



Al contestar cite el No. 2017-01-006804

Tipo: Salida Fecha: 13/01/2017 12:06:00 PM  
 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: 7 Anexos: NO  
 Tipo Documental: MEMODELEGA Consecutivo: 548-000016

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
 – PQRSD –  
 CUARTO TRIMESTRE 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 octubre al 31 de diciembre 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**

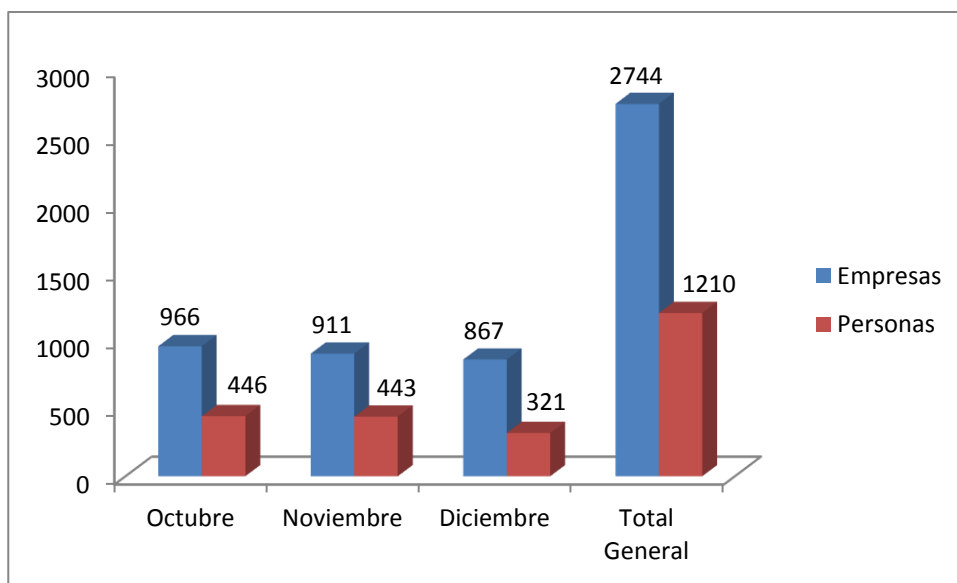
**1.1 Tipo de Usuario**

Para el análisis de la información, las peticiones se han agrupado por dos tipos de solicitantes, las cuales ascendieron, en el periodo de reporte, con una disminución promedio del 9.59% respecto del trimestre anterior, como se muestra en la siguiente tabla:

| Tramite              | Octubre     | Noviembre   | Diciembre   | Total General | Variación    |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|--------------|
| Empresas             | 966         | 911         | 867         | 2744          | 6.67%        |
| Personas             | 446         | 443         | 321         | 1210          | 12.51%       |
| <b>Total General</b> | <b>1412</b> | <b>1354</b> | <b>1188</b> | <b>3954</b>   | <b>9.59%</b> |

**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.



De las solicitudes recibidas se observa que el 30.60% fueron presentadas por personas naturales disminuyendo en 12.51% respecto del periodo anterior y el 69.40% provienen de personas jurídicas que tiene una disminución del 6.67%, 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 correo en físico con una representación del 39.16%, le sigue la radicación por ventanilla con un 23.29% y el correo electrónico con 22.23%, en el citado periodo y respecto del anterior no se evidencio uso del servicio de fax ni entrega personal, como se evidencia en la tabla y gráfica que se muestra a continuación:

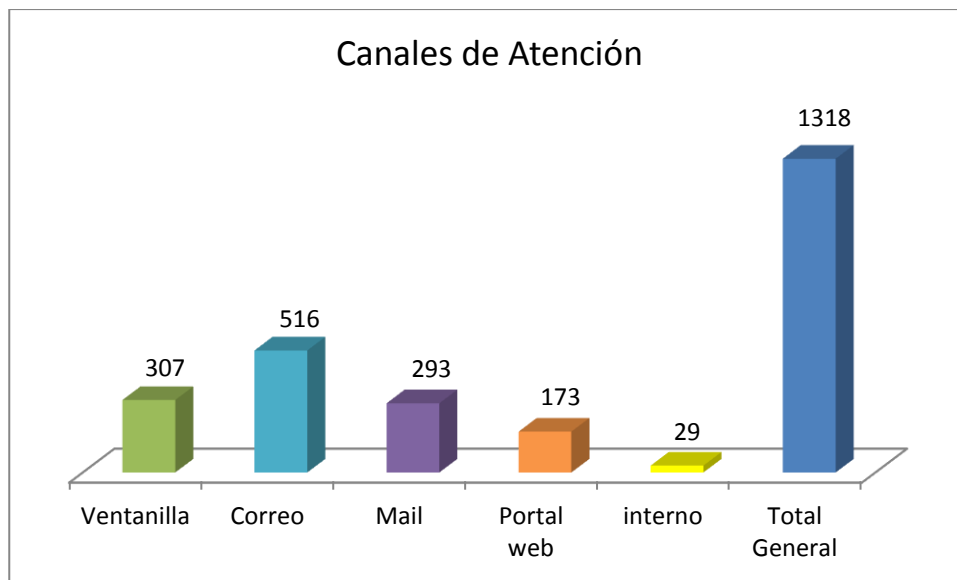
|            | ventanilla | correo | Mail   | Portal web | interno | Total general |
|------------|------------|--------|--------|------------|---------|---------------|
| Total      | 307        | 516    | 293    | 173        | 29      | 1318          |
| Porcentual | 23.29%     | 39.16% | 22.23% | 13.12%     | 2.20%   | 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](http://www.supersociedades.gov.co) / [webmaster@supersociedades.gov.co](mailto:webmaster@supersociedades.gov.co) - Colombia

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



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        | 144        | 35     | 134     | 11         | 0       | 324           |
| Conceptos internos   | 91000        | 5          | 2      | 0       | 0          | 0       | 7             |
| Consulta general   | 97000        | 47         | 29     | 42      | 9          | 2       | 129           |
| Consultas contables  | 29001        | 10         | 5      | 30      | 7          | 0       | 52            |
| Derecho de petición general                                  | 92000        | 421        | 93     | 65      | 123        | 2       | 704           |
| Peticiones de documentos e información (solicitud fotocopia) | 99000        | 188        | 156    | 126     | 1          | 2       | 473           |

**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](http://www.supersociedades.gov.co) / [webmaster@supersociedades.gov.co](mailto:webmaster@supersociedades.gov.co) - Colombia



|  |        |           |            |           |           |          |             |
|--|--------|-----------|------------|-----------|-----------|----------|-------------|
| Quejas   | 94000  | 1         | 1          | 1         | 30        | 0        | 33          |
| Reclamos   | 94001  | 1         | 0          | 0         | 13        | 0        | 14          |
| Solitudes especiales (Trám 1004)                           | 1004   | 88        | 40         | 24        | 1         | 2        | 155         |
| Solicitudes especiales (50002)                             | 50002  | 507       | 244        | 150       | 118       | 0        | 1019        |
| Solicitudes vía internet                                   | 103001 | 1         | 0          | 0         | 6         | 0        | 7           |
| Sugerencias  | 94002  | 0         | 0          | 0         | 4         | 0        | 4           |
| Tutelas  | 10001  | 46        | 129        | 145       | 0         | 1        | 321         |
| Traslados por competencia a otras entidades (incluye PQRS) | 11000  | 84        | 514        | 65        | 52        | 0        | 715         |
| <b>TOTAL</b>   |        | <b>84</b> | <b>467</b> | <b>65</b> | <b>52</b> | <b>0</b> | <b>3957</b> |

Es importante aclarar que Los 33 radicados reportados en el ítem de quejas en la tabla anterior, corresponde a 10 son quejas, 10 pruebas y 13 traslados por competencia. De igual manera son 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 cuarto trimestre del año 2016 se recibieron 3.957 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.

| TRAMITE     | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL GENERAL |
|-------------|---------|-----------|-----------|---------------|
| QUEJAS      | 13      | 13        | 7         | 33            |
| RECLAMOS    | 6       | 2         | 6         | 14            |
| SUGERENCIAS | 1       | 1         | 2         | 4             |
| DENUNCIAS   | 4       | 3         | 2         | 9             |

**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](http://www.supersociedades.gov.co) / [webmaster@supersociedades.gov.co](mailto:webmaster@supersociedades.gov.co) – Colombia



|       |    |    |    |    |
|-------|----|----|----|----|
| TOTAL | 24 | 19 | 17 | 60 |
|-------|----|----|----|----|

Las quejas recibidas en el periodo corresponden a:

| TEMA                     | TOTAL |
|--------------------------|-------|
| MALA ATENCIÓN PRESENCIAL | 2     |
| LOGÍSTICA                | 2     |
| SIN DETERMINAR           | 2     |
| MALA ATENCIÓN TELEFÓNICA | 2     |
| DISCIPLINARIO            | 1     |
| ENVÍO DE INFORMACIÓN     | 1     |

De las quejas referidas a:

**MALA ATENCIÓN PRESENCIAL:** El coordinador del Grupo de Apoyo Judicial se pronuncio mediante memorando donde informa que la Entidad no tiene facultades de asesoría sino de direccionamiento, ya que al indagar sobre los hechos plasmados en la queja se evidencia que el peticionario lo que buscaba era una asesoría. En cuanto a la segunda queja ya esta en tramite por parte del Grupo de Apoyo Judicial por mala atención.

**LOGÍSTICA:** El grupo Administrativo de la Entidad responde por medio de memorando informando que las medidas fueron tomadas por los inconvenientes presentados con el acceso confuso con las entidades aledañas y en cuanto a la atención por parte de la empresa prestadora del servicio de seguridad ya se coordino con el supervisor de dicho grupo para evitar inconvenientes futuros.

**MALA ATENCIÓN TELEFÓNICA:** Al no existir un sistema de grabación, no se pudo evidenciar la falla en el servicio.

**DICIPLINARIO:** Se direcciona al Grupo de Control Interno Disciplinario por ser queja contra un funcionario de la Entidad.

**ENVÍO DE INFORMACIÓN:** Se direcciona al Grupo de Reorganización ya que el peticionario informa que la respuesta fue errada a su petición, el Grupo da respuesta sobre la inconformidad.

## 2.1. Traslado a otra institución

En el periodo analizado se dio traslado de 668 peticiones a otras entidades u organizaciones, por ser temas que no son competencia de la superintendencia de

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

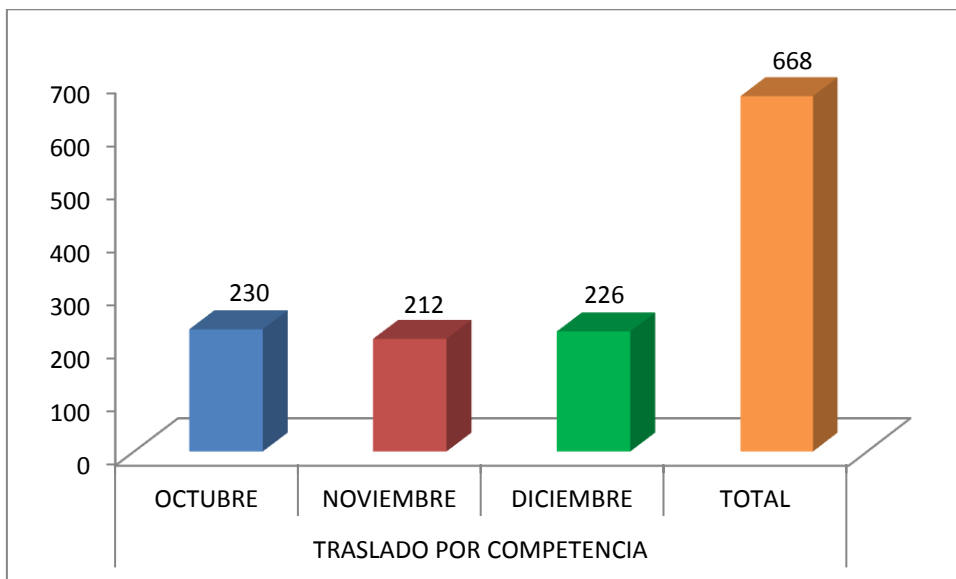
Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.



sociedades, lo cual representó una disminución del 7.22% respecto del trimestre anterior. En la siguiente tabla se muestran los traslados adelantados por mes:

| ITEM | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|------|---------|-----------|-----------|-------|
|      | 230     | 212       | 226       | 668   |

Gráficamente se observa que el mes de octubre 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 | DIAS DE 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,

**MARIA DEL CARMEN DIAZ HERNANDEZ**  
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano (E)

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](http://www.supersociedades.gov.co) / [webmaster@supersociedades.gov.co](mailto:webmaster@supersociedades.gov.co) – Colombia