



TIPO: INTERNA FECHA: 31-07-2025 18:26:00
TRAMITE: 47003-INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
SOCIEDAD: 8999999086 - SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES
REMITENTE: 548 - GRUPO DE RELACION ESTADO
TIPO DOCUMENTAL: Memorando
CONSECUTIVO: 548-004904
ANEXOS: 0

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

1. 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, para el período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2025, 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 segundo trimestre de 2025 en materia de cumplimiento a las PQRS.

Se realizan estadísticas 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 tramitó.

Se adelanta un análisis comparativo y de causas, de acuerdo con el 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 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.

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.

Denuncia por corrupción: Denuncias por abuso de posiciones de poder o de confianza para el beneficio particulares 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

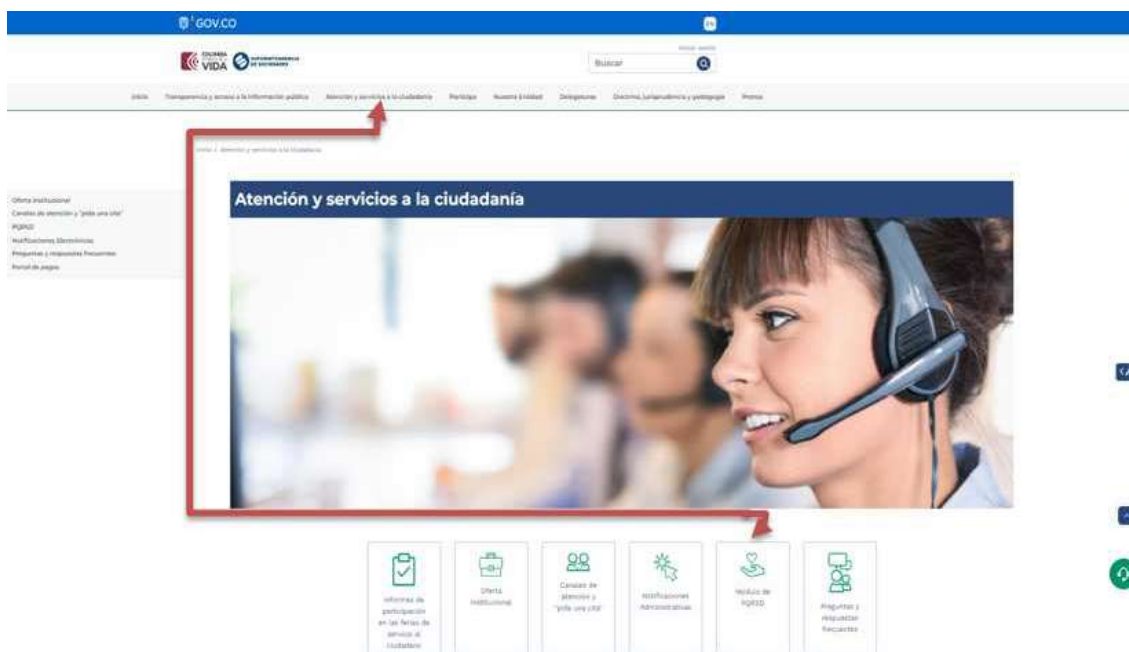
La Superintendencia de Sociedades pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

Canal Virtual

El ciudadano podrá presentar peticiones a través del buzón de PQRS, ubicado en la 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

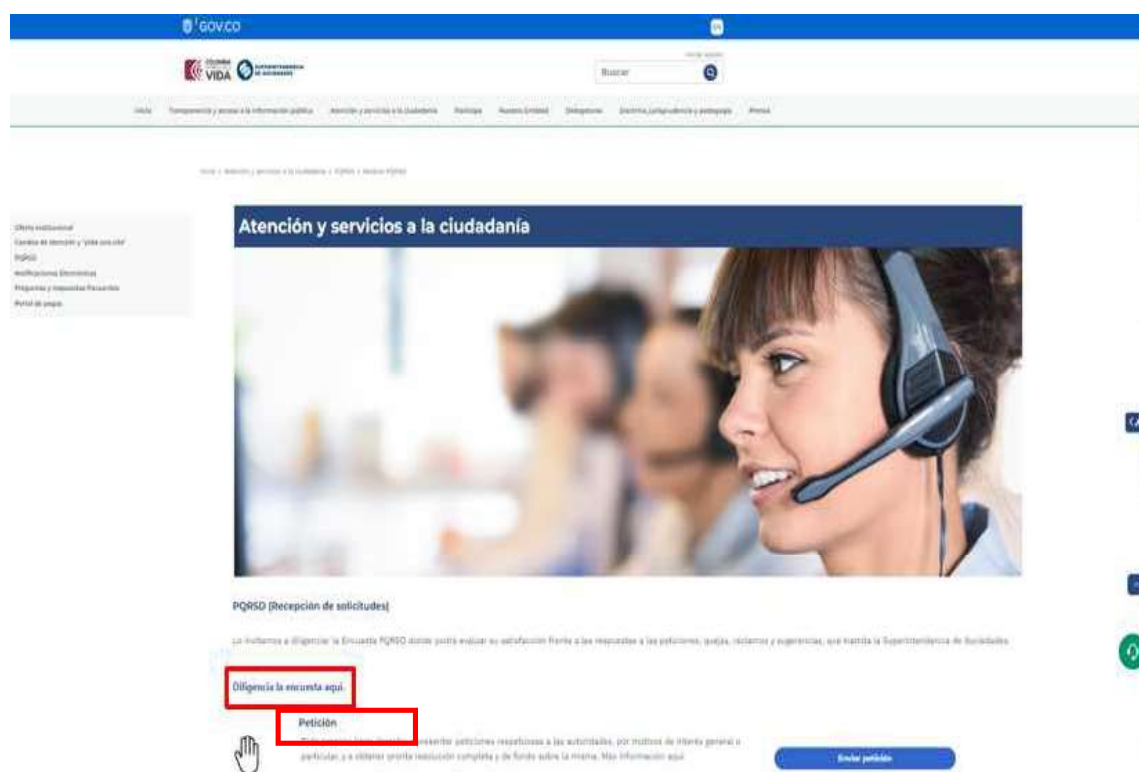


Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

Page | 3

FIGURA 2

Ruta de acceso a los formularios de PQRS.



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

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 Andrés, 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

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

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

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**.

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 79,86%,

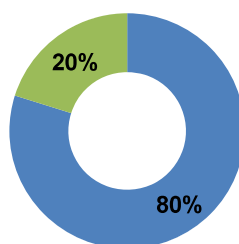
como se muestra en la siguiente tabla y gráfico, en el cual se incluyó la información de los Derechos de petición de carácter general:

Tabla 1 . Relación de tipología de usuario que remiten las PQRS

Tipo de persona	total	% por tipología
Jurídica	3272	79,86%
Natural	825	20,14%
Total	4097	100%

GRAFICA Por Tipo de Persona

■ Jurídica ■ Natural



Grafica 1 Tipología de usuarios

CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS Y TIPOS DE PETICIONES

En el segundo trimestre de la vigencia 2025, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico (*atención virtual*) con un **93,72%** seguido de la ventanilla de radicación (*atención presencial*) con un **3,43 %** continuando con correspondencia (medio escrito) con **el 2,64 %** y finalmente el portal web (*atención virtual*) con **0,21%**.

En el periodo evaluado el uso del canal virtual (correo electrónico), para la recepción de PQRS, representa el porcentaje significativo del 95,40% de uso del total de los canales empleados.

Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

Tabla 2

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.

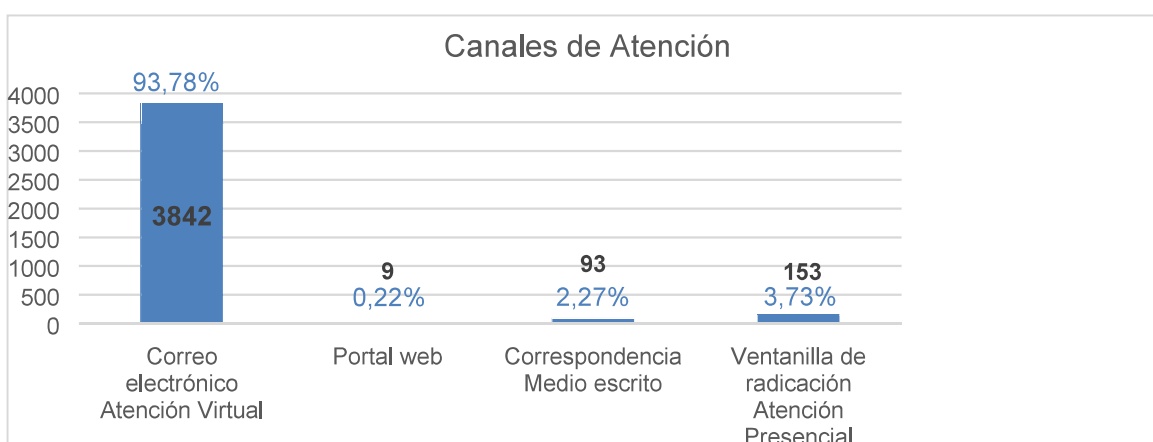
Page | 7



Estadística por canal de recepción de las PQRS

Atención Virtual		Medio escrito	Atención Presencial
Correo electrónico	Portal web	Correspondencia	Ventanilla de radicación
3842	9	93	153
93,78%	0,22%	2,27%	3,73%

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 trámite y por canal de atención:

Tabla 3
Relación por trámite y canal de atención.

Nombre Trámite	Trámite	Correo electrónico	Correspon -dencia	Portal web	Ventanilla de radicación	Total
CERTIFICACIONES	90000	278	0	0	11	289
Petición General	92000	291	0	1	16	308
CONSULTAS	8002	405		2	18	425
PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN (SOLICITUD FOTOCOPIAS)	99000	1898	93	4	71	2066

Nombre Trámite	Trámite	Correo electrónico	Correspon -dencia	Portal web	Ventanilla de radicación	Total
PRESENTACIÓN CONSULTAS JURIDICAS	8001	30			1	31
CERTIFICACIONES SECRETARIOS CÁMARAS DE COMERCIO	90054	893	0	2	35	930
CERTIFICACIONES REPRESENTANTES LEGALES CÁMARAS DE COMERCIO	90053	45	0	0	1	46
RECLAMOS	94001	2	0	0	0	2
SUGERENCIAS	94002	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	94049	0	0	0	0	0
Total general		3842	93	9	153	4.097

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 2025 fueron radicadas 2 peticiones bajo esta codificación del trámite de reclamo.

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

Reclamos:

Se recibió por la web master de la Entidad 2 reclamos de solicitud de informacion sobre el mismo tema radicados con los números 2025-01-468165 y 2025-01-468166, a los cuales se les dio respuesta dentro del término con radicado 2025-01-510003 del 15 de julio de 2025, remitiendo el certificado solicitado de la Cámara de Comercio respectiva:

Tabla 4
Relación reclamos.

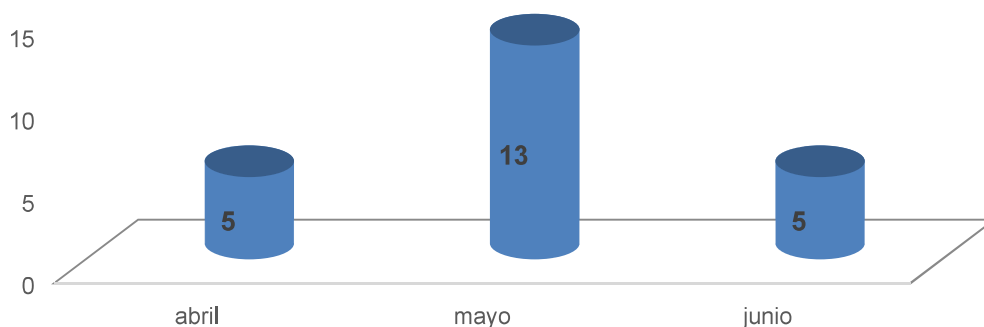
Cantidad	Tipo	Motivo del reclamo
1	Reclamo	Peticiones de documentos e información
1	Reclamo	Peticiones de documentos e información
2	Total	

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.

De conformidad con el reporte realizado por el Grupo de Instrucción Disciplinaria de la Entidad, durante el segundo trimestre de 2025, fueron recibidas 23 quejas, distribuidas de la siguiente manera:

Quejas segundo trimestre 2025
Grupo de Instrucción Disciplinaria



Grafica 3 canales de atención

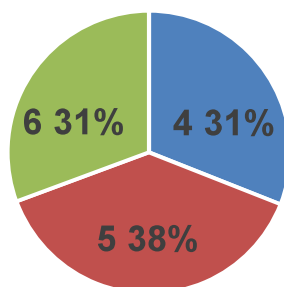
En el siguiente link se puede visualizar en detalle el trámite de las quejas reportadas por el Grupo de Control Disciplinario Interno:

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

TRASLADOS POR COMPETENCIA

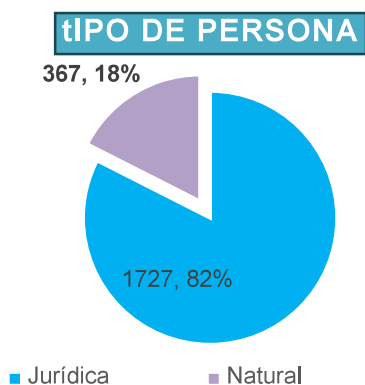
Cantidad por mes: En el segundo trimestre de 2025, se radicaron con el código 110000 ***“Traslado por competencia”*** con 2.094 requerimientos, siendo el mes de mayo de 2025 con el 38% el de mayor representatividad en la cantidad de traslados en comparación con los meses de abril y junio de 2025 con el 31%, como se evidencia en la información y se representa en la siguiente gráfica:

CANTIDAD POR MES



Gráfica 4 Traslado por mes

Identificación Tipo de Persona: De los 2.094 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 Tipo de persona

TIEMPOS DE RESPUESTA A PQRS

En el segundo trimestre de 2025, se alcanzó un porcentaje del 60.2 % en el cumplimiento de los términos de ley en las respuestas a las PQRS, frente a un 39.8 % tramitadas fuera del término establecido, asimismo, y teniendo en cuenta que el nuevo gestor documental se encuentra aún en la etapa de estabilización.



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

Nota: En el periodo evaluado no fue posible validar la respuesta de 739 PQRS, lo anterior, debido a la estabilización del nuevo gestor documental de la entidad, estas PQRS no fueron tenidas en cuenta para la medición de la oportunidad de la respuesta a las peticiones recibidas y respondidas.

PROCEDENCIA DE LAS PQRS

En la siguiente tabla se presenta el detalle del departamento de procedencia de las 4.097 PQRS radicadas en el segundo trimestre de 2025. Se observa que las zonas con mayor volumen de solicitudes presentadas son en su orden: Sede Principal Bogotá D.C., Intendencias regionales de la Zona occidental y Costa Pacífica; Intendencia Regional de los Santanderes y Arauca; y la Intendencia regional de la zona norte.

Tabla 5
Porcentaje de radicados por departamento

Etiquetas de fila	Suma de Cantidad	Suma de Cantidad2
No registra Ciudad	2771	67,63%
BOGOTÁ, D.C.	1272	31,05%
INTENDENCIA REGIONAL DE LA ZONA OCCIDENTAL Y COSTA PACIFICA	12	0,29%
INTENDENCIA REGIONAL DE LA ZONA DE LOS SANTANDERES Y ARAUCA	9	0,22%
INTENDENCIA REGIONAL DE LA ZONA NORTE	9	0,22%
INTENDENCIA REGIONAL DE LA ZONA EJE CAFETERO	5	0,12%
CALI	3	0,07%
INTENDENCIA REGIONAL DE LA ZONA SUR	3	0,07%
INTENDENCIA BUCARAMANGA	3	0,07%
BARRANQUILLA	2	0,05%
INTENDENCIA CALI	1	0,02%
CANDELARIA	1	0,02%
BUCARAMANGA	1	0,02%
CARTAGENA DE INDIAS	1	0,02%
MEDELLÍN	1	0,02%
COTA	1	0,02%
FUNZA	1	0,02%
INT REG ZONA CARIBE DEL ARCHIPIELAGO SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	1	0,02%
Total general	4097	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.



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/20122/8883271/PQRS-2025-trimestre-2.pdf>

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>

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.

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 2025:

Tabla 6
Cantidad de solicitudes

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

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 | 14

Cordialmente,

TRD : Informes

CC.

ELABORADOR(ES):

NOMBRE: J4448

CARGO: Funcionaria del Grupo Relación - Estado Ciudadano

REVISOR(ES) :

NOMBRE: M5791

CARGO: Coordinador Grupo de Relación Estado - Ciudadano

APROBADOR(ES) :

NOMBRE: ALDEMAR MENDOZA CUBILLOS

CARGO: Coordinador Grupo de Relación Estado - Ciudadano

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