



Al contestar cite el No. 2023-01-598560

Tipo: Salida Fecha: 25/07/2023 09:42:15 AM
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 548 - GRUPO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO
Destino: 541 - ARCHIVO
Folios: 12 Anexos: NO
Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-001478

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS – PQRS– SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

El Grupo de Relación Estado - Ciudadano de la Superintendencia de Sociedades, adscrito a la Secretaria 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 período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2023, 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 segundo trimestre de 2023 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 número 100-004137 del 15 de mayo de 2020 se define:

Derecho de petición de interés general: derecho o facultad que tiene toda persona de presentar peticiones orientadas a obtener de la Superintendencia de Sociedades, dentro del ámbito de su competencia, un determinado actuar o proceder que afecta los intereses de la comunidad o colectividad, independientemente del número de personas que lo formulen.

Derecho de petición de interés particular: derecho o facultad que tiene toda persona de presentar peticiones orientadas a obtener de la Superintendencia de Sociedades, dentro del ámbito de su competencia, un determinado actuar o proceder en interés propio y exclusivo de quien dirige la petición.

Derecho de petición de información: derecho o facultad que tiene toda persona de solicitar, acceder y obtener información sobre la acción de la Superintendencia de Sociedades y, en particular a que se expida copia de documentos que reposan en la Entidad, sin perjuicio de la reserva sobre los asuntos que legalmente estén sometidos a ésta.

Derecho de petición de formulación de consultas: derecho o facultad que tiene toda persona a obtener de la Superintendencia de Sociedades una orientación, o una opinión en relación con las materias a su cargo.

Solicitud de certificación: que por disposición legal o reglamentaria corresponda a la Superintendencia de Sociedades.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución, para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Denuncias: Relato que realiza el ciudadano sobre la existencia de hechos irregulares cometidos por los funcionarios públicos de la Superintendencia de Sociedades, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.

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. 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, como se muestra en la imagen presentada a continuación. 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.

1.1.2. 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

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

1.1.3. Canal correspondencia

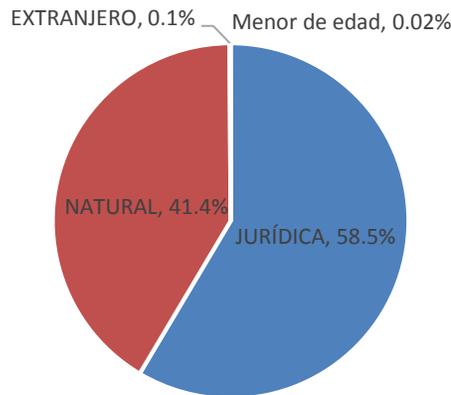
El ciudadano puede solicitar información, presentar inquietudes, derechos de petición, quejas o reclamos, mediante comunicación escrita que podrá ser radicada en las instalaciones de la sede de Bogotá o de las Intendencias Regionales de la Superintendencia de Sociedades, en los horarios anteriormente mencionados.

1.1.4. Canal telefónico

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.

2. TIPOLOGÍA DEL USUARIO

Para el análisis de la información, las PQRS se han clasificado en dos grupos, de acuerdo a su naturaleza (personas naturales y personas jurídicas), observándose un mayor número de PQRS de personas jurídicas, como se muestra en la siguiente tabla y gráfico:



Tipología de Usuario	Total	% por tipología
JURÍDICA	2491	58,5 %
NATURAL	1760	41,4 %
EXTRANJERO	3	0,1 %
MENOR DE EDAD	1	0,02 %
Total	4255	100%

3. CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS Y TIPOS DE PETICIONES

En el segundo trimestre de la vigencia 2023, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes continuó siendo el correo electrónico (atención virtual) con un 60.19 %, seguido del portal web (atención virtual) con 29.68 %, el canal correspondencia (medio escrito) con una representación del 5.95 %, y la ventanilla de radicación con un 4.18 % (atención presencial).

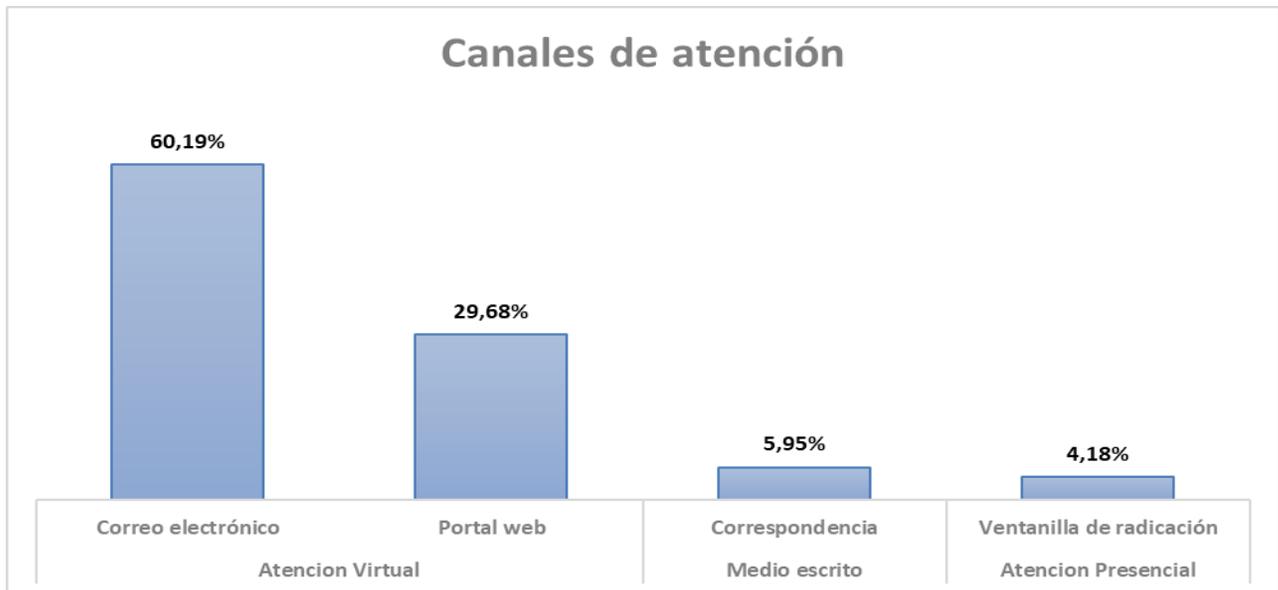
El uso de los canales virtuales, para la recepción de PQRS, continúan siendo alto con un porcentaje del (89.87 %) en comparación con los demás canales.

Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

Atención Virtual	Medio escrito	Atención Presencial	Total

Correo electrónico	Portal web	Correspondencia	Ventanilla de radicación	
2561	1263	253	178	4255
60,19%	29,68%	5,95%	4,18%	100%

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



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

Nombre Trámite	Trámite	Correo electrónico	Correspondencia	Portal web	Ventanilla de radicación	Total
CERTIFICACIONES	90000	171	1	40	27	239
PETICIÓN GENERAL	92000	143	5	62	38	248
CONSULTAS	8002	252	3	165	8	428
PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN (SOLICITUD FOTOCOPIAS)	99000	1604	244	141	64	2053
PRESENTACIÓN CONSULTAS JURIDICAS	8001	114	0	8	8	130
CERTIFICACIONES DE CÁMARAS DE	90054	225	0	838	31	1094

Nombre Trámite	Trámite	Correo electrónico	Correspondencia	Portal web	Ventanilla de radicación	Total
COMERCIO						
CERTIFICACIONES REPRESENTANTES LEGALES CÁMARAS DE COMERCIO	90053	50	0	9	2	61
RECLAMOS	94001	2	0	0	0	2
SUGERENCIAS	94002	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	94049	0	0	0	0	0
TOTAL		2561	253	1263	178	4255

El gestor documental de la entidad tiene definidos códigos de radicación para las quejas, reclamos y sugerencias y felicitaciones, los cuales corresponden a los números 94000, 94001 y 94002, 94049 respectivamente.

Durante el segundo trimestre de 2023 fueron radicadas 5 peticiones bajo esta codificación; sin embargo, al realizar una revisión detallada de las solicitudes se concluye que 2 de estas corresponden a reclamaciones (dado que se trataba de manifestaciones de insatisfacción por incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad).

Así mismo, ingresaron 3 radicaciones con código de QRS, las que una vez evaluadas, 1 radicación que es competencia de otra entidad, 1 radicación a la cual no se pudo verificar el contenido de la petición y 1 corresponde a otro trámite, Estas radicaciones no se tuvieron en cuenta dentro del cuadro anteriormente mencionado, al ser escritos que fueron atendidos en término según correspondieron.

4. DETALLE DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS – QRS – LEY 1712 DE 2014.

Reclamos:

Se presentaron 2 reclamos, por los siguientes motivos:

Cantidad	Motivo de reclamo
2	Falla en página web (certificación de sociedades en línea)
2	Total

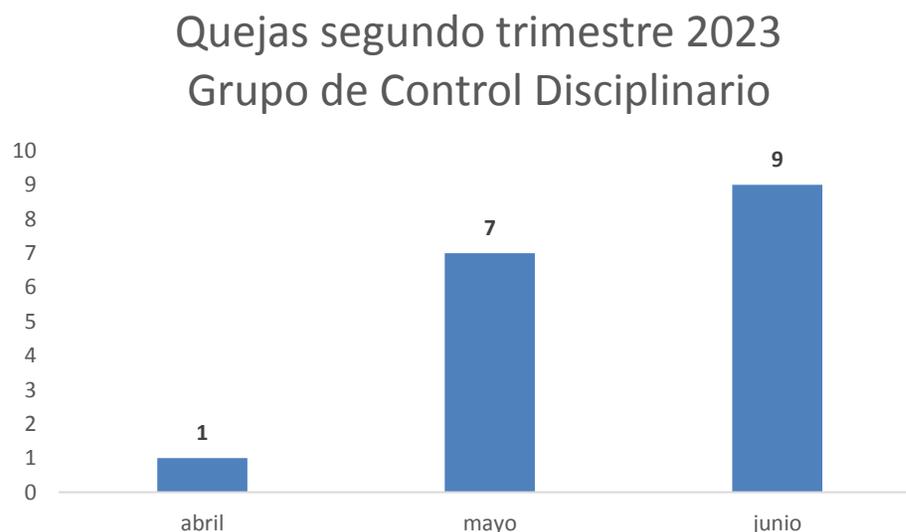
5. QUEJAS TRAMITADAS POR LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

Teniendo en cuenta que la Resolución 100-004137 de 2020 define QUEJA, de la siguiente manera:

...” *Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad.*

ARTÍCULO 19.- TRÁMITE PARA LAS QUEJAS. *Las quejas que se presenten en contra de los funcionarios y ex funcionarios de la Entidad, serán gestionadas por la Oficina de Control Interno Disciplinario, dependencia que deberá informar al quejoso sobre el trámite aplicable a la petición en los términos señalados por la normalidad aplicable al caso particular.”*

El grupo de Control Disciplinario Interno reportó que, durante el segundo trimestre de 2023, fueron recibidas 17 quejas, distribuidas de la siguiente manera:



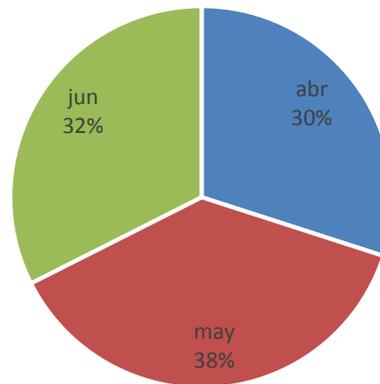
En el siguiente link se puede visualizar en detalle el trámite de las quejas reportadas por el Grupo de Control Disciplinario Interno:

https://www.supersociedades.gov.co/documents/20122/6115170/Quejas_control_Disciplinario_Trimestre_II.pdf/27aa30b1-408e-fd91-31a8-d50dce4bce1d?t=1689949144928

6. TRASLADOS POR COMPETENCIA

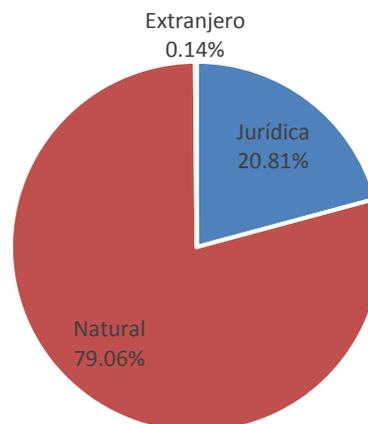
En el segundo trimestre de 2023, se radicaron con el código de traslado por competencia 1.461 documentos, siendo el mes de mayo el de mayor volumen de traslados, como se evidencia en la siguiente gráfica:

Cantidad por mes



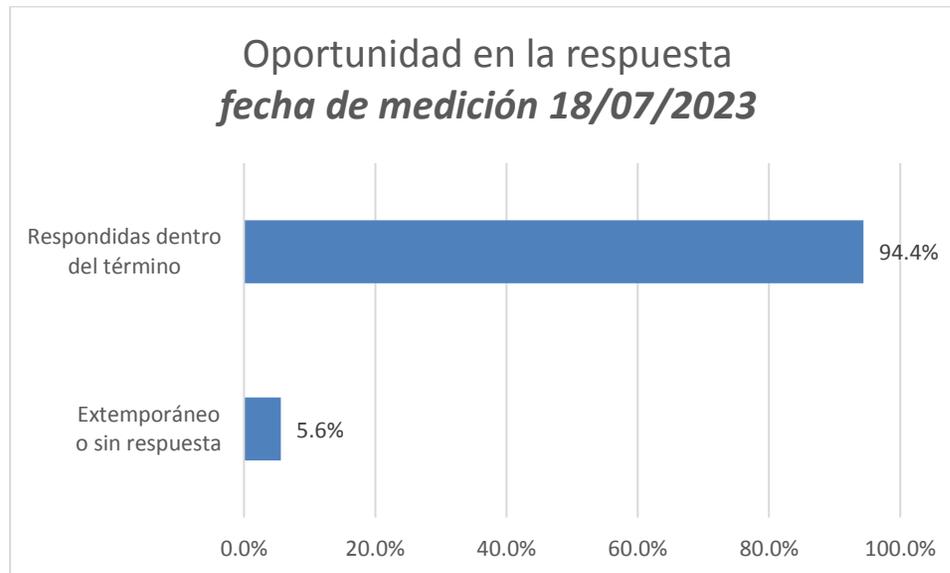
De los 1.461 radicados mencionados anteriormente, acorde con el registro del Sistema de Gestión Documental, un 79.06 % fueron presentados por personas naturales, el 20.81 % provienen de personas jurídicas y el 0.14 % se identificaron como personas extranjeras respectivamente.

Traslado por competencia



7. TIEMPOS DE RESPUESTA A PQRS

En el segundo trimestre de 2023, se alcanzó un porcentaje del 94.4 % en el cumplimiento de los términos de ley en las respuestas a las PQRS, frente a un 5.6 % tramitadas fuera del término establecido.



8. PROCEDENCIA DE LAS PQRS

En la siguiente tabla se presenta el detalle del departamento de procedencia de las 4.255 PQRS radicadas en el segundo trimestre de 2023. Se observa que los que mayor volumen de solicitudes presentaron son en su orden: Bogotá D.C., Antioquia, Valle del Cauca, Norte de Santander y Santander

Departamento	Cantidad por departamento	% por departamento
BOGOTÁ, D. C.	2320	54,52%
SIN DEPARTAMENTO	990	23,27%
ANTIOQUIA	257	6,04%
VALLE DEL CAUCA	174	4,09%
NORTE DE SANTANDER	87	2,04%
SANTANDER	62	1,46%
CUNDINAMARCA	62	1,46%
ATLÁNTICO	61	1,43%
BOLÍVAR	37	0,87%
TOLIMA	27	0,63%
CALDAS	27	0,63%
HUILA	21	0,49%
RISARALDA	17	0,40%
BOYACÁ	14	0,33%
NARIÑO	12	0,28%
META	12	0,28%
MAGDALENA	11	0,26%
CASANARE	10	0,24%
QUINDÍO	10	0,24%
CAUCA	9	0,21%
CÓRDOBA	8	0,19%
CESAR	8	0,19%
SUCRE	5	0,12%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	4	0,09%
CAQUETÁ	3	0,07%
PUTUMAYO	3	0,07%
ARAUCA	2	0,05%
LA GUAJIRA	1	0,02%
CHOCÓ	1	0,02%
Total	4255	100,00%

Al ingresar al siguiente link podrá encontrar las matrices que muestran el detalle de cada PQRS, con tiempo de respuesta, para las peticiones de documentos e información (solicitud fotocopia), certificaciones y consultas, así como para consultar los reclamos y sugerencias tramitados por la entidad:

[https://supersociedades.gov.co/documents/20122/6115170/Consolidado PQRS II trimestre_2023.pdf/fa171076-3d13-8f30-87d3-a0a293a76d8d?t=1690208089660](https://supersociedades.gov.co/documents/20122/6115170/Consolidado_PQRS_II_trimestre_2023.pdf/fa171076-3d13-8f30-87d3-a0a293a76d8d?t=1690208089660)

Si desea consultar específicamente sobre los derechos de petición de carácter general, puede ingresar en el siguiente link:

<https://supersociedades.gov.co/web/guest/informes-de-derechos-de-peticion>

9. ACCIONES DE SEGUIMIENTO

Mensualmente el grupo de Relación Estado - Ciudadano, realiza informe sobre derechos de petición de carácter general (código 92000) radicados en la Entidad, en el cual se evidencia la dependencia responsable del trámite y los tiempos de respuesta, para verificar el cumplimiento de términos. Los derechos de petición de los cuales no se evidencia respuesta o que la misma es generada por fuera de término, son reportados a la Oficina de Control Interno de la Superintendencia de Sociedades.

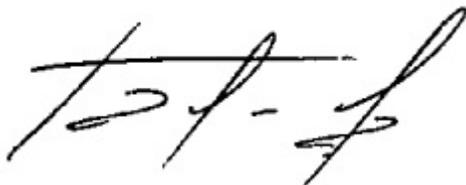
La Oficina de Control Interno de la Superintendencia de Sociedades, realiza un seguimiento permanente a los radicados PQRS, con el fin de que se tramiten correctamente y se cumplan los tiempos de respuesta.

10. SOLICITUDES DE ACCESO A 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 segundo trimestre de 2023:

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

Cordialmente,



ALDEMAR MENDOZA CUBILLOS

Coordinador Grupo de Relación Estado - Ciudadano

TRD: