



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS – PQRS–TERCER TRIMESTRE DE 2025

INTRODUCCIÓN

El Grupo de Relación Estado - Ciudadano de la Superintendencia de Sociedades, adscrito 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, del período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2025, con el fin de garantizar una atención ciudadana con calidad y eficiencia, se realiza el análisis de oportunidad de la respuesta institucional. Este proceso busca verificar el cumplimiento de los términos establecidos por la ley, identificar oportunidades de mejora en la gestión de solicitudes, y generar recomendaciones que fortalezcan los procesos internos. Todo ello con el objetivo de consolidar una relación transparente, efectiva y confiable entre el Estado y el ciudadano.

Con el presente informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995 , Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional: Regula el acceso a la información pública, promueve la máxima publicidad y establece principios como la transparencia, buena fe, facilitación y gratuidad y el Decreto 103 de 2015 que reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 en lo relativo a la gestión de la información pública. Lo anterior para dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el tercer trimestre de 2025 en materia de atención de las PQRS.

Se realiza un análisis estadístico de acuerdo con el 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 la tramitó, de acuerdo con la información generada por el gestor documental de la Entidad.

Se adelanta una revisión comparativa del trimestre respecto de las posibles causas, de acuerdo con el contenido de las PQRS, identificando debilidades en la atención, oportunidades de mejora, fortaleciendo el seguimiento, 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:

- a) **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.
- b) **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.
- c) **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.
- d) **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.
- e) **Solicitud de certificación:** que por disposición legal o reglamentaria corresponda a la Superintendencia de Sociedades.
- f) **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución, para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.
- g) **Queja disciplinaria:** Comunicación en la que se manifiesta una inconformidad o descontento en relación con una conducta o acción de las autoridades en el desarrollo de sus funciones.
- h) **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.

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

P a g e | 2

- i) **Denuncia por corrupción:** Denuncias por abuso de posiciones de poder o de confianza para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficio, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.

1. ASPECTOS GENERALES

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.

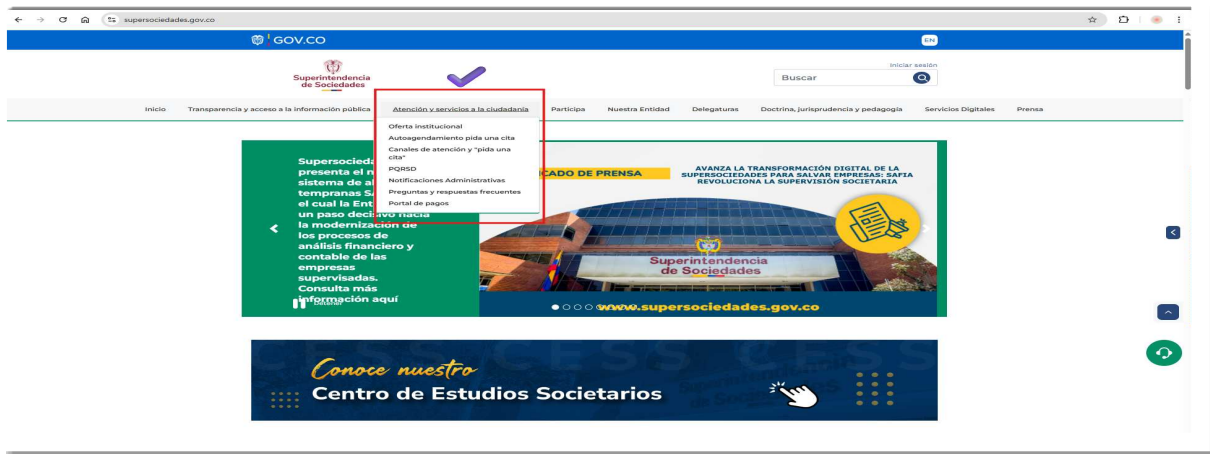
Canal Virtual

El ciudadano podrá presentar peticiones a través del buzón de PQRS, ubicado en la Sede Electrónica - 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.

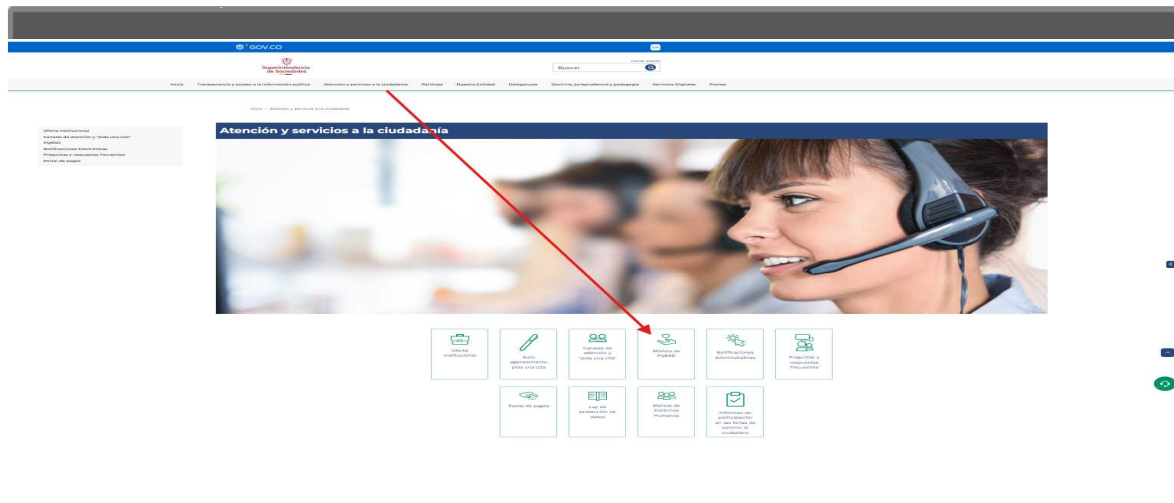
Figura 1

Ruta de acceso al módulo PQRS, Sede Electrónica

<https://www.supersociedades.gov.co/web/guest/canales-de-atencion>



<https://www.supersociedades.gov.co/web/guest/canal-virtual>



Nota: (Superintendencia de Sociedades, 10 de octubre de 2025)

Figura 2

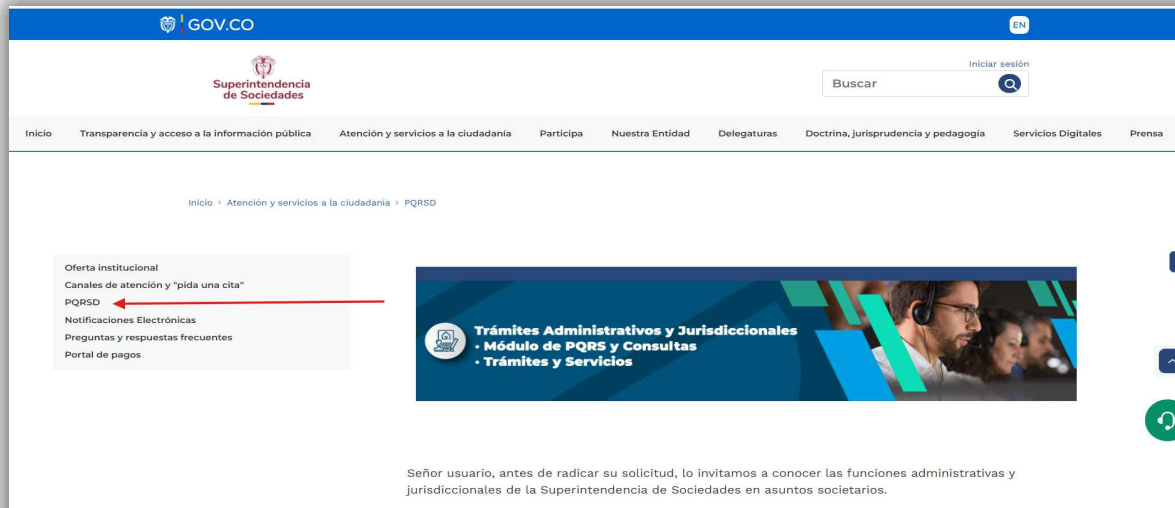
Ruta de acceso a los formularios de PQRS.

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

Page | 4

Validar documento Res. 325 19-01-2015
 b751-7fww-b7Z1-7f88-b750-7f88





...

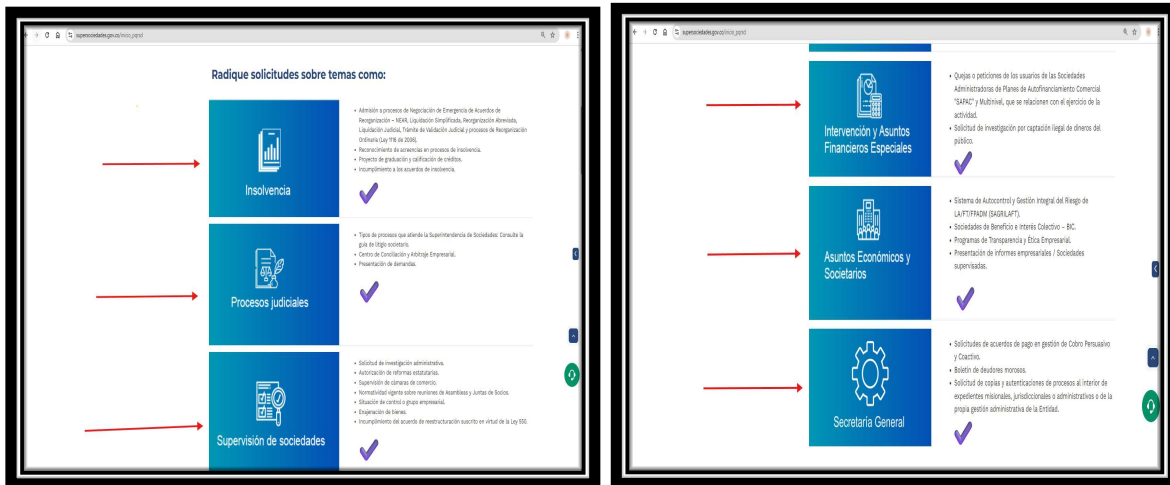
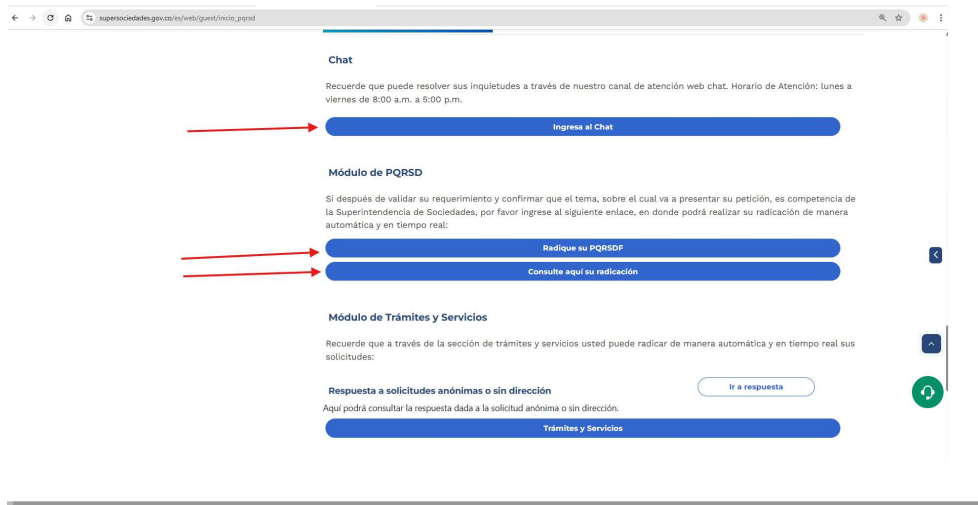


Figura 3

Ruta de acceso a los formularios para radicar una PQRS:

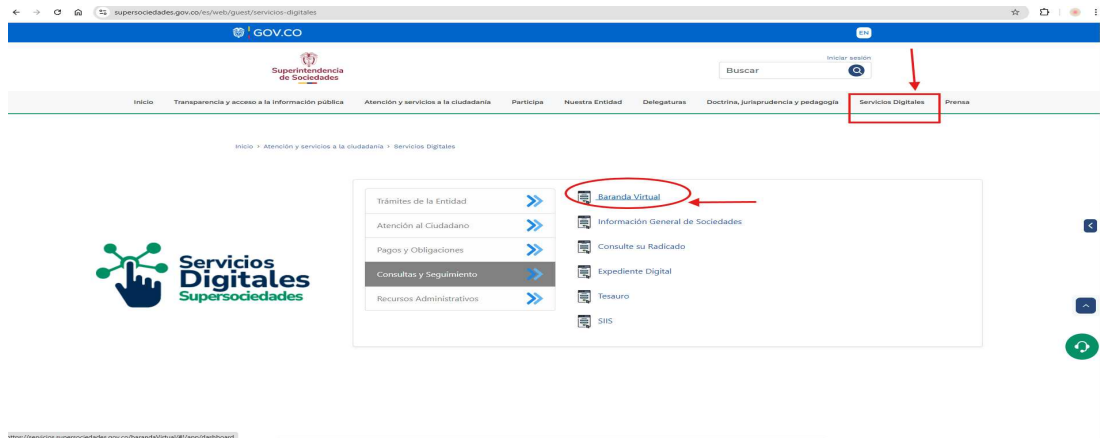
Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

Page | 5



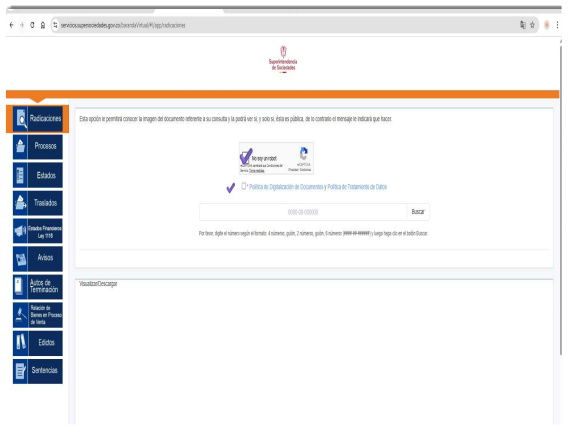
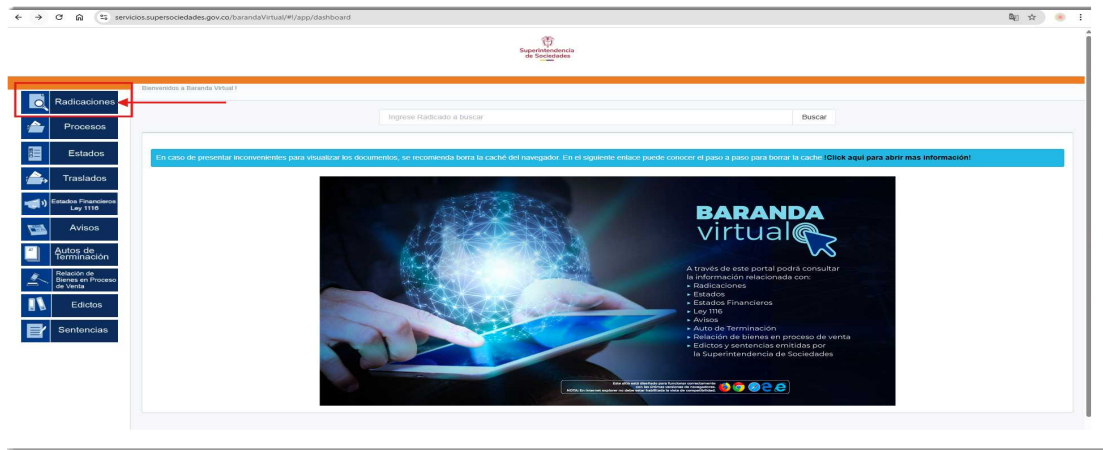
Podrá consultar la respuesta a la PQRS al ingresar al módulo de “BARANDA VIRTUAL” , ingresando el radicado que el sistema le asigno, en el siguiente enlace:

<https://www.supersociedades.gov.co/es/web/guest/servicios-digitales>

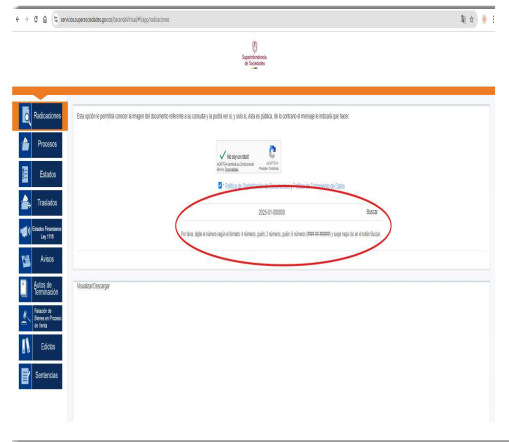


Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

Page | 6



NOTA: Marcar que no es robot y aceptar la política de digitalización de Documentos y de Tratamiento de datos.



NOTA: Digitar en el espacio el radicado a consultar de la Superintendencia de Sociedades, luego dar clic en buscar.

Canal Presencial

Para recibir información, podrán acercarse a la sede principal o a las Intendencias Regionales de la Superintendencia de Sociedades, creadas mediante Resolución interna No. 100-002294 del 8 de mayo de 2025. A continuación, se muestra el horario, las direcciones y los teléfonos de contacto:

Sede principal Bogotá

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

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

Page | 7

INTENDENCIAS REGIONALES

Atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua

Intendencia Regional de la Zona Norte

Sede - Ciudad Barranquilla (Atlántico)

Centro Empresarial Torres del Atlántico

Carrera 57 No. 99 A - 65 piso Etapa 1 Torre sur. Oficina 1101

Tel: (605) + 4010411

Intendencia Regional de la Zona Eje Cafetero

Sede - Ciudad BUCARAMANGA (Santander)

Conjunto Natura Ecoparque Empresarial

Km. 2.176 Anillo Vial Floridablanca – Giron. Torre 3 / Oficina 352

Tel: (607) + 6970911

Intendencia Regional de la Zona de los Santanderes

Sede- Ciudad SAN JOSÉ DE CÚCUTA (Norte de Santander)

Centro Empresarial, Hotel Tonchalá Calle 10 Av. 0 #0-16 Piso 1 Oficina 103

Tel:(607) 697 09 11

Intendencia Regional de la Zona Sur

Sede – Ciudad CALI (Valle del Cauca)

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

Tel: (602) + 4851411

Intendencia Regional de la Zona Caribe y del Archipiélago de San Andres , Providencia y Santa Catalina

Sede – Ciudad CARTAGENA (Bolívar)

Carrera 27 No 28-39 Piso 11 Edificio Portus

Tel: 605 + 6931511

Isla de 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

Intendencia Regional de la Zona Eje Cafetero

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

P a g e | 8

Sede – Ciudad MANIZALES (Caldas)
Calle 21 No. 22 - 42 Piso 4
Tel: (606) + 8918610

Intendencia Regional de la Zona Occidental y Costa Pacifica

Sede – Ciudad MEDELLÍN (Antioquia)

Carrera 49 No. 53-19 Pasaje Comercial Bancoquia piso 3
Tel: (604) + 6072811

a) 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.

b) Canal telefónico

El ciudadano podrá registrar su PQRS llamando a la línea única de atención (**601 2201000**), 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, personas jurídicas o extranjeras), observándose un mayor número de PQRS de *personas jurídicas* con un 78%, n= 3.136 como se muestra en la siguiente tabla y gráfico:

Tabla 1.

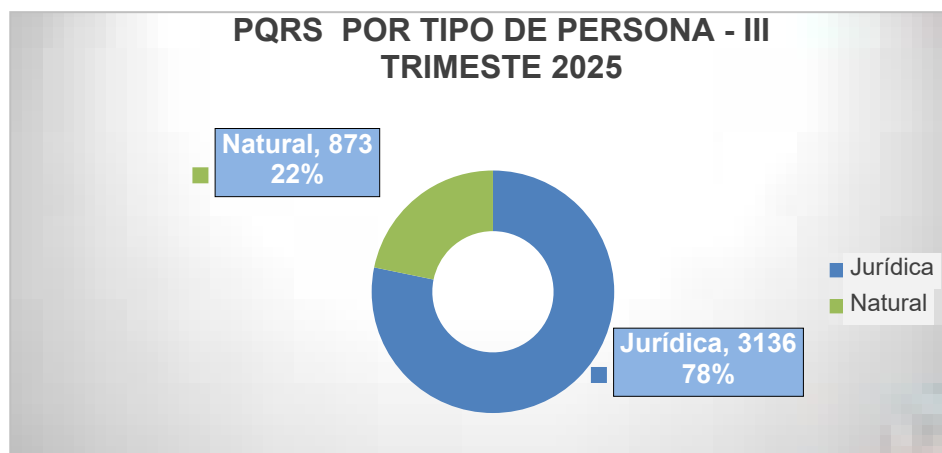
Relación de tipología de usuario que remiten las PQRS III Trimestre, sin incluir derechos de petición de carácter general

Tipo de persona	Cantidad	% por Tipo de persona
Jurídica	3.136	78,22%

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

P a g e | 9

Natural	873	21,78%
Total, general	4.009	100,00%



Grafica 1 Tipología de usuarios PQRS

3. CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS Y TIPOS DE PETICIONES

En el tercer trimestre de la vigencia 2025, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes de PQRS general fue **atención virtual mediante correo electrónico** con un 83,54% n=3349, y portal web de la Entidad con un 9,80 % n=393, Se obtuvo utilización del **medio escrito** a través de la Ventanilla de radicación (*atención presencial*) un 3,54 % n=142, finalizando con correspondencia con el 3.12 % n=125.

En el periodo evaluado el uso del canal virtual (correo electrónico y portal web), para la recepción de PQRS, representa el porcentaje significativo del 93,34% de uso del total de los canales empleados.

Los datos estadísticos se presentan en la siguiente tabla con la gráfica:

Tabla 2
Estadística por canal de recepción de las PQRS

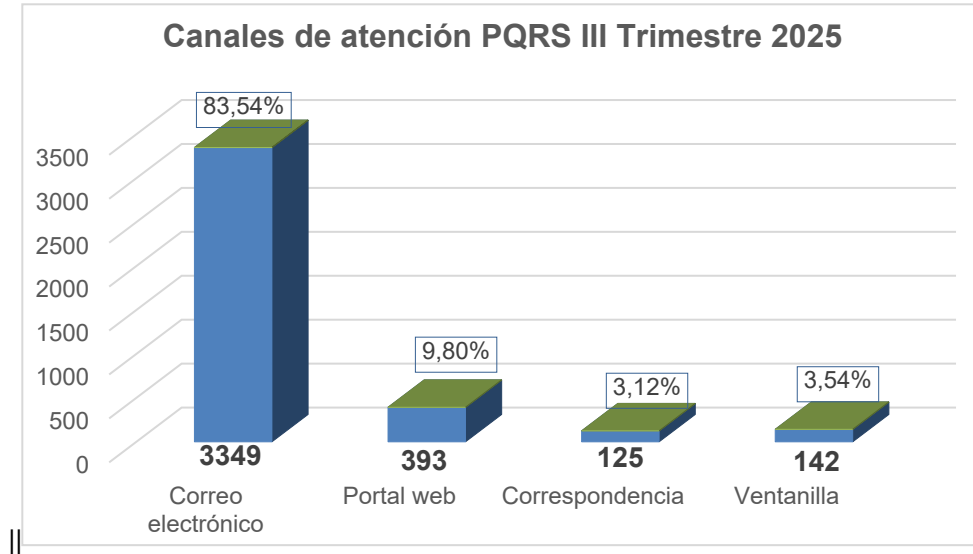
Atención Virtual		Medio escrito	Atención Presencial	TOTAL
Correo electrónico	Portal web	Correspondencia	Ventanilla	
3349	393	125	142	4.009

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

Page | 10

83,54%	9,80%	3,12%	3,54%	100%
--------	-------	-------	-------	------

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



Grafica 2 Canales de atención

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

Tabla 3

Relación PQRS por tramite y canal de atención.

Nombre del Trámite	Código de trámite	Ventanilla	Email o Correo electrónico	Portal Web	-Entrega Personal	Consulta Personal	Total general
CERTIFICACIONES	90000	11	253		2		266
CERTIFICACIONES REPRESENTANTES LEGALES CÁMARAS DE COMERCIO	90053	1	62				63
CERTIFICACIONES SECRETARIOS CÁMARAS DE COMERCIO	90054	44	840	4		1	889

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

Page | 11

Nombre del Trámite	Código de trámite	Ventanilla	Email o Correo electrónico	Portal Web	-Entrega Personal	Consulta Personal	Total general
CONSULTAS	8002	13	258	220	6		497
FELICITACIONES	94049			5			5
PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN (SOLICITUD FOTOCOPIAS)	99000	71	1908	3	116		2098
PRESENTACIÓN CONSULTAS JURIDICAS	8001	2	24				26
RECLAMOS	94001		4	159			163
SUGERENCIAS	94002			2			2
Total general		142	3349	393	124	1	4.009

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.

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

Reclamos:

Se recibió por la web máster de la Entidad 163 reclamos de los cuales 4 fueron recibidos por email o correo electrónico y 159 por el portal web, las cuales son radicadas directamente por las personas interesadas, no se pueden validar con el sistema, de las cuales corresponden a 25 personas jurídicas y 134 a personas naturales.

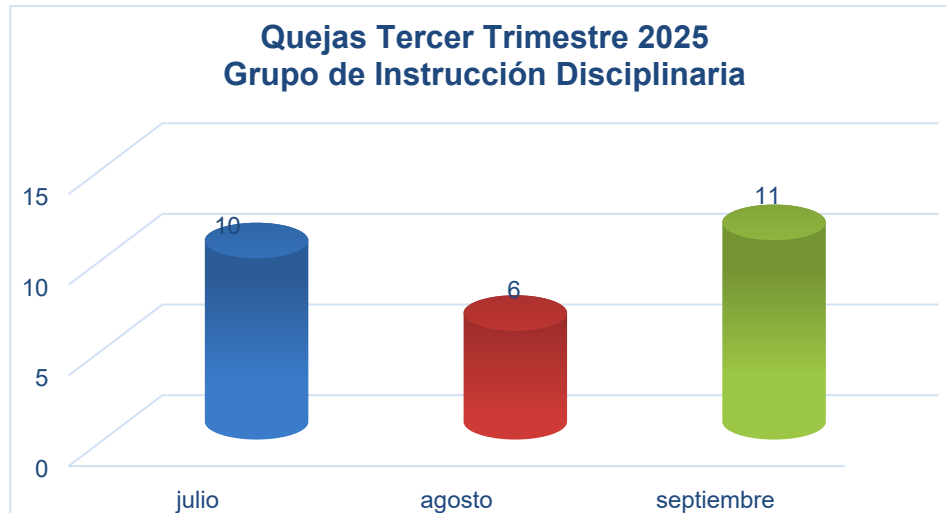
5. QUEJAS TRAMITADAS POR LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

Las quejas que se presenten en contra de los funcionarios y ex funcionarios de la Entidad son 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.

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

Página | 12

De conformidad con el reporte realizado por el Grupo de Instrucción Disciplinaria de la Entidad, durante el tercer trimestre de 2025, fueron recibidas 27 quejas, distribuidas de la siguiente manera:



Grafica 3 Quejas reportadas

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

https://www.supersociedades.gov.co/documents/20122/8883271/Quejas_instruccion_Disciplinaria_trimestre_III.pdf

6. TRASLADOS POR COMPETENCIA

En el tercer trimestre de 2025, se radicaron en la Entidad bajo el código de trámite 110000 **“Traslado por competencia”** 3195 requerimientos, siendo el mes de septiembre de 2025 el que registra el mayor porcentaje con el 35% n=1640 en comparación con los meses de agosto con el 25% n=787 y julio con el 24% n=768, como se evidencia en la información en la siguiente tabla y la gráfica:

Tabla 4

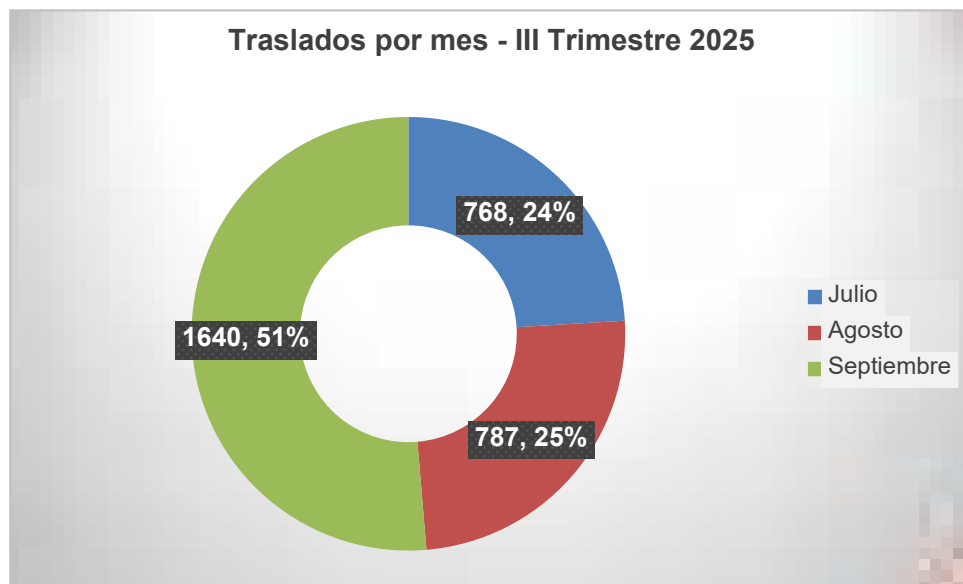
Traslados por mes - III Trimestre 2025

Mes	Cantidad de Radicados
-----	-----------------------

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

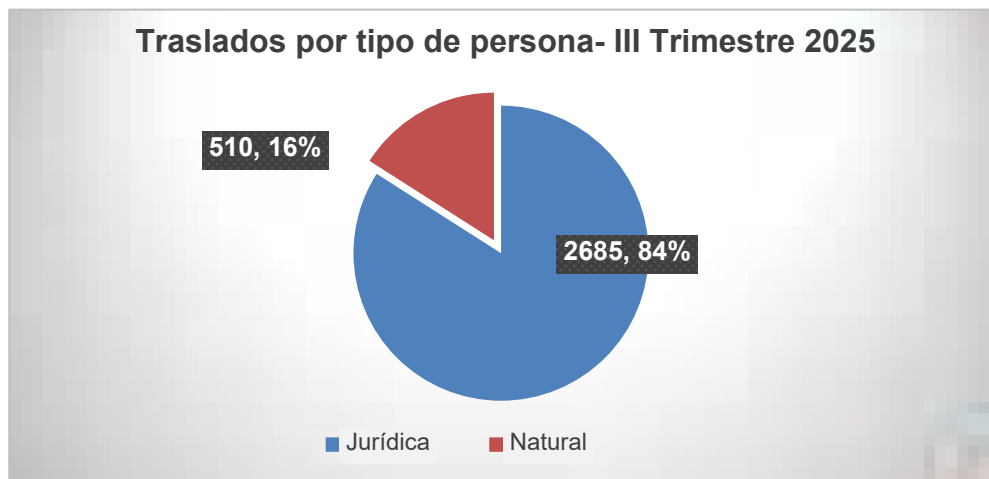
Page | 13

Julio	768
Agosto	787
Septiembre	1640
Total general	3195



Grafica 4 Traslados por mes III Trimestre 2025

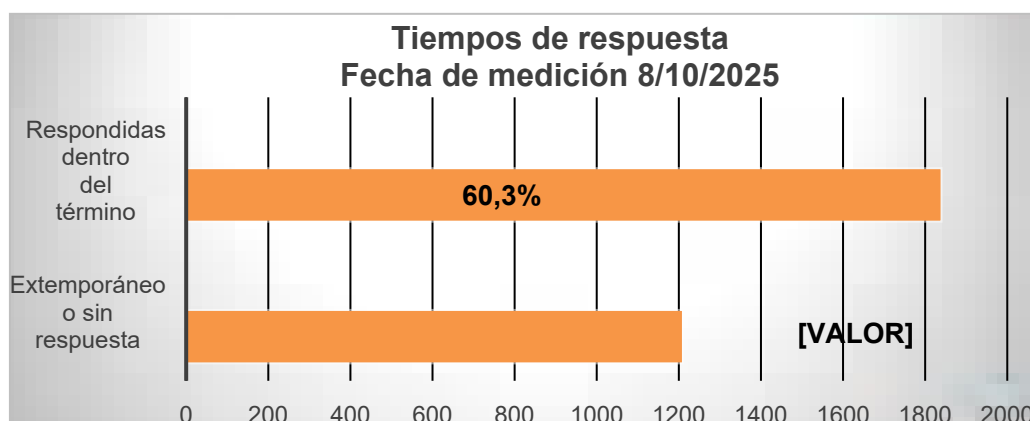
Identificación Tipo de Persona: De los 3195 radicados que entraron a la Entidad de traslados por competencia mencionados anteriormente, acorde con los registros del Sistema de Gestión Documental de la Superintendencia de Sociedades, un **82 %** fueron presentados por personas jurídicas, y el **18 %** originados de personas naturales, como se representa en la gráfica a continuación:



Grafica 5 - Traslados por Tipo de persona

7. TIEMPOS DE RESPUESTA A PQRS

En el tercer trimestre de 2025, se alcanzó un porcentaje del 64 % en el cumplimiento de los términos de ley en las respuestas a las PQRS, frente a un 36 % tramitadas fuera del término establecido, teniendo en cuenta que el nuevo gestor documental se encuentra aún en la etapa de estabilización, algunas de las radicaciones no se pueden validar con el sistema.



Grafica 6 Tiempo de oportunidad en la respuesta de las PQRS.

8. PROCEDENCIA DE LAS PQRS

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

Page | 15

En la siguiente tabla se presenta el detalle del departamento de procedencia de las 4.009 PQRS radicadas en el tercer trimestre de 2025. Se observa que las zonas con mayor volumen de solicitudes presentadas son en su orden: Sede Principal Bogotá D.C., Antioquia y Valle del Cauca .

Tabla 5

Porcentaje de radicados por departamento

Ciudad	Cantidad por ciudad	% Por ciudad
BOGOTÁ D.C.	3147	78,50%
SIN CIUDAD - SIN DEPARTAMENTO	262	6,54%
ANTIOQUIA	183	4,56%
VALLE DEL CAUCA	100	2,49%
CUNDINAMARCA	52	1,30%
ATLÁNTICO	49	1,22%
SANTANDER	37	0,92%
NORTE DE SANTANDER	32	0,80%
BOLIVAR	21	0,52%
RISARALDA	18	0,45%
ATLANTICO	13	0,32%
TOLIMA	11	0,27%
CHOCO	9	0,22%
NARIÑO	9	0,22%
BOYACÁ	9	0,22%
HUILA	7	0,17%
MAGDALENA	6	0,15%
META	5	0,12%
CESAR	5	0,12%
CAQUETA	5	0,12%
CALDAS	5	0,12%
CAUCA	4	0,10%
PUTUMAYO	3	0,07%
SUCRE	3	0,07%
ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES	3	0,07%
GUAINIA	3	0,07%
CORDOBA	2	0,05%
ARAUCA	2	0,05%
CASANARE	2	0,05%
LA GUAJIRA	1	0,02%
GUAVIARE	1	0,02%
Total	4009	100,00%

Nota: Se presenta esta dispersión de los datos, toda vez que, desde el 8 de mayo de 2025, se modificó el nombre las intendencias regionales de acuerdo con las seis zonas. Se registran solicitudes recibidas “SIN CIUDAD – SIN DEPARTAMENTO”, teniendo en cuenta que pueden ser radicadas por la sede electrónica de la Entidad.

Al ingresar al siguiente enlace 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/20122/8883271/PQRS-2025-trimestre-3.pdf>

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

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

9. ACCIONES DE SEGUIMIENTO

El Grupo de Relación Estado - Ciudadano, realiza el informe sobre derechos de petición de carácter general administrativo (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

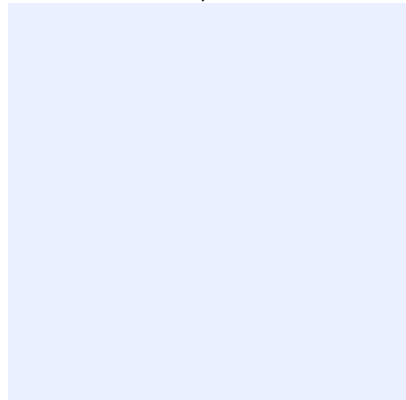
La publicación de este informe garantiza el cumplimiento al numeral 10.10 del artículo 10 del Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones, presentamos el siguiente reporte del tercer trimestre de 2025:

Tabla 6

Cantidad de solicitudes

a) Número de solicitudes recibidas	b) Número de solicitudes trasladadas a otra Entidad	c)Tiempo de respuesta	d) Número de solicitudes negadas el acceso a la información
0	0	N/A	0

Cordialmente,



Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

P a g e | 17

Haga clic aquí para escribir texto.
Haga clic aquí para escribir texto.

TRD: Informes

ELABORADOR(ES):

NOMBRE: J4448

CARGO: Funcionaria del Grupo Relación - Estado Ciudadano

REVISOR(ES) :

NOMBRE: M8478

CARGO: Coordinadora del Grupo de Relación Estado Ciudadano

APROBADOR(ES) :

Validar documento Res. 325 19-01-2015
b751-7fWW-b7Z1-7f88-b750-7f88

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

Page | 18