

INFORME GERENCIAL
Estado aplicación y cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 en cuanto a los temas de Atención Ciudadano

En atención al asunto presento el resumen correspondiente de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a la fecha en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, de manera especial en de los aspectos asignados a de este grupo a saber:

“Artículo 8. Criterio diferencial de accesibilidad...

h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado. Junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado

....

Artículo 17. Sistemas de información”

En el siguiente cuadro se relacionan los eventos consolidados correspondientes al periodo comprendido entre el mes de enero a marzo de 2016.

Es de anotar que los términos de respuesta a las solicitudes, denuncias y demás trámites relacionados se atendieron dentro de los términos, sin mora alguna acorde a los reportes mensuales emitidos por el grupo de control interno.

En los anteriores términos se presenta el correspondiente informe.

Atentamente,

EVER CASTRO ROA
Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano.



**INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
Decreto 103 de 2015**

En cumplimiento del artículo 52 del Decreto 103 de 2015 y acorde con la información que reposa en el sistema de información documental y de lo parametrizado en la tabla de trámites documentales de esta entidad, se procede a emitir el presente informe que corresponde al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2016.

Es preciso aclarar que dentro de las solicitudes se han consolidado los siguientes tipos de peticiones:

- CERTIFICACIONES
- CONCEPTOS INTERNOS
- CONSULTA GENERAL
- CONSULTAS CONTABLES
- DERECHO DE PETICIÓN GENERAL
- PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN (SOLICITUD FOTOCOPIAS)
- QUEJAS
- RECLAMOS
- SOLICITUDES ESPECIALES
- SOLICITUDES VÍA INTERNET
- SUGERENCIAS
- TUTELAS

1. Número de solicitudes recibidas: 2750

Etiquetas de fila	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
CERTIFICACIONES	57	84	124	265
CONCEPTOS INTERNOS		1		1
CONSULTA GENERAL	16	33	37	86
CONSULTAS CONTABLES	13	9	10	32
DERECHO DE PETICIÓN GENERAL	120	229	234	583
PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN (SOLICITUD FOTOCOPIAS)	26	46	49	121
QUEJAS	7	37	35	79
RECLAMOS		20	25	45
SOLICITUDES ESPECIALES	50	55	51	156
	222	304	568	1094
SOLICITUDES VIA INTERNET	1		3	4
SUGERENCIAS		11	26	37
TUTELAS	77	86	84	247
Total general	589	915	1246	2750

2. Número de solicitudes trasladadas a otra institución: 1106

3. El tiempo de respuesta a cada solicitud:



Superintendencia
de Sociedades

INFORME PQRS ENERO A MARZO DE 2016

El tiempo de respuesta a cada solicitud:

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO DE ATENCIÓN (días calendario)
Consultas contables	30
Derechos de petición	15
Presentación consultas jurídicas	30
Solicitud de consulta	30
Solicitud de fotocopias	10
Traslado de competencia a otras entidades	10
Total	

En los anteriores términos se presenta el correspondiente informe.

Atentamente,

EVER CASTRO ROA
Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano.