



Al contestar cite el No. 2024-01-271229

Tipo: Salida Fecha: 23/04/2024 12:10:23 AM
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 548 - GRUPO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO
Destino: 541 - ARCHIVO
Folios: 14 Anexos: NO
Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-000575

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS - PQRS- PRIMER TRIMESTRE DE 2024

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 enero y el 31 de marzo de 2024, 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 103 de 2015) para dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el primer trimestre de 2024 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

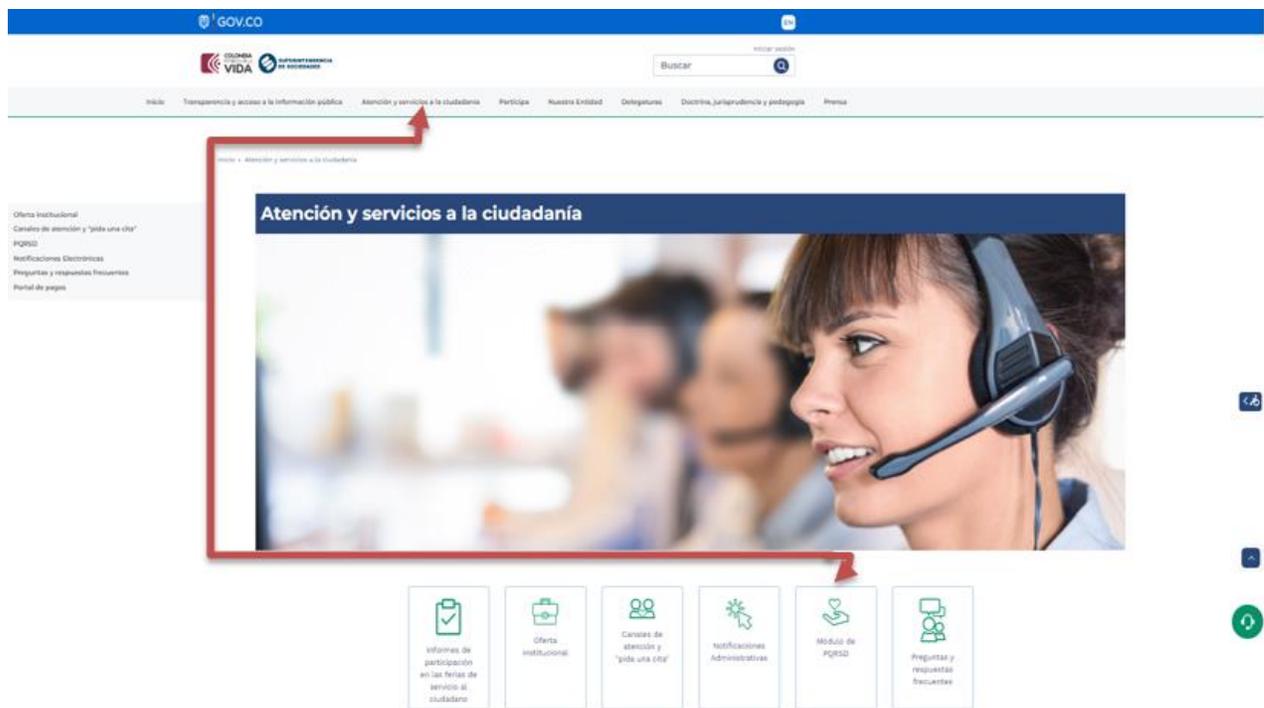
La Superintendencia de Sociedades pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

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.

Figura 1

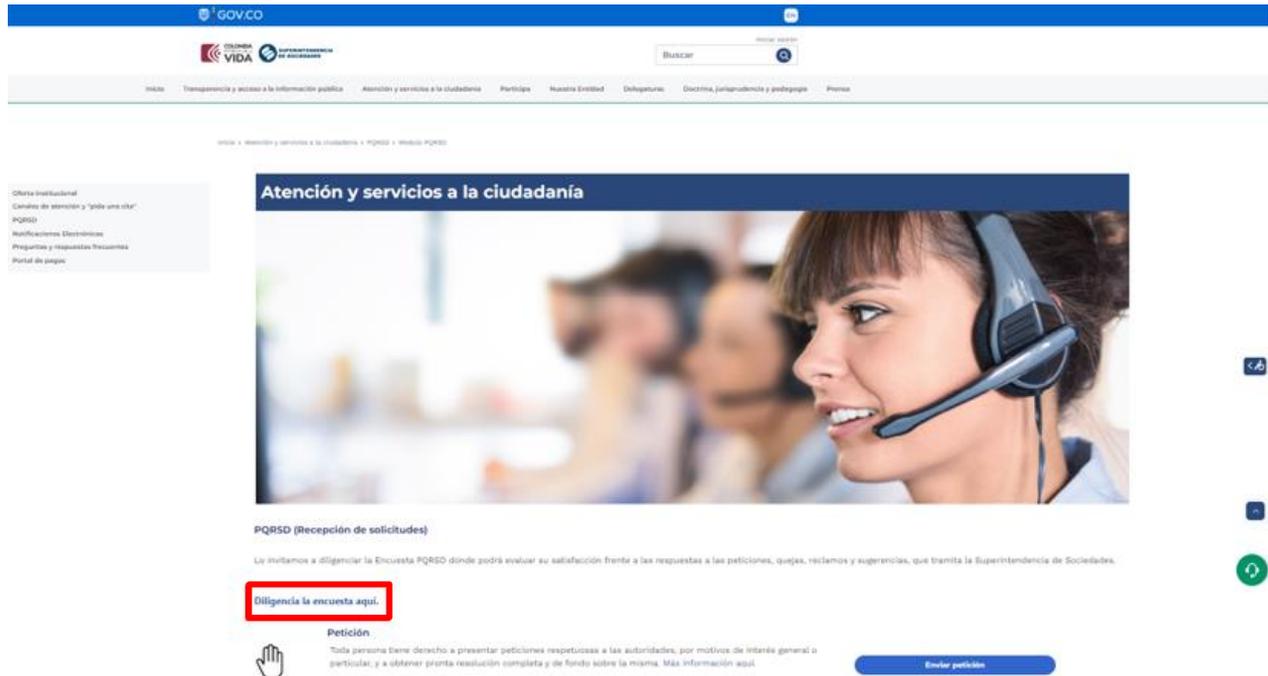
Ruta de acceso al módulo PQRS



Nota: (Superintendencia de Sociedades, 2024)

Figura 2

Ruta de acceso a los formularios de PQRS.



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

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

Centro Empresarial, Hotel Tonchalá Calle 10 Av. 0 #0-16 Piso 1 Oficina 103 Tel:(607)
697 09 11

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. Asimismo, 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 naturales, como se muestra en la siguiente tabla y gráfico:

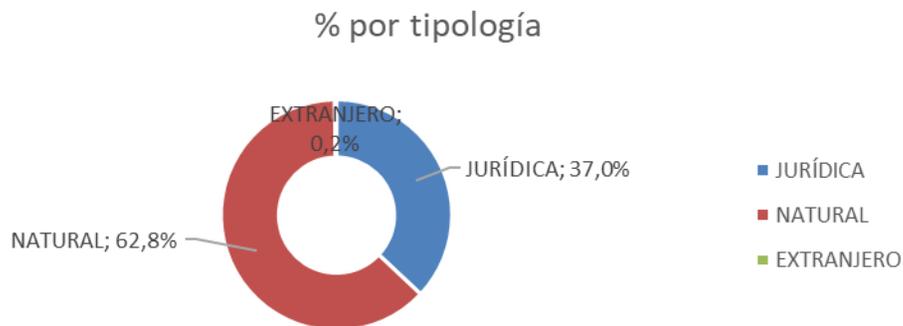
Tabla 1

Relación de tipología de usuario que remiten las PQRS

Tipología de Usuario	Total	% por tipología
JURÍDICA	1372	38,1%
NATURAL	2220	61,6%
EXTRANJERO	9	0,2%
Total general	3601	100%

Figura 3

Grafica de tipología de usuarios.



3. CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS Y TIPOS DE PETICIONES

En el primer trimestre de la vigencia 2024, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes continuó siendo el portal web con el 51,35 %, correo electrónico (atención virtual) con un 43.96 %, seguido de la ventanilla de radicación con un 3.42 % (atención presencial y finalmente, el canal correspondencia (medio escrito) con una representación del 1.28%, y

El uso de los canales virtuales, para la recepción de PQRS, continúan siendo alto con un porcentaje del (93.58 %) en comparación con los demás canales.

Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

Tabla 2

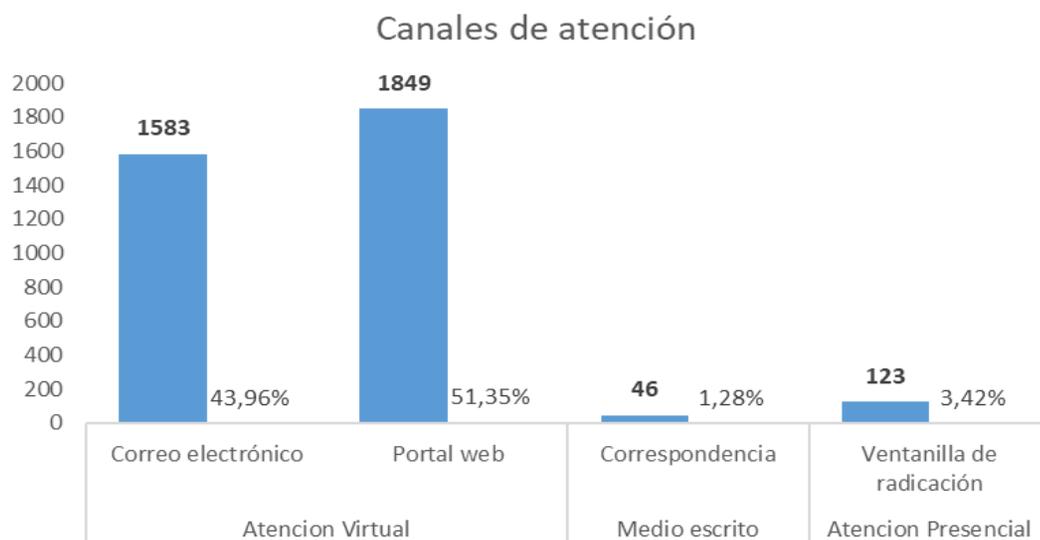
Estadística por canal de recepción de las PQRS

Atención Virtual		Medio escrito	Atención Presencial	Total general
Correo electrónico	Portal web	Correspondencia	Ventanilla de radicación	
1583	1849	46	123	3601
43,96%	51,35%	1,28%	3,42%	100%

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

Figura 4

Grafica de canales de atención



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

Tabla 3

Relación por trámite y canal de atención.

Nombre Trámite	Trámite	Correo electrónico	Correspondencia	Portal web	Ventanilla de radicación	Total
Certificaciones	90000	171		177	27	375
Petición general	92000	136	5	23	32	196

Nombre Trámite	Trámite	Correo electrónico	Correspondencia	Portal web	Ventanilla de radicación	Total
Consultas	8002	120		262	5	387
Peticiones de documentos e información (solicitud fotocopias)	99000	917	39	560	27	1543
Presentación consultas jurídicas	8001	74	1	32	6	113
Certificaciones secretarios cámaras de comercio	90054	143		771	20	934
Certificaciones representantes legales cámaras de comercio	90053	22		24	1	47
Reclamos	94001	0	0	0	0	0
Sugerencias	94002	0	0	0	1	1
Felicitaciones	94049	0	1	0	4	5
Total		1583	46	1849	123	3601

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 primer trimestre de 2024 fueron radicadas 11 peticiones bajo esta codificación; sin embargo, al realizar una revisión detallada de las solicitudes se concluye que ninguna de estas corresponde a reclamaciones (dado que no se trataba de manifestaciones de insatisfacción por incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad), no obstante, se recibieron 5 radicaciones con el trámite de felicitaciones y 1 sugerencia.

Asimismo, ingresaron 5 radicaciones con código de QRS, una vez evaluadas, corresponden a: 4 radicaciones competencia de otra entidad y 1 radicación la cual no se pudo entender el requerimiento del peticionario, no obstante, los escritos mencionados anteriormente fueron atendidos en término según correspondieron.

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

Sugerencia:

Se presentó 1 sugerencia, con lo siguiente:

Tabla 4

Relación de sugerencias.

Cantidad	Motivo de la sugerencia
1	Sugieren cerramiento para los cubículos de atención a los usuarios

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.

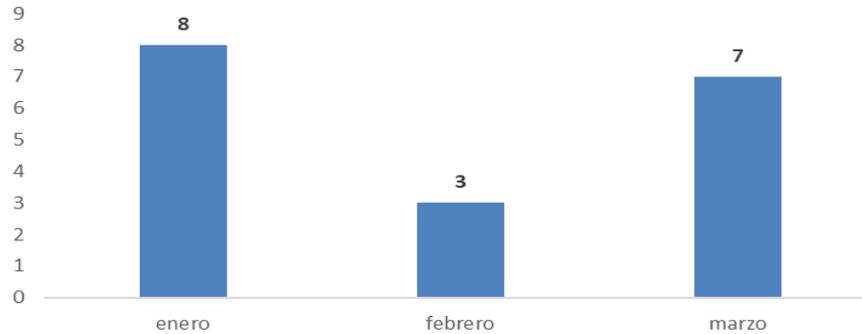
ARTÍCULO 19.- TRÁMITE PARA LAS QUEJAS. *Las quejas que se presenten en contra de los funcionarios y ex funcionarios de la Entidad, serán gestionadas por la Oficina de Control Interno Disciplinario, dependencia que deberá informar al quejoso sobre el trámite aplicable a la petición en los términos señalados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

El grupo de Instrucción Disciplinaria reportó que, durante el primer trimestre de 2024, fueron recibidas 18 quejas, distribuidas de la siguiente manera:

Figura 5

Grafica de canales de atención

Quejas primer trimestre 2024 Grupo de Instrucción Disciplinaria



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/20122/7400337/Quejas_Instruccion_Disciplinaria_Trimestre_I.pdf/4b3f16b7-0f2b-0155-add1-d74b9f157850?t=1713790585232

6. TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el primer trimestre de 2024, se radicaron con el código de traslado por competencia 1.817 documentos, siendo el mes de febrero el de mayor cantidad de traslados en comparación con los meses de enero y marzo, como se evidencia en la siguiente gráfica:

Figura 6

Grafica de cantidad de traslado por mes



De los 1.817 radicados mencionados anteriormente, acorde con el registro del Sistema de Gestión Documental, un 83.76 % fueron presentados por personas naturales, el

16.13 % provienen de personas jurídicas y finalmente, el 0.11 % corresponde a extranjeros respectivamente.

Figura 7

Grafica de tipo de persona de los radicados de traslado.

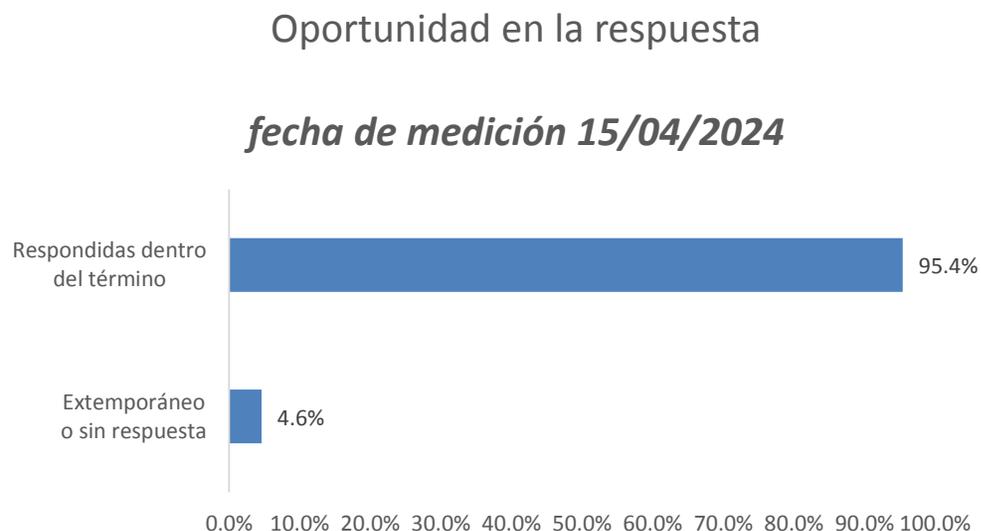


7. TIEMPOS DE RESPUESTA A PQRS

En el primer trimestre de 2024, se alcanzó un porcentaje del 95.4 % en el cumplimiento de los términos de ley en las respuestas a las PQRS, frente a un 4.6 % tramitadas fuera del término establecido.

Figura 8

Grafica de oportunidad en la respuesta de las PQRS.



8. PROCEDENCIA DE LAS PQRS

En la siguiente tabla se presenta el detalle del departamento de procedencia de las 3.601 PQRS radicadas en el primer trimestre de 2024. Se observa que los departamentos con mayor volumen de solicitudes presentadas son en su orden: Bogotá D.C., Antioquia, Valle del Cauca, Norte de Santander y Atlántico

Tabla 5

Porcentaje de radicados por departamento

Departamento	Cantidad por departamento	% por departamento
BOGOTÁ, D. C.	1620	44,99%
SIN DEPARTAMENTO	1089	30,24%
ANTIOQUIA	220	6,11%
VALLE DEL CAUCA	185	5,14%
NORTE DE SANTANDER	97	2,69%
ATLÁNTICO	69	1,92%
SANTANDER	45	1,25%
CUNDINAMARCA	42	1,17%
TOLIMA	31	0,86%
CALDAS	30	0,83%
BOLÍVAR	24	0,67%
META	18	0,50%
RISARALDA	18	0,50%
CÓRDOBA	15	0,42%
HUILA	14	0,39%
NARIÑO	12	0,33%
BOYACÁ	12	0,33%
CESAR	11	0,31%
QUINDÍO	9	0,25%
MAGDALENA	9	0,25%
CAUCA	6	0,17%
LA GUAJIRA	6	0,17%
CASANARE	5	0,14%
SUCRE	4	0,11%
ARAUCA	3	0,08%
CHOCÓ	2	0,06%
GUAINÍA	1	0,03%
GUAVIARE	1	0,03%
VICHADA	1	0,03%
CAQUETÁ	1	0,03%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	1	0,03%
Total	3601	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://www.supersociedades.gov.co/documents/20122/7400337/Consolidado_PQRS_primer_Trimestre_2024.pdf/90163b7e-4a4d-e47a-2d3e-1572e4f00af2?t=1713552496880

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 primer trimestre de 2024:

Tabla 6

Cantidad de solicitudes tramite 99053

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: