



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**



Al contestar cite el No. 2016-01-415264

Tipo: Salida Fecha: 12/08/2016 10:03:10 AM
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
Destino: 180 - OFICINA DE CONTROL INTERNO
Folios: 6 Anexos: NO
Tipo Documental: MEMORANDO Consecutivo: 548-006548

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE DE 2016

La Superintendencia de Sociedades, en cumplimiento de su misión y con el propósito de brindar una atención con excelencia a sus grupos de interés, gestiona de manera clara, oportuna y eficiente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD que llegan a la entidad.

El presente informe contiene un análisis de la citada gestión, a través de los distintos canales, desde el 1 de enero al 30 de junio de 2016, el cual se estructura de la siguiente manera:

1. Aspectos generales.....	1
1.1. Tipo de Usuario	1
1.2. Canales de atención utilizados y tipos de peticiones.....	3
En la tabla se resalta el aumento de peticiones a través del correo electrónico con un 111% y la reducción del uso de fax en un 88% para presentar solicitudes.....	4
2. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD – Ley 1712 de 2014 y Decreto 102 de 2015	4
2.1. Traslado a otra institución.....	5
2.2. Tiempos de respuesta a PQRSD.....	5
3. Conclusiones y aspectos por mejorar	6

1. Aspectos generales

1.1. Tipo de Usuario

Para el análisis de la información, las peticiones se han agrupado por dos tipos de solicitantes, las cuales ascendieron, en el periodo de reporte, a 7.492, como se muestra en la siguiente tabla:

TRAMITE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Total general
EMPRESAS	500	710	720	1020	913	989	4852
PERSONAS	202	357	760	494	386	441	2640
Total general	702	1067	1480	1514	1299	1430	7492

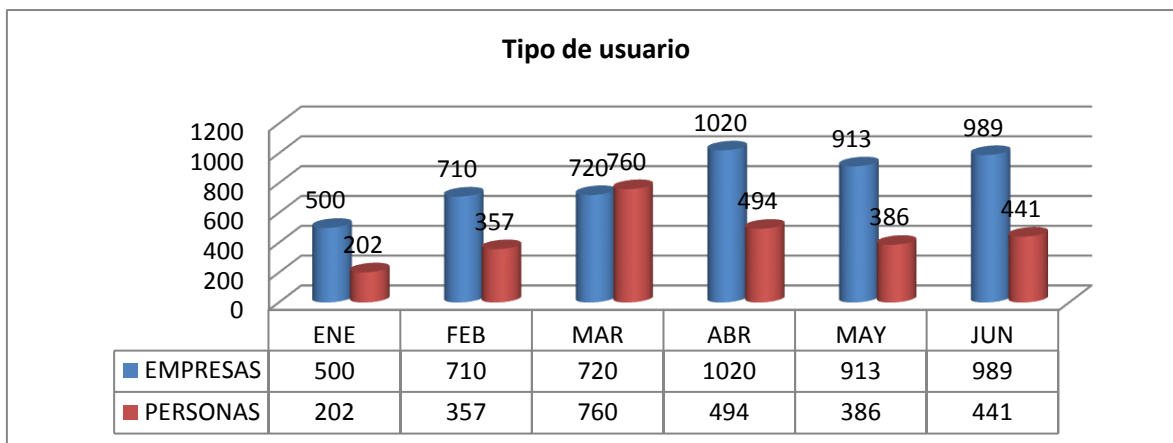
Gráficamente:

**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



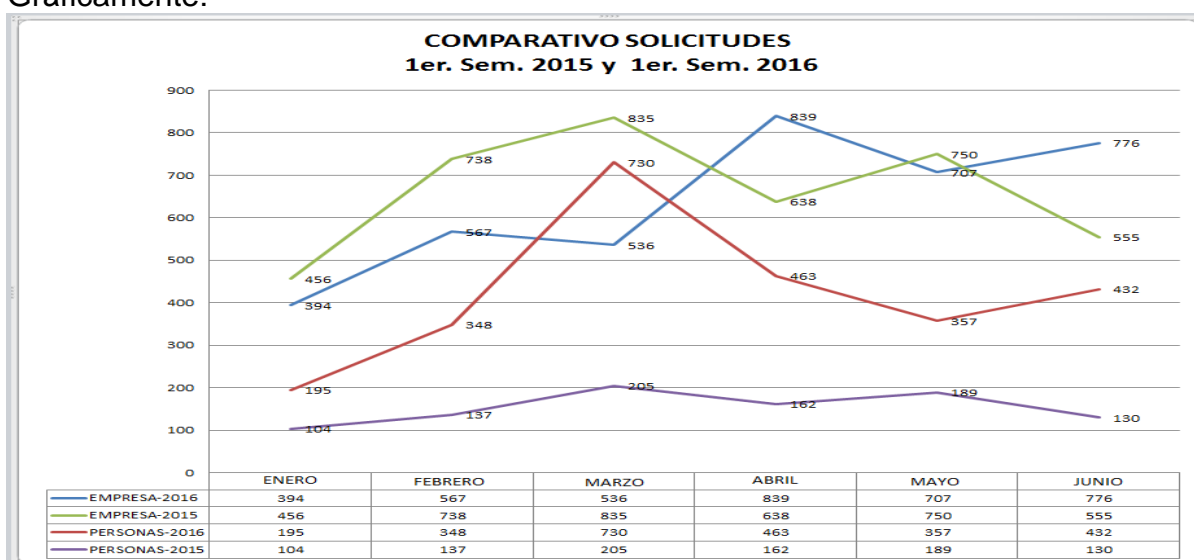


De las solicitudes recibidas se observa que el 35% fueron presentadas por personas naturales y el 65% provienen de personas jurídicas, siendo éstas las que más elevaron solicitudes a la institución.

Al comparar con el mismo periodo del año 2015 tenemos lo siguiente:

ÍTEM	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
EMPRESA-2016	394	567	536	839	707	776	3819
PERSONAS-2016	195	348	730	463	357	432	2525
TOTAL 2016	702	1067	1480	1514	1299	1430	7492
EMPRESA-2015	456	738	835	638	750	555	3972
PERSONAS-2015	104	137	205	162	189	130	927
TOTAL 2015	589	915	1266	1302	1064	1208	4899

Gráficamente:



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.

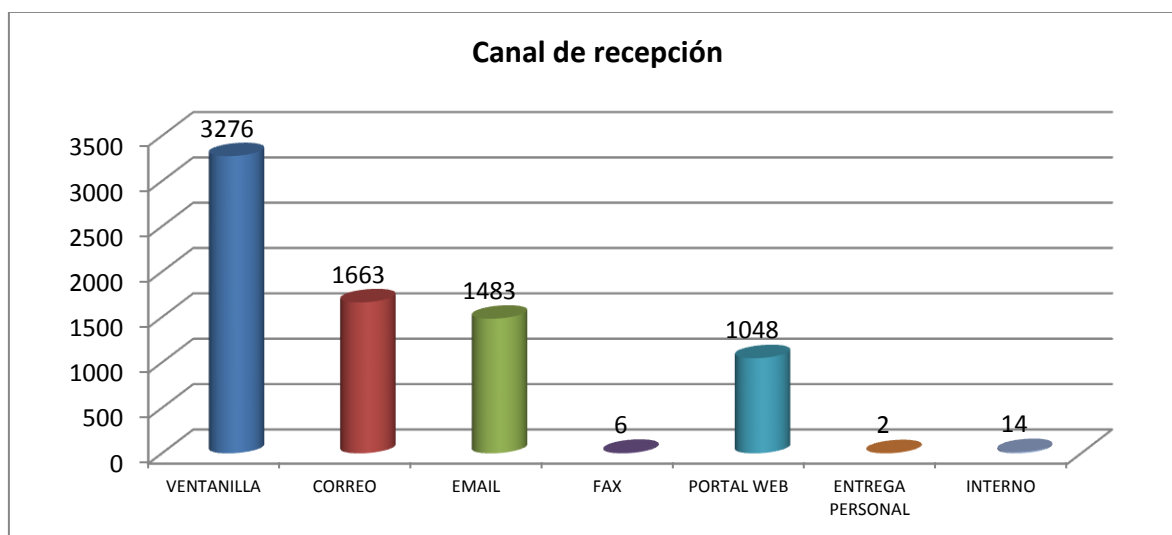
En la tabla se aprecia que en 2016 hubo un incremento del 53%, respecto del 2015, en la presentación de peticiones, al pasar de 4.899 a 7.492.

1.2. Canales de atención utilizados y tipos de peticiones

El canal más utilizado para la radicación de solicitudes es el de la ventanilla con una representación del 49.22%, le sigue el correo en físico con un 22.19% y el correo electrónico con 19.76%, como se evidencia en la tabla y gráfica que se muestra a continuación:

	VENTANILLA	CORREO	EMAIL	FAX	PORTAL WEB	ENTREGA PERSONAL	INTERNO	Total general
Total	3276	1663	1483	6	1048	2	14	7492
Porcentual	43,7%	22,2%	19,8%	0,1%	14,0%	0,0%	0,2%	100,0%

Gráficamente:



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

ITEM	TRAMITE	VENTANILLA	CORREO	EMAIL	FAX	PORTAL WEB	ENTREGA PERSONAL	INTERNO	Total general
Solicitudes especiales	50002	1220	429	296		61	2		2008
Derecho de petición general	92000	708	194	75		361		1	1339
Traslado de competencia a otras entidades (incluye pgrs)	110000	352	348	312	1	135			1148
Peticiones de documentos e información	99000	410	238	188	1	14		3	854

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.

ITEM	TRAMITE	VENTANILLA	CORREO	EMAIL	FAX	PORTAL WEB	ENTREGA PERSONAL	INTERNO	Total general
(solicitud fotocopias)									
Tutelas	10001	107	229	203	4	1		1	545
Certificaciones	90000	246	78	199		10		6	539
Solicitudes especiales	1004	173	95	43		3		2	316
Consulta general	97000	42	50	126		31		1	250
Quejas	94000	8				191			199
Reclamos	94001					123			123
Sugerencias	94002					97			97
Consultas contables	29001	9	2	41		4			56
Solicitudes vía internet	103001					17			17
Conceptos internos	91000	1							1
Total general		3276	1663	1483	6	1048	2	14	7492
Porcentual		43,7%	22,2%	19,8%	0,1%	14,0%	0,0%	0,2%	100,0%

Es importante aclarar que de las 199 quejas reportadas en la tabla anterior, 195 son pruebas realizadas al sistema y 5 son quejas. De igual manera, lo registrado en reclamos (123) y sugerencias (97) son pruebas al sistema. Estas pruebas no se pueden eliminar del gestor documento sin embargo aparecen con la correspondiente anotación de anulado.

Al comparar el primer semestre del año 2015 frente al primer semestre de 2016 se tiene:

PERIODO	VENTANILLA	CORREO	EMAIL	FAX	PORTAL WEB	ENTREGA PERSONAL	INTERNO	Total general
Año 2016	3276	1663	1483	6	1048	3	14	7492
Año 2015	2133	1209	704	48	790	3	12	4899
Variación 2015-2016	54%	38%	111%	-88%	33%	-03%	17%	53%

En la tabla se resalta el aumento de peticiones a través del correo electrónico con un 111% y la reducción del uso de fax en un 88% para presentar solicitudes.

2. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD – Ley 1712 de 2014 y Decreto 102 de 2015

Como se anotó anteriormente, en el primer semestre del año 2016 se recibieron 7.492 PQRSD. Lo relacionado a peticiones ya ha sido informado en el punto anterior. Respecto a las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se muestra a continuación el detalle.

Trámite	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Total general
Quejas	0	0	0	1	1	3	4

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.

Reclamos	0	0	0	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	1	1	3	4

Las quejas recibidas en el periodo corresponden a: una por indisponibilidad del parqueadero, tres por inadecuada atención presencial en Bogotá (en la Oficina Jurídica, en el Grupo de Apoyo Judicial y en el grupo de supervisión especial) y una por no atención del usuario en la intendencia regional de Cali. Estas quejas fueron socializadas con las áreas responsables, para tomar las medidas pertinentes.

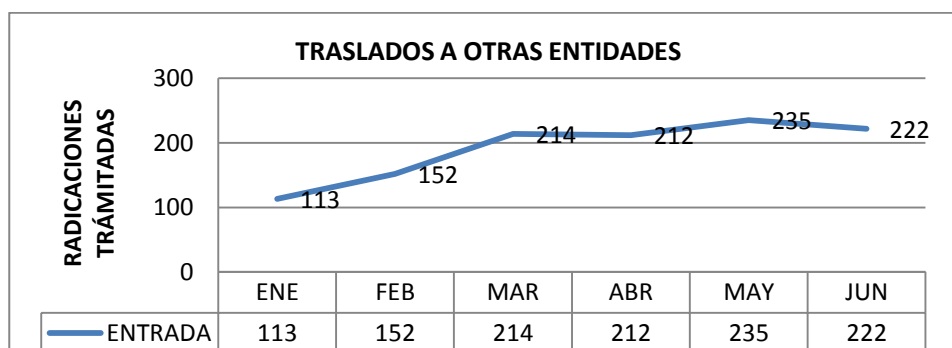
Respecto al uso de parqueaderos en Bogotá, se ha informado al público en general la limitación de cupos y se le sugiere estacionar en parqueaderos cercanos. En cuanto a la atención presencial, se han adelantado 21 capacitaciones en el protocolo de atención al ciudadano.

2.1. Traslado a otra institución

En el periodo analizado se dio traslado de 1.148 peticiones a otras entidades u organizaciones, por ser temas que no son competencia de la Superintendencia de Sociedades. En la siguiente tabla se muestran los traslados adelantados por mes:

ÍTEM	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
ENTRADA	113	152	214	212	235	222	1148

Gráficamente se observa que el mes de abril presenta el mayor volumen de solicitudes trasladadas:



2.2. Tiempos de respuesta a PQRSD

Los tiempos de respuesta a las solicitudes cuentan con los términos de ley por cada trámite:

TRAMITES	TRAMITE	DÍAS TERMINO
Certificaciones	90000	10
Conceptos internos	91000	5
Consulta general	97000	30

TRAMITES	TRAMITE	DÍAS TERMINO
Consultas contables	29001	30
Derecho de petición general	92000	15
Peticiones de documentos e información (solicitud fotocopias)	99000	3
Quejas	94000	10
Reclamos	94001	15
Solicitudes especiales	1004	30
Solicitudes especiales	50002	30
Solicitudes vía internet	103001	5
Sugerencias	94002	15
Tutelas	10001	3

No obstante, el sistema aún no permite que se tenga una información más precisa sobre los tiempos de atención, por solicitud, sobre lo cual se tramitará con las áreas de tecnología y de gestión documental, en el segundo semestre, la necesidad para determinar el mecanismo de medición acorde con el sistema de gestión documental.

Durante el periodo presentado, no se negó acceso a la información pública que dispone la Entidad.

3. Aspectos por mejorar

1. Establecer mecanismos que permitan la medición de los tiempos de respuesta a las peticiones
2. Revisar y ajustar el procedimiento de quejas y reclamos en cuanto a la forma de seguimiento de la atención dada.
3. Incluir a las intendencias regionales dentro del procedimiento establecido para la atención al ciudadano.

Cordialmente,



EVER CASTRO ROA
Coordinador 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