



Al contestar cite el No. 2018-01-006846

Tipo: Salida Fecha: 11/01/2018 06:16:29 PM
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
Destino: 541 - ARCHIVO
Folios: 12 Anexos: NO
Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-000035

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS - PQRS- CUARTO TRIMESTRE DE 2017

Grupo de Atención al Ciudadano

El Grupo de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Sociedades, adscrito a la Subdirección Administrativa y 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 periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2017, 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 cuarto trimestre de 2017 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 No. 500-000209 del 17 de febrero de 2016 se define:

Derecho de Petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta de fondo, solicitudes para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. Toda acción que inicie cualquier persona ante las autoridades implica derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

La petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderá dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo a su modalidad, de la siguiente manera:

1. Solicitud de documentos o información: Requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
2. Solicitud de Acceso a la Información Pública: Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
3. Consulta: las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades, en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá atenderse en un término no mayor de diez (10) días.

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia

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. Atención 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, como se muestra en la imagen presentada a continuación. Estas peticiones tendrán seguimiento y control a través del área de Atención al Ciudadano. Toda respuesta a una petición formulada por los ciudadanos será respondida por los servidores públicos que sean asignados para tal propósito.



1.1.2. Atención 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 BOGOTÁ. –

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

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 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: 5-3858069 / 5-3858094 / 5-3858076

BUCARAMANGA

Conjunto Natura Ecoparque Empresarial
Km. 2.176 Anillo Vial Floridablanca– Giron. Torre 3 / Oficina 352
Tel: 7-6781541

CALI

Calle 10 No. 4 – 40, Piso 2 Oficina 201. Edificio Bolsa de Occidente
Tel: 2- 6880404

CARTAGENA

Carrera 7 No. 32-39 Piso 2 Edificio Torre del Reloj
Tel: 6642429

MANIZALES

Calle 21 No. 22 - 42 Piso 4
Tel: 6-8847987

MEDELLÍN

Carrera 49 No. 53-19 Pasaje Comercial Bancoquia piso 3
Tel: 4-3506000

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. 8-5121720 / 8-5120345

1.1.3. Medio escrito

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con
integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – 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 de las Intendencias Regionales de la Superintendencia de Sociedades, en los horarios anteriormente mencionados.

1.1.1. Atención Telefónica

El ciudadano podrá registrar su PQRS llamando a la línea única de atención (57+1) 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

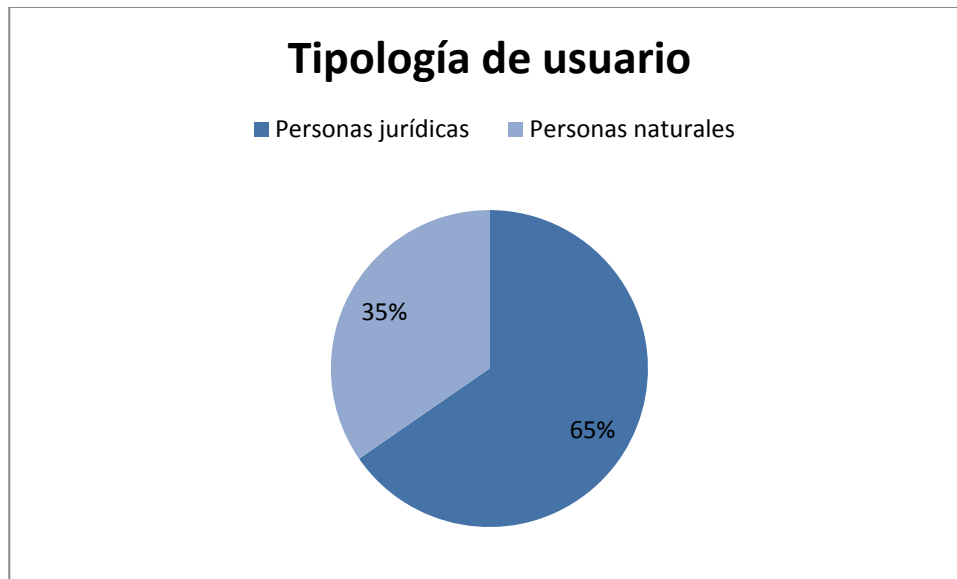
Para el análisis de la información, las PQRS se han agrupado en dos tipos de solicitantes (Personas naturales y Personas Jurídicas), observándose un mayor número de PQRS presentadas por las personas jurídicas, como se muestra en la siguiente tabla y gráfico:

| Tipología del usuario | Total General | Porcentaje |
|-----------------------|---------------|------------|
| Personas jurídicas | 1291 | 65% |
| Personas naturales | 684 | 35% |
| Total General | 1.975 | 100% |

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad No. 1 en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia



3. Canales de atención utilizados y tipos de peticiones

En el cuarto trimestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue la ventanilla de radicación (atención presencial) con un 33%, seguido por el correo físico (medio escrito) con una representación del 25%, el correo electrónico (atención virtual) con 24% y las consultas en línea con un 10% (atención virtual). No se recibieron peticiones por el canal telefónico ni por el servicio de fax.

Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

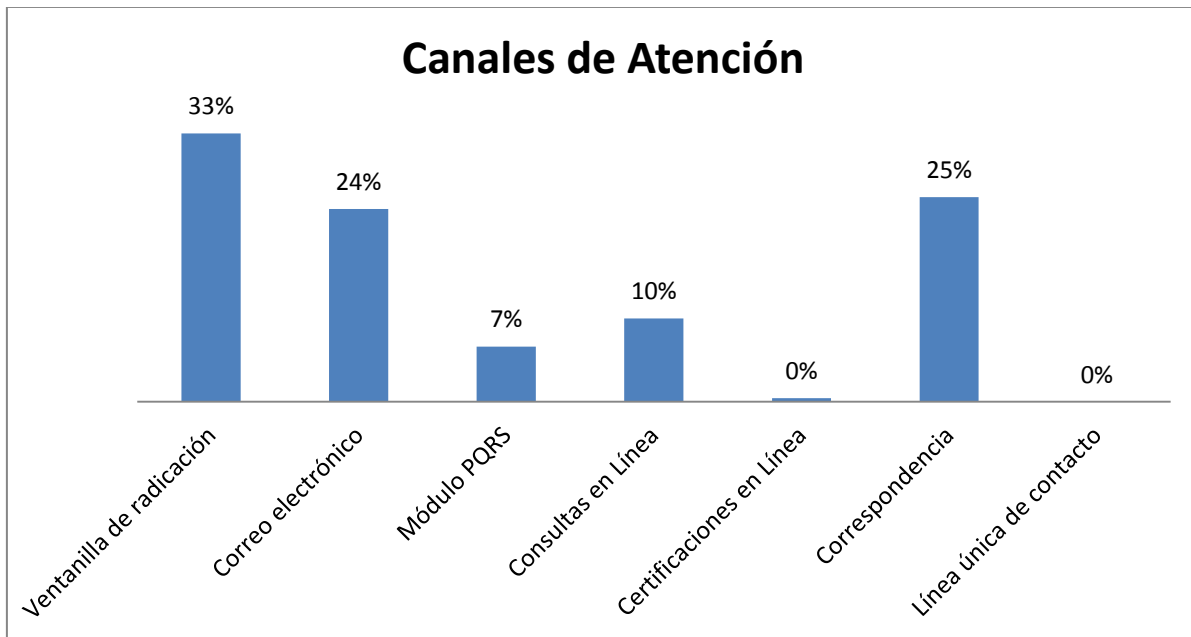
| | Atención presencial | Atención virtual | | | | Medio escrito | Atención Telefónica | Total general |
|-------------------|--------------------------|--------------------|-------------|--------------------|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| | Ventanilla de radicación | Correo electrónico | Módulo PQRS | Consultas en Línea | Certificaciones en Línea | Correspondencia | Línea única de contacto | |
| Total | 656 | 471 | 135 | 204 | 9 | 500 | 0 | 1.975 |
| Porcentual | 33% | 24% | 7% | 10% | 0% | 25% | 0% | 100% |

A continuación se muestra gráficamente la utilización de los canales de atención:

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia



En la tabla siguiente, se detalla la radicación de solicitudes por trámite y por canal de atención:

| Trámite | Código Tramite | Ventanilla de radicación | Correspondencia | Correo electrónico | Módulo PQRS | Consultas en Línea | Certificaciones en Línea | Total General |
|--|----------------|--------------------------|-----------------|--------------------|-------------|--------------------|--------------------------|---------------|
| Certificaciones | 90000 | 32 | 32 | 71 | 0 | 0 | 9 | 144 |
| Petición General | 92000 | 254 | 84 | 81 | 64 | 0 | 0 | 483 |
| Peticiones de documentos e información (solicitud fotocopia) | 99000 | 298 | 333 | 194 | 66 | 0 | 0 | 891 |
| Consultas | 8001 | 65 | 47 | 125 | 0 | 66 | 0 | 303 |
| Consultas | 8002 | 7 | 3 | 0 | 0 | 138 | 0 | 148 |
| Quejas | 94000 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Reclamos | 94001 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 5 |
| Sugerencias | 94002 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | | 656 | 500 | 471 | 135 | 204 | 9 | 1975 |

Como se aprecia en la tabla anterior, de las 1.975 raditaciones presentadas ante la Entidad en el cuarto trimestre de la presente vigencia, no se presentó ninguna sugerencia.

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

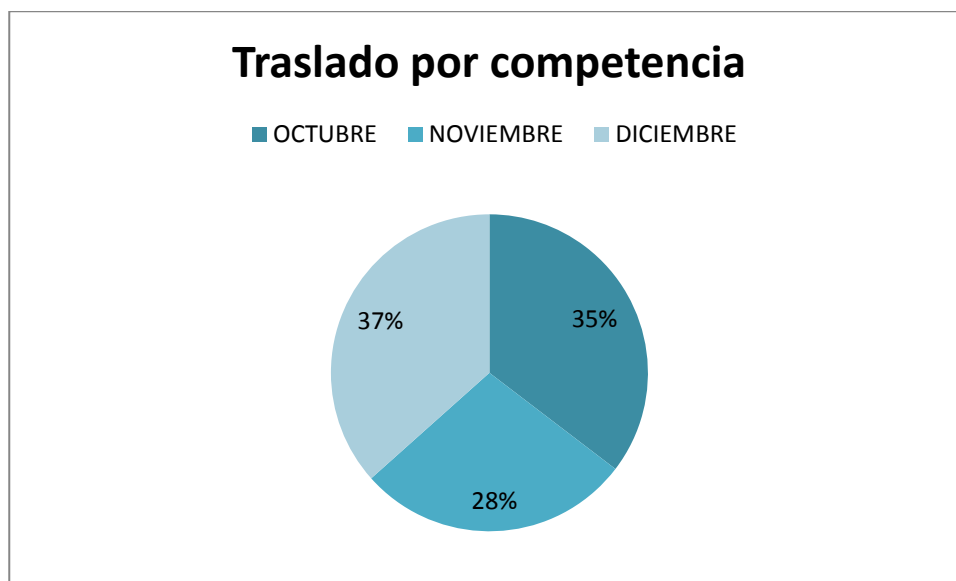
www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia

Es preciso indicar que el Sistema de Gestión Documental, reporta que durante el presente trimestre se radicaron 2 reclamaciones y 5 peticiones, bajo el código 94000 de quejas. Sin embargo, el trámite que se surtió para su respuesta fue de reclamación, dado que se trataba de manifestaciones de insatisfacción por incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad, y para las peticiones, se respondió acorde con lo señalado en el artículo 23 de la Constitución Política de 1991 y el Artículo 13 del CPACA.

De otra parte, el reporte del Sistema de Gestión Documental arroja 25 radicaciones adicionales a las relacionadas de QRS del cuadro anterior, las cuales no fueron tenidas en cuenta en los datos suministrados, por ser pruebas de funcionalidad del aplicativo de la siguiente manera: (15) queja de pruebas, (5) reclamación de prueba y (5) sugerencia de prueba.

Así mismo, ingresaron 212 radicaciones con código de QRS, las que una vez evaluadas, correspondían a traslados por competencia, los cuales no se tuvieron en cuenta dentro del cuadro anteriormente mencionado, al ser escritos que fueron trasladados en término a las entidades competentes.

De igual forma, en el cuarto trimestre se radicaron con el código de traslado por competencia 571 documentos, siendo el mes de diciembre el de mayor volumen de traslados, como se evidencia en la siguiente gráfica:

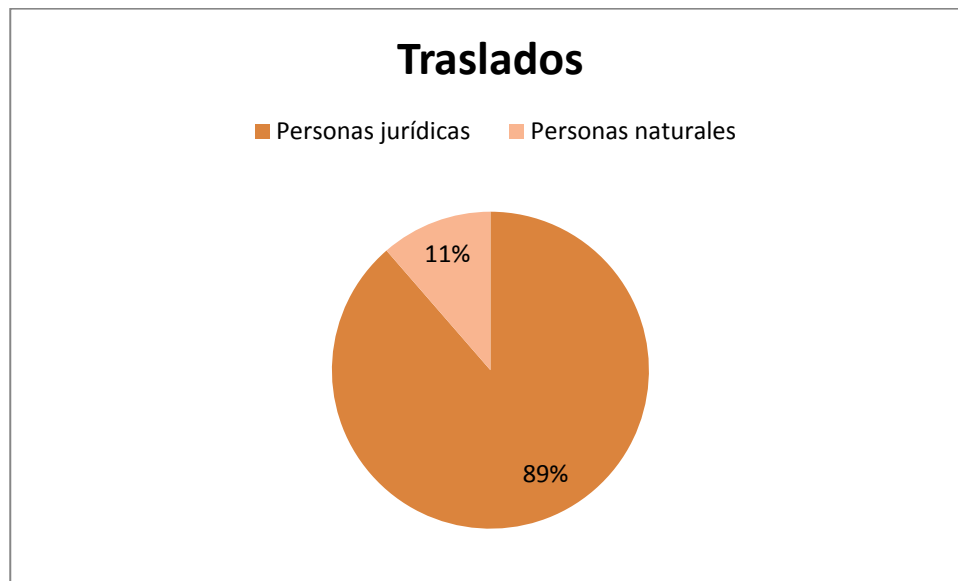


En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia

De los 571 radicados, acorde con el registro del Sistema de Gestión Documental, un 89% corresponde a peticiones presentadas por personas jurídicas, mientras que un 11% corresponde a personas naturales.



4. Detalle de las Quejas, Reclamos, Sugerencias – QRS – Ley 1712 de 2014 y Decreto 102 de 2015

Reclamos:

Se presentaron 5 reclamos, por los siguientes motivos:

1. Inconvenientes tecnológicos en la búsqueda del portal web.
2. Inconformidad con la atención de los agentes de servicio.
3. Inconformidad respecto al uso del parqueadero.
4. Inconformidad por el trato de la guarda de seguridad, que presta el servicio en el Grupo de Apoyo Judicial.
5. Reclamo de funcionario sobre cancelación de vinculación a plan complementario.

Quejas:

1. Inconformidad por el trato de un funcionario.

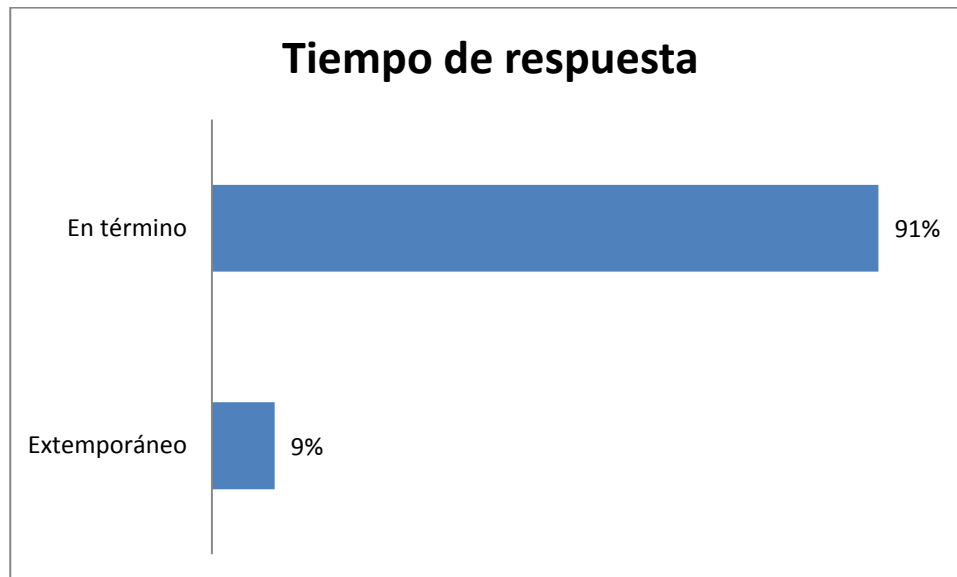
En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

5. Tiempos de respuesta a PQRS

La entidad tiene un porcentaje del 91% en el cumplimiento de los términos de ley en las respuestas a las PQRS, frente a un 9% que fueron tramitadas fuera del término establecido



Al ingresar a los siguientes link, podrá encontrar las matrices que muestran el detalle de cada PQRS, con sus tiempos de respuesta:

- Para los derechos de petición generales, peticiones de documentos e información (solicitud fotocopia) y Consultas:

<http://www.supersociedades.gov.co/pqrs/Documents/2018/1.%20Informe%2099000%20y%208001%20definitivo.xlsx>

- Para consultar las Quejas, Reclamos y Sugerencias tramitadas por la entidad:

<http://www.supersociedades.gov.co/pqrs/Documents/2018/2%20%20QRS%20OC T%20-%20DIC.xls>

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia

Por último si desea conocer mayor información sobre los derechos de petición de carácter general, puede consultar el siguiente link:

<http://www.supersociedades.gov.co/pqrs/SitePages/Informes-2017.aspx>

6. Actividades realizadas para promocionar la utilización del módulo PQRS

Se realizaron campañas de divulgación para la utilización del módulo PQRS a través de las redes sociales, invitando a los ciudadanos a utilizar nuestros canales de atención.

A partir del 29 de septiembre de 2017, se implementó la opción para que los ciudadanos puedan presentar de manera anónima una queja o denuncia, marcando la línea única de atención al ciudadano 220 10 00 opción 4

A partir del mes de noviembre de 2017, la Entidad puso a disposición de los ciudadanos nuevas tecnologías en el Centro de Atención al Ciudadano, con las cuales se facilita el acceso a los servicios y trámites que presta la Entidad; para el caso de presentación de PQRS, el ciudadano puede ingresar a través del Kiosko de autogestión y presentar su petición, queja, reclamo o sugerencia.

El grupo de Atención al Ciudadano ha puesto en conocimiento de Dirección de Informática y Tecnología de la Entidad, las reclamaciones presentadas por inconvenientes tecnológicos presentados en el portal web, los cuales han sido atendidos dentro de los tiempos establecidos en la Guía Gestión Incidentes.

7. Solicitudes de acceso a información pública: Código trámite 99053 “Solicitud 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 último trimestre de 2017:

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

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia



SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES

12/12
ACTAS
2018-01-006846
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Cordialmente,

GUETTY MAGNOLLY CAYCEDO CAYCEDO
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

TRD:

**En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con
integridad por un País sin corrupción.**

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

