



Al contestar cite el No. 2023-01-612425

Tipo: Salida Fecha: 31/07/2023 09:16:03 PM
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
Sociedad: 1022383847 - SUPERINTENDENCIA Exp. 0
Remitente: 548 - GRUPO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO
Destino: 541 - ARCHIVO Anexos: NO
Folios: 32 Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-001530

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO Primer Semestre de 2023

INTRODUCCIÓN

Como parte de los componentes del programa de participación ciudadana, la Superintendencia de Sociedades desarrolla la encuesta de satisfacción de servicio al ciudadano, de forma electrónica, con el fin de determinar la percepción que tienen los grupos de interés respecto de la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias.

La encuesta permite determinar las fortalezas y debilidades que se puedan presentar, en desarrollo de las actividades de atención al ciudadano, con el fin de definir acciones encaminadas a la mejora continua, por parte de la entidad y de los funcionarios responsables.

Dicha encuesta se encuentra dispuesta de forma permanente, en el portal web institucional y tiene como propósito medir la percepción de calidad y el dominio del tema respecto a la información brindada, la claridad de la información, los tiempos de respuesta y la satisfacción respecto a los trámites y servicios prestados por la entidad, a través de cada uno de sus canales de atención (presencial, telefónico, virtual y correspondencia).

Adicionalmente, cuenta con un espacio de sugerencias para que el encuestado manifieste observaciones adicionales que tenga respecto a la prestación del servicio.

El presente informe contiene el análisis de los resultados obtenidos entre el 1 de enero de 2023 y el 30 de junio de 2023. Se incluye además el reporte de los calificadores del servicio, mediante el cual los ciudadanos pueden evaluar la atención recibida, cuando visitan las instalaciones de la entidad, en Bogotá, Medellín y Cali.

Cabe resaltar que para el primer semestre de 2023 se utilizó una base de datos de 28.514 correos electrónicos, a los que se envió la invitación a diligenciar la encuesta.

Esto con el fin de alcanzar unos resultados de alta confiabilidad y cobertura, asimismo, se busca contar con la participación de los grupos de interés de la entidad los cuales son:

- Ciudadanía en general.
- Ciudadanos que cumplen funciones públicas en la Superintendencia de Sociedades (auxiliares de la justicia).
- Sociedades supervisadas.
- Órganos de control.
- Otras entidades del estado.
- Medios de comunicación.
- Contratistas y proveedores.
- Agremiaciones.
- Instituciones universitarias.
- Comunidad internacional.

La siguiente es la encuesta dispuesta en el portal web institucional para nuestros grupos de interés:

Encuesta de Satisfacción de Servicio al Ciudadano

Para la Superintendencia de Sociedades, resulta de gran importancia conocer el concepto que los diferentes grupos de interés tienen sobre los servicios y trámites prestados por la Entidad, así como sus recomendaciones de mejoramiento. Por lo anterior, lo invitamos a diligenciar la siguiente Encuesta de Satisfacción, evaluando los diferentes canales de atención de la Superintendencia, con base en su experiencia durante los seis últimos meses.

EVALUACIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS PRESTADOS EN EL CANAL PRESENCIAL

* Indica campos obligatorios

Seleccione el medio por el cual fue atendido su trámite. *

Seleccione una opción

- Seleccione una opción
- Canal Presencial
- Canal Telefónico
- Canal Virtual
- Canal Correspondencia

Enviar

DIVULGACIÓN CORREO MASIVO

Se remitieron correos masivos a los grupos de interés con la invitación a responder la encuesta de satisfacción al ciudadano, bajo el siguiente mensaje:




 **SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

Su *opinión* cuenta



Para la Superintendencia de Sociedades es importante conocer su percepción respecto al **nivel de satisfacción de los servicios y trámites que ofrece la Entidad, a través de sus diferentes canales de atención, con el fin de implementar las acciones de mejora correspondientes.**

En tal sentido, lo invitamos a diligenciar nuestra "Encuesta de Satisfacción de Servicio al Ciudadano" a la cual podrá acceder en el siguiente enlace:

Diligencie la encuesta aquí 

¡Agradecemos su participación!

Cordialmente,
Grupo de Relación Estado - Ciudadano
Superintendencia de Sociedades

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para contar con empresas competitivas, productivas y perdurables y así generar más empresa, más empleo.

www.supersociedades.gov.co
webmaster@supersociedades.gov.co
Línea única de atención al ciudadano 01-8000-114310
Tel Bogotá: (601) 2201000
Colombia



Tal como se mencionó anteriormente, y como se evidencia en el siguiente reporte, se remitieron correos electrónicos a una base de 28.514 destinatarios.



Cordial Saludo.

El día de ayer se realizó el envío programado para la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano, el envío culminó hace unas 5 horas aproximadamente, no se pudo realizar antes porque veníamos presentando unas fallas con el aplicativo que retrasó la programación y se tenía varios envíos programados con anterioridad.

```
[INFO] <2023-06-26 15:05:25> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/MEF2021.txt
[INFO] <2023-06-26 15:05:25> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2021/03/MensajeEF.htm
[INFO] <2023-06-26 15:05:25> Inicio del proceso: 2023-06-26 15:05:25
[INFO] <2023-06-26 15:05:55> Número de correos enviados: 28514
[INFO] <2023-06-26 18:46:31> Fin del proceso: 2023-06-26 18:46:31
```

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Tomando como referencia un tamaño de población de 28.514 correos electrónicos a los cuales se remitió la encuesta, se hizo el cálculo para determinar el tamaño de la muestra, con un nivel de confianza de 95 % y un margen de error del 4 %.

Aplicando la fórmula de tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z\alpha^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

En donde:

$Z\alpha = 1.96$ (Constante para un nivel de confianza del 95%)

$N = 28.514$ (*Tamaño de la población*)

$e = 4 \%$ (*Margen de error deseado*)

$p = 0,5$ (*Proporción de individuos que poseen la característica de estudio*)

$q = 0,5$ (*Proporción de individuos que no poseen la característica de estudio*)

Tenemos como resultado:

$n = 589$ (*Tamaño de la muestra*)

En conclusión, para alcanzar un nivel de confianza del 95 %, con un margen de error del 4 %, se debe tener un tamaño de muestra de **589** encuestas contestadas.

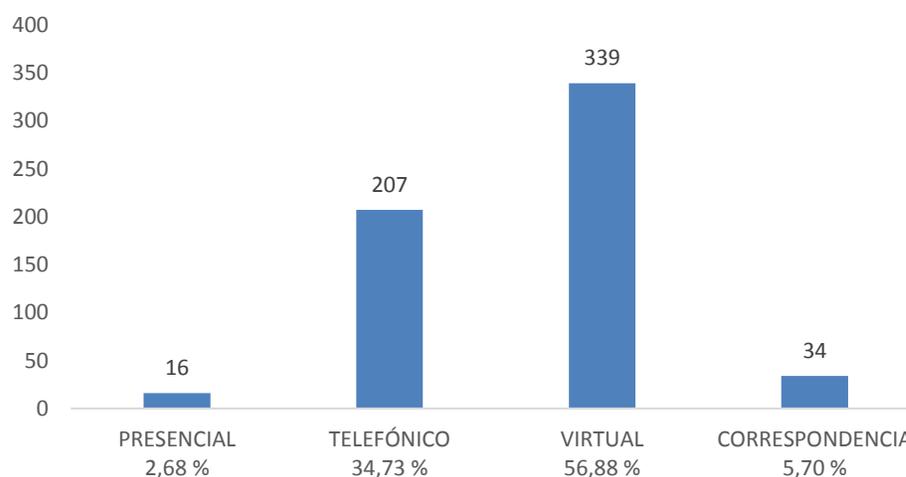
I PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el período analizado se recibieron **596** respuestas a la encuesta de satisfacción al ciudadano, cumpliendo con el tamaño de muestra calculado para el presente ejercicio, obteniendo los siguientes resultados:

1. CANAL DE ATENCIÓN EVALUADO:

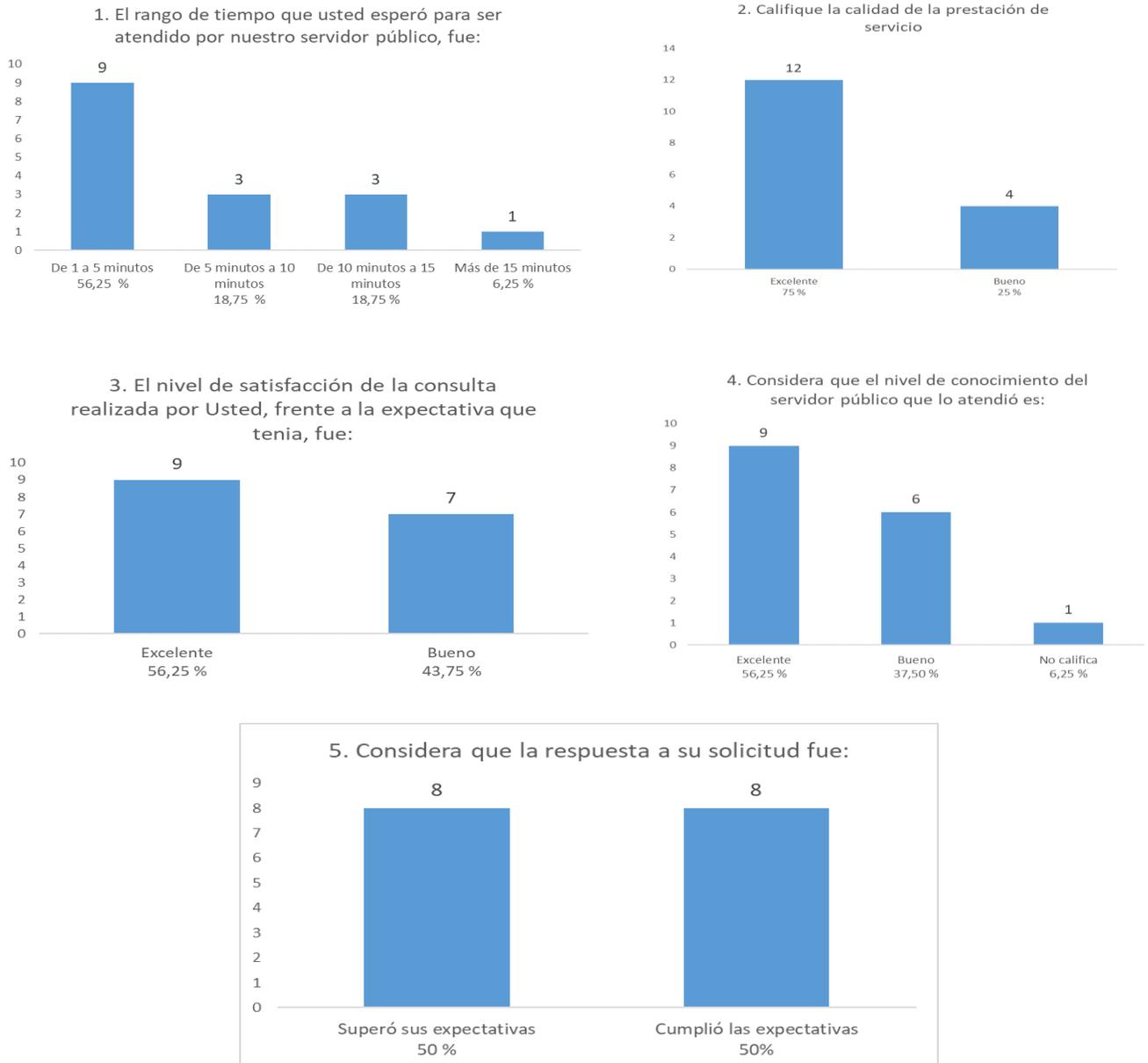
Se evidencia que, de las respuestas recibidas, el 56.88 % evaluó los servicios prestados en el canal virtual, seguido por los canales telefónico y correspondencia con 34.73 % y 5.70 % respectivamente. El canal presencial fue el de menor volumen de encuestas realizadas con un 2,68%.

Respuestas por canal de atención



2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR CADA CANAL DE ATENCIÓN

2.1 Canal Presencial



Este canal de atención fue el de menor cantidad de encuestas diligenciadas, durante el primer semestre de 2023.

Para este canal se definieron cinco (5) preguntas con el objeto de evaluar la percepción de satisfacción en la prestación del servicio, en los siguientes aspectos:

- Tiempo de espera para la atención

- Calidad del servicio
- Nivel de satisfacción
- Conocimiento del servidor
- Cumplimiento de expectativas

En la pregunta No. 1 que mide el tiempo de espera, se evidencia que el 56.25 % de los encuestados esperó de 1 a 5 minutos para ser atendido, y el 18.75 % debió esperar de 5 a 10 minutos, para recibir atención, de igual manera, la misma proporción de usuarios manifestaron que debieron esperar entre 10 y 15 minutos para recibir atención.

Se evidencia una mejoría en los tiempos de atención a los usuarios que acceden presencialmente a la entidad, por cuanto solo el 6,25 % de los encuestados manifestó haber esperado más de 15 minutos para ser atendidos, comparado con el periodo anterior donde el 21.43 % expresaron haber esperado más de 15 minutos en ser atendidos.

Para medir el nivel de satisfacción de los encuestados, en relación con los servicios recibidos a través del canal presencial, se tomaron en consideración las respuestas que calificaron como bueno o excelente, para cada uno de los componentes evaluados. Para el canal presencial se obtuvo un promedio de satisfacción del 98.74 %, como resultado del promedio de los siguientes atributos:

- Calidad del servicio (Pregunta 2): 100 %
- Nivel de satisfacción (Pregunta 3): 100 %
- Conocimiento del servidor (Pregunta 4): 93.75 %
- Cumplimiento de expectativas (Pregunta 5): 100 %

En la pregunta 6 se indagó lo siguiente: ¿Qué sugerencias plantearía usted, para mejorar la calidad del servicio?

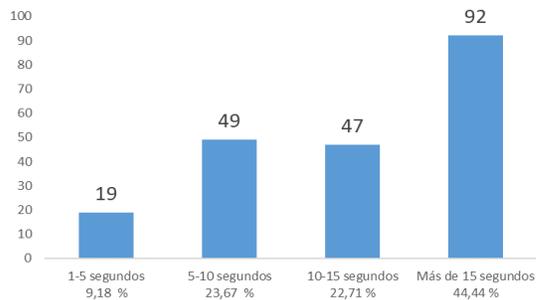
Se recibieron los siguientes comentarios:

- *actualizar los numeros telefonicos de las ciudades, en la plataforma de la superintendencia de sociedades los numeros de contacto estan desactualizados*
- *asignación de profesionales por procesos*
- *Brindar más charlas presenciales practicas acerca del envío de información por parte de las entidades a la supersociedades.*
- *Estoy muy satisfecho con el servicio.*
- *EXCELENTE ATENCION, SI LE CAMBIAN ALGO SE DETERIORA EL SERVICIO*
- *La atención fue en una sala muy cómoda, pero como es personalizada tocaba esperar que otro funcionario que estuviera atendiendo a otro usuario se desocupara.*
- *Los tiempos de atención al ciudadano se reduzcan y los asesores, sean mas especificos en las respuestas...*
- *Mayor capacitaciones al personal que atiende los canales virtuales*

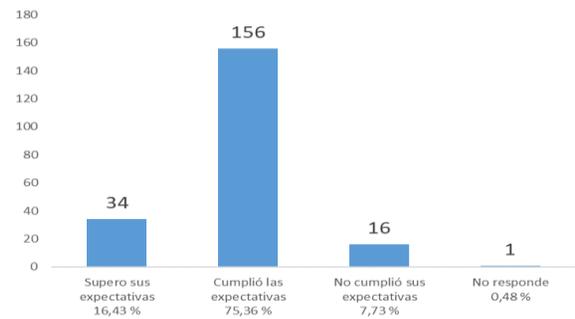
- *no tengo ninguna por ahora*
- *Que tuvieran computadores para los usuarios como hace la DIAN. Mi computador Apple no descarga el sistema Storm. Y por eso fui y me ayudaron con un computador de una de las funcionarias, pero se necesitan más, o tener un programa que sea compatible a los macs*

2.2 Canal telefónico

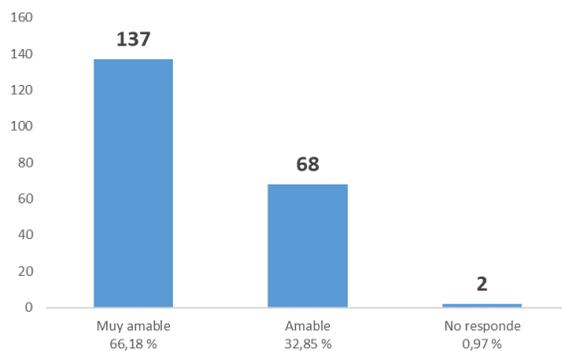
7. El rango de tiempo que usted esperó en la línea para ser atendido por nuestro centro de contacto, fue:



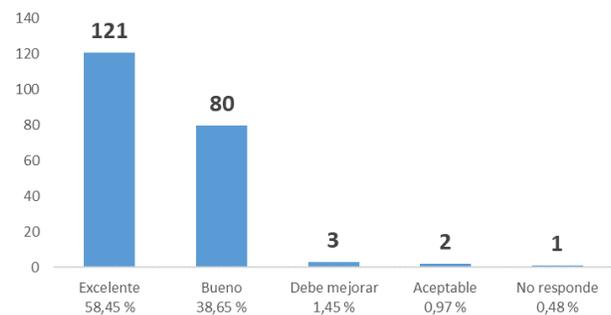
8. El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesitaba fue:



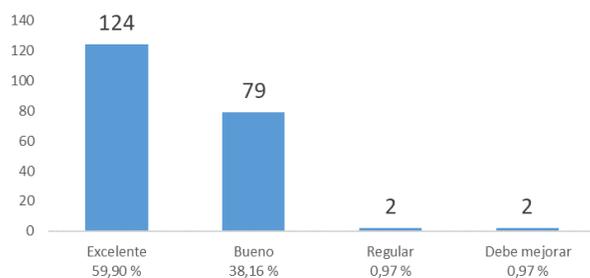
9. Califique la amabilidad del centro del contacto



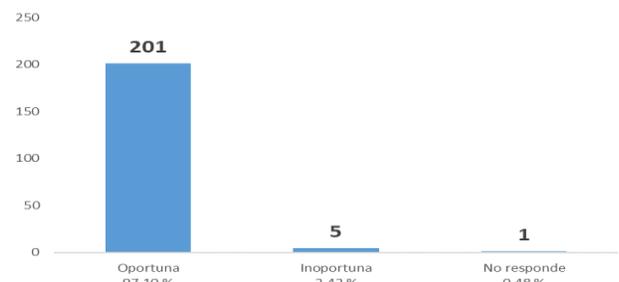
10. Considera que el nivel de conocimiento del servidor público que lo atendió es:



11. Califique la calidad de la prestación del servicio



12. Considera que la respuesta frente a su requerimiento fue:



Para este canal se definieron seis (6) preguntas con el objeto de evaluar la percepción de satisfacción en la prestación del servicio:

- Tiempo de espera en la atención del centro de contacto
- Tiempo de espera en la atención con la dependencia
- Amabilidad del centro de contacto
- Conocimiento del servidor
- Calidad del servicio
- Oportunidad en la respuesta

En la pregunta No. 7 que mide el tiempo de espera en la línea, se evidencia que el 44.44 % de los encuestados esperó más de 15 segundos, lo cual está relacionado con el incremento de los usuarios que requieren de información o servicios institucionales haciendo uso del canal telefónico.

En las preguntas 8 a la 11, se evaluaron diferentes componentes del servicio, tal como se relacionan a continuación:

- Calificación del tiempo de espera (Pregunta 8): 91.79 %
- Amabilidad del centro de contacto (Pregunta 9): 99.03 %
- Conocimiento del servidor público (Pregunta 10): 97.10 %
- Calidad de la prestación del servicio (Pregunta 11): 98.07 %

Los componentes evaluados alcanzaron una calificación sobresaliente, ya que tres de los cuatro estuvieron por encima del 91 % de aprobación. El indicador más alto para este canal es la amabilidad, que obtuvo un 99.03 % de aprobación. Se evidencia que el aspecto de menor valoración para el canal telefónico es el relacionado con el tiempo de espera, que obtuvo una calificación de 91.79 %, no obstante, presenta un aumento del 1.79 % en la satisfacción de los usuarios con relación al segundo semestre de 2022 que registró una calificación del 90 %.

Adicionalmente, en la pregunta 12 se evaluó la oportunidad de la respuesta al requerimiento, alcanzando un 97.10 %.

En la pregunta No. 13 se indagó lo siguiente:

¿Qué sugerencias plantearía usted, para mejorar la calidad del servicio?

Las observaciones fueron las siguientes:

- *A mejorado notablemente*
- *A veces tiende a ser demorada la atención*
- *Abrir mas canales de atención. o más extensiones.*
- *Algunos funcionarios son amables, tan solo uno no me brindo atención adecuada.*



- *Ampliar el tiempo de llamada, me toco comunicarme dos veces y en mitad de la consulta se cortaba la llamada, y toca volver a empezar en la siguiente llamada todo el tema desde cero porque los operadores no tienen la posibilidad de devolver la llamada en caso de que se corte.*
- *Atencion por Chat*
- *Bajo incógnita que se nos presento y la efectiva respuesta, por el momento no tenemos sugerencia alguna para mejorar.*
- *Buenas tardes Por ahora ninguna*
- *Bueno*
- *Bueno el servicio*
- *Buenos días. Al momento de la llamada, que se transfiera de una vez a la persona encargada de cada informes, es decir, que en bot de la llamada diga informe 01 estados financieros opción 1, informe 42 opción 2 y así sucesivamente, para evitar la espera y el traslado de llamadas.*
- *Capacitaciones descentralizadas*
- **CAPACITACION PERMANENTE**
- *Considero que las personas que reciben las llamadas deberían tener más conocimiento contable ya que en varias veces no me dieron respuesta sobre el tema de método revaluado.*
- *Contar con mas asesores disponibles para atender las llamadas, de esa manera quizás no tardaríamos los usuarios tanto tiempo en esperar*
- *Continuar con el buen servicio*
- *continuar con el servicio, gracias*
- *Continuar con la oportuna respuesta a los llamados y las respuestas vía correo electrónico.*
- *Cordial saludo Por el momento ninguna, gracias*
- *Corregir las fallas de la plataforma Storm*
- *Cuando los asesores Toman la llamada, ellos apuntan tus datos y toman la Pregunta, pero el tiempo de cada llamada es demasiado corta, siempre se terminaba cortando, y le pregunte a un asesor y me dice que es un tiempo máximo asignado que tienen para dar respuesta, Es bueno que halla tiempos asignados para cada llamada, por favor considerar ampliarlos un poco mas.*
- *De momento, siento que la calidad del servicio es muy buena.*
- **DEBERÍA SER MÁS FÁCIL LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA, DURÉ 3 DÍAS PARA PODERME COMUNICAR**
- *Disminución del tiempo de respuesta de atención.*
- **EL PROTOCOLO DEL INICIO DE LA LLAMADA**
- *El servicio en general es bueno.*
- *El servicio es excelente, conocedores del tema y solución inmediata.*
- *el servicio es muy bueno.*
- *El servicio fue muy bueno*
- *El servicio telefónico debería brindar un poco de mayor información para la resolución de los inconvenientes presentados en en el envío de los informes.*



- *EL TELEFONO NO DEJA APLICAR A UNA EXTENCION, IMPORTANTE QUE ARREGLEN ESE PROBLEMA EN EL CONMUTADOR.*
- *en caso de no entender la pregunta que se realice a la supersociedades , sugerir otras alternativas para lograr entregar información adecuada*
- *En el caso del reporte de los informes consolidados siempre se debe solicitar la habilitación del punto de entrada, debería estar habilitada sin necesidad de solicitarlo.*
- *En el momento no tengo sugerencias*
- *En el momento, no hay ninguna sugerencia, y agradezco a Supersociedades por brindar espacios para informar sobre los servicios que se utilizan que han sido muy efectivos, los procesos de forma telefónica, virtual y por correo, agradezco por los servicios de los funcionarios que han sido oportunos y muy amables en la colaboración. A todos muchas gracias*
- *En el servicio mas líneas telefónicas*
- **EN GENERAL EL SERVICIO ES OPORTUNO Y AMABLES EN LA ATENCION**
- *En las cartas enviadas debería existir el teléfono o extensión del funcionario que emitió la solicitud de información,*
- *en lo que hemos tenido que pedir soporte ha sido bueno.*
- *En ocasiones, el agente que contesta la llamada no sabe del tema y la esta es resuelta por varios agentes. Considero que todos deberían tener el mismo conocimiento.*
- *Es difícil la comunicación y se deberían tener comunicación por el Whatsapp*
- *Es difícil que entre la llamada.*
- *Es importante que todos los asesores tengan conocimiento, pues desde la primera llamada manifesté mis dudas, sin embargo solo dos asesores supieron dar un excelente soporte, son el señor Santiago y John Cardona.*
- *Es la mejor atención que he recibido de una entidad del gobierno*
- **ES UN SERVICIO MUY SATISFACTORIO**
- *Esta bien*
- *Excelente servios nada por mejorar*
- *exelente servicio y muy buena atencion*
- **FAVOR REALIZAR CURSOS PRESENCIALES MANEJO XBRL**
- *Fechas de vencimientos informe 58 por número de NIT para evitar colapso de todos el mismo día. Gracias*
- *Felicitaciones. Seguir apoyando al usuario redundo en satisfacción y cumplimiento.*
- *Fue solucionado el inconveniente y quede satisfecho con la ayuda del funcionario*
- *Ha sido hasta el momento y a nuestras necesidades excelente la atención.*
- *Habilitar horarios adicionales, para atender requerimientos más en época clave de presentación información. Muchas gracias*
- *Hasta ahora la atención ha sido muy buena, por lo que mi comentario sería, espero no cambien.*



- *Hasta el momentos las inquietudes y requerimientos que he realizado telefónicamente han sido resueltas en el momento y es muy fácil comunicarse con la Entidad*
- *La atención que recibimos fue optima*
- *La atención de la sede de Manizales fue excelente y oportuna, con la sede de Bogotá fue muy difícil la comunicación, por eso decidí llamar a Manizales.*
- *La atención y solución al caso fué satisfactorio*
- *La sugerencia que planteo es que cuando escalen el problema, lo realicen efectivamente, pues en varias ocasiones indicaban que no había sido reportado el problema.*
- *La verdad el servicio ha mejorado bastante, tanto por teléfono como por correo, atienden lo requerimientos de manera rápida Muchas gracias*
- *La verdad ninguna tuvieron mucha paciencia, y me ayudaron a gestionar todos los requerimientos*
- *La verdad no tengo ninguna, ya que las veces que he requerido de ustedes me ha ido muy bien.*
- *Las personas que atienden son muy amables, pero no conocen los temas y solo contestan con un libreto que no siempre se ajusta a las preguntas que se les están haciendo.*
- *Las veces que nos hemos comunicado para temas de informes financieros han sido excepcional la respuesta y atención.*
- **LLAME VARIAS VECES POR UN TEMA DE INFORMES DE UNA EMPRESA EN LIQUIDACION. AL PRINCIPIO NOFUE CLARA LA INFORMACION PERO DESPUES SI SE PUDO ACLARA LA DUDA**
- *Los felicito.*
- *Más agilidad en la espera de la atención*
- *Mas asesores*
- *mas canales*
- *Mas claridad en la plataforma en el envio de la información*
- *mas facilidad en la comunicación, es un poco demorado la comunicacion*
- **MAS PERSONAL EN EPOCA DE PRESENTACION DEL LA INFORMACION A SUPERSOCIEDADES**
- *Mayor agilidad en el contestador*
- **MAYOR EXPLICACION EN LA ATENCION DE LOS REQUERIMIENTOS**
- **MAYOR RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN TELEFONICA**
- *mayor socializacion de los telefonos y contactos de sopore en el envio de informes empresariales*
- *Me lleve una muy buena experiencia y satisfacción con la consulta para presentación del Informe de Practicas, excelente conocimiento del funcionario y acompañamiento hasta el final del proceso. Los felicito.*
- *me parece importante ya que a este nivel los estados financieros son un documento publico que se pudiera acceder a la información, para algunas análisis sectoriales, diferentes a Bogotá*



- *Me parece que el servicio fue excelente*
- *Mejorar el servicio del teléfono, demorar menos tiempo en contestar la llamada*
- *Mejorar el tiempo de espera ya que estuve tratando varios días y dure mas de 30 minutos esperando y luego la llamada se caía.*
- *mejorar las aplicaciones para rendición de informes que sean mas intuitivos y fáciles de trabajar*
- *Mejorar los tiempos de respuesta telefonica*
- *Mi única sugerencia es que conserven el servicio como lo han venido haciendo, es decir, con tan buena calidad. Gracias.*
- *Mucha demora para contestar la llamada telefónica. Hay que intentar más de tres veces*
- *Muchas Gracias.*
- *MUY BIEN, GRACIASPOR EL SERVICIO*
- *muy buen servicio*
- *Muy buen servicio ágil y oportuno hasta el momento siempre han contestado mis solicitudes o inconvenientes. Gracias*
- *MUY BUENA ATENCION*
- *Ninguna*
- *ninguna me pareció excelente*
- *ninguna sugerencia*
- *ninguna todo muy bien*
- *Ninguna, excelente la atención y el acompañamiento para resolver las inconsistencias*
- *Ninguna, la atención excelente.*
- *Ninguna, por el momento. la atención ha sido muy buena y oportuna*
- *Ninguna, respondieron dentro del tiempo indicado, excelente servicio.*
- *Ninguna. Todo fue muy rapido, conciso y claro.*
- *no se limite el tiempo de la respuesta a la consulta requerida*
- *No tenemos sugerencias*
- *NO TENEMOS SUGERENCIAS, USTEDES SON MUY AMABLES PARA PRESTAR EL SERVICIO*
- *no tengo comentarios*
- *No tengo recomendaciones, en el servicio prestado logre solventar los inconvenientes.*
- *No tengo sugerencia alguna*
- *No tengo sugerencias*
- *No tengo sugerencias, todo esta bien, empezando por la amabilidad de los asesores.*
- *No tengo sugerencias.*
- *no tuve inconveniente con la información suministrada por los dos usuarios que me atendieron*
- *oficinas en todas las ciudades*
- *OTRA LINEA TELEFONICA PARA ATENDER A MAS USUARIOS*



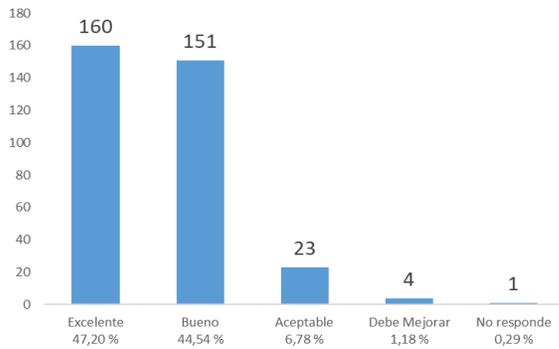
- *OTRA LINEA TELEFONICA PARA ATENDER MAS USUARIOS*
- *Para efectos de los canales telefonicos la demora es bastante larga y hay extensiones en los cuales se llama y no dan pronta respuesta transfiriendolo a otra dependencia.*
- *PERFECTO EL SERVICIO*
- *Por ahora no hay PQRS*
- *por defecto cuando se descarga el aplicativo para el envio de los EEFF ya traiga cargado la inf del año anterior .*
- *Por el momento creo que el servicio de atencion al cliente funciona adecuadamente.*
- *Por el momento ninguna*
- *Por el momento ninguna, realmente comunicarse y solicitar información o instrucciones de algún tema en particular con la SuperSociedades es muy fácil recibiendo soluciones rápidas y efectivas.*
- *Por el momento ninguna. gracias*
- *por el momento no tenemos sugerencias*
- *Por el momento no tengo sugerencias*
- *Por favor envíen la encuesta tan pronto se recibe el servicio, después de tanto tiempo no se recuerda bien, cómo fue el servicio recibido. En época de vencimiento no hay suficientes asesores que solucionen las inquietudes. El chat me parece pésimo, se hace la consulta, pero no están capacitados para resolver las dudas. No saben.*
- *Que el ingreso de la informacion sea mas practica*
- *Que el tiempo de espera en linea sea mas corto.*
- *Que el XBRL se alimente de los anexos*
- *Que iniciaran a atender a la hora establecida. Porque para comunicarse era después de las 8.30 y al finalizar la tarde después de las 4.30 era casi imposible que respondiera*
- *Que los tramires se han menos vcomplicados*
- *Que no sea tan extensa laa informacion a enviar*
- *Que permita validar informes por una mínima diferencia (\$1), esto impide la presentación oportuna en las fechas estipuladas.*
- *QUE POR ANYDESK O DE MODO REMOTO SE LE PUEDIERA MOSTAR LA SITUACION QUE SE PRESENTA Y EN ESE MISMO MOMENTO SE DIERA LA SOLUCION*
- *Que pueda tener un mismo asesor, si debo de llamar en distintas oportunidades*
- *Que se ampliaran los horarios de atención ya que a veces se puede presentar inconvenientes despues de las 4:00 pm y ya no hay a quien pedir asesoria o ayuda con el problema*
- *Que se detallara en la página que se debe actualizar el la versión del storm ya que esta información no aparece descrita por el contrario decía que el storm se actualizaba al ingresar y contar con conexión a internet.*
- *que sea mas directa la comunicacion*



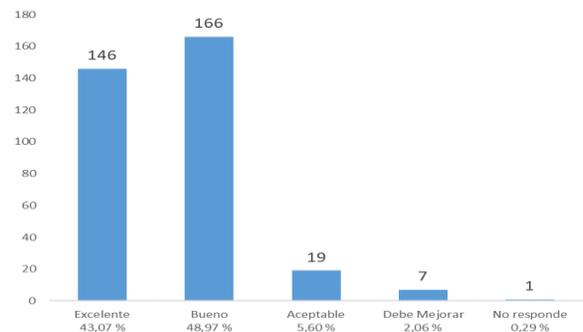
- *Reamente fue optimo, preciso de acuerdo con nuestra solicitud Gracias*
- *recibi buen servicio*
- *Reducir el tiempo de espera*
- *Respecto a la atención y la información suministrada considero que fue un muy buen servicio*
- *Se pega la pagina para enviar el formulario de pqrs y se borra la información, teniendo que volver a empezar y cargar archivos*
- *Se presento una inquietud al respecto de la cartera y el funcionario no tenia el conocimiento sobre el cargue de la información me envió unos link que no solucionaban mi inquietud*
- *Se realizaron varias llamadas , para que se pudiera solucionar el inconveniente. Una sugerencia principal es que se trate de dar solución dentro del mismo día que se coloca el requerimiento, que se mejore el tiempo de respuesta y no que se de a la hora de terminar la jornada laboral.*
- *Seguimiento de la comunicación posterior*
- *Seguir mejorando.*
- *ser mas especifico a la hora de dar una respuesta a la pregunta*
- *sigan así en atender bien al usuario*
- *sin sugerencias*
- *Super*
- *Tener mas canales de comunicación cuando se presentan dudas*
- *Tener mas contactos de lineas para poder llamar.*
- *Tener mas personal ayudando en las inquietudes, del envío de la información sobre todo en la época en que estos se vencen.*
- **TODA LA INFORMACIÓN Y SOLUCION A LAS INQUIETUDES SE RESOLVIERON. GRACIAS**
- **TODO ESTA MUY CLARO**
- *Todo muy bien, llamé y me contestaron inmediatamente y envié correo y fue respondido.*
- *un horario más extendido*

2.3. Canal Virtual

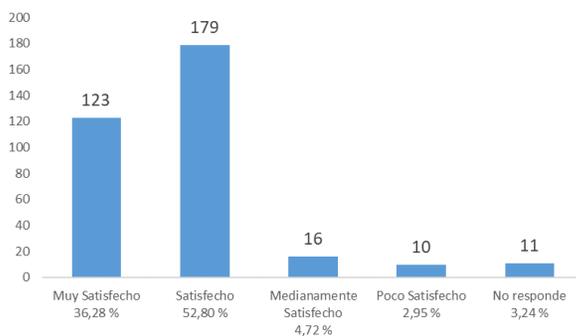
14. Califique la información que se encuentra en nuestro portal virtual (página web, chat , correo electrónico, foros, redes sociales)



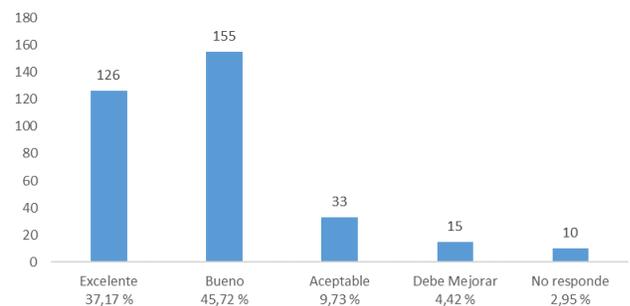
15. Que tan clara y accesible es la información de nuestros servicios virtuales (Baranda Virtual, Sistema de Información y Riesgo Empresarial SIREM, Consulta de Sociedades)



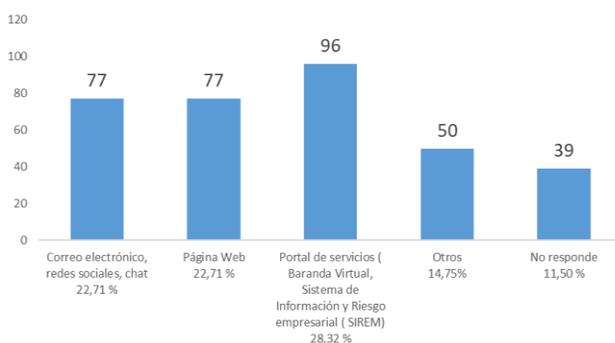
16. ¿ Qué tan satisfecho se encuentra usted con las respuestas dadas por nuestro personal del Chat ?



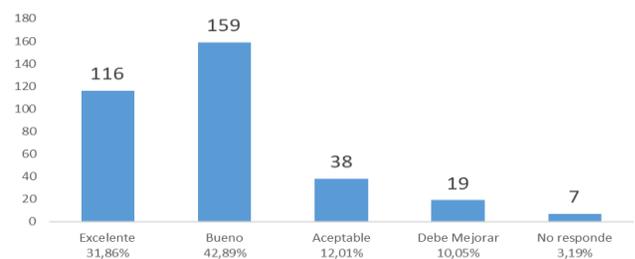
17. Califique el tiempo de atención del personal del chat



18. Cree usted que debemos mejorar la calidad en:



19. Califique el tiempo de respuesta a los correos electrónicos remitidos



En el canal virtual se formularon seis (6) preguntas para medir la satisfacción de los usuarios, en los siguientes aspectos:

- Evaluación de la información del portal web
- Claridad y accesibilidad del portal web
- Nivel de satisfacción con las respuestas del chat
- Tiempo de atención en el chat
- Servicios del canal que deberían mejorar la calidad
- Tiempo de respuesta a los correos electrónicos

Cuatro de los cinco atributos del servicio, evaluados para este canal de atención, tuvieron una calificación aceptable por parte de los encuestados, ya que estuvieron por encima del 81 % de aprobación. A continuación, se presenta la evaluación para cada uno de los aspectos indagados:

- Calificación de la información del portal web (pregunta 14): 91.74 %
- Claridad y accesibilidad de la información de servicios virtuales (pregunta 15): 92.04 %
- Satisfacción respecto a las respuestas del chat (pregunta 16): 89.09 %
- Calificación del tiempo de atención del chat (pregunta 17): 82.89 %
- Calificación del tiempo de respuesta a correos electrónicos (pregunta 19): 81.12 %

En la pregunta No. 20 se indagó lo siguiente:

¿Qué sugerencias plantearía usted, para mejorar la calidad del servicio?, se obtuvieron las siguientes respuestas:

- *EXCELENTE*
- *Excelente Servicio*
- *Ninguna*
- *ninguno*
- *no aplica*
- *NO TENGO SUGERENCIAS*
- *todo bien*
- *bueno*
- *todo excelente*
- *MAS CAPACITACIONES*
- *muy buen servicio*
- *mayor número de agentes contestando.*
- *No tengo ninguna apreciacion*
- *QUE SE PUEDA INGRESAR RAPIDAMENTE AL PORTAL*
- *No tenemos sugerencias*
- *CONSIDERO QUE CUMPLE CON LAS EXPECTATIVAS*
- *La calidad del servicio es muy buena, por ahora no hay sugerencias*
- *La atención en estados financieros por correo electrónico es excelente.*



- claridad en en los links de consulta
- Mejorar Tiempos de respuestas y mejor claridad en respuestas
- Que es eso de información poblacional para ciudadanos comunes no pertenecientes a los grupos que ustedes incluyen. O el ciudadano que tienen ninguna de estas vinculaciones no puede presentar un PQR o consulta?
- Que el tiempo de respuesta sea menor.
- Capacitación en cuanto al manejo del XBRL
- Nunca responden si reciben la información
- No debiera ser complicado el exceso y el diligenciamiento de informes financieros. Si no hay un asesor que oriente, los menos entendidos no podemos cumplir.
- Comunicaciones de la contribución anual con anterioridad
- Mejorar la atención telefónica es muy demorada.
- NINGUNO TODO EXCELENTE
- mejor servicios cuando la consulta sea por teléfono.
- ATENCION POR CHAT
- EN GENERAL TENGO BUENA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SUPERSOCIEDADES
- Se atendieron todas las inquietudes y tuvimos acceso a la información
- En cuanto a la consulta que realice, me parece que fue muy clara.
- Mejorar la entrada al portal y que tenga una opción de encuentros rápidos de lo que se busca
- el manejo de la página web
- Mejoría en la comunicación a través del chat.
- mejorar en los tiempos de respuesta
- Supersociedades siempre va adelante con la mejora continua.
- MAS DINAMICA LA PAGINA DEL SIREM
- la mejor
- hasta el momento a nuestra sociedad le ha ido muy bien con Ustedes
- Capacitaciones virtuales permanentes.
- No tengo ninguna sugerencia
- En las capacitaciones colocadas en la página Web. Dejar la del año actual
- Tener la opción de chat por WhatsApp desde la opción
- El cargue de la información financiera es muy complejo y muy complicado
- información más didáctica a cerca del xbrl y su descarga
- las respuestas no deben demorar más de cinco días calendario
- Buenos tiempo de respuesta en los procesos y/o servicios de la página
- esta bien
- La atención tanto virtual como presencial es óptima
- tener un menú con fechas de presentación de informes e información que se envía a su Entidad, que se ubique de una manera más rápida y que sea complemento de las circulares, no solo buscándolas en las circulares.
- NO SE ME OCURRE NINGUNA
- EXCELENTE SERVICIO A LA CUIDADANIA



- *La comunicación a través de chat que resuelva de manera practica inquietudes*
- *Las líneas telefónicas son un poco demorados para contestar pero en términos generales está muy bien*
- *Buenos días. Poner capacitaciones actualizadas y con suficiente tiempo en la WEB. Muchas gracias.*
- *Sin sugerencias*
- *Mejorar los canales de atención y comunicación son muy deficientes*
- *Debe mejorar el tiempo de respuestas.*
- *Mejorar mas la presentacion de la pagina web.*
- *Cuando me comunique todo fue excelente, la persona que me atendio fue super amable*
- *En las fechas correspondientes a presentación de informes la pagina ha presentado demoras y fallas.*
- *Implementar mas funcionarios para que mejores aun mas los tiempos de respuesta*
- *No tengo sugerencia*
- *No hay sugerencias.*
- *Hasta el momento el servicio es excelente sin embargo, con respecto a los informes empresariales la validacion se demora mucho*
- *Sin comentarios*
- *Mejorar los tiempo de respuesta via correo aunque es buena el tiempo de respuesta.*
- **NO TENEMOS**
- *mejorar el sistema de rendición de informes que tenga secuencia y que si ya se ingreso un año arrastre la información para el año siguiente.*
- *Debe mejorar la calidad de respuestas del chat y las respuestas a las solicitudes enviadas por correo electronico.*
- *Felicitaciones*
- *Envié un solicitud, via correo electronico y hasta el dia de hoy no me han dado respuesta. Sobre una sociedad en reorganizacion, que debe presentar informes trimestrales y anuales. Pero al momento de subir los anuales no estaba habilitado, y no entendí porque Gracias*
- *Me parece que presta un buen servicio*
- *menor tiempo para las respuestas*
- *el servicio virtual es muy bueno. de pronto en el tiempo de espera para las llamadas telefonicas.*
- *Excelente gracias*
- *Tener mas funcionarios a disposición de los usuarios, por medios información electrónica y teléfonos*
- *EL portal*
- *El servicio es bueno,*
- *Encontrar más a la mano información respecto de reportes empresariales*
- *Solicite una respuesta a un funcionario y nunca me respondio*



- *No hay sugerencia*
- *hacer un poco mas facil los accesos*
- *no tenemos sugerencias.*
- *Realmente el servicio fue impecable gracias*
- *He recibido muy buena atención.*
- *la pagina mas didactica*
- *Mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas por el chat y/o correo electrónico.*
- *El sistema de storm debería ser más fácil de manejar e instalar para los computadores. Debería haber un facil acceso y manuales en la página al respecto.*
- *que las respuestas por correo electrónica fueran mas oportunas.*
- *Continuen con el servicio oportuno*
- *la informacion de estados financieros debe ser en valores absolutos para facilitar el cuadro de totales entre formatos columnas y filas n \$ miles genera mas demoras*
- *tener la información financiera de empresas mas actualizada*
- *el día 17 de mayo, Energía y Potencia S.A.S con nit 800.051.319 estuvo intentando cargar el archivo de las prácticas empresariales, la página siempre arrojaba errores después de cargar la información e imposibilitaba completar el envío, con el equipo intentamos hasta la media noche sin éxito, a la mañana del 18 de mayo al comunicarnos con el servicio al cliente, respondieron que el problema obedecía a una actualización que requería la página, que volviera a intentar y así se hizo logrando transmitir pero pasada la fecha límite para hacerlo. Esto fue muy desgastante y queremos dejar la evidencia que si no se logró en la fecha correspondiente fue por la falla tecnológica que experimentó su plataforma.*
- *Que la respuesta a la solicitud sea más rápida.*
- *Hasta la fecha no hemos tenido lio*
- *No se tiene claridad el tiempo estimado de respuesta a las peticiones, cuando hay error en los datos de radicación, no se sabe cual fue el error*
- *Página Web, mas dinamica*
- *A veces es dificil saber por donde se diligencian los informes*
- *Siempre hemos obtenido una información clara y eficiente en las consultas efectuadas.*
- *Gracias*
- **ACTUALIZACION DE LA HERRAMIENTA DE DILIGENCIAMIENTO.. SEA MAS DINAMICA**
- *Cordial saludo, En la atención a las diversas inquietudes tiene una excelente respuesta. Mil gracias por su apoyo.*
- *Los tiempos de respuestas son muy largos.*
- **DISEÑO MAS AMIGABLE**
- *Envió de información cuando se actualice la página web*
- **TODO LO ESTAN MANEJANDO MUY BIEN**



- *Consideramos que la atención es buena, eficaz y a tiempo*
- *Que la información financiera sea subida a una única plataforma a nivel nacional y allí cada entidad tome lo que necesite.*
- *El chat me remitió un mensaje prediseñado*
- *buen servicio via correo*
- *Por ahora todo ha sido exitoso.*
- *La atención es muy oportuna*
- **PARA PRESENTAR LOS INFORMES ANUALES SOLO SE TENGA QUE ACTUALIZAR LA PLATAFORMA Y NO VOLVER A INSTALAR TODO**
- *La pagina no es tan clara y se despliegan ventanas que hace confuso que se encuentre la informacion. Gracias*
- *En este momento no se tienen sugerencias.*
- *creo que intensificar más las capacitaciones en aspectos contable y financieros*
- *Todo muy bien*
- *En mayo 8 envíe pqr radicada con numero 2023-01-403252tramit 92000 y hasta la fecha no he tenido respuesta, por lo que se hizo necesario e4nviar otra pqr por el mismo motivo radicaca con el numero 2023-01-477094 y mas aun se trata de una persona de 92 años*
- *considero que son eficientes*
- *Pagina WEB.*
- *Aunque la pagina es agil y didactica hay enlaces que no son faciles de acceder*
- *Buen servicio de atención, pero deberían mejorar la facilidad de conexión y comunicación.*
- *Un poco mas rapido en la atencion virtual*
- *mejorar agilidad en llamadas*
- *Los videos ayudan en todo el proceso eso es bueno. pero si se deberian crear unos con la informacion que esperan en algunos campos que no es precisa como las indicaciones de las mediciones que son campos abiertos para indicar como realiza la empresa la valoracion de los activos.*
- *Me parece importante que cuando se tengan dificultades con las herramientas o la conexión a las mismas, estas sean informadas a tiempo a los usuarios y que las personas que atiendan tengan el conocimiento de lo que sucede, así evitar retrasos y reprocesos en tiempos de vencimientos.*
- *Bueno el servicio, en cuanto a la transmisión de la información requerida.*
- **NINGUNOO**
- *Los manuales de los informes mas claro, es decir, que se debe poner con mas claridad.*
- *Ninguna*
- *Son lo máximo*
- *no hay sugerencias*
- *Que la presentación de la información no sea igual a las presentaciones de las declaraciones de renta de las sociedades.*
- *Demasiado lenta la atención y poco eficaz no se dan soluciones de fondo*



- **LA PAGINA EN GENERAL OFRECE UN PORTAL AMPLIO Y CLARO**
- *Una pagina mas amigable*
- *Agilizar el tiempo de respuesta a los requerimientos enviados. Pasan meses y no se recibe respuesta a los radicados*
- *Mantener el nivel de servicio y atención.*
- *Que todos los asesores del chat manejan la misma información, en un primer intento me ofrecieron una solución que no logre usar y ya en el tercer intento di con una muy buena asesora que me dio más opciones para solucionar mi impase.*
- *ninguno .*
- **POR EL MOMENTO NINGUNA**
- *Mejor tiempo de respuesta en chat y correos*
- *Video con explicación de llenado y subida de información por medio de hojas de excel, desde los archivos que se pueden generar en XBRL Express, y tips básicos a tener en cuenta para que no se presenten errores y que cruce la información entre hojas.*
- *el chat no hay respuesta de una persona real que pueda dar solucion a una inquietud, la vía que me parecio rapida y concreta fue el email.*
- *Yo creo que en la época de reportar los informes que haya soporte en horario adicional, que publiquen cuando tiene fallas y que dan plazos para presentar la información. Dejar una vista única de la información que se requiere del año actual y otra para los históricos*
- *no usamos chat*
- *Es bueno el servicio que nos presta la Superintendencia de Sociedades en todas su areas.*
- *Algo perdida con el cambio en la plataforma, pero bien*
- *Facilidad para actualizar la información en la plataforma virtual.*
- **HAY UNAS PREGUNTAS QUE NO APLICAN PORQUE LAS HE UTILIZADO POCO . PERO HE TENIDO BUENA RESPUESTA POR PARTE DE LA PAGINA Y CUNDO HE HECHO LLAMADAS POR OTRO MEDIO NO LAS HE UTILIZADO**
- *Portal de servicios*
- *Los campor 16,17,18 no se llenan porque no se han usado*
- *Atención a nosotros cmo clientes algo mas pronta. Gracias*
- *Un poco mas de agilidad del asesor a la hora de contestar los mensajes*
- *El tiempo de respuesta puede mejorarse*
- **EL PERSONAL QUE ATIENDE EL CHAT DEBERIA TENER MAS CONOCIMIENTO PARA DAR UNA OPORTUNA ORIENTACION AL USUARIO DIRIGIENDOLO AL AREA CORRECTA.**
- *La atención por chat no es muy agil. pero la telefonica si*
- **LA PRESENTACION ESTADO FINANCIERO DEBE HABER MEJOR ACOMPAÑAMIENTO EN LA FECHA DE PRESENTACION Y EN LOS TIEMPO DEBE SER HASTA 8 Pm**
- *ninguna por el momento*
- *Los tiempos de Respuesta sean mas agiles*



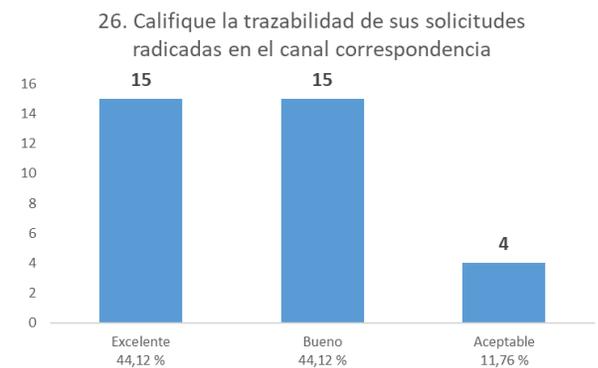
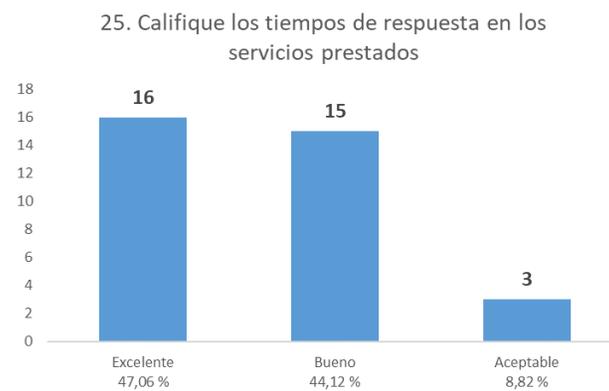
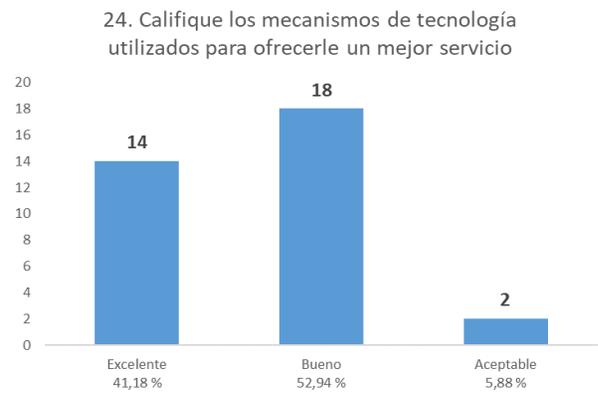
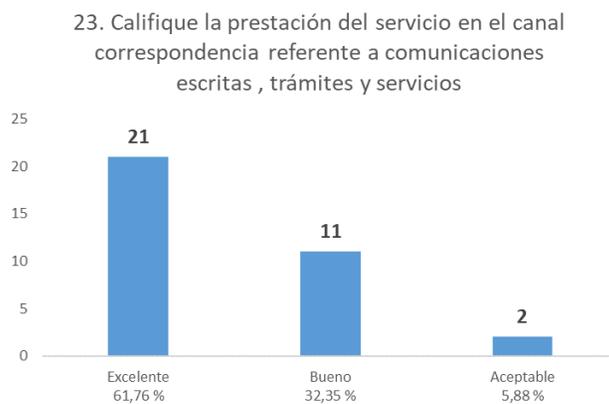
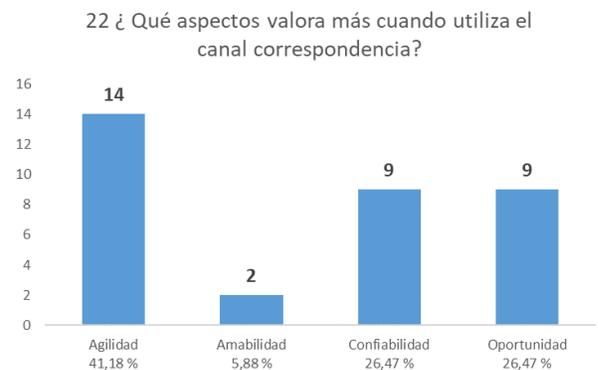
- *todo en orden*
- *ninguna por el momento.*
- *nada gracias*
- *simplificar los tramites asiendolos mas sencillos*
- *La plataforma está muy bien estructurada.*
- *excelente atención*
- *Por lo pronto ninguna, todo se encuentra bien*
- *Muchas gracias, excelente servicio*
- *EN LOS PROCESOS DE PRESENTACION DE INFORMES , DADO QUE HAY FECHAS DE ALTA DEMANADA DE LA PAGINA, LOS ERRORES EN LOS CARGUES DE DOCUMENTOS ES ECURRRENTE, DEBERIAN EXISTIR PLANES DE CONTINGENCIA RAPIDOS Y EXPEDITOS PARA EVITAR ESTE TIPO DE ERRORES.*
- *TODO ESTUVO EXCELENTE*
- *NO TENGO NINGUNA SUGERENCIA, EL MANJEJO DE LA INFORMACION ES OPTIMA*
- *Me fue muy bien con los tramites que realizamos*
- *Ninguna, todo funciona muy bien.*
- *Para la baranda virtual, mas dinámica en la obtención de los documentos y siempre relacionar el NIT de La organización, pues generalmente arroja un estado documental cronológico mas no por identificación lo que hace engorroso la obtención de información mas ágilmente.*
- *portal mas amigable*
- *Revisión de la habilitación de personas que deben reportar la informacion.*
- *hasta el momento, todos los informes los he diligencia y enviado a satisfaccion.*
- *GRACIAS POR EL SERVICIO*
- *CREO QUE SE ESTA FACILITANDO TODO EL PROCESOS PARA EL USUARIO*
- *No tengo sugerencias creo que todo esta perfecto. Gracias*
- *El tiempo de atención al usuario, es lo único*
- *EXCELENTE SERVICIOS*
- *En general el servicio es bueno.*
- *Que la atencion de telefonica sea mas rapida*
- *la verdad ninguna, hacen una excelente labor*
- *eficiente*
- *mejorar la respuesta en los correos*
- *Habilitar una mejor opcion en el chat, que sea real y no solo automatico.*
- *Complementar material de apoyo para el envio de información*
- *Una mejor atención telefónica,*
- *El envio del correo no es el mejor! ya que se demoran en responder cuando se solicita algo urgente.*
- *Emitir radicados para los correos enviados.*
- *Seguir fortaleciendo las relaciones usuario / Supersociedades*



- *Dar información de cada uno de los procesos en los cuales Campamentos Casanare esta involucrada, pues las empresas que no pagan, el decir pregunte en la superintendencia y si lo hacemos presencial el decir es busque en esos libros.*
- *Mejorar el tiempo de respuesta cuando tengan dificultades con la pagina para enviar informes.*
- **ME PARECE UNA PAGINA MUY COMPLETA**
- **AMPLIAR LOS DOCUMENTOS ADJUNTOS A UNA PQR**
- *Las respuestas a los correos electrónicos son algo demoradas y pierden oportunidad, lo obliga al ciudadano a recurrir a otros medios*
- **PUBLICACIONES SOBRE RIESGOS EMPRESARIALES**
- *Excelente asesoría en las inquietudes presentadas*
- *Pude realizar los trámites de buena manera , no hubo ningún inconveniente*
- **NUNCA HE USADO EL CHAT**
- *Mejorar la recepción de información en la fecha de transmisión, evitando que la página se ralentice.*
- *Realmente me encuentro muy conforme con la atención recibida*
- *Mirar tiempo o avance de respuesta*
- *le dan un radicado de la solicitud, y un link pero luego de hacer seguimiento dice que la pagina no encontrada.*
- *Espero la respuesta para continuar con encuesta*
- *excelente todo.*
- *Quedo en espera de la respuesta con radicado 2023-01-145183 radicada el día de hoy. Gracias*
- *En lo posible la contestación pueda ser en el menor tiempo posible. Mil gracias por ser entidad guiadora en estos tiempos que pasamos para liderar empresas.*
- **MIL GRACIAS POR AYUDAR AL CIUDADANO**
- *Trámite agil*
- *En la encuesta hay preguntas que no aplican porque preguntan por la respuesta y apenas se subió al portal y se debe esperar una respuesta.*
- *Mayor ajilidad en las acciones y respuestas a los peticionarios*
- **ESTA MUY PLANA**
- *Deben verificar que los aplicativos sí funcionen porque en este caso no a mí no permitió hacer la radicación en forma amigable. También deben establecer mecanismos adicionales para la validación del estado de un trámite, dado que, en este caso, después de un mes, no me ha sido posible por desconocer el número de radicado, el cual nunca me ha sido informado por ningún canal.*
- *en el momento no tengo sugerencias*
- *que las solicitudes sean verificadas al detalle para enviar la información correcta y que no se demore mas de tres días el envió de la información requerida. gracias por atenderme.*
- *Asuman la responsabilidad y no deleguen en los empresarios la falta de compromiso por parte de uds*

- *MANTENERSEN EN SUS MEJORAS*
- *Ninguna observación al respecto.*
- *tiempo de respuesta a la solicitud*

2.4. Canal Correspondencia



Los atributos del servicio evaluados para el canal correspondencia fueron los siguientes:

- Frecuencia de uso del canal
- Aspectos valorados cuando utiliza el canal
- Calidad del servicio
- Mecanismos de tecnología
- Tiempo de respuesta
- Trazabilidad de solicitudes

La pregunta 21 indaga sobre la frecuencia con que se utiliza el canal correspondencia, teniendo como resultado que el 84.24 % lo hace esporádicamente, el 11,76 % de los que respondieron la encuesta hace uso de este canal todos los días.

En la pregunta 22 se concluye que, los aspectos que más valoran los encuestados al momento de evaluar el canal correspondencia, son la agilidad con una valoración del 41.18 % y confiabilidad y oportunidad, presentaron una valoración del 26.47 % respectivamente.

Los índices de satisfacción que se obtuvieron para este canal son los siguientes:

- Calificación del servicio a través de comunicaciones escritas (pregunta 23): 94.12 %
- Mecanismos de tecnología (pregunta 24): 94.12 %
- Tiempos de respuesta (pregunta 25): 91.18 %
- Calificación de la trazabilidad de solicitudes (pregunta 26): 88.24 %

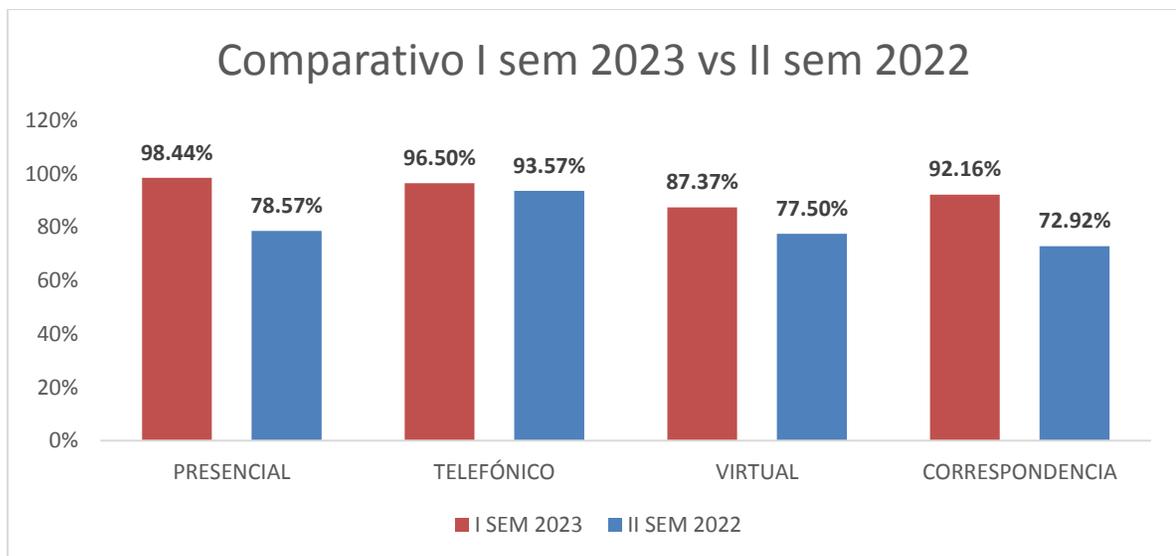
Se enuncian a continuación las respuestas obtenidas frente a la pregunta de sugerencias para mejorar el servicio por el canal correspondencia:

- *Incrementar la frecuencia de información sobre novedades y cambios a utilizar para así evitar acumulaciones a un solo periodo.*
- *Actualización oportuna de la información.*
- *Esta bien así*
- *las solicitudes que he realizado por email obtuvieron respuesta rapidamente*
- *Me parece esta bien.*
- *Mejorar canales de atención telefónica*
- *mi consulta fue resuelta de inmediato*
- *Muy oportuna y eficiente la comunicacion*
- *muy rápido y diligentes*
- *ninguna me pareció excelente*
- **NINGUNA PORQUE HASTA AHORA RADIQUE Y ESPERO DEN RESPUESTA PRONTA**
- *ninguna, el servicio es bueno*
- **NINGUNA.**
- *ninguno*

- *No aplica*
- *No hay sugerencias*
- *No se pudo abrir el archivo de respuesta, porque el sistema pide el número del radicado el cuál es largo y sólo acepta 4 dígitos. Además hay otras casillas con opciones que no supimos como utilizar o qué datos anotar. mil gracias*
- *No tengo ninguna sugerencia por el momento*
- *Nos comunicamos con Bogotá, en Cali, la comunicación telefónica es bastante difícil.*
- *ojala sigan optimizando todos los procedimientos de esta prestigiosa Entidad*
- *Por el momento ninguna*
- *por el momento no hay sugerencias*
- *Realice una solicitud al correo, y la respuesta fue ágil, oportuna, rápida. Gracias!*
- *Servicio muy bno*
- *Sinceramente lo veo bien. Gracias*
- *Tienen un buen servicio.*
- *Un poco más ágil las respuestas*

3. ANÁLISIS COMPARATIVO POR CANAL I SEMESTRE 2022 VS. II SEMESTRE 2022

Se realizó una comparación de las calificaciones favorables (Excelente y Bueno), en cada uno de los canales evaluados durante el primer semestre de 2023 y el segundo semestre de 2022, tal como se muestra en la siguiente gráfica:



Durante el primer semestre de 2023 se presentó un aumento en el índice de satisfacción de los ciudadanos, en todos los canales en comparación con el segundo semestre de 2022.

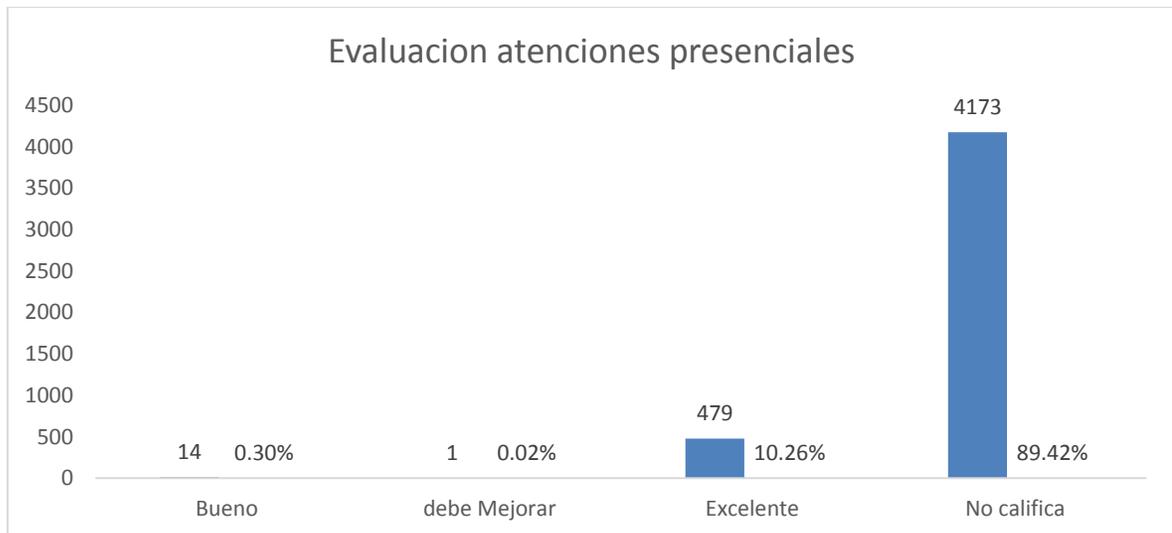
Los canales presencial y telefónico fueron los de mejor valoración por parte de los ciudadanos durante el primer semestre de 2023.

4. EVALUACIÓN DEL CANAL PRESENCIAL A TRAVÉS DE CALIFICADORES DE SERVICIO

Como herramienta adicional a la encuesta de satisfacción al ciudadano, la Superintendencia de Sociedades tiene instalado, en los puestos de trabajo de los contratistas y funcionarios que atienden público en la sede Bogotá y en las Intendencias Regionales de Cali y Medellín, equipos calificadoros de servicio a través de los cuales el ciudadano evalúa la calidad de la atención recibida en las instalaciones de la Entidad.

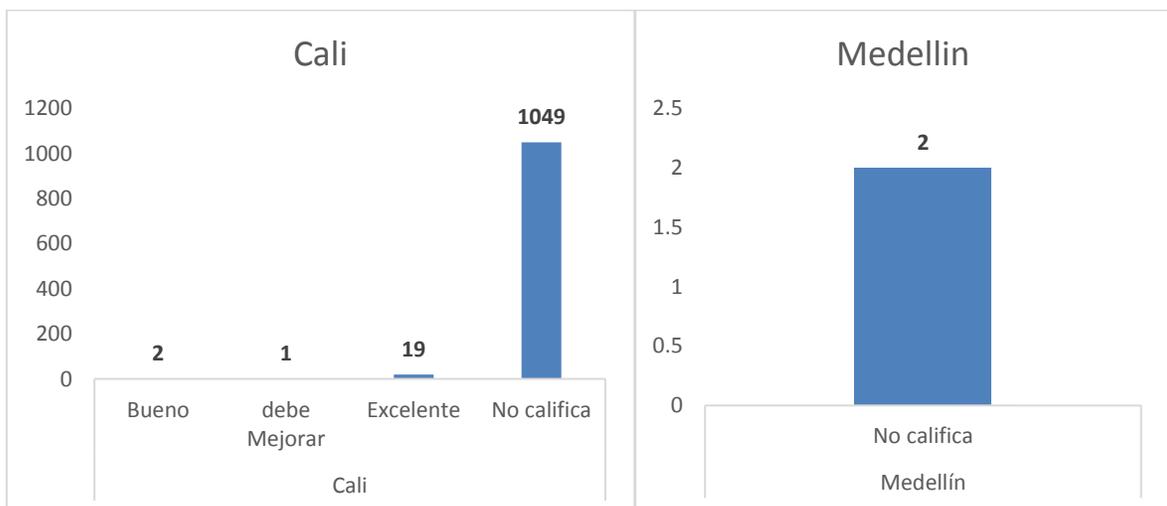
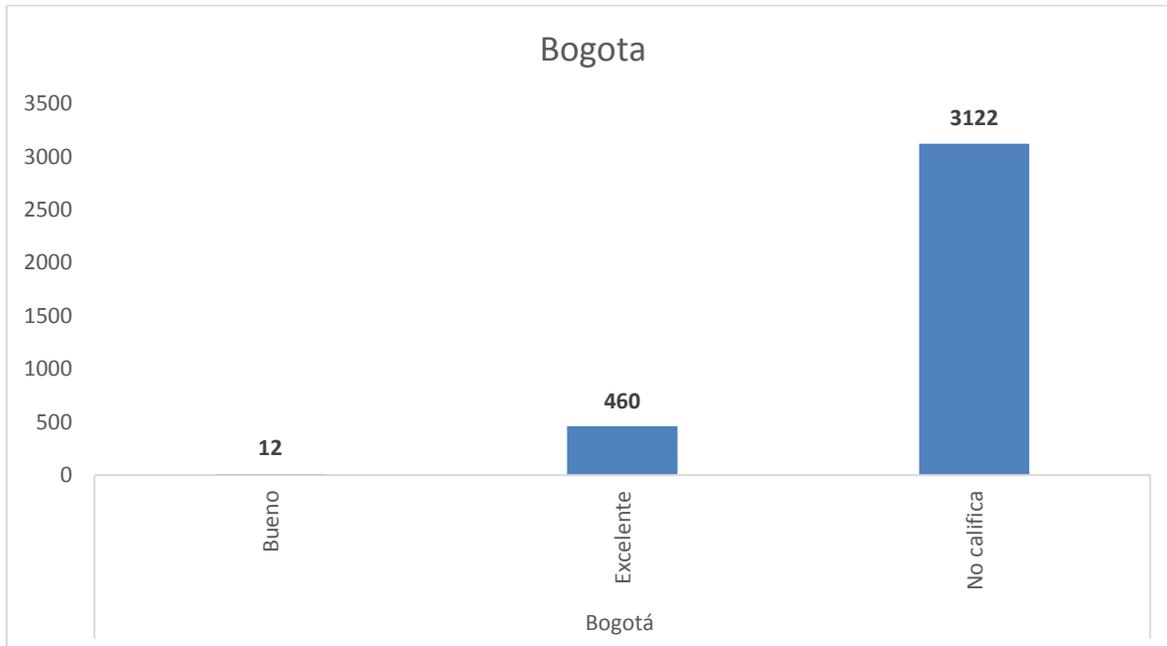
Del reporte generado, se evidencia que, durante el período correspondiente al primer semestre de 2023, se generaron un total de 4.667 turnos de atención en la sede de Bogotá y en las Intendencias Regionales de Medellín y Cali. Cabe resaltar que durante el periodo analizado se presenta un incremento en los usuarios que utilizan el canal presencial, en comparación con el segundo semestre de 2022.

presentando los siguientes resultados:



En el primer semestre de 2023, continuó predominando la no calificación de la atención presencial ya que de los 3.925 turnos atendidos de manera presencial 4.173 no registran calificación de la atención recibida, lo cual representa el 89.42 %, lo anterior, obedece a intermitencias presentadas en el aplicativo y fallas en los equipos de calificación, las cuales se han reportado oportunamente al área encargada, por otro lado, los usuarios restantes calificaron el servicio recibido así: excelente 10.26 %, bueno 0.30 % y debe mejorar 0.02 % respectivamente.

A continuación, se presentan los resultados de las calificaciones del digiturno, discriminado por las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali:



Se ha solicitado a área encargada la revisión de los equipos y conexión, para identificar y corregir las causas que están afectando la captura de la información en la calificación de los usuarios del canal presencial.

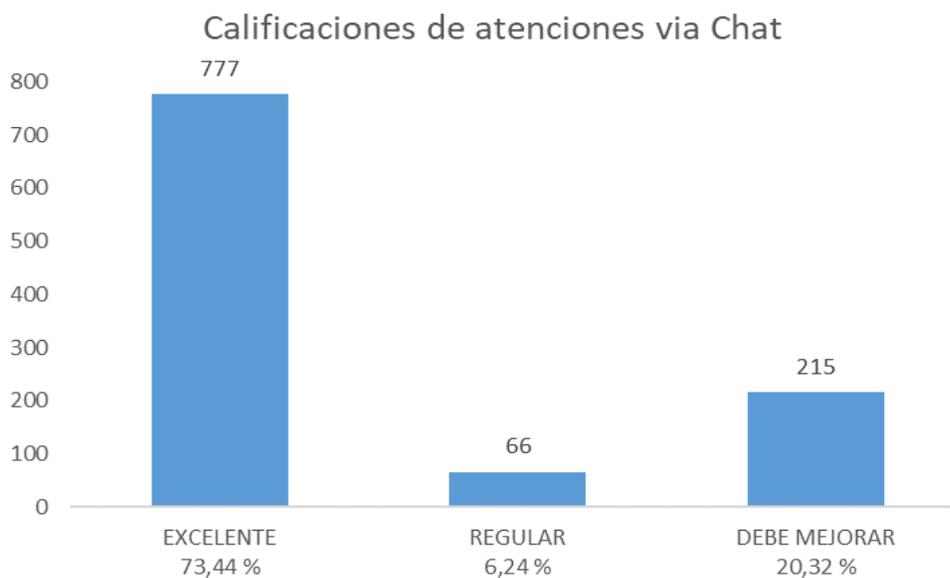
5. EVALUACIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO A TRAVÉS DE LA ENCUESTA DEL CONMUTADOR

Otra herramienta que utiliza la Superintendencia de Sociedades para medir la calidad del servicio prestado por los agentes del Call Center de la entidad, es una encuesta que está disponible en el conmutador, a través de la cual los usuarios tienen la posibilidad evaluar el servicio recibido, se obtuvieron un total de 1.937 encuestas, obteniendo los siguientes resultados:



Como se observa en la gráfica, la evaluación del servicio, a través de la encuesta del conmutador, tuvo un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios con un 84.25 % que calificó el servicio como excelente y un 9,86 % que lo calificó como bueno.

Así mismo, se realiza la medición de satisfacción de la atención prestada a través del canal virtual (chat), teniendo como resultado en el primer semestre de 2023 un total de 1.058 atenciones que generaron las siguientes calificaciones:



En la anterior grafica se puede evidenciar que el 73.44 % calificaron la atención como excelente demostrando un alto nivel de satisfacción en los usuarios que utilizaron el canal en mención, no obstante, se continúa trabajando para realizar seguimiento a las atenciones que presentaron una calificación del servicio como “debe mejorar” que para el periodo medido fue del 20.32 % de los usuarios que utilizaron el canal chat.

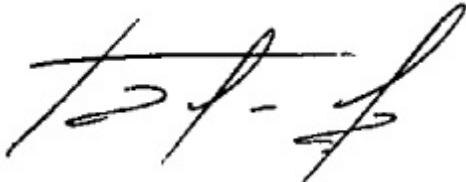
6. ACCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO

- ✓ Con apoyo del supervisor del centro de contacto se está realizando seguimiento a las atenciones que presentan calificación baja, con el fin, de identificar las oportunidades de mejora pertinentes en la prestación del servicio.
- ✓ Como parte de las estrategias de participación ciudadana, el Grupo de Relación Estado - Ciudadano permanentemente revisa las sugerencias presentadas por los usuarios, en la encuesta de satisfacción, con el fin de determinar la viabilidad de implementar mejoras en la prestación del servicio.
- ✓ Se continúa con la realización periódica de capacitaciones a los agentes del centro de contacto, con el fin de fortalecer los conocimientos en los diferentes temas de competencia de la entidad, buscando brindar una atención más oportuna y precisa a los usuarios.
- ✓ Se realizaron campañas de invitación a los ciudadanos para que participen en el diligenciamiento de la encuesta, con el fin de medir los niveles de satisfacción en la atención prestada y que permitan evaluar los aspectos a fortalecer en cada uno de los canales.

7. CONCLUSIONES

- ✓ Se debe realizar actualización de la base de datos usada para el envío de los correos masivos, con el fin de vincular nuevos usuarios para el diligenciamiento de las encuestas.
- ✓ Para el primer semestre de 2023 en términos generales, los canales de atención obtuvieron un buen nivel de calificación por parte de los encuestados, para el canal presencial con la mayor aprobación, con un 98.44 % de satisfacción, seguido del canal telefónico que obtuvo un 96.50 % de aprobación y el canal virtual el más bajo con una calificación de 87.37 %.
- ✓ Uno de los aspectos a mejorar luego del análisis de los datos de cada uno de los canales de atención, continúa siendo los tiempos de espera y de respuesta a los requerimientos de los usuarios.

Cordialmente,



ALDEMAR MENDOZA CUBILLOS
Coordinador Grupo de Relación Estado - Ciudadano

TRD: