



Al contestar cite el No. 2017-01-352647

Tipo: Salida Fecha: 10/07/2017 10:56:24 AM
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Destino: 180 - OFICINA DE CONTROL INTERNO
Folios: 14 Anexos: NO
Tipo Documental: MEMORANDO Consecutivo: 548-006010

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS – PQRS– SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017

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 periodo comprendido entre el 2 de enero y el 31 de marzo de 2017, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando una atención oportuna, 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) con el fin de dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el segundo trimestre de 2017 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, análisis de causas de acuerdo al contenido de las PQRS que dieron lugar a éstas, 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.

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.

2. 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.

1. Aspectos Generales

1.1. 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

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

INTENDENCIAS REGIONALES

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

**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

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

Sede Gobernación Departamental
Avenida 20 de Julio contiguo Mueblería Zúñiga
Tel. 8-5121720 / 8-5120345

1.1.3. Medio escrito

**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

Usted 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 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 Contacto (1) 2 201000, 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.

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:

Tipología del usuario	Total General	Porcentaje
Personas jurídicas	1304	74%
Personas naturales	463	26%
Total General	1.767	100%

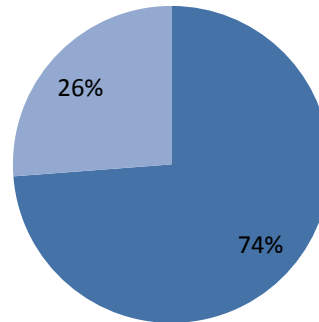
En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

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

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

TIPOLOGÍA DEL USUARIO

■ Personas jurídicas ■ Personas naturales



3. Canales de atención utilizados y tipos de peticiones

En el segundo trimestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes, es la ventanilla de radicación (atención presencial) con un 44%, seguido por la radicación mediante correo electrónico (atención virtual) con una representación del 24%, seguida por el correo físico (medio escrito) con 18%, la radicación mediante el módulo del PQRS con un 14% (atención virtual), y la atención telefónica con un 0%, por último, no se observó la utilización del servicio de fax. Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

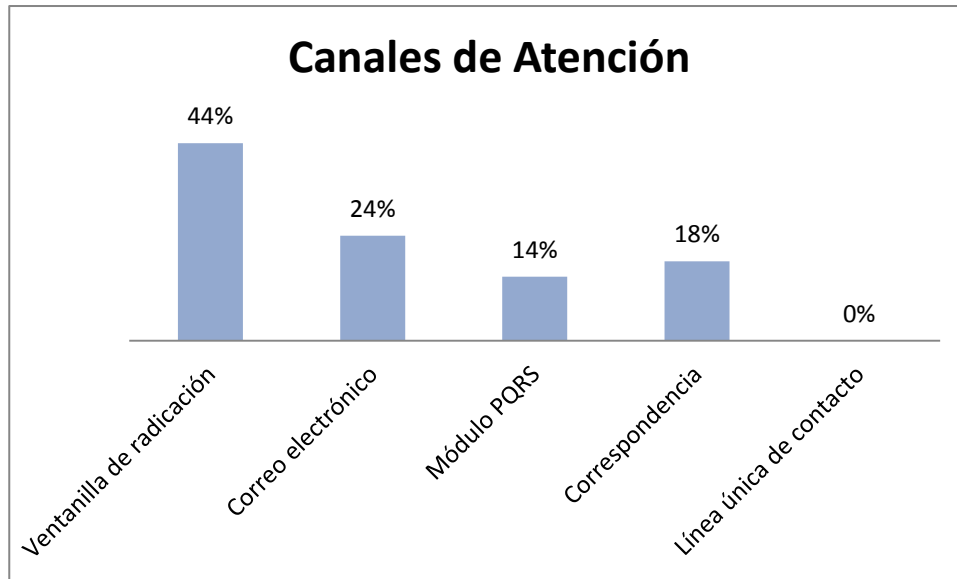
	Atención presencial	Atención virtual		Medio escrito	Atención Telefónica	
	Ventanilla de radicación	Correo electrónico	Módulo PQRS	Correspondencia	Línea única de contacto	Total general
Total	783	416	253	315	0	1.767
Porcentual	44%	24%	14%	18%	0%	100%

A continuación se detalla la radicación de solicitudes por trámite y por canal 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



A continuación se detalla la radicación de solicitudes por trámite y por canal de atención:

Trámite	Código Tramite	Ventanilla de radicación	Correspondencia	Correo electrónico	Módulo PQRS	Total General
Certificaciones	90000	85	45	111	9	250
Petición de consulta	97000	15	15	72	22	124
Petición General	92000	382	98	49	193	722
Peticiones de documentos e información (solicitud fotocopia)	99000	301	157	184	7	649
Quejas	94000	0	0	0	0	0
Reclamos	94001	0	0	0	19	19
Sugerencias	94002	0	0	0	3	3
TOTAL		783	315	416	253	1767

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

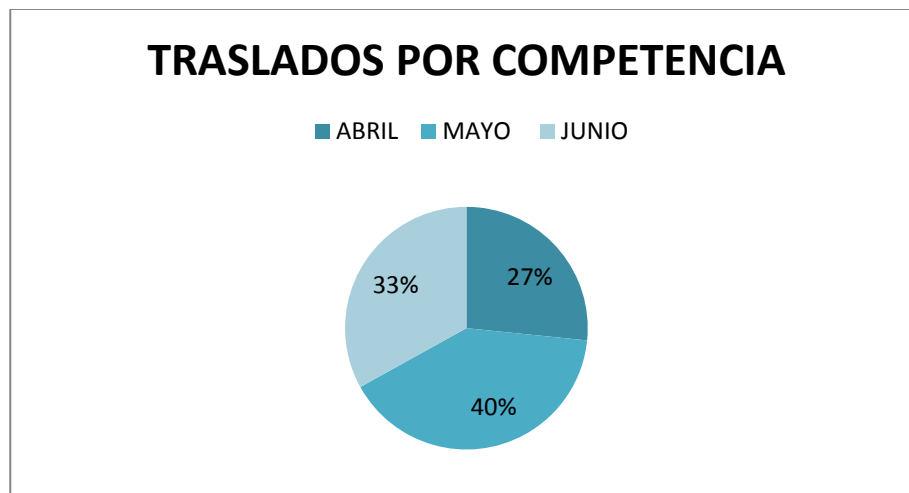
Como se aprecia en el gráfico anterior, de las 1.767 radicaciones presentadas ante la Entidad en el segundo trimestre de la presente vigencia, no se recibieron quejas.

De otra parte, es preciso señalar que en el segundo trimestre se radicaron 9 reclamaciones a las cuales el grupo de Gestión Documental asignó el código 94000 asignado a Quejas. Sin embargo, el trámite que se surtió para su respuesta fue de reclamación dado que ninguna de ellas se manifestaba descontento o inconformidad en relación con una conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Más adelante encontrará clasificados los temas por reclamación.

De otra parte, es preciso indicar que el reporte del Sistema de Gestión Documental, arroja seis (6) 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 de la siguiente manera: (4) quejas de pruebas, (1) reclamación de prueba y (1) sugerencia de prueba.

Así mismo, ingresaron trescientas dieciséis (316) radicaciones con código de PQRS, las que una vez evaluadas corresponden a traslados por competencia, los cuales no se tuvieron en cuenta dentro del cuadro anteriormente mencionado, al ser escritos que fueron trasladados en término a las entidades competentes.

De igual forma, en el segundo trimestre se radicaron con el código de traslado por competencia, 853 documentos, siendo el mes de mayo el de mayor volumen de traslados, como se evidencia en la siguiente gráfica:

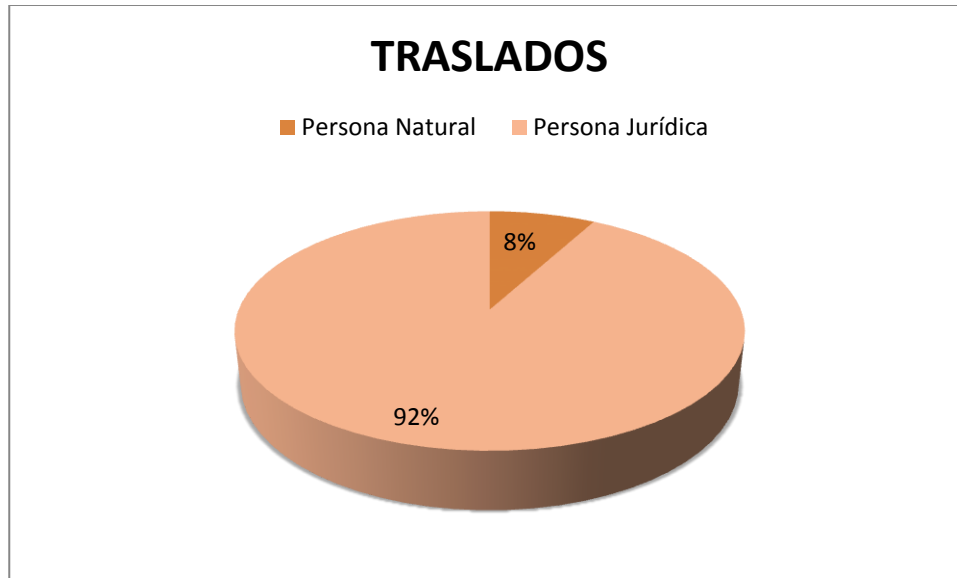


En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

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

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

De los 853 traslados realizados por el grupo de Atención al Ciudadano, se observó que corresponden en un porcentaje del 92% a peticiones presentadas por personas jurídicas, mientras que el 8% restante, corresponde a peticiones de personas naturales:



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

Reclamos:

Se presentaron (19) reclamos, por los siguientes motivos:

Presentación de estados financieros: Diez (10) reclamos respecto a la imposibilidad de presentar informe de estados financieros por medio del aplicativo el XBRL.

Por otro lado, se presentó un (1) reclamo por la difícil complicación que tienen que realizar las sociedades comerciales a la hora de realizar la presentación de los estados financieros, debido a la nueva implementación del sistema.

Registro de Radicado: Un (1) reclamo al presentarse problemas a la hora de radicar la información financiera en el XBRL, dado que el sistema no arroja número de radicado de recibido del informe de estados financieros.

Baranda Virtual: Un (1) reclamo por información incorrecta en la Baranda Virtual frente a un trámite.

SIREM: Dos (2) reclamos relacionados con el Sistema de información Financiera, el primer reclamo es respecto al no registró en la página web de la entidad los estados financieros de los flujos de efectivo. Por otro lado, el segundo reclamo va dirigido a la no actualización de la página de los Estados Financieros y de partidas y ganancias de 2016.

Peticiones: Un (1) reclamo por no dar respuesta a consulta

Canal Telefónico: Tres (3) reclamos por la difícil comunicación que tienen los ciudadanos al momento utilizar el canal telefónico para comunicarse con Intendencia Regional de Bucaramanga y a la Intendencia Regional de Medellín.

Sugerencias:

Se presentaron tres (3) sugerencias, para los siguientes temas:

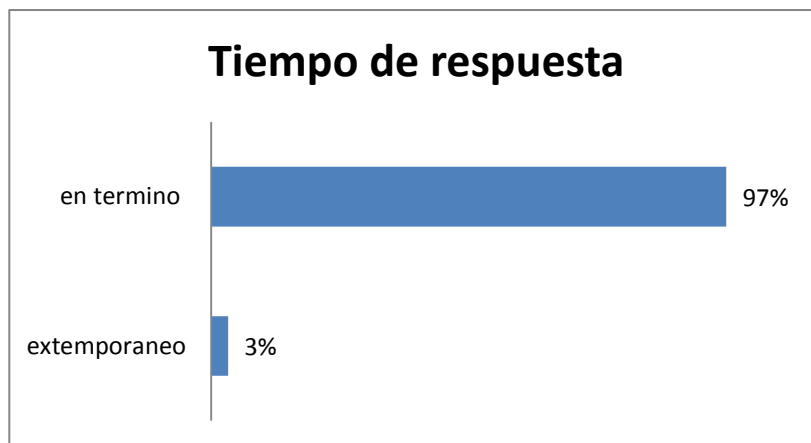
Certificado en línea: Una (1) sugerencia por la inconformidad que se presenta a al momento de generar el certificado en línea.

Buzón de Contáctenos: Una (1) sugerencia solicitando la habilitación de la capacidad de los caracteres del buzón de contáctenos de la página web de la entidad. Dado que, el buzón solo cuenta con 350 caracteres.

XBRL: Una (1) sugerencia solicitando a la entidad una accesibilidad más sencilla para el diligenciamiento de los nuevos formatos, para presentación de estados financieros.

5. Tiempos de respuesta a PQRS

La entidad en cumplimiento a los tiempos de respuesta tiene un porcentaje del 86% de las PQRS tramitados dentro los términos de ley, frente a un 24% que fueron tramitadas fuera del término establecido, evidenciando, de esta manera, grandes oportunidades de mejora para el cumplimiento de los términos de ley.



Al ingresar a los siguientes 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:

[Registro Público Derechos de Petición de Carácter General Junio 2017](#)

[Registro Público de Peticiones de Información y solicitud de Documentos – Consultas Abril a Junio 2017](#)

- Para consultar las Quejas, Reclamos y Sugerencias tramitadas por la entidad:

[Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias](#)

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

<http://www.supersociedades.gov.co/pgrs/SitePages/Informes-2017.aspx>

6. Acciones de mejora

De acuerdo a las estadísticas de contenido, el análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRS, y al seguimiento y control adelantando por el grupo de Atención al Ciudadano, se realizan las siguientes recomendaciones, con el fin de fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano de la Superintendencia de Sociedades.

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

- 6.1.** A pesar de que se ha estado invitando a los ciudadanos a presentar sus solicitudes por medio del correo electrónico webmaster@supersociedades.gov.co por medio de los canales presenciales, telefónicos y chats, se debe continuar con la invitación a los ciudadanos a realizar sus solicitudes mediante los diferentes canales de atención virtual, con el fin de minimizar el uso de papel.
- 6.2.** La Superintendencia de Sociedades con el fin de prestar un mejor servicio por el canal virtual ha realizó la actualización de la página web de la entidad, la cual permite un mejor acceso a los distintos trámites y servicios con los que cuenta la entidad, por lo cual, es necesario invitar a los ciudadanos a conocer la nueva página web por medio de los distintos canales de atención. Se debe realizar mayor énfasis en el link de VUSS (Trámites y Servicios).

7. Mejoras realizadas

El Grupo de Atención al Ciudadano ha adelantado campañas de divulgación del Buzón de PQRS por medio de los distintos canales de atención con los que cuenta la entidad, cumpliendo con el cronograma:

	CRONÓGRAMA DE CAMPAÑAS DE DIVULGACIÓN PQRS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES				
	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
CAMPAÑAS DE DIVULGACIÓN REALIZADAS 2017	Página Web	Correos Masivos	Redes Sociales	Chat Temático y Foro	Telefónica

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



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

Módulo PQRS

(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias)

Respetados ciudadanos:

La Superintendencia de Sociedades pone a disposición de ustedes el buzón de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias – PQRS-, el cual encuentran ingresando a nuestra página web www.supersociedades.gov.co. A través de este buzón podrá registrar sus peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, sobre temas de nuestra competencia. De igual forma, podrá consultar el estado de las mismas. A continuación se muestra la imagen en donde encuentran el acceso:

Servicios Electrónicos
Regístrese para acceder a nuestros servicios

NATURAL JURÍDICA

Presentación Informes Empresariales

Trámites y Servicios VUSS

Contrataciones en curso

Buzón PQRS ←

Seguimiento PQRS

Denuncias por corrupción

PQRS - Contratación

Audencia de CDO Calamar SAS, Febrero 24 del 2017

Si no puede ver el contenido, revise los Requerimientos de visualización

Eventos

CDO Calamar SAS - 2017-02-24

- Página Web:** En el mes de febrero se realizó las campañas de divulgación mediante un banner publicitario publicado en la página web principal de la Superintendencia de Sociedades.
- Correos Masivos:** Se remitió a todas 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.
- Redes Sociales:** Durante todo el mes de Abril se publicó por Twitter y Facebook, el buzón de PQRS con los que cuenta la entidad, a fin de dar a conocer a todos los ciudadanos la utilización de este servicio.
- Chat y Foro:** La entidad cuenta con un chat interactivo, donde los agentes del centro de contacto orientan a los ciudadanos en los distintos servicios y trámites que presta la entidad, una vez atendida la solicitud, los agentes invitaron a conocer el buzón de PQRS y el link para realizar el respectivo seguimiento a los mismos. En el mes de mayo se atendió un total de 622

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

chats, de los cuales se invitó a 312 usuarios del chat a utilizar el buzón de PQRS.

5. **Telefónico:** Los agentes del Centro de Contacto y los funcionarios del Grupo de Atención al Ciudadano, a través de este canal invitaron a 512 ciudadanos a conocer y utilizar el servicio que presta la Entidad a través del buzón de PQRS.

Cordialmente,



GUETTY MAGNOLLY CAYCEDO CAYCEDO
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

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