



Al contestar cite el No. 2024-01-021511

Tipo: Salida Fecha: 22/01/2024 08:47:55 PM
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 0
Remitente: 548 - GRUPO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO
Destino: 541 - ARCHIVO
Folios: 21 Anexos: NO
Tipo Documental: ACTAS CONC Consecutivo: 548-000001

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO 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 julio de 2023 y el 31 de diciembre 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 segundo semestre de 2023 se utilizó una base de datos de 3.152 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. *

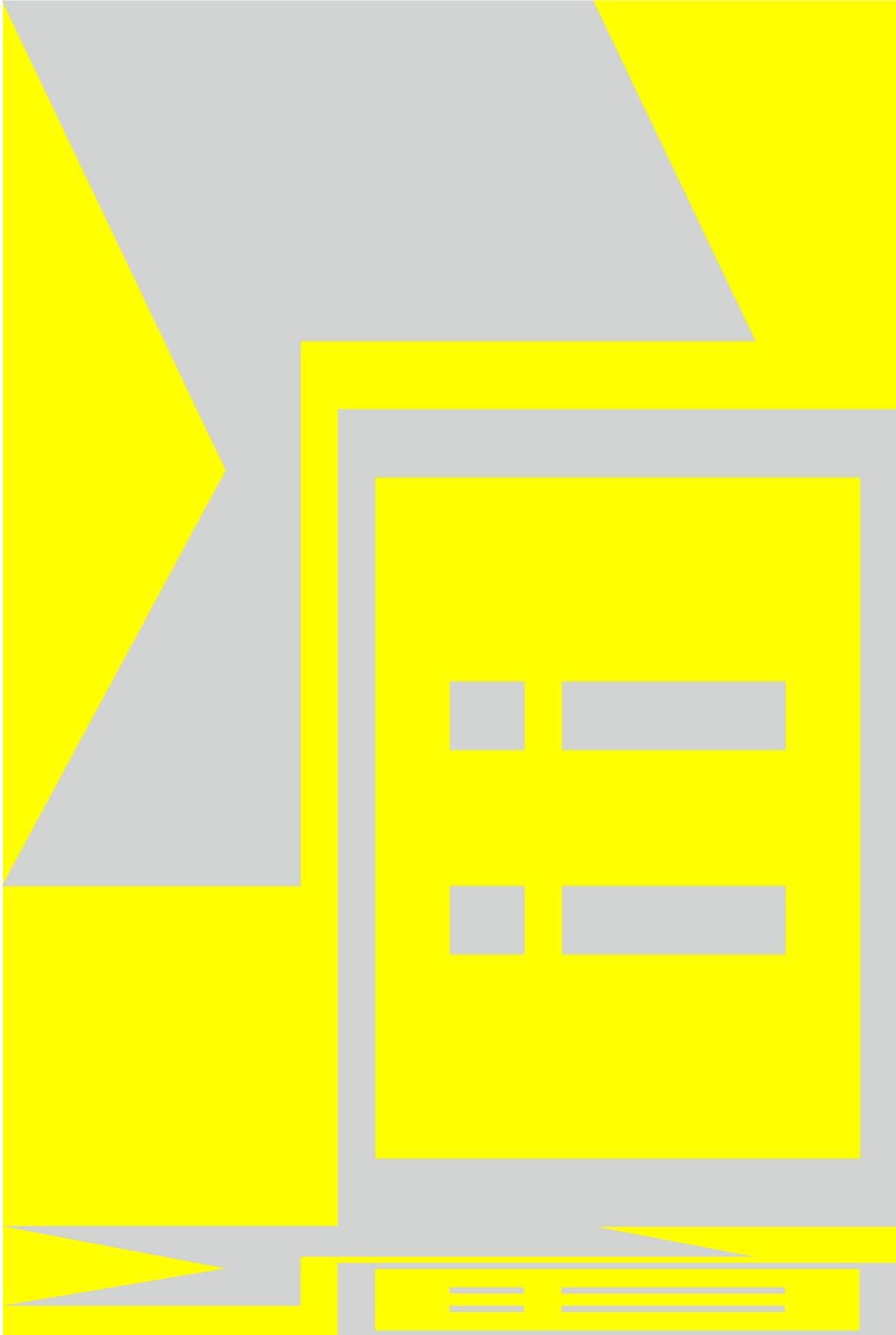
Seleccione una opción

- 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:



Responder Responder a todos Reenviar MI

viernes 27/10/2023 1:57 PM



soporte

RE: SOLICITUD DE MAILING - INVITACIÓN A DILIGENCIAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Para ■ Andres Felipe González Rosero

CC ■ Aldemar Mendoza Cubillos

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Buen día estimado usuario,

Reciba un cordial saludo de la **Mesa de Ayuda de la Superintendencia de Sociedades**, es grato para nosotros contar con usted como nuestro usuario.

Le informamos que hemos atendido su solicitud registrada con número de ticket **4314**, referente a **Solicitud envío correo masivo Invitación a diligenciar la Encuesta de Satisfacción de servicio al ciudadano**, con el siguiente reporte:

Solución:

Se realiza envío de correo masivo solicitado a la base de datos adjunta el día 25 de Julio.

En total se enviaron 3152 correos.

```
[INFO] <2023-10-25 15:14:14> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/MEF2021.txt
[INFO] <2023-10-25 15:14:14> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2021/03/MensajeEF.htm
[INFO] <2023-10-25 15:14:14> Inicio del proceso: 2023-10-25 15:14:14
[INFO] <2023-10-25 15:14:15> N?mero de correos enviados: 3152
[INFO] <2023-10-25 15:37:46> Fin del proceso: 2023-10-25 15:37:46
[INFO] <2023-10-25 15:37:46> Version 1.0 07/06/2023
```

Información ■ German Alberto Dueñez Pinzon

INVITACION A DILIGENCIAR LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE SERVICIO AL CIUDADANO

miércoles 3:38 PM



TAMAÑO DE LA MUESTRA

Tomando como referencia un tamaño de población de 3.152 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 85 % y un margen de error del 5 %.

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:

$Z\alpha = 1.44$ (Constante para un nivel de confianza del 85%)

$N = 3.152$ (Tamaño de la población)

$e = 5 \%$ (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:

$n = 196$ (Tamaño de la muestra)

En conclusión, para alcanzar un nivel de confianza del 85 %, con un margen de error del 5 %, se debe tener un tamaño de muestra de **195** encuestas contestadas.

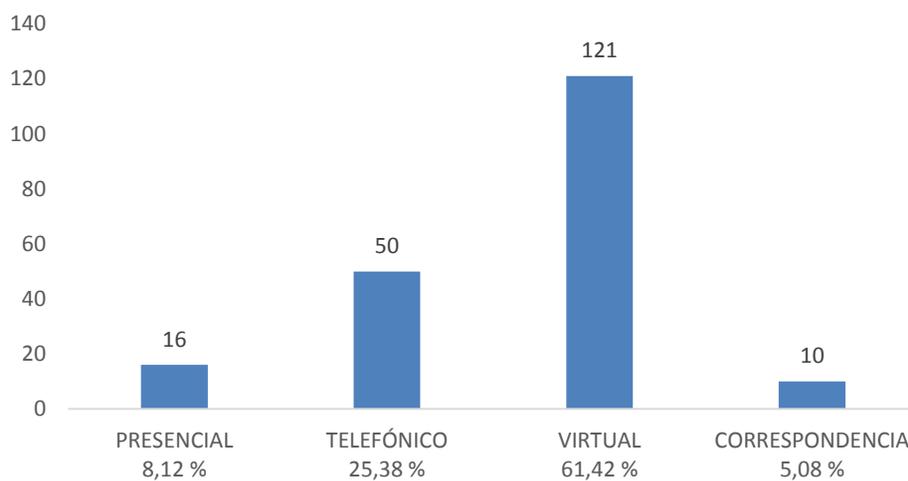
I PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el período analizado se recibieron **197** 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:

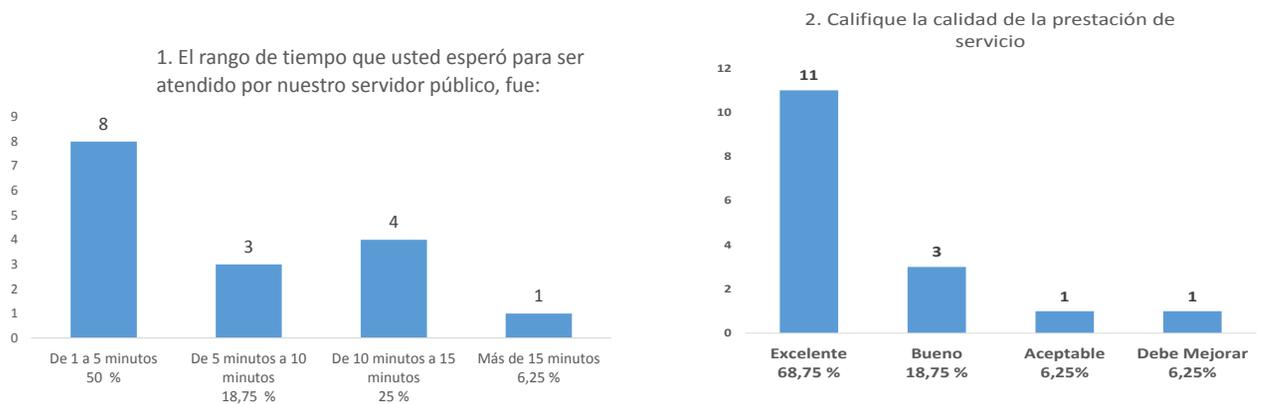
Se evidencia que, de las respuestas recibidas, el 61.42 % evaluó los servicios prestados en el canal virtual, seguido por los canales telefónico y presencial con 25.38 % y 5.70 % respectivamente. El canal presencial fue el de menor volumen de encuestas realizadas con un 5,08 %.

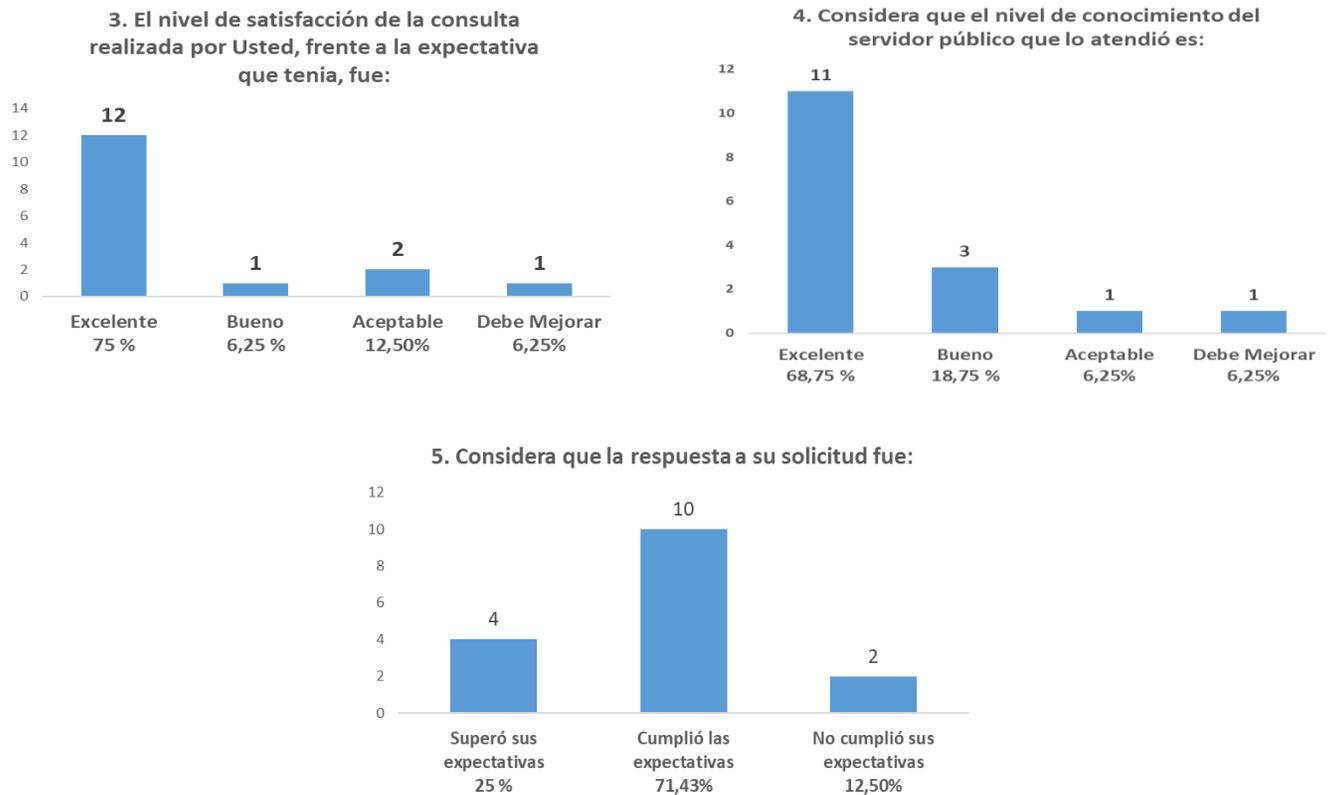
Respuestas por canal de atención



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 segundo 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 50 % 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, el 25 %, de las personas que respondieron la encuesta manifestaron que debieron esperar entre 10 y 15 minutos para recibir atención, para este rango de tiempos se presenta un incremento del 6,25 % con la relación al mismo tiempo de espera evaluado en el primer semestre de 2023 y finalmente, el 6,25 % respondió que debió esperar más de 15 minutos para recibir atención.

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 85,94 %, como resultado del promedio de los siguientes atributos:

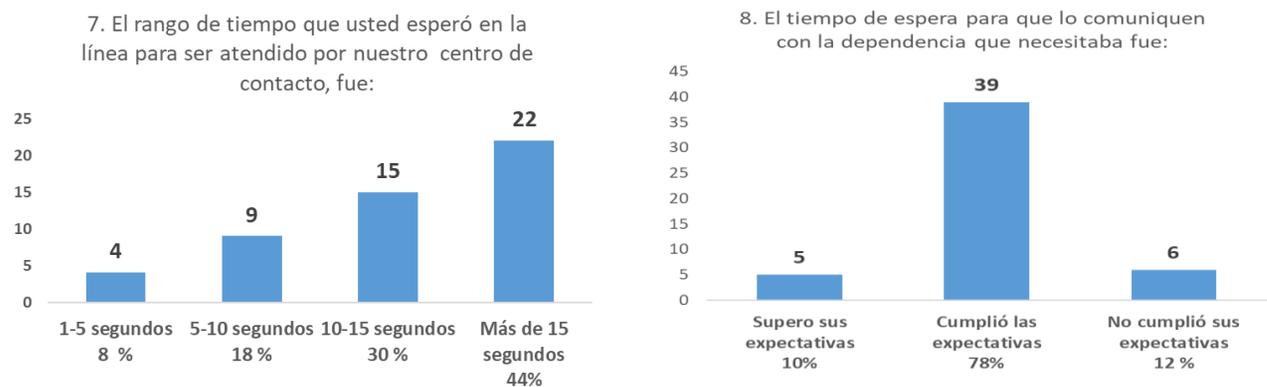
- Calidad del servicio (Pregunta 2): 87.50 %
- Nivel de satisfacción (Pregunta 3): 81.25 %
- Conocimiento del servidor (Pregunta 4): 87.50 %
- Cumplimiento de expectativas (Pregunta 5): 87.50 %

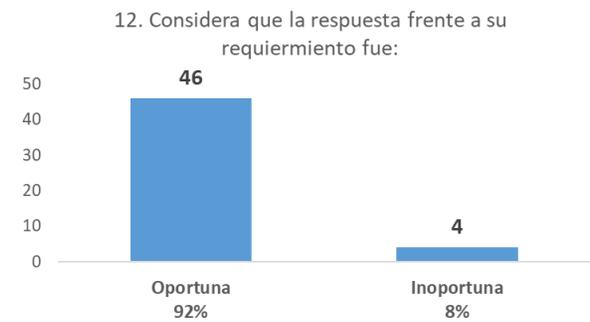
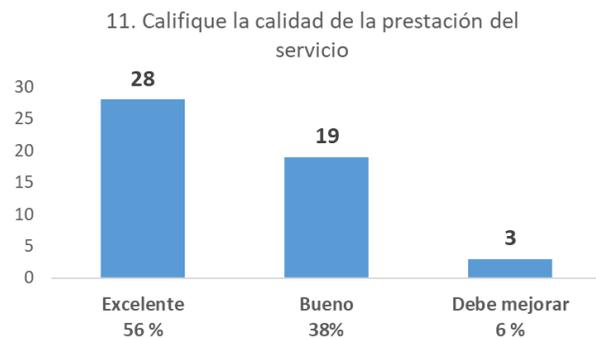
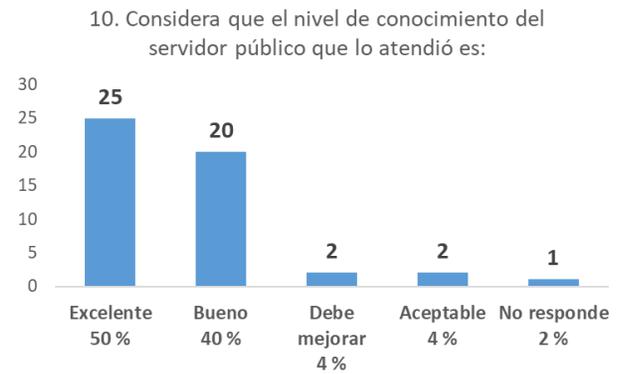
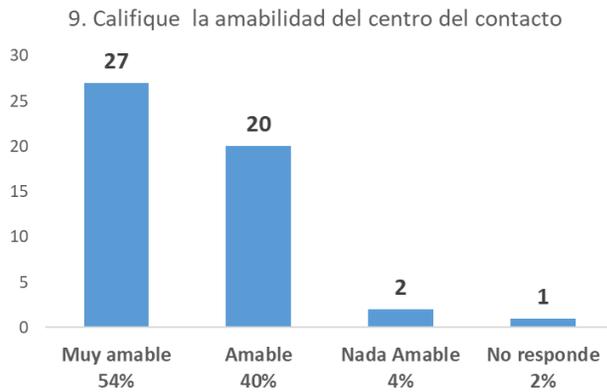
En la pregunta 6 se indagó lo siguiente: ¿Qué sugerencias plantearía usted, para mejorar la calidad del servicio?

Se recibieron los siguientes comentarios:

- *Que las solicitudes al superintendente se resolvieran con mas prontitud*
- *No tengo*
- *gracias*
- *Mejorar el servicio telefónico*
- *Mejor atención telefónica*
- *GRACIAS, OJALÁ PUDIERA HABER CELERIDAD EN EL TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES Y MEMORIALES QUE SE LE RADICAN A LAS ÁREAS DE LA SUPERINTENDENCIA, PUESTO QUE AHÍ YACE EL PROBLEMA PARA EL CIUDADANO, QUE ANTE EL SILENCIO DEBE ACUDIR A LA TUTELA PARA QUE LA OFICINA RESPECTIVA RESUELVA.*
- *El procedimiento empleado por la Superintendencia es óptimo, mil gracias.*
- *Buenos días, q. Las niñas q atienden en cobro ciático les falta un poco de información sobre los expediente y/o trámites, pero en general muy satisfecha*
- *Pensaría que el superintendente debe esmerare por atender a los usuarios, personalmente solicite tres veces una audiencia con el señor, y nunca fui atendido, siempre lo excusaron sus colaboradores, hoy pienso que es mas sencillo hablar con el presidente de la republica, que con el superintendente, el acceso a las dependencia es muy difícil, nadie atiende y quedan los usuarios a manos de los vigilantes, es una vergüenza.*
- *más abogados para dar la informacion*
- *La información sea continua y más información*
- *No tengo por el momento*
- *Soy demasiado feliz con la Super .. las charlas capacitaciones y todo es maravilloso*
- *CADA VEZ MEJORA EL SEREVICIO DE LA ENTIDAD*

2.2 Canal telefónico





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): 88 %
- Amabilidad del centro de contacto (Pregunta 9): 94 %
- Conocimiento del servidor público (Pregunta 10): 90 %
- Calidad de la prestación del servicio (Pregunta 11): 94 %

Los componentes evaluados alcanzaron una calificación sobresaliente, ya que tres de los cuatro estuvieron por encima del 90 % de aprobación. los indicadores más altos para este canal fueron la amabilidad y la calidad de la prestación del servicio, que obtuvieron un 94 % 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 88 %.

Adicionalmente, en la pregunta 12 se evaluó la oportunidad de la respuesta al requerimiento, alcanzando un 92 %.

En la pregunta No. 13 se indagó lo siguiente:

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

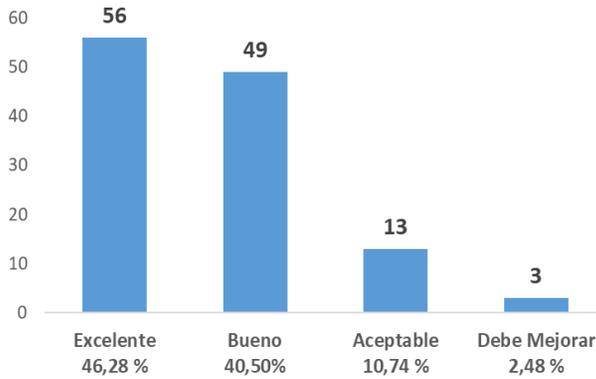
Las observaciones fueron las siguientes:

- *No tengo sugerencias*
- *Como mas rapidez para atender las llamadas*
- *Excelente servicio!*
- *Dar respuesta efectiva a los casos y solicitudes. No se recibió respuesta de nuestro requerimiento.*
- *Todo me pareció bien.*
- *No tenemos sugerencias por el momento.*
- *Felicitaciones*
- *Canales mas prácticos en las dependencias*
- *Cordial saludo: Creo que se deben implementar estrategias para que la atención en la línea por ejemplo de Apoyo Judicial sea mas agil y eficiente, quizás clasificando los temas por los cuales llaman a la Supersociedades los liquidadores.*
- *Realizamos varios intentos de comunicarnos pero no fue posible quedamos en espera y nunca se nos atendio.*
- *No tengo comentarios.*
- *Lo único es el tiempo de espera en las llamadas, pero se entiende que son picos altos de requerimientos.*
- *mas claridad en las extensiones telefonicas a las cuales comunicarnos*
- *Mas capacitaciones para los contribuyentes.*
- *Chat interactivo mas agil*
- *No reponden las llamadas, desde el día lunes me trato de comunicar con la entidad y solo me responde la operadora que en un momento sera atendido, y asi a ocurrido durante 4 días. Desmejoro mucho el servicio para la presentacuion de los informes empresariales, adicional por el correo la unica respuesta es debe actualizar su version de STR cuando ya se ha descaragado durante 4 veces en una misma semana. Que servicio tan pesimo para esta obligacion.*
- *abrir una sucursal en cada ciudad*
- *Muy buena*
- *La atención es buena y ágil*
- *Más líneas de atención y mayopr velocidad en la atención del servicio y la respuesta.*
- *Mejor tiempo de respuesta...*
- *Ampliación del horario de servicio para la temporada de presentación de reportes a la Superintendencia.*
- *Me pareció excelente continuar asi*
- *Muy bien en el servicio*
- *Mejora en el tiempo de espera*
- **LA ATENCIÓN FUE EXCELENTE, MIL GRACIAS**

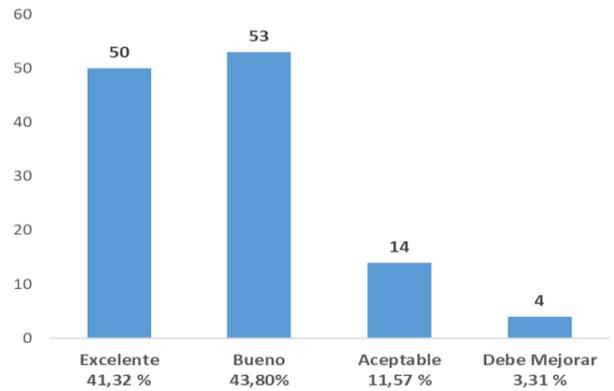
- *El Servicio es excelente no solo por vía telefónica, sino virtual.*
- *Consideramos dentro de lo esperado es un buen servicio. Muchas gracias.*
- *continuar trabajando en las mejoras cada día.*
- **BIEN EN EL MOMENTO**
- *tener línea celular asistencia*

2.3. Canal Virtual

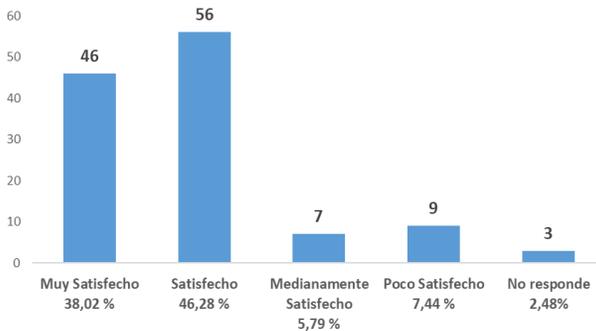
14. Califique la información que se encuentra en nuestro portal virtual (página web, chat , correo electrónico, foros, redes sociales)



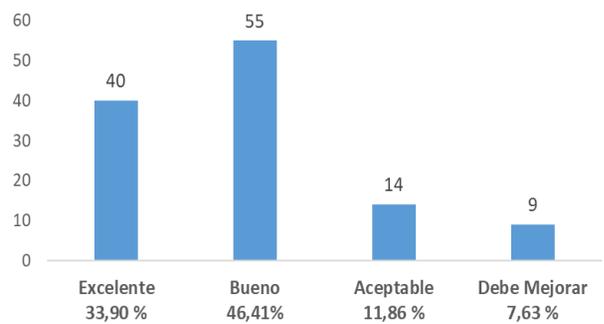
15. Que tan clara y accesible es la información de nuestros servicios virtuales (Baranda Virtual, Sistema de Información y Riesgo Empresarial SIREM, Consulta de Sociedades)



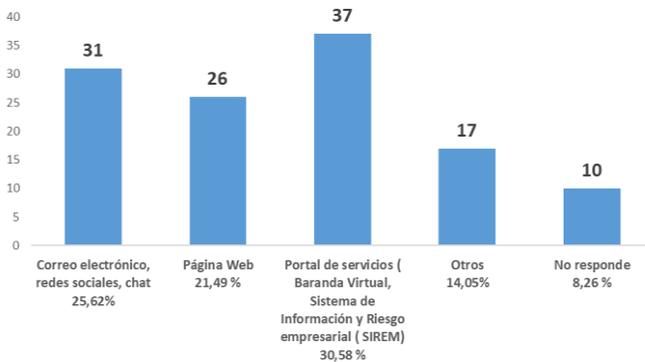
16. ¿ Qué tan satisfecho se encuentra usted con las respuestas dadas por nuestro personal del Chat ?



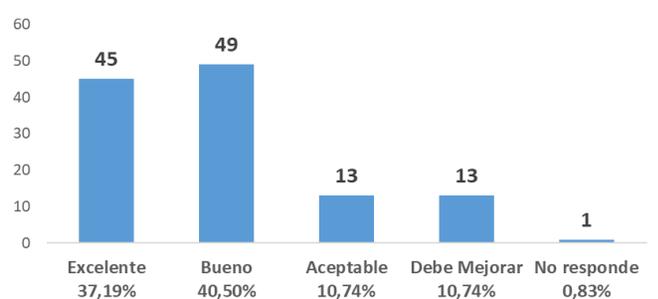
17. Califique el tiempo de atención del personal del chat



18. Cree usted que debemos mejorar la calidad en:



19. Califique el tiempo de respuesta al 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 80 % de aprobación. A continuación, se presenta la evaluación para cada uno de los aspectos indagados:

- Calificación de la información del portal web (pregunta 14): 86.78 %
- Claridad y accesibilidad de la información de servicios virtuales (pregunta 15): 85.12 %
- Satisfacción respecto a las respuestas del chat (pregunta 16): 84.30 %
- Calificación del tiempo de atención del chat (pregunta 17): 80.51 %
- Calificación del tiempo de respuesta a correos electrónicos (pregunta 19): 77.69 %

En la pregunta No. 20 se indagó lo siguiente:

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

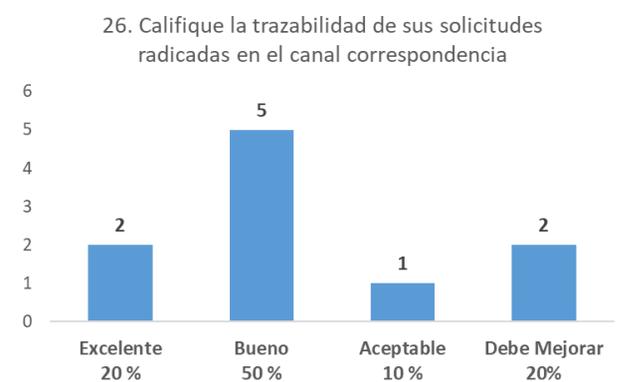
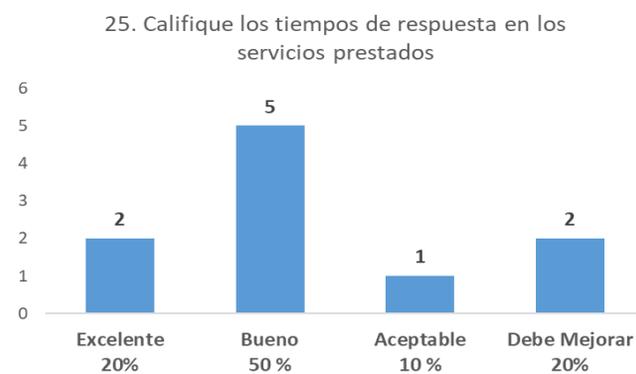
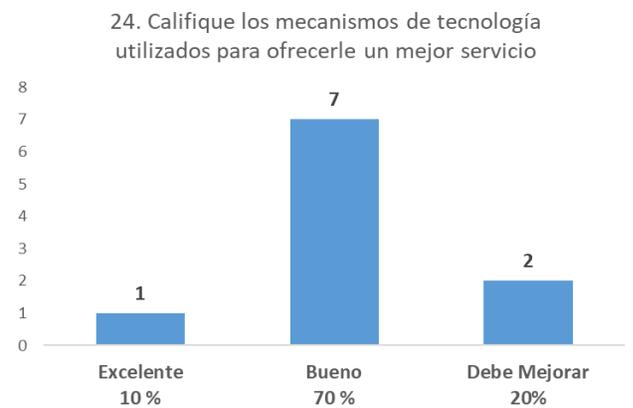
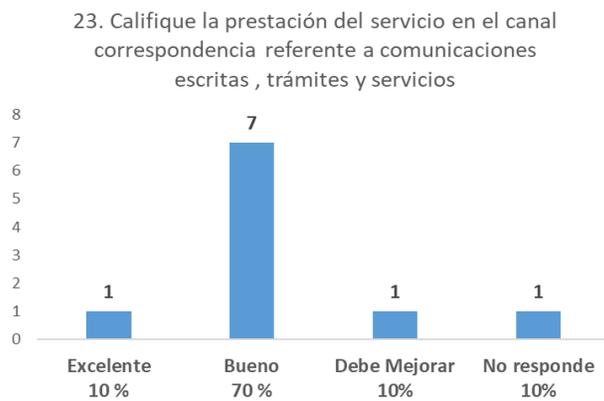
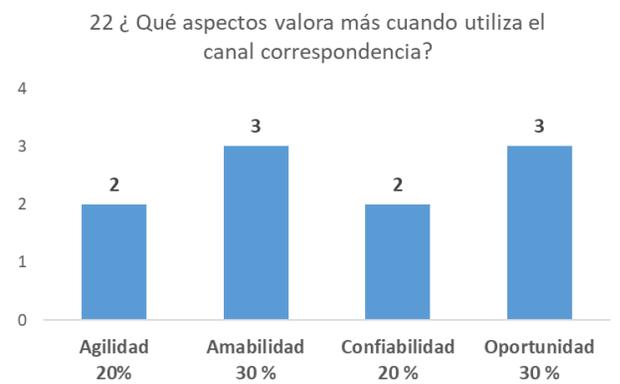
- *Buen servicio*
- *Excelente*
- *excelente servicio*
- *Ninguna*
- *no tengo sugerencias*
- *no hay sugerencias*
- *Se debería mejorar el tiempo de atención de solicitudes de información virtuales, de acuerdo al personal disponible para estas actividades. Muchas gracias*
- *El diligenciamiento del formato es amigable*
- *Menos trámites en la página*
- *no han enviado correo*
- *Socializar mas la información de sus servicios a las empresas micro y PYME*
- *Disminuir el tiempo del tramite de 10 días, a 5 días. Gracias*
- *Que se de más orientación a las personas para que pongan en conocimiento las irregularidades que se vienen presentando con algunas empresas que son usadas para engañar y estafar a los ciudadanos que incautamente creen en la buena fe de esas personas inescrupulosas. Que no les de miedo informar para que se pueda solucionar muchas situaciones.*
- *Mas rapido el tramite*
- *Más publicidad y pedagogía sobre las funciones y competencias de la superintendencia p que la gente recurra a su orientación antes de caer en manos de los delincuentes.*
- *LA COMUNICACIÓN EN CALI, NO ESTÁN RAPIDA COMO LA DE BOGOTA.*
- *Disponer de mas información de la información a presentar y en menor tiempo sin que esta este ultima hora.*

- *En ocasiones no es facil comprender las rutas e información y se requiere de los contadores o aobagados.*
- *Por ahora nada*
- *Ninguna, el servicio fue muy bueno.*
- *Mejorar el soporte de la pagina web para que no presente demoras y caidss*
- *Que los trámites sean más ágiles.*
- *Mejorar en los tiempos de espera para los trámites, y claridad de la información que suministran*
- *N/A*
- *Deberían dar respuesta a los correos electrónicos enviados.*
- *Es muy lento el proceso de reorganizacion, Se proteje a las empresas y se deja de lado a los afectados.*
- *No se tomo servicio por chat , solo navegacion en el portal*
- *El servicio tanto telefónico como por correo electrónico es supremamente importante para todos los usuarios de la súper intendencia. Y considero que los mismos cumplen satisfactoriamente con todos los usuarios*
- *Por ahora ninguna*
- *En vencimientos mas practica la pagina*
- *el servicio es excelente*
- *Mejorar la pagina Web, de manera que sea mas comprensible y visualmente mas dinámica.*
- *En términos generales está muy bien.*
- *La página debería ser mas intuitiva*
- *el servicio es bueno pero puede mejorar*
- *Los servicios de la plataforma a veces no son muy amigables y los tiempos de atencion para recuperar la contraseña deberia ser hasta las 10 pm*
- *no tengo sugerencia el servicio y la respuesta es muy bueno.*
- *Todo me parece perfecto.*
- **MAS ASESORIAS A LAS EMPRESAS**
- *Realmente cada vez que he accedido a la pagina y solicitado soporte ha sido muy bueno*
- *Muchas respuestas parece no ser muy puntuales cuando se hacen virtuales*
- *la solicitud de certificaciones muchas veces no tiene respuesta y en representacion de la empres para la que trabajo cabe anotar que al solicitar muchas certificaciones, el portal arroja despues de determinada cantidad, que la Sociedad consultada no existe, es absurdo.*
- **cOMO QUE LOS VIDEOS SEAN UN POCO MAS LEGIBLES SON MUY PEQUEÑOS**
- *Aumentar los funcionarios*
- **GENERAR CHARLAS DE INTERES PARA LAS EMPRESAS**
- *El software presenta a veces fallas*
- *Radicación de los correos electrónicos*
- *el servicio telefónico debe mejorar , no contestan*
- *No tengo ninguna sugerencia, el portal es muy amigable*
- *Actualizar la inforación que aparece en la Baranda Virtual que debe coincidir con la del SAIR*
- *Las respuestas a las consultas realizadas son muy generales y solo le invitan a que lea la normatividad*
- *A veces la baranda virtual es un poco lenta, pero por lo demás, todo muy bien.*
- *Respuestas más rapidas*

- *Compromiso por los trabajadores de la super.*
- **SERIA MEJORAR EL PORTAL**
- *En los tramites que hemos realizado los tiempos de respuesta han sido buenos*
- *En los comienzos de año mejor orientación, para obtener las licencias nuevas de software WXRL express, y mejor orientación sobre como instalar java nuevo, o si se debe mantener el que ya está*
- *Excelente colaboración, mil gracias por la ayuda.*
- *Mejorar los formatos de presentacion virtual*
- *Cuabndo se envia una co nsulta o apoyo no se da el esperadopor el contribuyente*
- **MUY BIEN**
- *que puedan contar con mas personal para atención en épocas de presentación de información.*
- *He tenido la oportunidad de que me atiendan de forma oportuna, clara y me ha generado gran satisfacción en la atención por parte de la super*
- *Mas celeridad en el momento de la atención telefónica al usuario*
- *Por el momento esta aceptable*
- **MUY BIEN TODO**
- *es excelente su atención sigan asi*
- *mejor asistencia*
- *rapidez*
- *mayor extensión en el horario de atención*
- **DEBE MEJORAR EL TIEMPO DE RESPUESTA**
- *No olvidar a los usuarios de este portal, ya que yioo por lo menos accidentalmente me toca usar este medio y me siento olvidao.*
- *Muy bien todo, facil de utilizar.*
- *Estoy solicitando reclamación desde el mes de julio de tiquetes comprados a ultra air y no he recibido por mi correo electronico ninguna respuesta de las reclamaciones hechas.*
- **LA ATENCION VIRTUAL FUE EXCELENTE. GRACIAS**
- **NO EXISTE APARENTEMENTE UN ITEM PLENAMENTE DEFINIDO PARA REMITIR LAS PETICIONES DE LA CLASE DE LA QUE EL SUSCRITO ENVIO. (SOLICITUD DE PRESCRIPCION DE ACCION DE COBRO COACTIVO) POR LO QUE CONSIDERO DEBERIA DE APARECER LA OPCION PARTICULAR DE ESTA PETICION**
- *Todo muy bien. Gracias*
- *Muy bien todo, gracias*
- *En realidad los canales virtuales no brindan una solucion optima a los requerimientos de las sociedades, es una entidad que se volvio como todas las entidades del estado, siempre nos debemos acoger a los 15 dias habiles que es cuando nos responden al registrar una PQRS, y si se va de manera presencial solo lo unico que funciona es la recepcion de los documentos, los procesos concursales de liquidacion a nivel regional son muy lentos y paquidermicos y los auxiliares de la justicia que nombran estan desactualizados desde el año 2016 se inicio el proceso del RUB hay liquidadores que no conocen del tema y no suministran la informacion a las ESPJ (Consortios y Uniones Temporales), en realidad veo con mucha preocupacion ante las nuevas normatividades de la DIAN la oportunidad de respuesta por parte de la Siperintendencia de sociedades*
- *Hasta el momento todo ha sido satisfactorio*

- que los agentes dominen los tema sy no que redireccionen no hubo solucion
- Un chat mas personalizado
- No tenemos sugerencias por ahora. Gracias...
- en general el servicio es muy bueno
- Informacion mas clara de utilizacion Baranda Virtual

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 80 % lo hace esporádicamente, el 20 % de los que respondieron la encuesta no hace uso de este canal.

En la pregunta 22 se concluye que, los aspectos que más valoran los encuestados al momento de evaluar el canal correspondencia, son la amabilidad y oportunidad con una valoración del 30 % y confiabilidad y agilidad, presentaron una valoración del 20 % respectivamente.

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

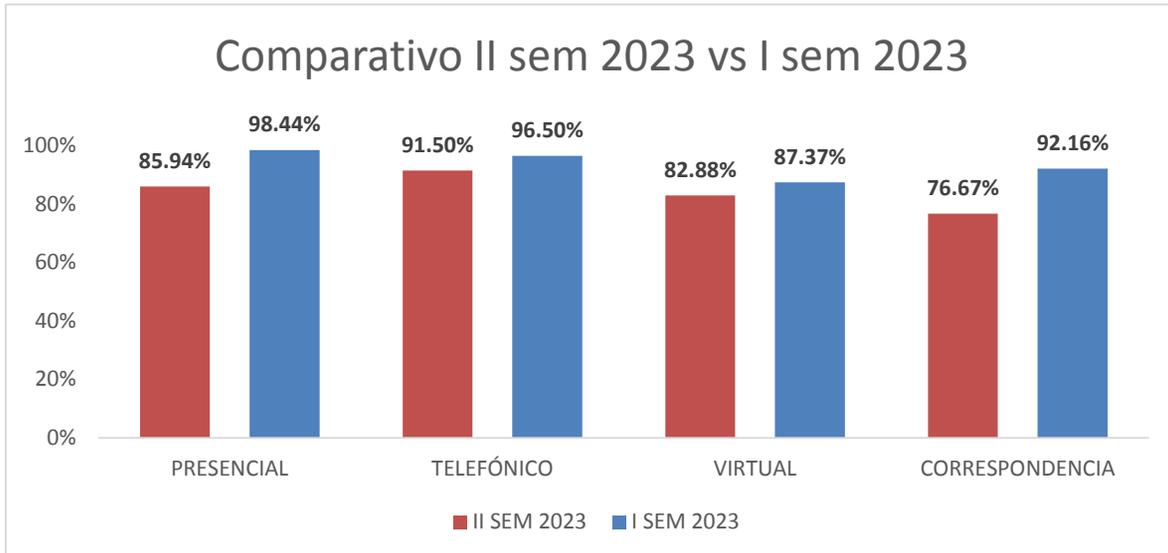
- Calificación del servicio a través de comunicaciones escritas (pregunta 23): 80 %
- Mecanismos de tecnología (pregunta 24): 80 %
- Tiempos de respuesta (pregunta 25): 70 %
- Calificación de la trazabilidad de solicitudes (pregunta 26): 70 %

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

- *Más ágil !!*
- *No tengo*
- *Que las respuestas a los requerimientos fueran mas agiles o se tenga información sobre el estado de la solicitud sin tener que llamar,*
- *El medio de radicación me pareció bueno no tendría sugerencias de mejoramiento.*
- *Los tiempos de respuesta vía telefónica es de 1:30 minutos ese tiempo es exagerado, cancelan audiencia y no se le informa al usuario, los jueces que llevan las audiencias son permisivos con los demandados, y les otorgan plazo dentro de s mismas audiencia para dar respuesta a lo que objetan la parte actora, audiencias de 6 horas y programan una nueva para tratar el mismo tema, eso es una falta de respeto con los demandantes, y con el usuario en las respuestas que desean por medio telefónico, y del chat no hablar, no sirve ese medio, nunca hay un asesor disponible.*
- *La entidad debe tener empleados más responsables y comprometidos en las labores y tareas a ellos encomendadas*
- *seguir con la actual actitud a la sencillez*

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 segundo semestre de 2023 y el primer semestre de 2023, tal como se muestra en la siguiente gráfica:



Durante el segundo semestre de 2023 se presentó una disminución en el índice de satisfacción de los ciudadanos, en todos los canales en comparación con el primer semestre de 2023, los resultados de la encuesta del segundo semestre de 2023, no son concluyentes, toda vez, que no hubo una participación de iguales proporciones que el primer semestre de 2023.

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

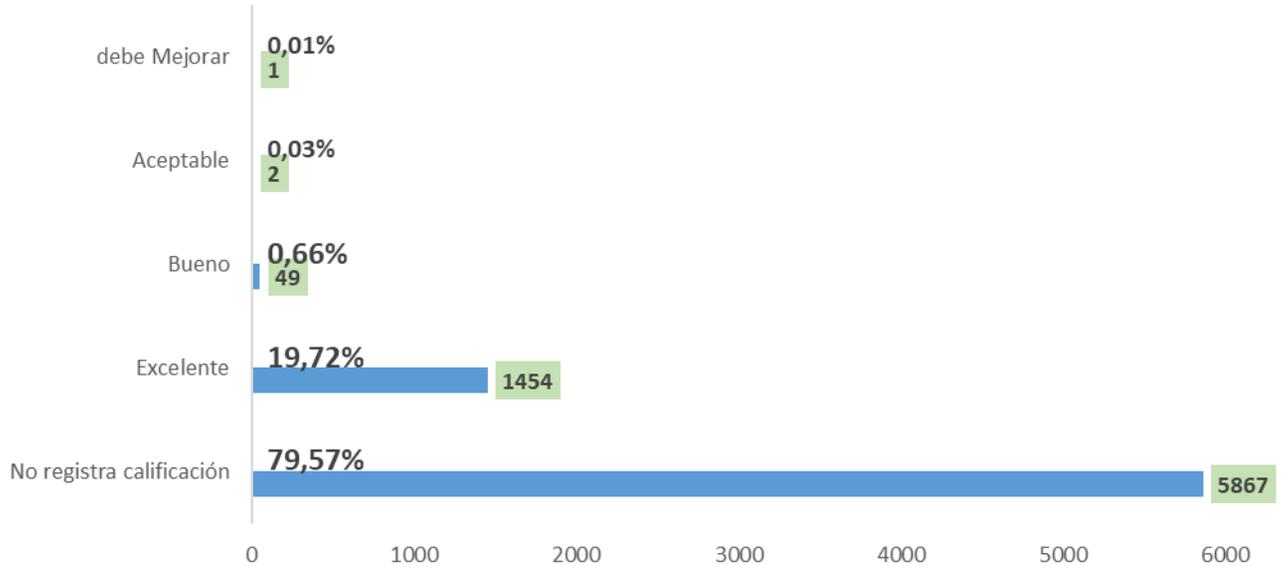
4. EVALUACIÓN DEL CANAL PRESENCIAL A TRAVÉS DE CALIFICADORES DE SERVICIO

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 segundo semestre de 2023, se generaron un total de 7.373 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 primer semestre de 2023.

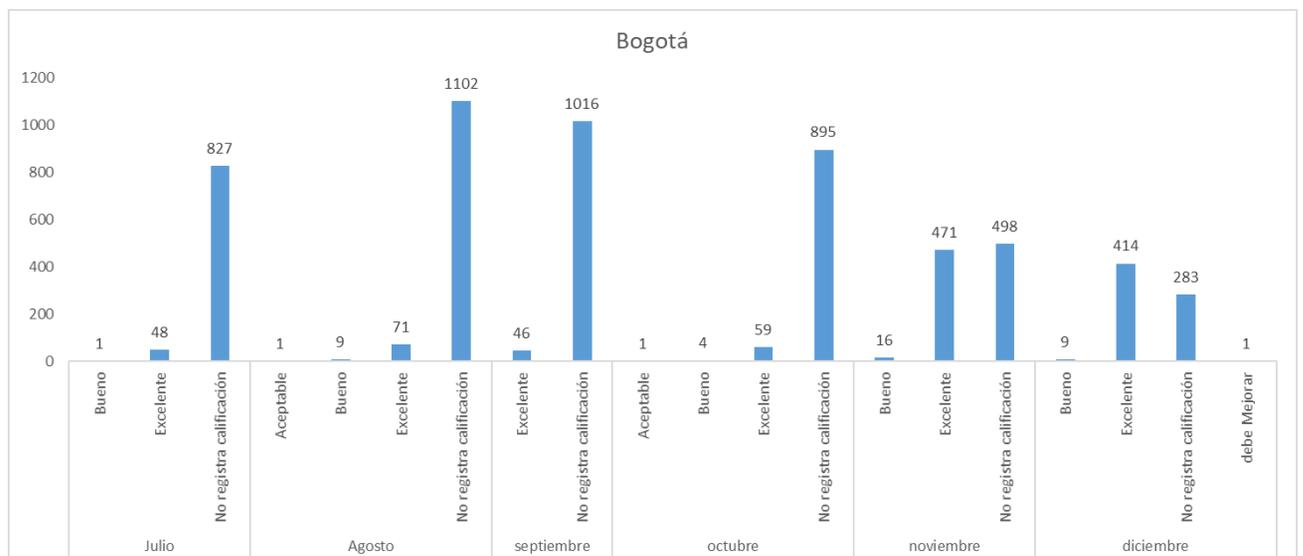
Presentando los siguientes resultados:

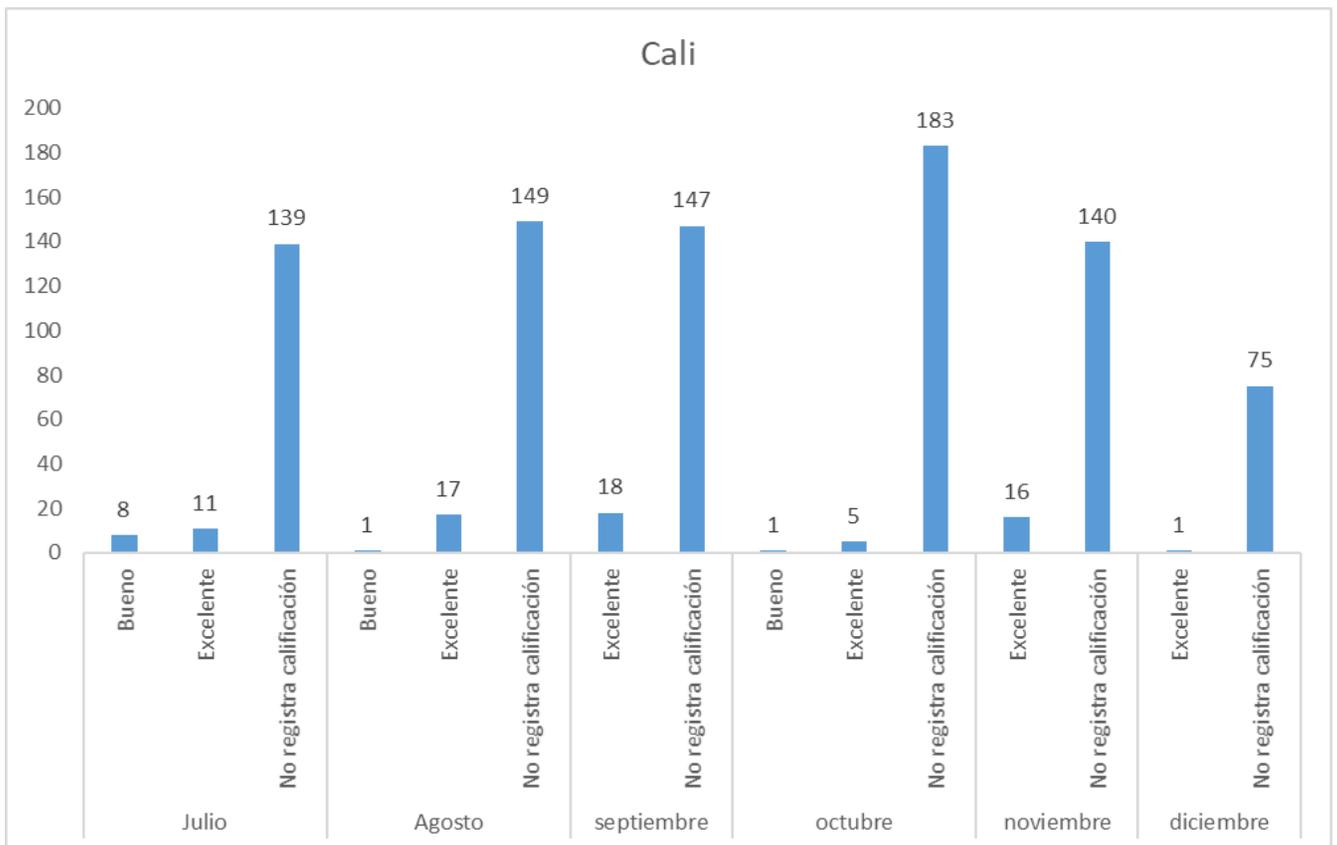
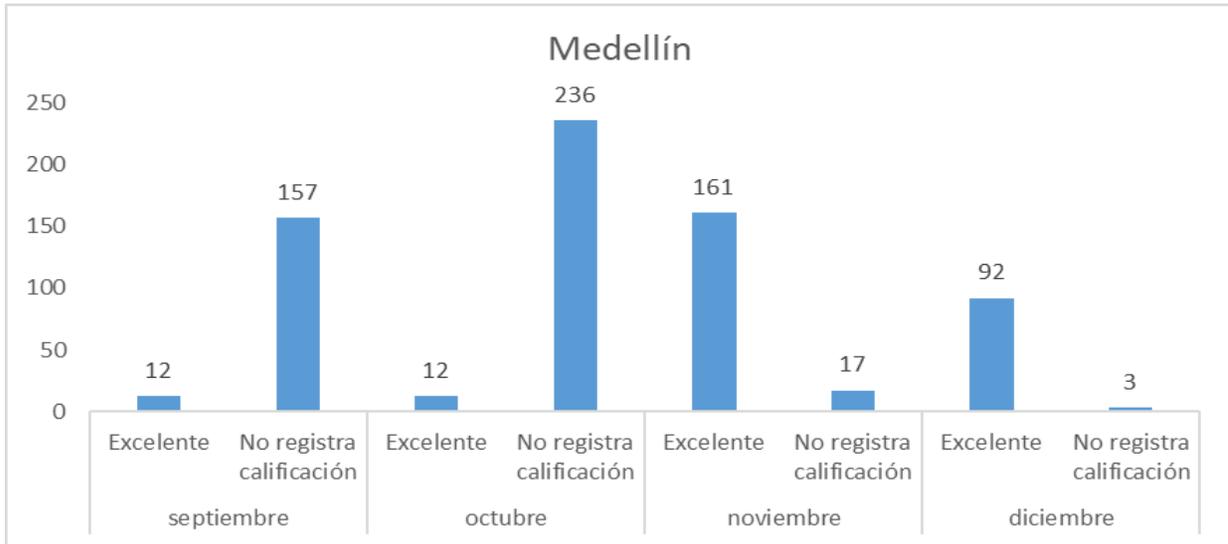
Evaluación atenciones presenciales



En el segundo semestre de 2023, continuó predominando la no calificación de la atención presencial ya que de los 7.373 usuarios registrados en el sistema digiturno para la atención presencial 5.867 no registran calificación de la atención recibida, lo cual representa el 79.57 %, lo anterior, obedece a intermitencias presentadas en el aplicativo y fallas en los equipos de calificación, las cuales fueron reportadas oportunamente al área encargada y se realizó la actualización del sistema y cambio de los equipos que presentaban fallas, por otro lado, los usuarios restantes calificaron el servicio recibido así: excelente 19.72 %, bueno 0.66 %, aceptable el 0.03 % y debe mejorar 0.01 % respectivamente.

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



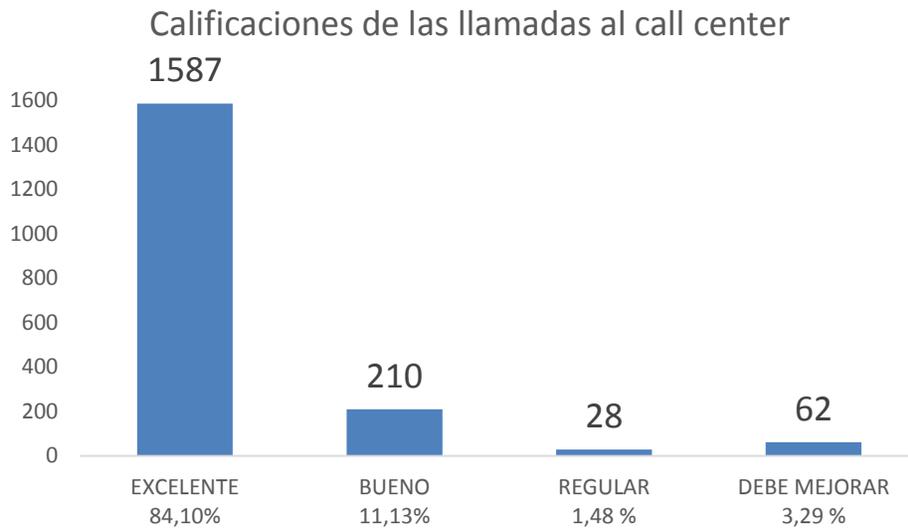


El proveedor del servicio realizó los ajustes correspondientes, tanto en el sistema como en los equipos que requerían actualización, con el objetivo de corregir las causas que inciden en la captura de la información en la calificación de los usuarios del canal presencial.

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

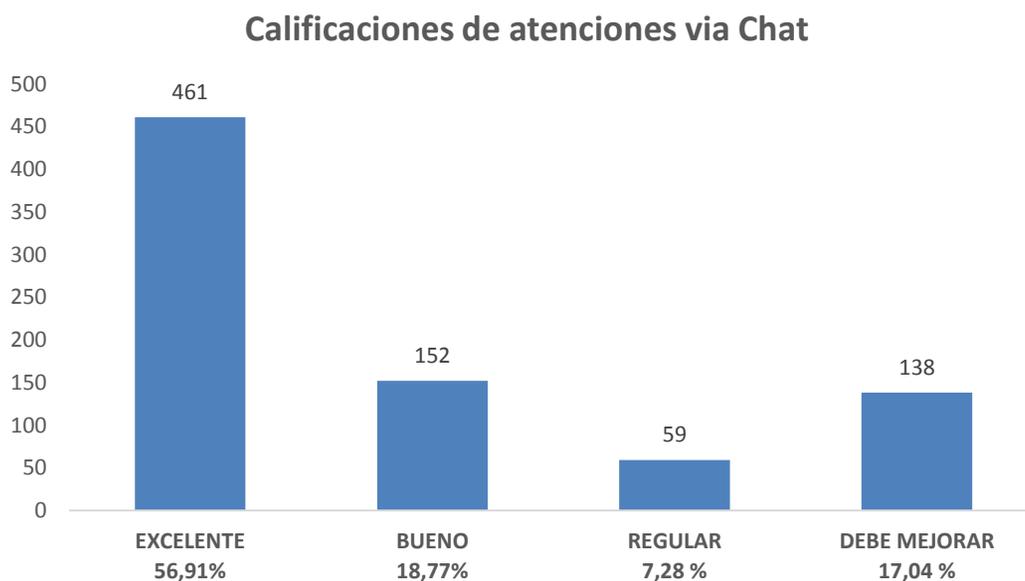
Otra herramienta que utiliza la Superintendencia de Sociedades para medir la calidad del servicio prestado por los agentes del Call Center de la entidad, es una encuesta que está disponible en el conmutador, a través de la cual los usuarios

tienen la posibilidad evaluar el servicio recibido, se obtuvieron un total de 1.887 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 84.10 % que calificó el servicio como excelente y un 11.13 % 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 segundo semestre de 2023 un total de 810 atenciones que generaron las siguientes calificaciones:



En la anterior grafica se puede evidenciar que el 56.91 % calificaron la atención como excelente demostrando un aceptable 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 17.04 % de los usuarios que utilizaron el canal chat.

6. ACCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO

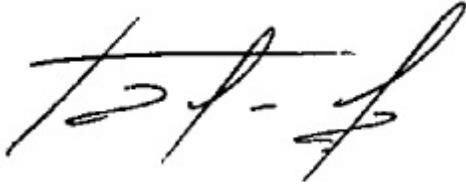
- ✓ Con apoyo del supervisor del centro de contacto se continua con el seguimiento a las atenciones que presentan calificación baja, con el fin, de identificar las oportunidades de mejora pertinentes en la prestación del servicio.
- ✓ Se han implementado mejoras en la herramienta que soporta la operación del centro de contacto, tales como:
 - Configurar evaluaciones de Calidad
 - Implementación Campañas sin Agente - por medio de la funcionalidad agentless.
 - Capacitación reportes módulo calidad.
 - Se implementó con un módulo de speech and text analytics que permita entender frases y palabras claves dentro de la interacción con el usuario, así como la medición de su actitud y una calificación asociada a la evidencia de un sentimiento positivo o negativo en las interacciones de voz o digitales.
 - Implementación Cobrowsing
 - Uso de Scripts con información del ciudadano para personalizar la gestión.
- ✓ 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 continua 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 segundo semestre de 2023 en términos generales, los canales de atención obtuvieron un aceptable nivel de calificación por parte de los encuestados. Para el periodo evaluado el canal telefónico fue el de mayor aprobación, con un 91.50 % de satisfacción, seguido del canal presencial que obtuvo un 85.79 % de aprobación y el canal correspondencia el más bajo con una calificación de 76.67 %.

- ✓ 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: