



**SUPERINTENDENCIA  
DE SOCIEDADES**

**INFORME ESTADÍSTICAS CHAT ESPECIALIZADO  
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES  
CENTRO DE CONTACTO**

**PERIODO ABRIL – DICIEMBRE 2016**

**GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME ESTADÍSTICAS CHAT ESPECIALIZADO**  
**SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES**  
**CENTRO DE CONTACTO**  
**PERIODO 2016**

## I. OBJETIVO GENERAL

El objetivo de la creación de las salas de chat especializado por parte de la Superintendencia de Sociedades, es facilitar a los ciudadanos la respuesta a las consultas especializadas en temas jurídicos en jornadas de orientación descritas en el documento.

### • OBJETIVOS ESPECIFICOS

Los objetivos específicos de esta gestión son:

1. Impulsar los medios electrónicos de la Entidad.
2. Difundir la información especializada en temas jurídicos.
3. Implementar un medio virtual de contestación rápida y veraz.
4. Identificar fuentes de información con el fin de recopilar preguntas frecuentes posteriormente publicadas en la página web de la Entidad..
5. Consolidar el funcionamiento de la plataforma de chat de la página de la entidad.

## II. ACCIONES REALIZADAS Y LOGROS ALCANZADOS

Las salas de chat fueron creadas desde el Grupo de Atención al Ciudadano con el fin de que los ciudadanos realicen consultas especializadas sin desplazarse a la entidad y así obtener la respuesta a las mismas de forma veraz y oportuna.

Las principales acciones ejecutadas y los logros obtenidos en cada caso, quedan resumidos en la siguiente presentación.

**Los temas tratados y las fechas en las que se presentaron las sesiones del Chat Especializado fueron:**

CHAT ESPECIALIZADO		
TEMA	SESIÓN 1. 09:00 a 12:00 am	SESIÓN 2. 01:00 a 04:00 pm
1. Fusión, Escisión, Transformación	Abril 13 2016.	Abril 27 2016.
2. Insolvencia (Ley 1116/2006) (Persona Natural Comerciante)	Mayo 11 2016.	Mayo 25 2016.
3. Asambleas y Administradores	Junio 15 2016.	Junio 29 2016.
4. Matrices, Subordinadas y Sucursales	Julio 13 2016.	Julio 27 2016.
5. Reporte de sostenibilidad	Agosto 3 2016.	Agosto 10 y 17 2016.
6. Sociedad de Responsabilidad Limitada	Agosto 17 2016.	Agosto 31 2016.
7. Sociedad Anónima y Simplificada por Acciones (SAS)	Septiembre 14 2016.	Septiembre 28 2016.
8. Proceso de Reestructuración (Ley 550/1999)	Octubre 12 2016.	Octubre 26 2016.
9. Disolución de la Sociedad Comercial	Noviembre 9 2016.	Noviembre 23 2016.
10. Liquidación de la Sociedad Comercial	Diciembre 7 2016.	Diciembre 21 2016.

**Resultados principales:**

1. Se contestaron un total de 103 chats especializados atendidos en los temas anteriormente descritos.
2. El promedio mensual de conexiones al chat especializado por parte de los ciudadanos es de 11.4 chats.
3. Se contestaron los chats en su totalidad con un nivel de atención del 100%.
4. Los chats especializados fueron auditados en su totalidad con una nota de calidad del 96%.
5. El tiempo promedio de operación de cada chats fue de veinticinco minutos (00:25:00).

**La estadística mensual por tema se presenta a continuación:**

CHAT ESPECIALIZADO		
TEMA	SESIÓN 1. 09:00 a 12:00 am y SESIÓN 2. 01:00 a 04:00 pm	CANTIDAD
1. Fusión, Escisión, Transformación	Abril 13 y 27 2016.	19
2. Insolvencia (Ley 1116/2006) (Persona Natural Comerciante)	Mayo 11 y 25 2016.	8
3. Asambleas y Administradores	Junio 15 y 29 2016.	16
4. Matrices, Subordinadas y Sucursales	Julio 13 Y 27 2016.	9
5. Reporte de sostenibilidad	Agosto 3,10 y 17 2016.	15
6. Sociedad de Responsabilidad Limitada	Agosto 17 y 31 2016.	9
7. Sociedad Anónima y Simplificada por Acciones (SAS)	Septiembre 14 y 28 2016.	14
8. Proceso de Reestructuración (Ley 550/1999)	Octubre 12 y 26 2016.	0
9. Disolución de la Sociedad Comercial	Noviembre 9 y 23 2016.	7
10. Liquidación de la Sociedad Comercial	Diciembre 7 y 21 2016.	6

