



Al contestar cite el No. 2020-01-147204

Tipo: Salida Fecha: 24/04/2020 05:28:40 PM
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
Destino: 541 - ARCHIVO Anexos: NO
Folios: 13 Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-000396

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS – PQRS– PRIMER TRIMESTRE DE 2020

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 período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2020, 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 primer trimestre de 2020 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 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



En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para contar con empresas competitivas, productivas y perdurables y así generar más empresa más empleo.

Entidad No.1 en el índice de transparencia de las entidades públicas ITEP
www.supersociedades.gov.co/webmaster@supersociedades.gov.co
Línea única de atención al ciudadano (57-1)2201000
Colombia





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.

Revisión y ajuste de los términos de vencimiento

Teniendo en cuenta la actual Emergencia Sanitaria que se presenta por la propagación del virus COVID-19, la Superintendencia de Sociedades emitió las resoluciones 100-000938, 100-000978, 100-001026 y 100-001101 de 2020, para la suspensión de términos para procesos jurisdiccionales, administrativos y disciplinarios, fijando las siguientes fechas de suspensión:



- Suspensión de términos para procesos jurisdiccionales: Del 17 al 22 de marzo inclusive y del 25 al 31 de marzo, inclusive.
- Suspensión de términos para actuaciones administrativas: Del 18 al 31 de marzo, inclusive.
- Suspensión de términos de actuaciones disciplinarias: Del 18 de marzo al 13 de abril, inclusive.

Así mismo, mediante Decreto 491 de 2020, el Gobierno Nacional amplió los términos para atender las peticiones que se encuentren en curso o se radiquen durante la Emergencia Sanitaria, estableciendo lo siguiente:

“...Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

PAR.—La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

En este sentido, para el presente informe se hizo revisión y ajuste de las fechas de vencimiento de las PQRS, tomando como base la ampliación de términos establecida en el Decreto 491 de 2020 y las suspensiones de términos fijadas por la Superintendencia de Sociedades.

1. Aspectos Generales



En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para contar con empresas competitivas, productivas y perdurables y así generar más empresa más empleo.

Entidad No.1 en el índice de transparencia de las entidades públicas ITEP
www.supersociedades.gov.co/webmaster@supersociedades.gov.co
Línea única de atención al ciudadano (57-1)2201000
Colombia





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 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 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

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. 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 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:

Tipología del usuario	Total General	Porcentaje
Personas jurídicas	959	40%
Personas naturales	1459	60%
Total General	2.418	100%



3. Canales de atención utilizados y tipos de peticiones

En el primer trimestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico (atención virtual) con un 43,67%, seguido de la ventanilla de radicación (atención presencial) con 34,04%, el canal correspondencia

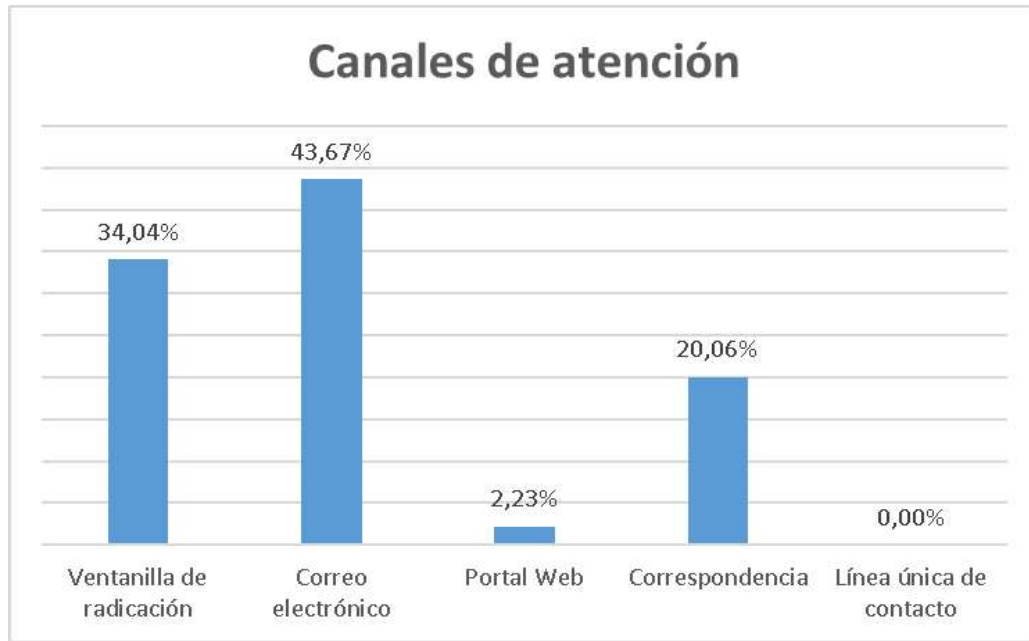


(medio escrito) con una representación del 20,06%, y el portal web con un 2,23% (atención virtual). No se radicaron peticiones por el canal telefónico, ni por el servicio de fax.

Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

Atención presencial Ventanilla de radicación	Atención virtual		Medio escrito	Atención Telefónica	Total general
	Correo electrónico	Portal Web	Correspondencia	Línea única de contacto	
823	1056	54	485	0	2418
34,04%	43,67%	2,23%	20,06%	0,00%	100,00%

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:



Trámite	Código Tramite	Ventanilla de radicación	Correspondencia	Correo electrónico	Portal Web	Total General
Certificaciones	90000	68	8	231	2	309
Petición General	92000	343	79	170	19	611
Peticiones de documentos e información (solicitud fotocopia)	99000	262	353	443	24	1082
Consultas	8001	46	17	67	1	131
Consultas	8002	100	28	143	8	279
Quejas	94000	0	0	0	0	0
Reclamos	94001	3	0	2	0	5
Sugerencias	94002	1	0	0	0	1
TOTAL		823	485	1056	54	2418

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

Durante el primer trimestre de 2020 fueron radicadas 12 peticiones bajo esta codificación; sin embargo, al realizar una revisión detallada de las solicitudes se concluye que cinco (5) 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) y una (1) radicación corresponde a una sugerencia.

Así mismo, ingresaron 6 radicaciones con código de QRS, las que una vez evaluadas, correspondían a traslados por competencia o tenían otro tipo de trámite. Estas radicaciones no se tuvieron en cuenta dentro del cuadro anteriormente mencionado, al ser escritos que fueron trasladados en término a las entidades o grupos competentes.

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. Una (1) reclamación por inconvenientes con la baranda virtual.
2. Una (1) reclamación por inconformidad con el funcionamiento del expediente digital.



3. Una (1) reclamación por inconformidad con el funcionamiento de la página web.
4. Dos (2) reclamaciones frente a la designación de un auxiliar de la justicia.

Sugerencias:

Se presentó una sugerencia para mejorar el manejo del chat.

5. Quejas tramitadas por la Oficina de Control Disciplinario Interno

Teniendo en cuenta que la Resolución 500-000209 del 2016 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 17: TRÁMITE PARA LAS QUEJAS. Las quejas que se presenten contra los servidores públicos de la Entidad deberán tramitarse a través de la Oficina de Control Interno Disciplinario, dependencia que deberá informar, de manera inmediata, al peticionario sobre su recibo e informarle sobre el trámite aplicable a la petición…”

Para el presente informe, el grupo de Control Disciplinario Interno, informó que no le es viable presentar el reporte de quejas del primer trimestre, por cuanto deben realizar consulta física del libro donde se lleva el registro de esos documentos. Lo anterior teniendo en cuenta que, al momento de elaborar el presente informe, se encuentra vigente el aislamiento preventivo obligatorio, de acuerdo con el Decreto 531 del 8 de abril de 2020.

El reporte de quejas del primer trimestre, será presentado de manera consolidada en el siguiente informe trimestral.

6. Traslados por competencia

En el primer trimestre de 2020, se radicaron con el código de traslado por competencia 918 documentos, siendo el mes de febrero el de mayor volumen de traslados, como se evidencia en la siguiente gráfica:



De los 918 radicados mencionados anteriormente, acorde con el registro del Sistema de Gestión Documental, un 84% fueron presentados por personas naturales, mientras que el 16% provienen de personas jurídicas.



7. Tiempos de respuesta a PQRSD

En el primer trimestre de 2020, se alcanzó un porcentaje del 96,95% en el cumplimiento de los términos de ley en las respuestas a las PQRS, frente a un 3,05% que fueron tramitadas fuera del término establecido.



8. Procedencia de las PQRS

En la siguiente tabla se presenta el detalle del departamento de procedencia de las 2418 PQRS radicadas en el primer trimestre de 2020. Se observa que los que mayor volumen de solicitudes presentaron son en su orden: Bogotá D.C., Antioquia, Huila, Valle del Cauca y Atlántico.

Es necesario hacer la salvedad de que en el caso de las peticiones presentadas desde el departamento del Huila, se altera el número por cuanto de las 130 PQRS presentadas en el trimestre, 103 fueron enviadas por el mismo ciudadano, evidenciando que hacen referencia a temas que no son de competencia de la Entidad.

En este caso la Superintendencia ha dado respuestas al ciudadano, reiterando cuáles son sus competencias y funciones como entidad.

DEPARTAMENTO	CANTIDAD DE PQRS PRESENTADAS	%
BOGOTÁ, D. C.	1430	59,14%
ANTIOQUIA	187	7,73%
HUILA	130	5,38%
VALLE DEL CAUCA	119	4,92%
ATLÁNTICO	75	3,10%
NO REPORTA	74	3,06%
SANTANDER	65	2,69%
CUNDINAMARCA	57	2,36%
TOLIMA	42	1,74%
BOLÍVAR	23	0,95%
RISARALDA	23	0,95%
NARIÑO	22	0,91%
CALDAS	21	0,87%
NORTE DE SANTANDER	20	0,83%
META	19	0,79%
BOYACÁ	17	0,70%
CÓRDOBA	16	0,66%
MAGDALENA	15	0,62%
CAUCA	11	0,45%
CESAR	10	0,41%
QUINDÍO	10	0,41%
CAQUETÁ	5	0,21%
CASANARE	5	0,21%
SUCRE	5	0,21%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	4	0,17%
LA GUAJIRA	4	0,17%
PUTUMAYO	4	0,17%
ARAUCA	3	0,12%
AMAZONAS	1	0,04%
GUAVIARE	1	0,04%
TOTAL	2418	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/pqrs/Documents/2020/1-Definitivo-PQRS-2020-1er-trimestre.xlsx?Web=1>

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

<https://www.supersociedades.gov.co/pqrs/SitePages/Informes-PQRS-2020.aspx>

9. Acciones de seguimiento



Mensualmente el grupo de Atención al 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: 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 primer trimestre de 2020:

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

Cordialmente,

LUZ AMPARO MACIAS QUINTANA
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Elaborado por: Aldemar Mendoza Cubillos – Profesional especializado Grupo de Atención al Ciudadano