



Al contestar cite el No. 2018-01-138662

Tipo: Salida Fecha: 09/04/2018 05:04:08 PM
Trámite: 5002 - PRESENTACIÓN DE INFORMES ESPECIALES DE A
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
Destino: 541 - ARCHIVO
Folios: 13 Anexos: NO
Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-000634

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS – PQRS– PRIMER TRIMESTRE DE 2018

Grupo de Atención al Ciudadano

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 2018, 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 2018 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 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.

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

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. 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 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 2201000

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

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

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

radicada en las instalaciones de la sede de Bogotá de las Intendencias Regionales de la Superintendencia de Sociedades, en los horarios anteriormente mencionados.

1.1.1. 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

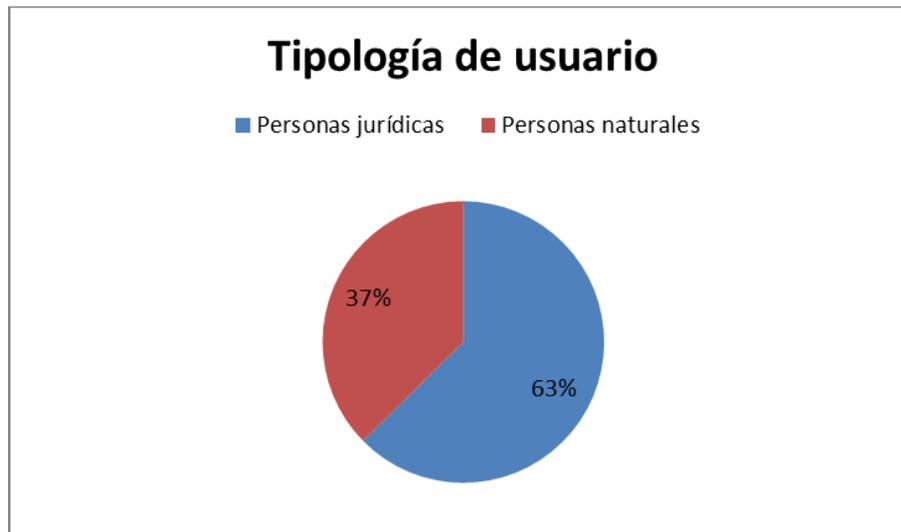
Para el análisis de la información, las PQRS se han agrupado en dos tipos de solicitantes (Personas naturales y Personas Jurídicas), observándose un mayor número de PQRS presentadas por las personas jurídicas, como se muestra en la siguiente tabla y gráfico:

Tipología del usuario	Total General	Porcentaje
Personas jurídicas	1370	63%
Personas naturales	818	37%
Total General	2.188	100%

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia



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 la ventanilla de radicación (atención presencial) con un 39%, seguido del correo electrónico (atención virtual) con una representación del 24%, el correo físico (medio escrito) con 20% y el portal web con un 17% (atención virtual). No se recibieron peticiones por el canal telefónico, ni por el servicio de fax.

Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

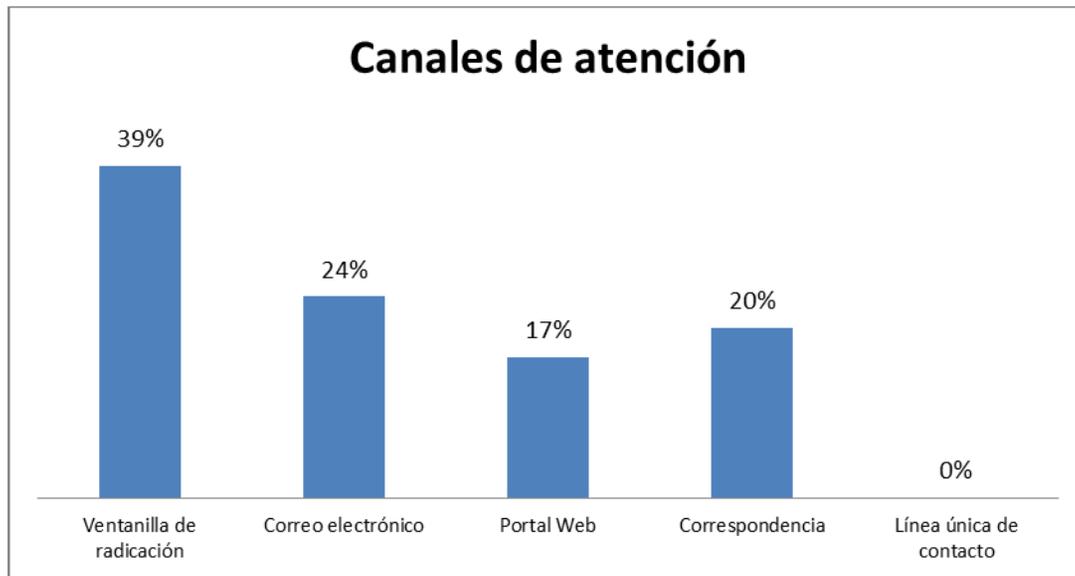
	Atención presencial	Atención virtual		Medio escrito	Atención Telefónica	
	Ventanilla de radicación	Correo electrónico	Portal Web	Correspondencia	Línea única de contacto	Total general
Total	861	522	364	441	0	2188
Porcentual	39%	24%	17%	20%	0%	100%

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

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia



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	81	43	70	19	213
Petición General	92000	350	91	38	78	557
Peticiones de documentos e información (solicitud fotocopia)	99000	347	259	241	54	901
Consultas	8001	76	45	172	73	366
Consultas	8002	6	2	0	123	131
Quejas	94000	0	0	0	0	0
Reclamos	94001	1	0	1	16	18
Sugerencias	94002	0	1	0	1	2
TOTAL		861	441	522	364	2188

Es necesario señalar que el Gestor Documental de la entidad tiene determinado unos códigos de radicación para las peticiones, quejas y reclamos, los cuales corresponden a los números 94000, 94001 y 94002 respectivamente. Durante el primer trimestre de 2018 fueron radicadas 269 peticiones bajo esta codificación; sin embargo, al realizar una revisión detallada de las solicitudes se concluye que dieciocho (18) de éstas correspondían a reclamaciones (dado que se trataba de manifestaciones de insatisfacción por incumplimiento o irregularidad de alguna de

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia

las características de los servicios ofrecidos por la Entidad), dos (2) sugerencias y ninguna queja.

Así mismo, ingresaron 241 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 competentes.

De otra parte, es preciso indicar que el reporte del Sistema de Gestión Documental arroja ocho (8) radicaciones adicionales a las relacionadas de QRS del cuadro anterior, las cuales no fueron tenidas en cuenta en los datos suministrados, por ser pruebas de funcionalidad del aplicativo: (2) queja de pruebas y (6) reclamaciones de prueba.

4. Detalle de las Quejas, Reclamos, Sugerencias – QRS – Ley 1712 de 2014 y Decreto 102 de 2015

Reclamos:

Se presentaron 18 reclamos, por los siguientes motivos:

1. Una (1) con trámite de devolución de títulos.
2. Dos (2) con la atención telefónica.
3. Un (1) por la atención presencial
4. Un (1) por la atención vía chat.
5. Cuatro (4) por inconvenientes al momento de subir archivos al sistema.
6. Cuatro (4) por demora en respuesta a un requerimiento.
7. Cinco (5) por un proceso de liquidación.

Sugerencias:

Se recibieron dos (2) sugerencias para mejorar nuestros canales de atención telefónico y presencial, en las cuales se solicita contar con más personal.

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

5. Quejas tramitadas por la Oficina de Control Disciplinario Interno

Teniendo en cuenta que la Resolución 500-000561 del 2015 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 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…”

El grupo de Control Interno Disciplinario reportó que durante el primer trimestre, fueron recibidas 35 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/pqrs/Documents/PQRS/Quejas_Control_Disciplinario.xls

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

6. Traslados por competencia

En el primer trimestre de 2018, se radicaron con el código de traslado por competencia 613 documentos, siendo el mes de marzo el de mayor volumen de traslados, como se evidencia en la siguiente gráfica:



De los 613 radicados, acorde con el registro del Sistema de Gestión Documental, un 86% corresponde a peticiones presentadas por personas jurídicas, mientras que un 14% corresponde a personas naturales.



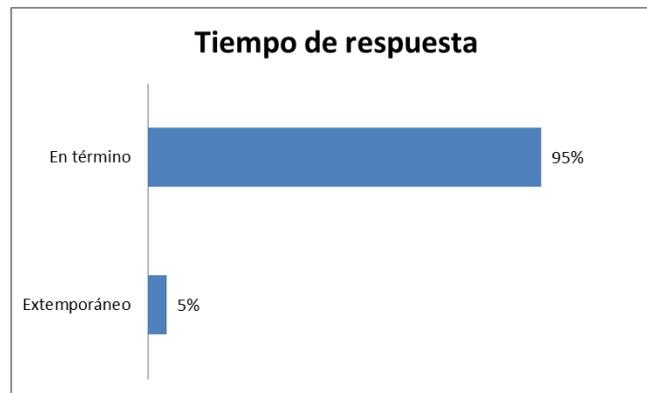
En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia

7. Tiempos de respuesta a PQRS

La entidad tiene un porcentaje del 95% en el cumplimiento de los términos de ley en las respuestas a las PQRS, frente a un 5% que fueron tramitadas fuera del término establecido



Al ingresar al siguiente link podrá encontrar las matrices que muestran el detalle de cada PQRS, con sus tiempos de respuesta, para los derechos de petición generales, peticiones de documentos e información (solicitud fotocopia) y Consultas, así como para consultar los Reclamos y Sugerencias tramitados por la entidad:

https://www.supersociedades.gov.co/pqrs/Documents/PQRS/99000%208001_y_RS_definitivo.xls

Por último si desea conocer mayor información sobre los derechos de petición de carácter general, puede consultar el siguiente link:

https://www.supersociedades.gov.co/pqrs/SitePages/Informes_PQRS_2018.aspx

8. Acciones de mejora

El grupo de Atención al Ciudadano organiza permanentemente capacitaciones a los funcionarios de la sede Bogotá y de las Intendencias Regionales, para que se socialice con los ciudadanos la utilización de las herramientas tecnológicas con las que cuenta la Entidad, para presentar PQRS.

Se realizarán capacitaciones a los funcionarios del grupo de Gestión Documental para que radiquen los documentos de acuerdo a los códigos establecidos para las PQRS.

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia

El grupo de Atención al Ciudadano ha puesto en conocimiento de Dirección de Informática y Tecnología de la Entidad, las reclamaciones presentadas por inconvenientes tecnológicos presentados en el portal web, los cuales han sido atendidos dentro de los tiempos establecidos en la Guía Gestión Incidentes.

Correos masivos: Se remitirá a las sociedades comerciales registradas en la base de datos de la entidad, un correo donde se le invitaba a utilizar el buzón de recepción de PQRS a fin de colaborar con la mejora de los servicios y trámites prestados por la entidad.

Implementación de los links certificados en línea y consultas en línea:

La Entidad implementó en el portal web los links de certificados en línea y consultas en línea, con el fin de facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que presta la Superintendencia,

9. 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 2018:

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

Cordialmente,



GUETTY MAGNOLLY CAYCEDO CAYCEDO
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

TRD:

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia