



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**



Al contestar cite el No. 2016-01-496192

Tipo: Salida Fecha: 05/10/2016 12:31:44 PM
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: ACTAS Consecutivo: 548-002240

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD – TERCER SEMESTRE DE 2016 Grupo de Atención al Ciudadano

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 julio al 30 de septiembre 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.....	2
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.....	6

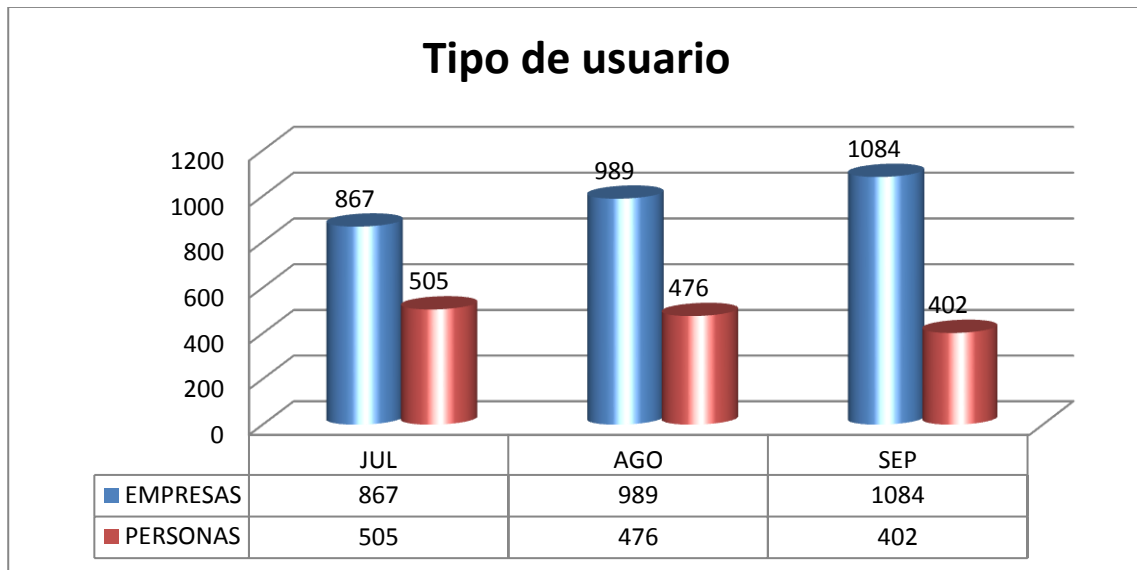
1. Aspectos generales

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 4.323, con un aumento promedio del 2% respecto del trimestre anterior, como se muestra en la siguiente tabla:

TRAMITE	ENE	FEB	MAR	Total general	Variación %
EMPRESAS	867	989	1084	2940	1%
PERSONAS	505	476	402	1383	5%
Total general	1372	1465	1486	4323	2%

Gráficamente:



De las solicitudes recibidas se observa que el 32% fueron presentadas por personas naturales disminuyendo en 3% respecto del periodo anterior y el 68% provienen de personas jurídicas que tiene un aumento del 3%, siendo éstas las que más elevaron solicitudes a la institución.

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 43%, le sigue el correo en físico con un 25% y el correo electrónico con 21%, en el citado periodo y respecto del anterior no se evidenció uso del servicio de fax ni entrega personal, como se evidencia en la tabla y gráfica que se muestra a continuación:

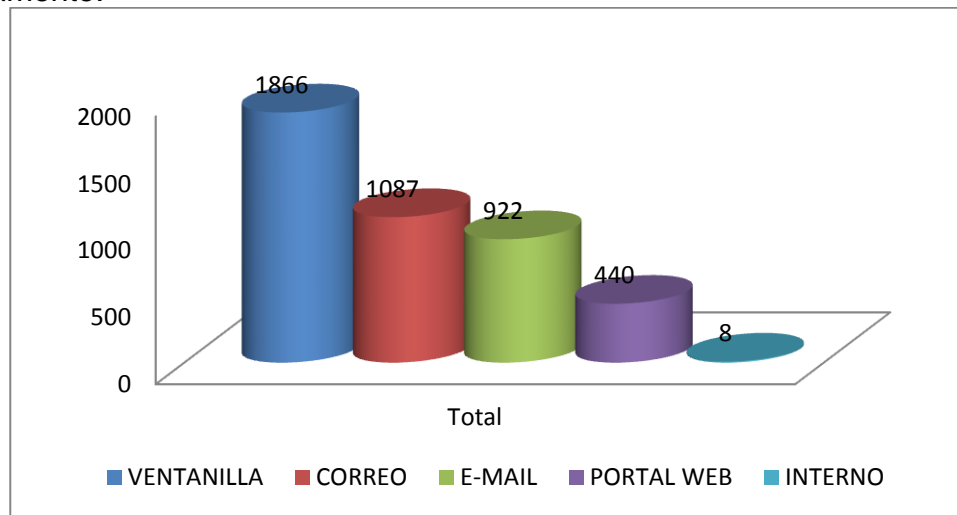
	VENTANILLA	CORREO	EMAIL	PORTAL WEB	INTERNO	Total general
Total	1866	1087	922	440	8	4323
Porcentual	43%	25%	21%	10%	0.2%	100%

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

Gráficamente:



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

TRAMITE	COD. TRAMITE	VENTANILLA	CORREO	E-MAIL	PORTAL WEB	INTERNO	Total general
CERTIFICACIONES	90000	209	48	147	9		413
CONCEPTOS INTERNOS	91000	4	1				5
CONSULTA GENERAL	97000	19	22	40	10		91
CONSULTAS CONTABLES	29001	6	2	25	3		36
DERECHO DE PETICIÓN GENERAL	92000	421	100	55	121	1	698
PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN (SOLICITUD FOTOCOPIAS)	99000	270	238	174	8	3	693
QUEJAS	94000	1		3	67		71
RECLAMOS	94001				29		29
SOLICITUDES ESPECIALES (trám 1004))	1004	88	77	13			178
SOLICITUDES ESPECIALES (trám 50002)	50002	655	246	138	50	3	1092
SOLICITUDES VÍA INTERNET	103001				5		5
SUGERENCIAS	94002				15		15
TUTELAS	10001	41	100	135		1	277
TRASLADO DE COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES (INCLUYE PQRS)	110000	152	253	192	123		720
Total general		1866	1087	922	440	8	4323

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

Es importante aclarar que Los 71 radicados reportados en el ítem de quejas en la tabla anterior, corresponde a 11 son quejas y 60 pruebas, De igual manera son pruebas lo registrado en reclamos (29) y sugerencias (15) son pruebas al sistema.

Las pruebas antes enunciadas, no se eliminan del gestor documental, bajo el principio de integridad del sistema y transparencia.

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

Como se anotó anteriormente, en el tercer trimestre del año 2016 se recibieron 4.323 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	JUL	AGO	SEP	Total general
Quejas	2	6	3	11
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
Total	2	6	3	11

Las quejas recibidas en el periodo corresponden a:

TEMA	TOTAL
ATENCION RADICACIÓN	2
CONCEPTO JURÍDICO	1
ENVIÓ DE INFORMACIÓN	2
FALLA APLICATIVO WEB	2
MALA ATENCIÓN TELEFÓNICA	1
RADICACIÓN WEB	2
SIN DETERMINAR	1
Total general	11

La queja clasificada como “sin determinar”, es anónima vía web y no se precisa cual es la queja como tal de fondo, por ello se requería la precisión de la misma la cual al cierre de este informe no se recibió la ampliación requerida, no obstante se relaciona, en razón a lo indicado anteriormente, que por integridad del sistema de gestión documental y transparencia, no es eliminada y como tal queda reportada.

De las quejas referidas a:

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

ATENCIÓN RADICACIÓN: En un caso dada la complejidad de la consulta contable, se le explico la razón de porque tomo más tiempo y de la otra, el usuario al indagar se encontró que la solicitud se encontraba archivada por el grupo de gestión documental, no obstante se atendió en término.

CONCEPTO JURÍDICO: la Oficina Asesora Jurídica, retomo la consulta y a través de un nuevo oficio realizo la ampliación de lo ya indicado.

ENVIÓ DE INFORMACIÓN: En los dos casos se reenvió la información requerida

FALLA APLICATIVO WEB: UN caso se refirió a un link al “Curso de insolvencia de personal natural no comerciante” del cual al no existir ya el citado curso, re retiro el link, y del otro caso referido a la opción de consulta de sociedades, se validó su funcionamiento adecuado, no obstante se le ofreció otra alternativa de consultas a través del portal web empresarial.

MALA ATENCIÓN TELEFÓNICA: Al no existir un sistema de grabación, no se pudo evidenciar la falla en el servicio, más el funcionario indica que de haberse presentado la falla pide disculpa e indica estar más atento a la forma de atención.

RADICACIÓN WEB: De los dos se realizó la revisión del registro del sistema y no se evidenciaron los errores, más la dirección de informática continua con el permanente monitoreo de la aplicación para prevenir fallas

2.1. Traslado a otra institución

En el periodo analizado se dio traslado de 720 peticiones a otras entidades u organizaciones, por ser temas que no son competencia de la superintendencia de sociedades, lo cual representó un incremento del 8% respecto del trimestre anterior. En la siguiente tabla se muestran los traslados adelantados por mes:

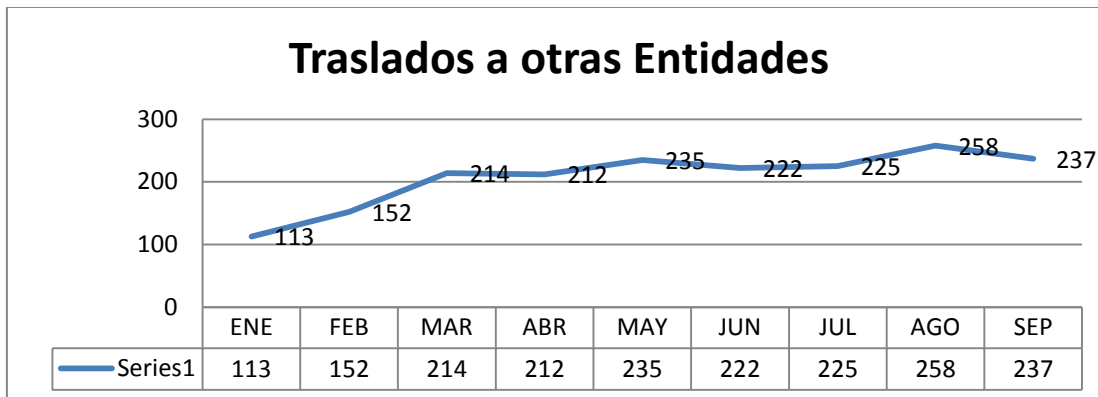
ÍTEM	JUL	AGO	SEP	TOTAL
ENTRADA	225	258	237	720

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

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



2.2. Tiempos de respuesta a PQRS

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
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

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



Cordialmente,
EVER CASTRO ROA
Coordinador 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