



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

INFORME FORO SERVICIOS GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

Agosto 15 de 2018

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

I. OBJETIVO GENERAL

La Superintendencia de Sociedades con la creación de las salas de chat temático y foros, busca orientar y facilitar a los ciudadanos la respuesta en línea de las consultas en temas *misionales*, que sean de su interés y que son programas por la Entidad al inicio de cada año.

II. La siguiente imagen registra la publicidad realizada por medio de redes Sociales, con el fin de dar a conocer las jornadas de chats y foros que se Adelantan mensualmente:



La siguiente imagen registra el envío de correos masivos invitando a las sociedades registradas en nuestra base de datos, a participar en las en la jornada del foro.

```
[INFO] <2018-08-13 08:45:27> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/listaJeny.txt
[INFO] <2018-08-13 08:45:27> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2018/1/ChatMasivo.htm
[INFO] <2018-08-13 08:45:27> Inicio del proceso: 2018-08-13 08:45:27
[INFO] <2018-08-13 08:45:37> Numero de correos enviados: 3
[INFO] <2018-08-13 08:45:37> Fin del proceso: 2018-08-13 08:45:37
[INFO] <2018-08-13 08:45:51> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/BaseGrupoInteres.txt
[INFO] <2018-08-13 08:45:51> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2018/1/ChatMasivo.htm
[INFO] <2018-08-13 08:45:51> Inicio del proceso: 2018-08-13 08:45:51
[INFO] <2018-08-13 11:31:57> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/listaJeny.txt
[INFO] <2018-08-13 11:31:57> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2018/1/ChatMasivo.htm
[INFO] <2018-08-13 11:31:57> Inicio del proceso: 2018-08-13 11:31:57
[INFO] <2018-08-13 11:32:06> Numero de correos enviados: 3
[INFO] <2018-08-13 11:32:06> Fin del proceso: 2018-08-13 11:32:06
[INFO] <2018-08-13 11:32:31> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/BaseGrupoInteres.txt
[INFO] <2018-08-13 11:32:31> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2018/1/ChatMasivo.htm
[INFO] <2018-08-13 11:32:31> Inicio del proceso: 2018-08-13 11:32:31
[INFO] <2018-08-13 16:38:57> Numero de correos enviados: 3526
[INFO] <2018-08-13 16:38:57> Fin del proceso: 2018-08-13 16:38:57
```

III. RESULTADOS DEL FORO PROGRAMADO AGOSTO 15 DE 2018

TEMA: SERVICIOS QUE PRESTA EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Resultados principales:

1. Se atendieron 9 interacciones del tema anteriormente descrito.
2. La cantidad de ciudadanos conectados realizando las consultas fueron 9.
3. El foro fue auditado en su totalidad con una nota de calidad del 100%.
4. El tiempo promedio de respuesta a las consultas fue de 06 minutos, 16 segundos (00:06:16).

Las consultas realizadas fueron:

1. ¿Qué consultas atiende el área de Servicios al Ciudadano?

El grupo de atención al ciudadano, atiende consultas Jurídicas y Contables de primer y segundo nivel sobre los temas generales y misionales de la entidad. Así mismo, La Superintendencia de Sociedades pone a disposición de ustedes el buzón de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias –PQRS-, el cual encuentran ingresando a nuestra página web www.supersociedades.gov.co . A través de este buzón podrá registrar sus peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, sobre temas de nuestra competencia.

2. ¿Los servicios que presta esta entidad tiene algún costo?

Respecto a su pregunta le indico que el acceso a la administración no tiene costo, y esta entidad brinda orientación jurídica y contable de los temas que le competen frente a las sociedades comerciales.

3. ¿Buenos días, cuales son los medios por los cuales atienden al ciudadano?

Esta entidad atiende consultas de manera presencial en la Avenida el Dorado N° 51-80, telefónica al 2201000 ext. 7138, por chat, mediante la página web www.supersociedades.gov.co en la parte derecha de la página, baja hasta el final y le da clic en el icono que dice CHAT, de la misma manera se pueden radicar consultas al correo electrónico webmaster@supersociedades.gov.co



SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES

4. ¿Ustedes me pueden indicar cuál es el horario de atención al ciudadano?

La Superintendencia de Sociedades, tiene un horario de atención al usuario de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes en jornada continua.

5. ¿Si necesito asesoría jurídica o la interpretación de las normas comerciales en esa entidad me pueden asesorar?

El grupo de atención al ciudadano responde consultas, limitadas a entregar información de carácter general de servicios y funciones de la Superintendencia de Sociedades, que no reemplaza los canales de comunicación estipulados en la legislación vigente, de tal modo que las respuestas tendrán carácter meramente informativo y no constituyen un acto administrativo. Solo es un punto de orientación, por tal razón no se da asesoría.

Así mismo, se debe observar que si bien en virtud de lo dispuesto por el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, este Despacho emite los conceptos de carácter general a que haya lugar con motivo de las consultas que le son formuladas sobre las materias de su competencia, sus respuestas en esta instancia no están dirigidas a asesorar a los usuarios, ni resolver asuntos de interés particular y concreto, lo que explica que éstas no sean vinculantes ni comprometan su responsabilidad.

6. Deseo radicar una petición, me indica por favor a través de la página como lo realizo?

Usted puede radicar mediante la página web www.supersociedades.gov.co, en la parte superior en Servicio al ciudadano, trámites y servicios y por último módulo de PQRS.

7. Si tengo una duda del diligenciamiento de informes financieros ustedes me colaboran?

El grupo de atención al ciudadano responde consultas, limitadas a entregar información de carácter general de servicios y funciones de la Superintendencia de Sociedades, que no reemplaza los canales de comunicación estipulados en la legislación vigente, de tal modo que las respuestas tendrán carácter meramente informativo, si es un tema de informes financieros se podrá remitir al grupo encargado para la orientación que solicite.

8. Tiene el servicio de consultas a abogados?

Usted podrá recibir orientación jurídica y contable sobre los aspectos de competencia de la Supersociedades, en el área de atención al ciudadano el cual cuenta con 4 agentes profesionales, 3 abogados y un contador para resolver sus inquietudes.



SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES

Atentamente,

Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

Fecha de elaboración: Agosto 21 de 2018