



**SUPERINTENDENCIA  
DE SOCIEDADES**



Al contestar cite el No. 2017-01-666383

Tipo: Salida Fecha: 29/12/2017 08:31:45 AM  
Trámite: 3016 - INFORME DE GESTIÓN  
Sociedad: 8999999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241  
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO  
Destino: 541 - ARCHIVO  
Folios: 9 Anexos: NO  
Tipo Documental: INFORME GE Consecutivo: 548-002322

## **INFORME**

### **ENCUESTA EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA RESPUESTA A LAS PQRS**

#### **Segundo Semestre de 2017**

Con el propósito de conocer la percepción de los ciudadanos respecto a las respuestas recibidas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas ante la Superintendencia de Sociedades, el Grupo de Atención al Ciudadano de la entidad, con el apoyo de las TIC, desarrolló la encuesta de evaluación satisfacción del ciudadano frente a la respuesta a las PQRS

Esta encuesta se encuentra dispuesta en forma permanente en el portal web institucional, de fácil acceso a todos los miembros de los grupos de interés de la entidad, para el presente informe se tomaron las respuestas enviadas por los usuarios desde el 28 de julio hasta el 29 de diciembre de 2017.

En la mencionada encuesta se evaluaron los cuatro canales de atención al ciudadano (Presencial, virtual, telefónico y correspondencia). Para cada canal se realizaron cuatro preguntas en donde se evalúan atributos como oportunidad, claridad y conocimiento del servidor que atendió la PQRS, así mismo se hace una evaluación sobre el nivel de satisfacción del ciudadano respecto a la respuesta recibida.

Mediante la recolección, tabulación y análisis de estos datos se plantearán las acciones de mejora a que haya lugar.

## I. ENCUESTA APLICADA

La siguiente es la encuesta de evaluación satisfacción del ciudadano frente a la respuesta a las PQRS, dispuesta en el portal web institucional para nuestros grupos de interés:

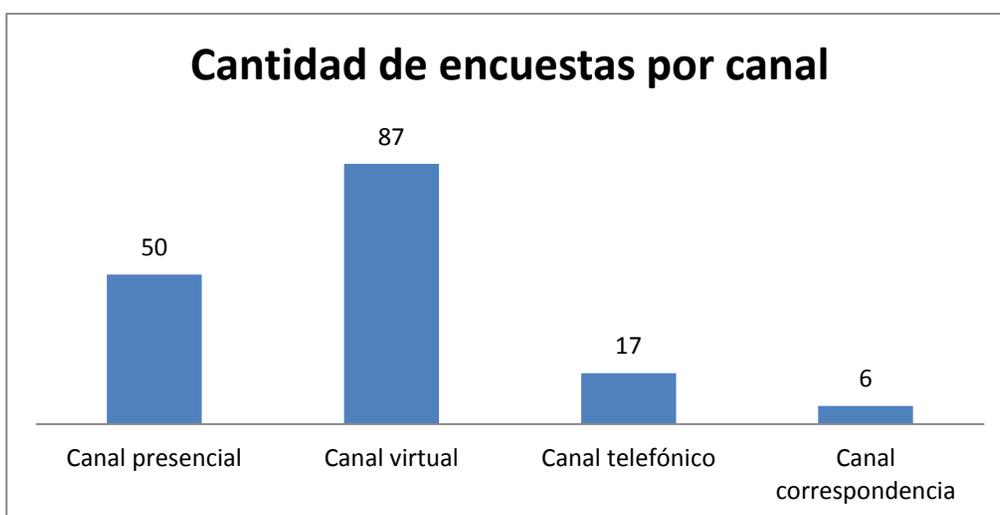
### Encuesta Evaluación Satisfacción del Ciudadano Frente a la Respuesta a las PQRS

Esta encuesta nos permitirá conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, presentadas por los diferentes canales de atención con los que cuenta la Superintendencia de Sociedades

Seleccione el medio por el cual fue atendido su tramite.	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 2px;">Canal Presencial ▼</div> <div style="padding: 2px;">Seleccione el canal</div> <div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 2px;">Canal Presencial</div> <div style="padding: 2px;">Canal Telefónico</div> <div style="padding: 2px;">Canal Virtual</div> <div style="padding: 2px;">Canal Correspondencia</div> </div>
<b>EVALUACIÓN DEL CANAL PRESENCIAL</b>	
1. Califique la oportunidad de la prestación de servicio	<input type="text"/>
2. Califique la claridad de la información suministrada	<input type="text"/>
3. Considera que el nivel de conocimiento del servidor público que lo atendió es	<input type="text"/>
4. Considera que la respuesta a su solicitud fue	<input type="text"/>

## II PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para el presente informe se recibieron un total de **160 respuestas** a la encuesta de satisfacción de PQRS, con corte al 29 de diciembre de 2017, distribuidas para los cuatro canales de atención evaluados, tal como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



Los canales de atención que obtuvieron mayor cantidad de encuestas diligenciadas fueron el canal virtual y el canal presencial con 54% y 31% respectivamente, mientras que menor cantidad de encuestas diligenciadas se presentó para el canal correspondencia con un 4%.

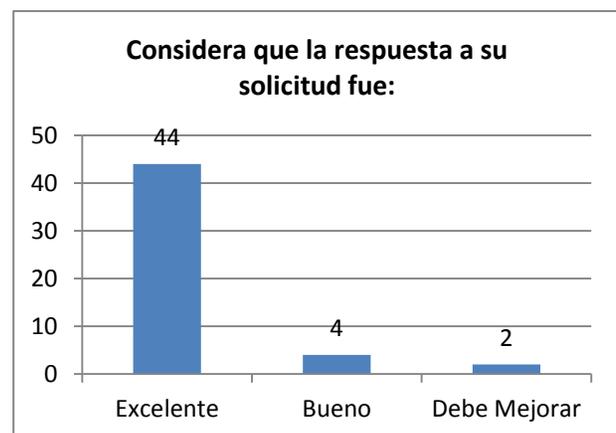
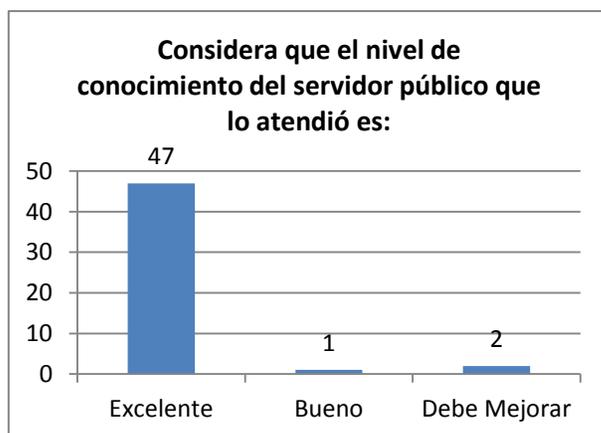
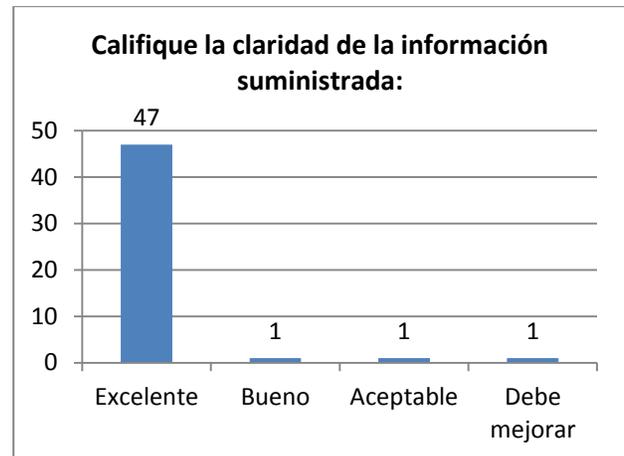
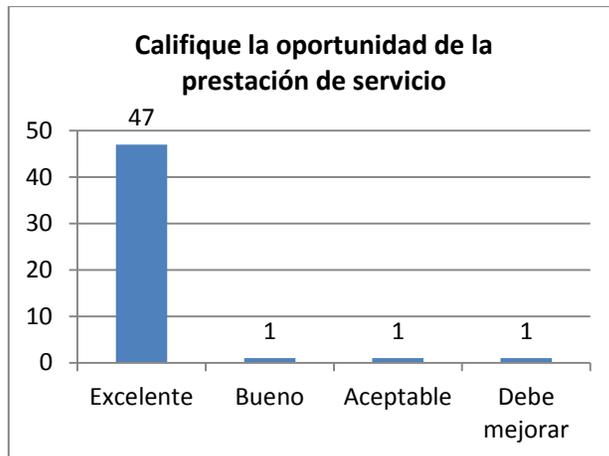
A continuación se presentan las gráficas que resumen las respuestas dadas por los ciudadanos para cada uno de los cuatro canales

**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

## 1. Canal Presencial



**Análisis:** La satisfacción de los ciudadanos frente a las respuestas de PQRS a través del canal presencial presenta el índice más alto, obteniendo una calificación entre excelente y bueno del 96%, de la siguiente manera:

Pregunta 1 (oportunidad): 96% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 2 (claridad): 96% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 3 (conocimiento): 96% calificación entre excelente y bueno.

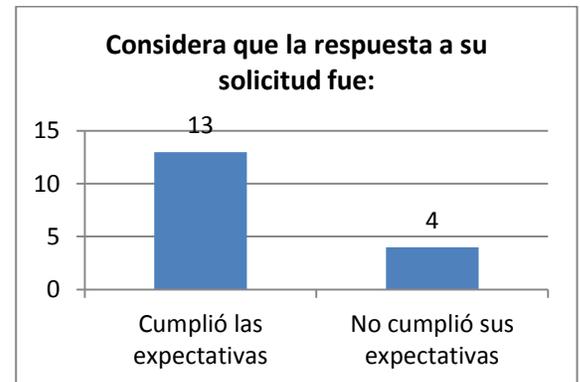
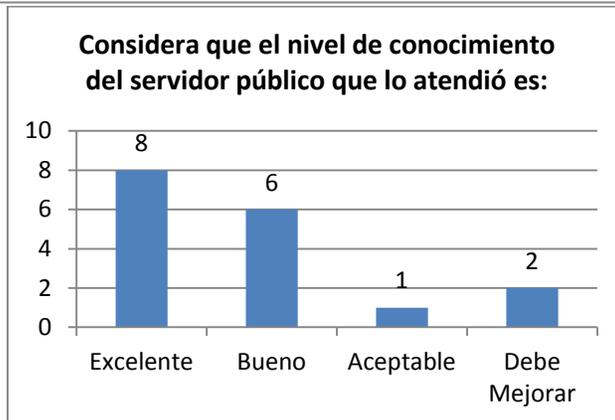
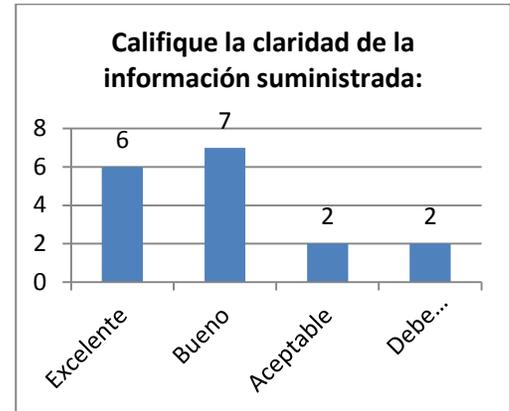
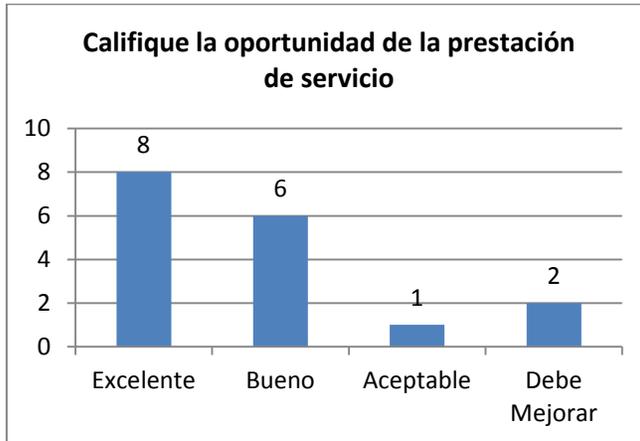
Pregunta 4 (calificación del servicio recibido): 96% entre excelente y bueno.

**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

## 2. Canal telefónico:



**Análisis:** La satisfacción de los ciudadanos en relación a las respuestas de PQRS a través del canal telefónico, obtuvo un promedio de 79% para las cuatro (4) preguntas de la siguiente manera:

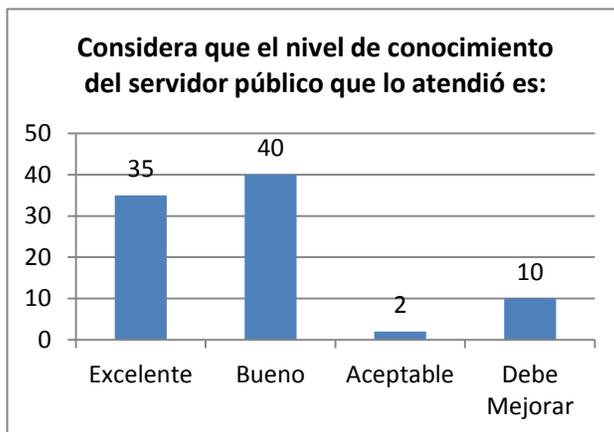
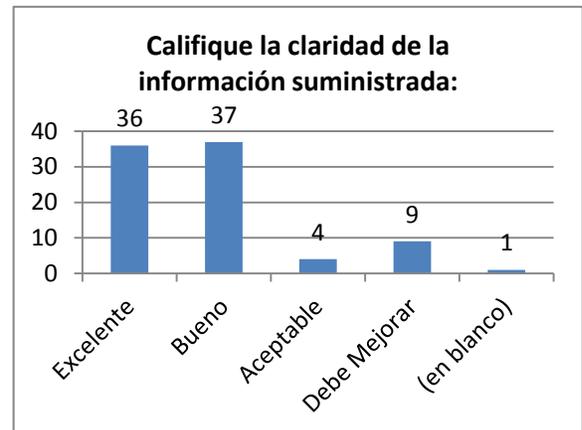
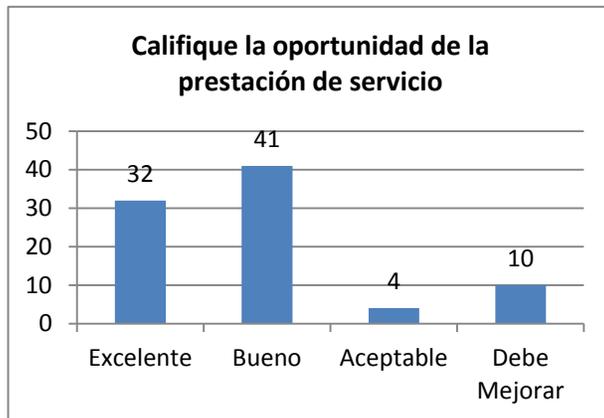
- Pregunta 1 (oportunidad): 82% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 2 (claridad): 76% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 3 (conocimiento): 82% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 4 (cumplimiento expectativa): 76% cumplió las expectativas.

**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

### 3. Canal virtual:



**Análisis:** El nivel de satisfacción de las respuestas a PQRS a través del canal virtual también presenta un índice favorable teniendo en cuenta que el promedio de calificación entre buena y excelente fue de 83%, tal como se muestra a continuación:

Pregunta 1 (oportunidad): 84% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 2 (claridad): 84% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 3 (conocimiento): 86% calificación entre excelente y bueno.

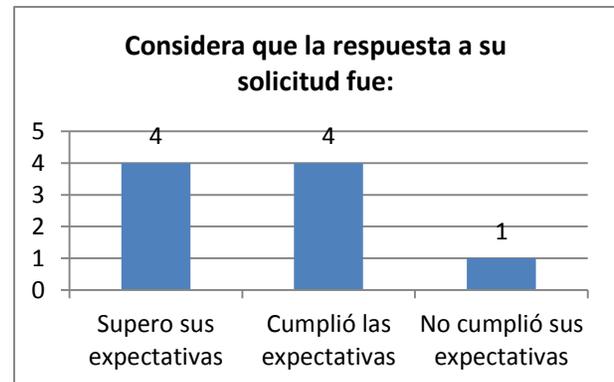
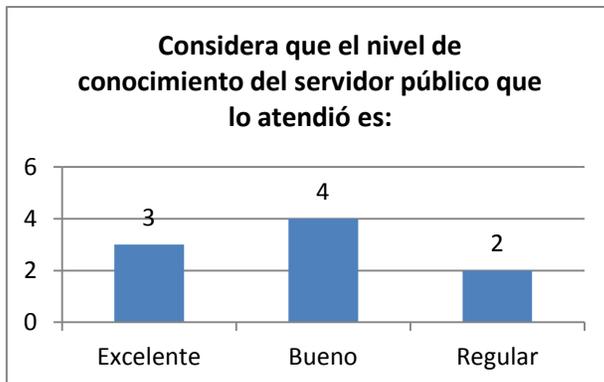
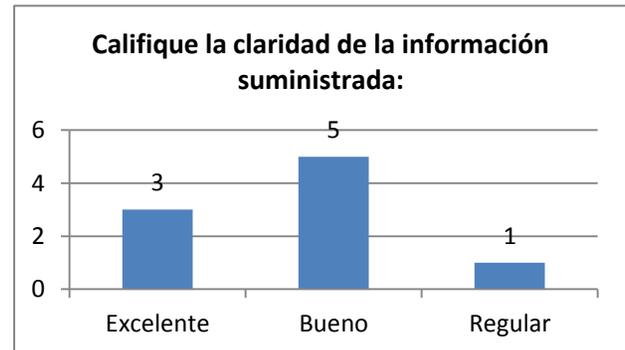
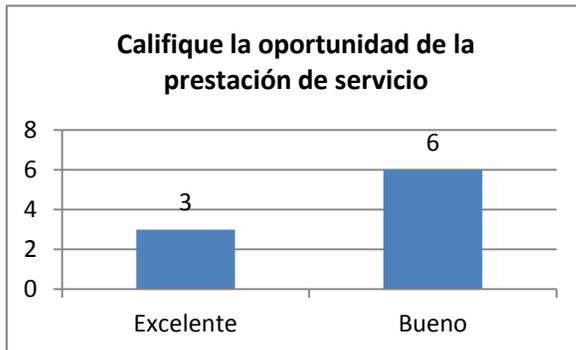
Pregunta 4 (cumplimiento expectativa): 78% cumplió y superó la expectativa.

**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

#### 4. Canal correspondencia



**Análisis:** Es importante mencionar que el canal correspondencia fue el de menor cantidad de encuestas diligenciadas, solo se recibieron nueve (9) respuestas. La oportunidad de la prestación del servicio fue calificada con un 100% de satisfacción (excelente y buena).

Los índices de satisfacción para cada pregunta son los siguientes:

Pregunta 1 (oportunidad): 100% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 2 (claridad): 88% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 3 (conocimiento): 77% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 4 (cumplimiento expectativa): 88% cumplió y superó la expectativa.

**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

### III. CONCLUSIONES

Realizando un análisis general de las respuestas obtenidas a través de los datos de la encuesta, se evidencia lo siguiente:

- Que los canales más utilizados por los ciudadanos en relación a la presentación de PQRS, son el virtual y el presencial, así mismo, presentan los porcentajes más altos de calificación.
- Los componentes del servicio evaluados en la encuesta y que generaron mayor índice de satisfacción en los ciudadanos, son la oportunidad de la prestación de servicio y el nivel de conocimiento de los servidores públicos, evidenciados en las preguntas 1 y 3 de cada canal.
- En la pregunta No. 4 de cada canal donde, se evalúa si la respuesta recibida por el usuario cumplió o superó las expectativas, se evidenció el nivel de satisfacción más bajo por parte de los ciudadanos, con un promedio de calificación del 79%. Ante ello debe tenerse en cuenta, que puede afectar la satisfacción de la respuesta un componente subjetivo ya que la misma no siempre es favorable al peticionario.

### IV. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Mayor concientización a los funcionarios que atienden consultas de tercer nivel, con el fin de fortalecer la atención oportuna a través de los diferentes canales, especialmente el telefónico.
- Seguir trabajando por reducir los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, no obstante estar cumpliendo, en la mayoría de los casos, dentro de los términos de ley.

Cordialmente,



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

**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

