a estas recomendaciones:

Análisis de los motivos de los traslados:

- Se puede realizar un análisis cuantitativo, para identificar los motivos más frecuentes de los traslados.
- Se puede realizar un análisis cualitativo, para comprender las causas de los traslados.
- La implementación de estas acciones ayudará a mejorar la atención al ciudadano y a reducir el número de traslados.

10. SOLICITUDES ANULADAS SEGUNDO SEMESTRE 2023

 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 20 de 33

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO



Gráfico 12 - Solicitudes Anuladas Segundo Semestre 2023.

El número de solicitudes anuladas en el segundo semestre del 2023 fue de 261, se presentó un aumento del 20% respecto al primer semestre del año, en el que se anularon 219 documentos.

El mes con mayor número de solicitudes anuladas fue septiembre, con 69 documentos. Esto se debe, probablemente, a que en este mes se realizaron varios procesos de revisión y depuración de la documentación archivada en la Superintendencia de Sociedades.

En general, los resultados muestran que la Superintendencia de Sociedades está trabajando de manera constante para mantener la calidad de su archivo documental.

11. SOLICITUDES TELEFONICAS TRATADAS EN EL CENTRO DE CONTACTO.

 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 21 de 33

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

SOLICITUDES TELEFONICAS TRATADAS EN EL CENTRO DE CONTACTO. SEGUNDO SEMEMSTRE 2023.

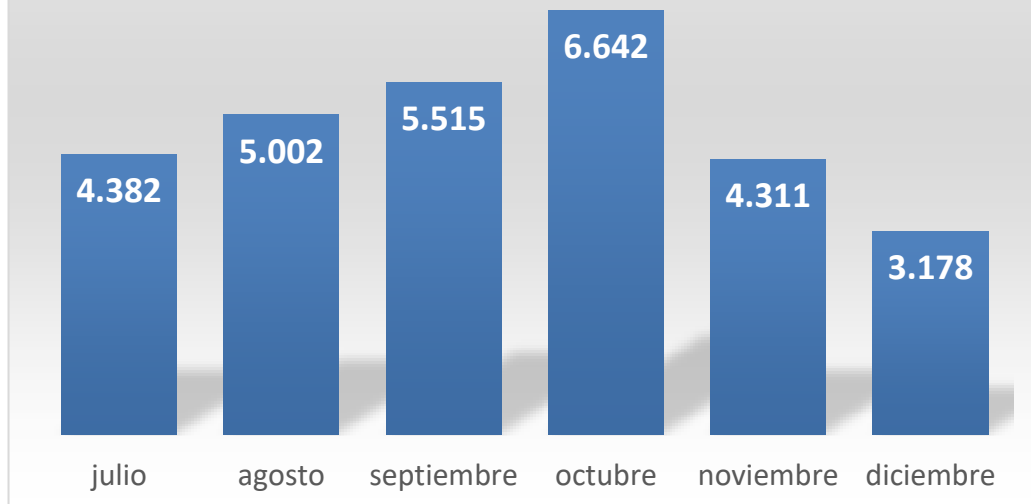


Gráfico 13 - Solicitudes Telefónicas Tratadas en el Grupo de Relación Estado - Ciudadano.

Según los datos presentados, la Entidad atendió un total de 45.218 llamadas telefónicas en el primer semestre y 29.030 llamadas telefónicas en el segundo semestre. Esto significa que el volumen de llamadas telefónicas disminuyó en el segundo semestre en un 33,3%.

El mes de octubre fue el que registró el mayor número de llamadas telefónicas atendidas, con 6.642 llamadas. Le siguen los meses de septiembre (5.515 llamadas), agosto (5.002 llamadas) y julio (4.382 llamadas). Los meses de noviembre y diciembre registraron el menor número de llamadas telefónicas atendidas, con 4.311 y 3.178 llamadas, respectivamente.

Estos datos sugieren que el volumen de llamadas telefónicas atendidas en el centro de contacto de la Entidad se reduce en los meses de noviembre y diciembre. Esta disminución podría deberse a las vacaciones de fin de año, cuando las personas tienen menos tiempo para realizar llamadas telefónicas.

 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 22 de 33

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

Para mejorar la atención a los ciudadanos, la Entidad podría considerar las siguientes acciones:

- Implementar un sistema de registro de llamadas telefónicas que permita identificar las necesidades de los ciudadanos y los temas más frecuentes de las llamadas.
- Desarrollar un plan de comunicación para informar a los ciudadanos sobre los horarios de atención del centro de contacto.
- Capacitar al personal del centro de contacto para brindar una atención más eficiente y efectiva.

Con fundamento en los datos presentados, se pueden realizar las siguientes recomendaciones:

- La Entidad podría considerar aumentar el número de operadores en el centro de contacto durante los meses de septiembre y octubre para atender el aumento de la demanda.
- La Entidad podría implementar una campaña de comunicación dirigida a los ciudadanos para informarles sobre los horarios de atención del centro de contacto durante las vacaciones de fin de año.

La Entidad podría desarrollar un sistema de evaluación de la satisfacción de los ciudadanos con la atención brindada por el centro de contacto.

12. CIUDADANOS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. 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 23 de 33

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

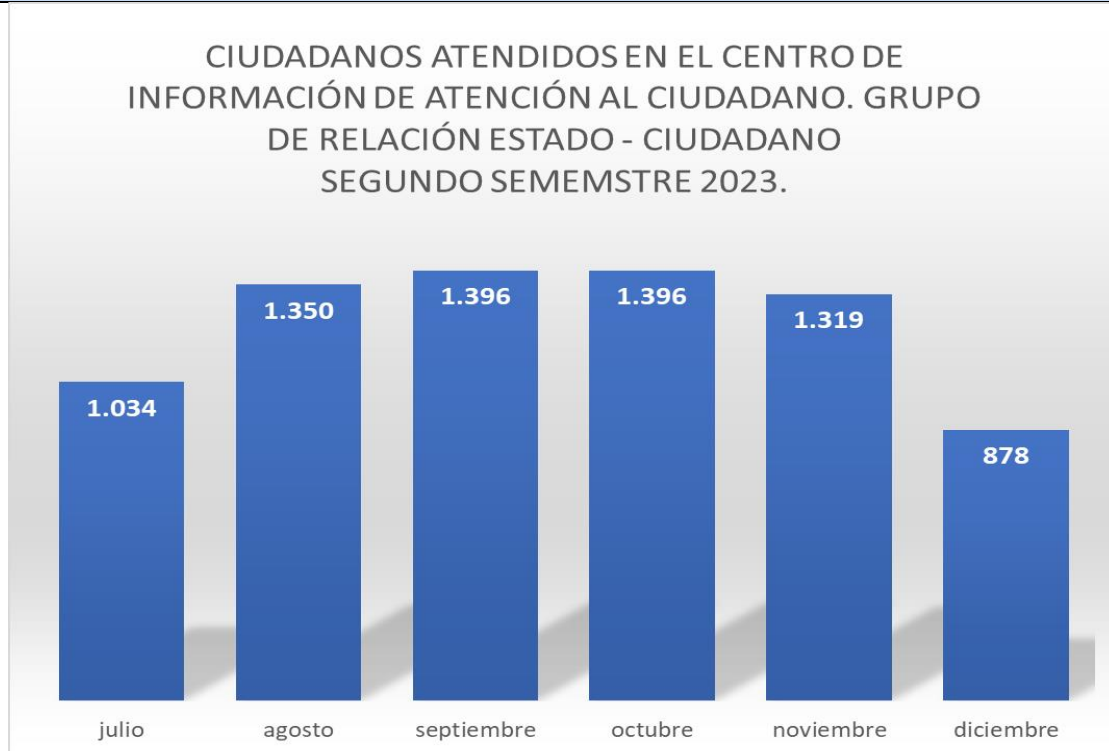


Gráfico 14 - Ciudadanos Atendidos en el Centro de Información de Atención al Ciudadano. (Grupo de Relación Estado - Ciudadano)

Los datos proporcionados indican que el número de ciudadanos atendidos en el Centro de Información del Grupo de Relación Estado – Ciudadano aumentó en el segundo semestre de 2023, en comparación con el primer semestre. En total, se atendieron 7.373 ciudadanos en el segundo semestre, frente a los 4.667 atendidos en el primer semestre, por lo que se presentó un incremento del 58.5%

El mes con mayor número de ciudadanos atendidos fue septiembre y octubre con 1.396 y el mes con menor número de ciudadanos atendidos fue diciembre, con 878.

El aumento en el número de ciudadanos atendidos en el segundo semestre de 2023 podría deberse a varios factores, entre ellos:

- La reactivación económica del país, que podría haber llevado a un mayor número de ciudadanos a realizar trámites o solicitar información a la Entidad.
- El lanzamiento de nuevos servicios o trámites por parte de la Entidad, que podrían haber atraído a nuevos usuarios.

 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 24 de 33

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

- Una mejora en la difusión de los canales de atención de la Entidad, que podría haber generado que más ciudadanos conozcan la posibilidad de acudir al Centro de Información.

El hecho de que los meses de septiembre y octubre hayan registrado el mayor número de ciudadanos atendidos podría deberse a la cercanía de las fechas de vencimiento de algunos trámites.

La Entidad podría considerar las siguientes recomendaciones para mejorar la atención a los ciudadanos:

- Realizar un análisis más detallado de los datos para identificar las causas del aumento en el número de ciudadanos atendidos.
- Adaptar los recursos y la capacidad de atención del Centro de Información para responder a la demanda creciente.
- Mejorar la difusión de los servicios y trámites ofrecidos por la Entidad, para que más ciudadanos conozcan las opciones disponibles.

En particular, la Entidad podría considerar la posibilidad de implementar un sistema de reserva de turnos en línea, para que los ciudadanos puedan programar su atención con antelación y evitar las largas filas.

13. CANALES DE ATENCIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

La Superintendencia de Sociedades pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios e información de la Entidad:

Canal Virtual

- Chat
- Correo electrónico

Canal Correspondencia

- Área de radicación

Canal Telefónico

- PBX de la Entidad

Canal Presencial

- Sedes y horarios de atención

Canal Virtual

 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 25 de 33

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

El Canal Virtual de la Superintendencia de Sociedades ofrece a los ciudadanos la posibilidad de realizar trámites, solicitar servicios y obtener información de la Entidad de forma ágil y sencilla. Para ello, el ciudadano puede acceder al sitio web de la Superintendencia de Sociedades y utilizar los siguientes servicios:

Chat

- El Chat es un servicio de atención al ciudadano que permite a los usuarios realizar consultas y solicitar información de forma inmediata.

Correo electrónico

- El correo electrónico es un canal de comunicación que permite a los usuarios enviar consultas y solicitudes de información a la Superintendencia de Sociedades.

Canal Correspondencia.

El Canal de Correspondencia de la Superintendencia de Sociedades permite a los ciudadanos radicar documentos de forma presencial o por correo postal. Los documentos radicados por este canal se atenderán de acuerdo con los términos y condiciones establecidos por la Entidad.

Canal Telefónico.

El Canal Telefónico de la Superintendencia de Sociedades permite a los ciudadanos realizar consultas y solicitar información de forma telefónica.

Canal Presencial

El Canal Presencial de la Superintendencia de Sociedades permite a los ciudadanos realizar trámites y solicitar servicios de forma presencial en las sedes de la Entidad ubicadas en Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, San Andrés, Cali y Medellín.

Servicio oportuno y respuesta adecuada.

La Superintendencia de Sociedades se compromete a prestar un servicio oportuno y dar respuesta adecuada a los requerimientos de los ciudadanos. Para ello, la Entidad cuenta con un equipo de profesionales altamente capacitados que están a disposición de los ciudadanos para atender sus consultas y solicitudes.

 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 26 de 33

7. DESARROLLO DEL INFORME O SEGUIMIENTO

Cómo elegir el canal adecuado.

El canal adecuado para acceder a los trámites, servicios e información de la Superintendencia de Sociedades dependerá de las necesidades del ciudadano. En general, el Canal Virtual es el canal más recomendable para realizar trámites y solicitar servicios de forma rápida y sencilla. El Canal Correspondencia es una buena opción para radicar documentos de forma presencial o por correo postal. El Canal Telefónico es una buena opción para realizar consultas y solicitar información de forma telefónica. El Canal Presencial es una buena opción para realizar trámites y solicitar servicios de forma presencial.

8. RECOMENDACIONES

1. El Grupo de Relación Estado - Ciudadano y Gestión Documental de la Entidad ha logrado una óptima clasificación de los documentos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación, evitando reprocesos en la asignación de éstos. Sin embargo, se debe continuar fortaleciendo los canales virtuales y el canal telefónico para garantizar la atención y la respuesta oportuna a los ciudadanos frente al número de peticiones (PQRSD) recibidas por la Entidad.

La clasificación documental es un proceso fundamental para la gestión documental, ya que permite organizar y localizar los documentos de manera eficiente. Una correcta clasificación documental facilita la búsqueda de información, reduce los tiempos de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos y mejora la transparencia de la Entidad.

En el caso de la Entidad, las medidas adoptadas por el Grupo de Relación Estado - Ciudadano y Gestión Documental han logrado una óptima clasificación de los documentos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación. Esto se debe a que las medidas han sido diseñadas para facilitar la identificación de la naturaleza de los documentos y su asignación a la dependencia responsable de su trámite.

Sin embargo, se debe continuar fortaleciendo los canales virtuales y el canal telefónico para garantizar la atención y la respuesta oportuna a los ciudadanos frente al número de peticiones (PQRSD) recibidas por la Entidad. Los canales virtuales, como el correo electrónico y la página web, son cada vez más utilizados por los ciudadanos para realizar

 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 27 de 33

8. RECOMENDACIONES

sus trámites. Por ello, es importante que la Entidad cuente con recursos suficientes para atender las solicitudes recibidas a través de estos canales.

En cuanto al canal telefónico, es importante que la Entidad cuente con un sistema de atención telefónica que permita a los ciudadanos realizar sus trámites de manera rápida y eficiente. Este sistema debe contar con personal capacitado para atender las solicitudes de los ciudadanos y resolver sus dudas.

Para continuar fortaleciendo los canales virtuales y el canal telefónico, la Entidad debe tomar las siguientes medidas:

- Incrementar la capacidad de respuesta de los canales virtuales. Esto se puede lograr contratando más personal o implementando nuevas herramientas tecnológicas.
- Ofrecer capacitación al personal que atiende los canales virtuales. El personal debe estar capacitado para atender las solicitudes de los ciudadanos de manera eficiente y profesional.
- Implementar un sistema de atención telefónica que permita a los ciudadanos realizar sus trámites de manera rápida y eficiente. El sistema debe contar con personal capacitado para atender las solicitudes de los ciudadanos y resolver sus dudas.

La implementación de estas medidas permitirá a la Entidad garantizar la atención y la respuesta oportuna a los ciudadanos frente al número de peticiones (PQRSD) recibidas por la Entidad.

Para cumplir con el objetivo de gestionar, por parte de las diversas dependencias de la Entidad, dentro de los términos normativos, las solicitudes recibidas por los ciudadanos, es necesario documentar las etapas y los pasos de la gestión de quejas y reclamos que cumpla con los siguientes requisitos:

- Eficacia: el proceso debe ser capaz de resolver las quejas y reclamos de los ciudadanos de manera oportuna y efectiva.
- Eficiencia: el proceso debe ser eficiente en términos de recursos y tiempo.
- Transparencia: el proceso debe ser transparente y accesible para los ciudadanos.

 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 28 de 33

8. RECOMENDACIONES

- Equidad: el proceso debe ser equitativo para todos los ciudadanos, sin importar su condición social o económica.

El proceso debe comenzar con la recepción de la queja o reclamo. Esta puede realizarse de diversas formas, como por escrito, por teléfono, o a través de un formulario web. Una vez recibida la queja o reclamo, debe ser asignada a la dependencia competente para su resolución.

La dependencia competente debe investigar la queja o reclamo y determinar la causa del problema. Una vez determinada la causa, debe tomar las medidas necesarias para resolverla. La resolución de la queja o reclamo debe ser comunicada al ciudadano de forma oportuna y clara.

En caso de que no se pueda resolver la queja o reclamo en el plazo previsto, la dependencia competente debe informar al ciudadano de la situación y explicarle los motivos de la demora.

A continuación, se presentan algunos pasos específicos que se pueden seguir para gestionar las quejas y reclamos:

a) Recepción de la queja o reclamo:

- La queja o reclamo debe ser recibida por un funcionario debidamente capacitado.
- La queja o reclamo debe ser registrada en un sistema de gestión de quejas y reclamos.
- La queja o reclamo debe ser asignada a la dependencia competente para su resolución.

b) Investigación de la queja o reclamo:

- La dependencia competente debe recopilar toda la información necesaria para investigar la queja o reclamo.
- La dependencia competente debe entrevistar al ciudadano afectado, si es posible.
- La dependencia competente debe examinar los registros y documentos relevantes.

c) Resolución de la queja o reclamo:

 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 29 de 33

8. RECOMENDACIONES

- La dependencia competente debe tomar las medidas necesarias para resolver la queja o reclamo.
- La resolución de la queja o reclamo debe ser justa y equitativa.
- La resolución de la queja o reclamo debe ser comunicada al ciudadano de forma oportuna y clara.

d) Seguimiento de la resolución:

- La dependencia competente debe realizar un seguimiento de la resolución de la queja o reclamo para asegurarse de que se ha implementado de manera efectiva.
- La dependencia competente debe estar preparada para responder a cualquier pregunta o inquietud que pueda tener el ciudadano.

Para garantizar que el proceso de gestión de quejas y reclamos cumpla con los requisitos mencionados anteriormente, es importante que las dependencias de la Entidad cuenten con los recursos humanos y técnicos necesarios. Asimismo, es importante que las dependencias cuenten con una política de gestión de quejas y reclamos que establezca los principios y procedimientos a seguir.

En cuanto a la respuesta a las quejas o reclamos dentro de los términos legales previstos, la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, se sustituye el título VIII de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones", establece los siguientes términos para la respuesta a las peticiones:

- Peticiones simples: 15 días hábiles.
- Peticiones de documentos: 10 días hábiles.
- Peticiones de información: 10 días hábiles.
- Peticiones de consulta: 30 días hábiles.
- Peticiones de queja o reclamo: 15 días hábiles.

En caso de que la dependencia no pueda responder la queja o reclamo dentro del plazo previsto, debe informar al ciudadano de la situación y explicarle los motivos de la demora.

Por último, en caso de que el ciudadano no esté satisfecho con la respuesta a su queja o reclamo, puede interponer un recurso de apelación ante la autoridad competente.

 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 30 de 33

9. CONCLUSIONES

Conclusiones del seguimiento y análisis del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSD) de la Superintendencia de Sociedades.

1. En general, los resultados de la gestión de PQRSD, denuncias, solicitudes y felicitaciones de la Superintendencia de Sociedades en el segundo semestre de 2023 son positivos. La Entidad cumplió con el compromiso de atender las solicitudes de la ciudadanía de manera oportuna, efectiva y confiable.

Sin embargo, es importante continuar trabajando para mejorar la calidad de la respuesta a las solicitudes, así como para disminuir el tiempo de respuesta en los casos que requieran una mayor investigación.

En este sentido, hay que tener en cuenta las siguientes acciones.

- Fortalecer la capacitación de los funcionarios responsables de la atención de las PQRSD, denuncias, solicitudes y felicitaciones, para garantizar una respuesta más efectiva y confiable.
- Implementar un sistema de monitoreo y seguimiento a la atención de las solicitudes, para identificar y corregir oportunamente las posibles fallas en el proceso.
- Desarrollar mecanismos para mejorar la comunicación con los ciudadanos, para informarles de manera oportuna sobre el estado de sus solicitudes.

Con la implementación de estas acciones, la Superintendencia de Sociedades continuará trabajando para garantizar una atención de excelencia a la ciudadanía.

2. El segundo semestre de la vigencia 2023, la Superintendencia de Sociedades expidió un total de 1.855 certificaciones de secretarios cámaras de comercio y 90 certificaciones de representantes legales de cámaras de comercio. Esta actividad representó un impacto en la gestión del Grupo de Relación Estado - Ciudadano, que tuvo que dedicar un esfuerzo importante para atender las solicitudes de los ciudadanos.

No obstante, la Entidad debe adelantar las gestiones correspondientes para automatizar el proceso de expedición de estas certificaciones. Esta automatización permitiría liberar recursos del Grupo de Relación Estado - Ciudadano para atender

 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 31 de 33

9. CONCLUSIONES

otras solicitudes de la ciudadanía, así como para mejorar la calidad y oportunidad de la respuesta.

La Superintendencia de Sociedades debe trabajar en la automatización del proceso de expedición de las certificaciones de secretarios y representantes legales de cámaras de comercio. Esta automatización permitiría mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión de la Entidad, así como brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

En particular, que la Entidad se concentre en los siguientes aspectos:

- Definición de los requerimientos funcionales y técnicos del sistema de automatización.
- Elaboración de un cronograma de implementación del sistema.
- Adquisición de los recursos necesarios para la implementación.

La implementación de un sistema de automatización para la expedición de las certificaciones de secretarios y representantes legales de cámaras de comercio sería un paso importante para mejorar la gestión de la Superintendencia de Sociedades y brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

3. La Superintendencia de Sociedades cuenta con un canal de correo electrónico de denuncias por corrupción, que está a cargo del Grupo de Control Interno Disciplinario. Este canal está disponible para que cualquier ciudadano pueda denunciar hechos irregulares cometidos por funcionarios públicos de la Entidad.

Las denuncias recibidas a través de este canal son tramitadas de manera confidencial y reservada. El Grupo de Control Interno Disciplinario investiga las denuncias y toma las medidas disciplinarias que correspondan, de acuerdo con la ley.

En el segundo semestre de 2023, el canal de correo electrónico de denuncias por corrupción recibió un total de 42 denuncias. El Grupo de Control Interno Disciplinario inició investigaciones preliminares sobre todas las denuncias recibidas. De estas investigaciones preliminares, se derivaron investigaciones disciplinarias formales.

Las investigaciones disciplinarias formales se encuentran en curso. El Grupo de Control Interno Disciplinario está comprometido a investigar todas las denuncias

 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 32 de 33

9. CONCLUSIONES

por corrupción recibidas, con el fin de garantizar la transparencia y la probidad de la gestión de la Superintendencia de Sociedades.

4. En el segundo semestre de 2023, la Superintendencia de Sociedades realizó un total de 940 traslados de PQRSD a Entidades del sector Comercio, Industria y Turismo (C.I.T.). Este reenvío corresponde al 12% del total de las PQRSD recibidas por la Entidad en ese período.
5. En cuanto a la participación en porcentaje (%) de las solicitudes recibidas por asunto o trámite, se destaca que las solicitudes de petición de documentos e información fueron las más frecuentes, con un 45,93%, seguidas de las certificaciones de secretarios de cámaras de comercio con un 27%.

Este resultado es consistente con la naturaleza de la Superintendencia de Sociedades, que es una entidad encargada de regular y supervisar el sector empresarial. Las solicitudes de información y documentos son necesarias para que las personas naturales y jurídicas puedan cumplir con sus obligaciones legales y reglamentarias.

Las certificaciones de secretarios de Cámaras de Comercio son también un trámite muy solicitado, ya que son necesarias para realizar diversos actos jurídicos, como la constitución de sociedades, la inscripción de reformas estatutarias y la disolución y liquidación de sociedades.

6. La Superintendencia de Sociedades ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y pertinente las PQRSD que se radican en los diferentes canales de comunicación con la ciudadanía.

Mediante la capacitación de los funcionarios responsables de la atención de las PQRSD, la implementación de un sistema de monitoreo y seguimiento a la atención de las PQRSD y el desarrollo de mecanismos para mejorar la comunicación con los ciudadanos, se ha permitido que la Entidad cumpla con el compromiso de atender las solicitudes de la ciudadanía de manera oportuna, efectiva y confiable.

En el segundo semestre de 2023, la Superintendencia de Sociedades recibió un total de 6.807 PQRSD, de las cuales fueron resueltas dentro de los términos previstos por la Ley.

 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 33 de 33

9. CONCLUSIONES

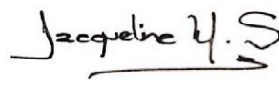
Este resultado es positivo, pero la Entidad continúa trabajando para mejorar la calidad de la respuesta y disminuir el tiempo de ésta, en los casos que requieren una mayor investigación.

En particular, la Entidad está trabajando en los siguientes aspectos:

- Mejorar la comunicación con los ciudadanos para informarles de manera oportuna sobre el estado de sus solicitudes.
- Desarrollar mecanismos para identificar y corregir oportunamente las posibles fallas en el proceso de atención de las PQRS.
- La implementación de estas medidas contribuiría a garantizar que la Entidad brinde un servicio de excelencia a la ciudadanía.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los treinta y un (31) días del mes de enero del año 2024

10. RESPONSABLE DEL INFORME O SEGUIMIENTO

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