



Al contestar cite el No. 2024-01-032470

Tipo: Salida Fecha: 25/01/2024 05:56:37 PM
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
Sociedad: 899999086 - ERROR DE DILIGENCIA Exp. 0
Remitente: 548 - GRUPO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO
Destino: 541 - ARCHIVO
Folios: 9 Anexos: NO
Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-000056

INFORME ENCUESTA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA RESPUESTA A LAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

INTRODUCCIÓN

Con el propósito de conocer la percepción de los ciudadanos respecto a las respuestas recibidas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas ante la Superintendencia de Sociedades, el Grupo de Relación Estado - Ciudadano desarrolló la encuesta de evaluación de satisfacción del ciudadano frente a la respuesta a las PQRS

Esta encuesta está dispuesta de forma permanente en el portal web institucional, de fácil acceso a todos los grupos de interés de la entidad. Para el presente informe se tomaron las respuestas enviadas por los usuarios desde el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2023.

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

El periodo evaluado tiene como novedad, la imposibilidad de enviar correos masivos debido a la falla en la herramienta tecnológica mediante la cual se realiza dicha actividad, de acuerdo a lo reportado por la mesa de ayuda de la entidad.



miércoles 10/01/2024 2:16 PM
soporte
RE: SOLICITUD ENVIO MASIVOS - INVITACIÓN A DILIGENCIAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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

Buenas tardes estimado Andres.

Desde el pasado 20 de diciembre no se ha podido realizar ningún envío masivo ya que la plataforma de envíos se actualizo y ha venido presentando inconvenientes, por finalizar periodo y año el personal encargado se disminuyo y los Ingenieros han estado realizando las adecuaciones pertinentes, se espera que para esta semana podamos retomar los envíos pendientes.

Cordialmente,

**Mesa De Ayuda**
GADP Analista Mesa de Ayuda
soporte@supersociedades.gov.co
Teléfono: (601) 2201000 Ext 3020
Av. El Dorado # 51-80 Bogotá, Colombia
www.supersociedades.gov.co

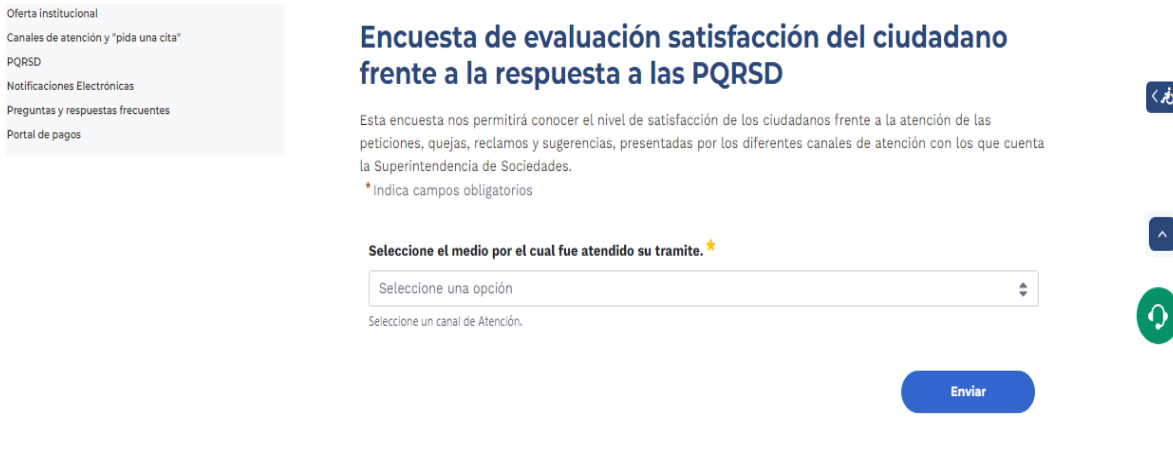
AVISO LEGAL: Este correo electrónico, incluyendo cualquier información adjunta, es emitido para la(s) persona(s) o sociedad(es) nombrada(s) y puede contener información sujeta a reserva y/o confidencialidad. Usted no deberá divulgar, difundir, copiar, socializar o usar esta información sin autorización previa del emisor o titular de la información. Si Ud. no es el destinatario nombrado, por favor borre este mensaje y notifique a su emisor.

Por lo anterior, no hubo una participación representativa por parte de los usuarios, lo cual no permite obtener datos concluyentes.

No obstante, se registró una participación de 52 usuarios que accedieron al formulario de la encuesta dispuesto en el sitio web de la entidad.

I. ENCUESTA APLICADA

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



Oferta institucional
Canales de atención y "pida una cita"
PQRSO
Notificaciones Electrónicas
Preguntas y respuestas frecuentes
Portal de pagos

Encuesta de evaluación satisfacción del ciudadano frente a la respuesta a las PQRS

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

* Indica campos obligatorios

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

Seleccione una opción

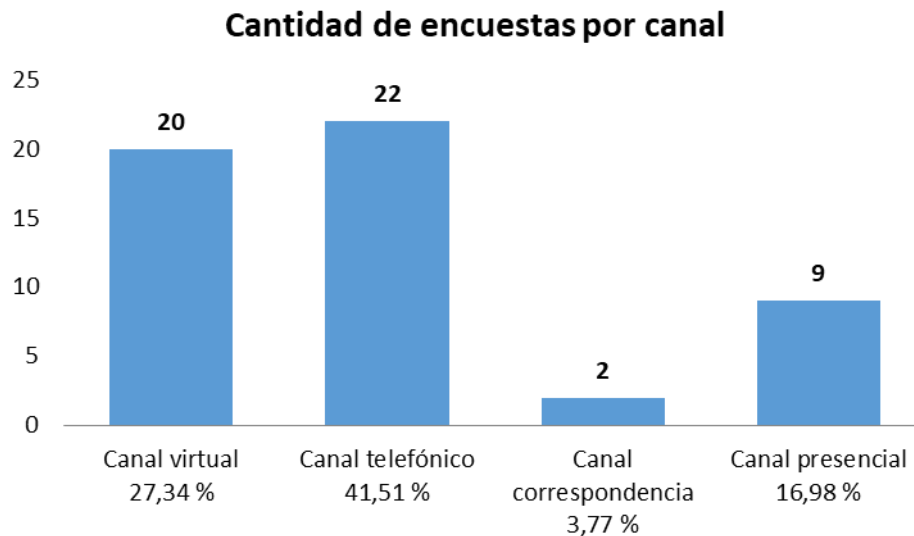
Seleccione un canal de Atención.

Enviar

II. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para el presente informe se recibieron un total de 53 respuestas a la encuesta de satisfacción de PQRS, durante el período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2023.

El número de respuestas por cada canal evaluado se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

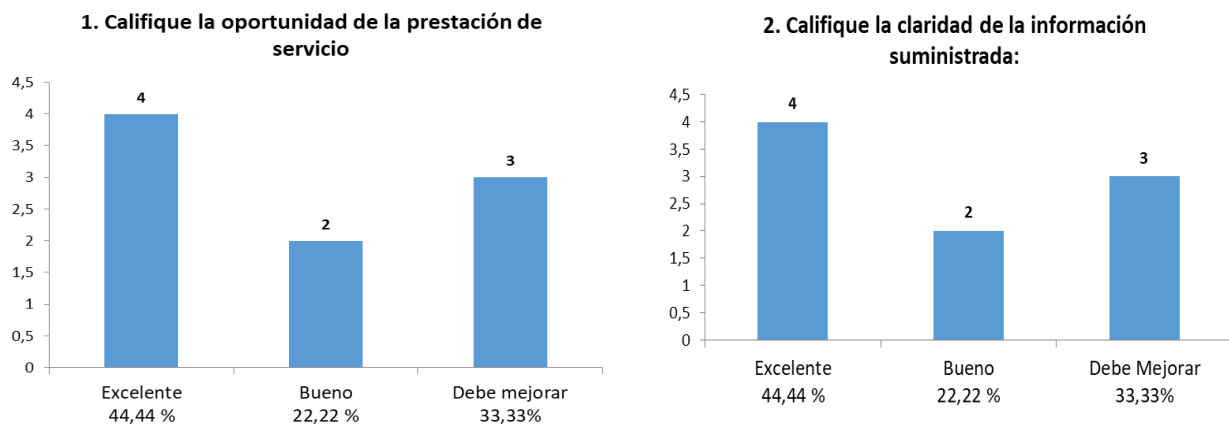


Los canales de atención que obtuvieron mayor cantidad de encuestas diligenciadas fueron el canal telefónico con un 41.51 % y el canal virtual el 38.61 % respectivamente, mientras que la menor cantidad de encuestas diligenciadas se presentó para el canal correspondencia con un 3.77 %.

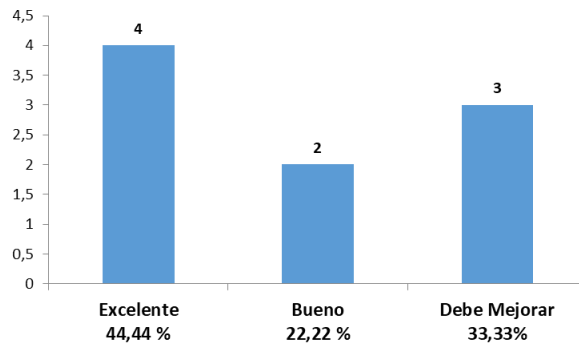
Cabe resaltar que en el periodo medido la tendencia en el uso del canal virtual continuo mayoritariamente; a diferencia del canal presencial que fue el que menos uso registró por parte de los usuarios.

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

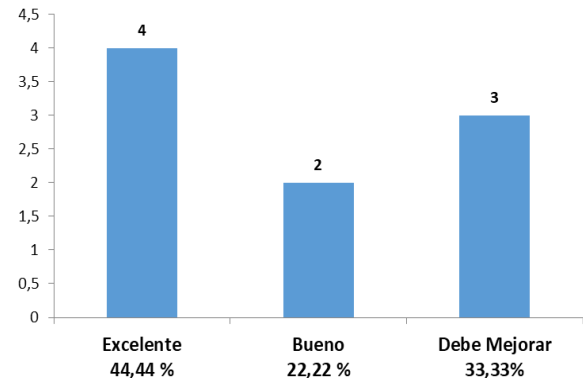
1. Canal Presencial



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



4. Considera que la respuesta a su solicitud fue:

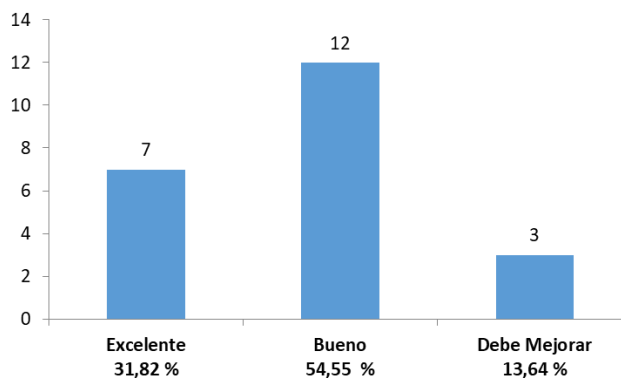


Análisis: Es necesario tener presente que, debido a la baja cantidad de encuestas registradas para el canal presencial, no es posible realizar análisis concluyentes respecto a su evaluación. La valoración de cada uno de los atributos de calidad, fue buena, ya que las respuestas entre Excelente y Bueno en las cuatro preguntas obtuvieron los siguientes resultados:

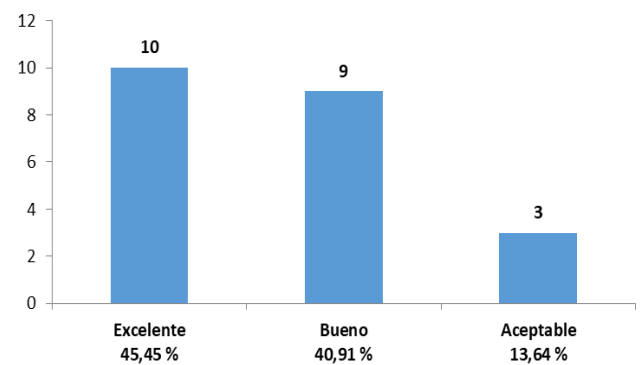
Pregunta 1 (oportunidad): 66.67 % calificación entre excelente y bueno.
 Pregunta 2 (claridad): 66.67 % calificación entre excelente y bueno.
 Pregunta 3 (conocimiento): 66.67 % calificación entre excelente y bueno.
 Pregunta 4 (calificación del servicio recibido): 66.67 % entre excelente y bueno.

2. Canal telefónico:

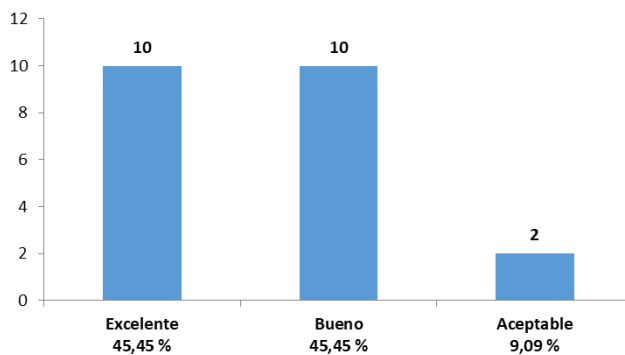
5. Califique la oportunidad de la prestación de servicio



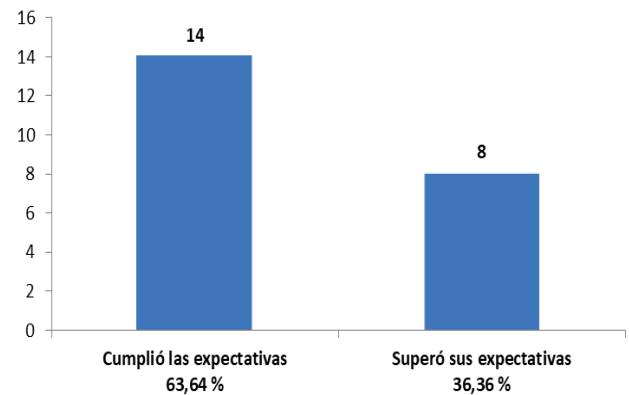
6. Califique la claridad de la información suministrada:



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



8. Considera que la respuesta a su solicitud fue:

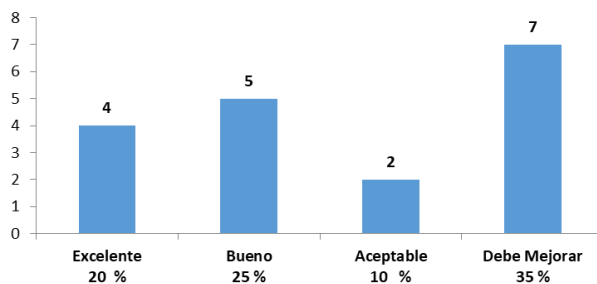


Análisis: La satisfacción de los ciudadanos en relación a las respuestas de PQRS a través del canal telefónico, obtuvo un promedio de 90.91 % para las cuatro (4) preguntas de la siguiente manera:

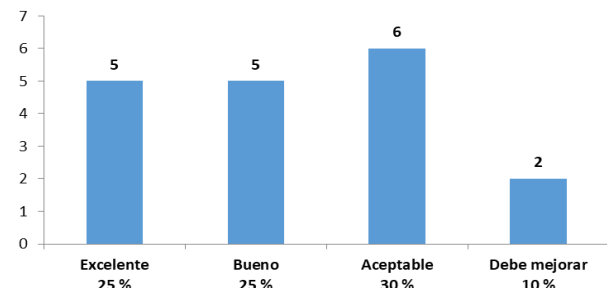
Pregunta 5 (oportunidad): 86.36 % calificación entre excelente y bueno.
 Pregunta 6 (claridad): 86.36 % calificación entre excelente y bueno.
 Pregunta 7 (conocimiento): 90.91 % calificación entre excelente y bueno.
 Pregunta 8 (cumplimiento de expectativas): 100 % cumplió las expectativas.

3. Canal virtual:

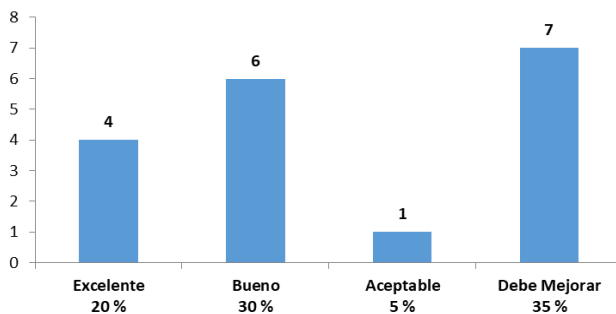
9. Califique la oportunidad de la prestación de servicio



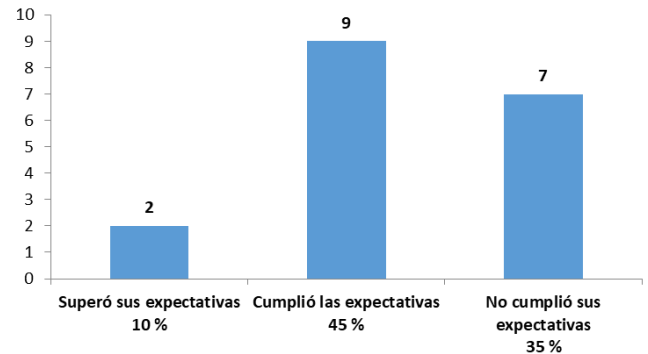
10. Califique la claridad de la información suministrada:



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



12. Considera que la respuesta a su solicitud fue:



Análisis: El nivel de satisfacción de las respuestas a PQRS a través del canal virtual presenta un índice con un promedio de calificación entre bueno y excelente del 50 %, no obstante, se debe tener presente que la baja cantidad de encuestas registradas no permite realizar análisis concluyentes, los resultados para cada una de las preguntas se muestran a continuación:

Pregunta 9 (oportunidad): 45 % calificación entre excelente y bueno.

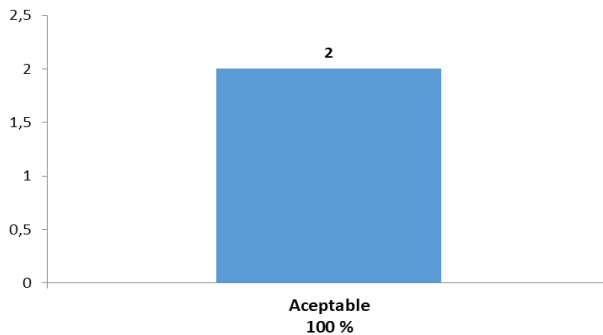
Pregunta 10 (claridad): 50 % calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 11 (conocimiento): 50 % calificación entre excelente y bueno.

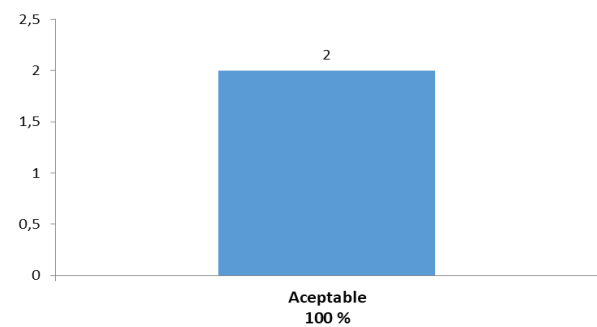
Pregunta 12 (cumplimiento de expectativas): 55 % cumplió o superó la expectativa.

4. Canal correspondencia

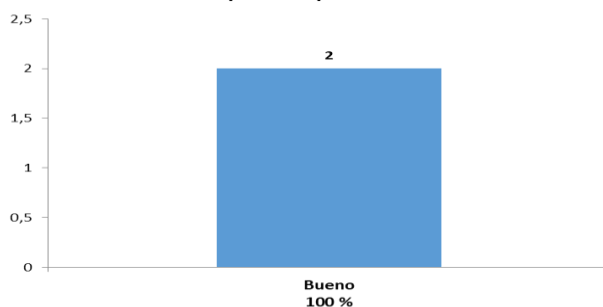
13. Califique la oportunidad de la prestación de servicio



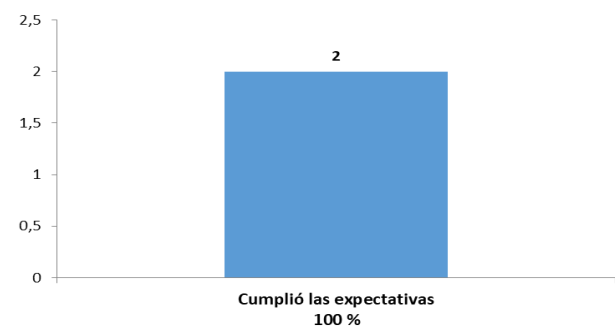
14. Califique la claridad de la información suministrada:



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



16. Considera que la respuesta a su solicitud fue:



Análisis: En relación con las respuestas que se obtuvieron para el canal correspondencia, se concluye que el promedio de los índices de satisfacción para este canal es del 50 %, al igual que el canal presencial la baja cantidad de encuestas presentadas para este canal, no permiten realizar análisis concluyentes respecto a su evaluación, no obstante, los índices de satisfacción para cada pregunta son los siguientes:

Pregunta 13 (oportunidad): 100 % calificación aceptable.

Pregunta 14 (claridad): 100 % calificación aceptable.

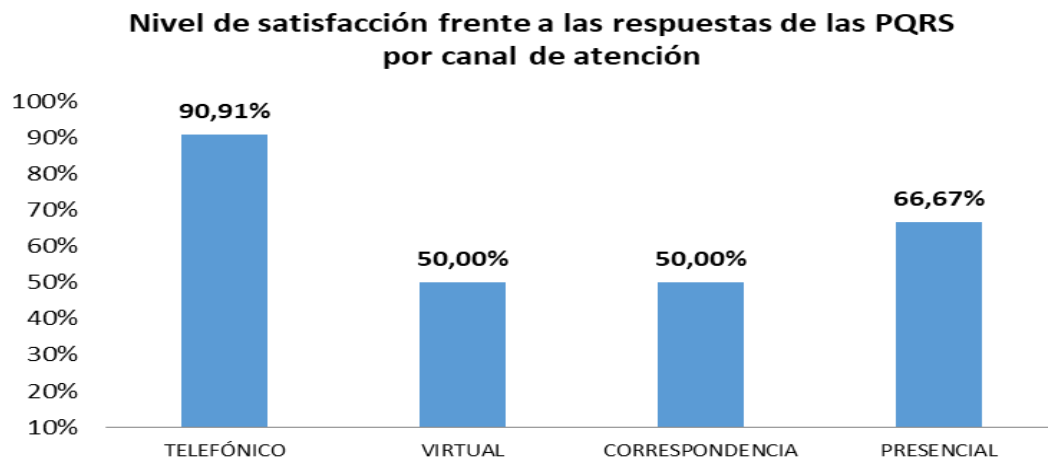
Pregunta 15 (conocimiento): 100 % calificación bueno.

Pregunta 16 (cumplimiento de expectativas): 100 % cumplió las expectativas.

5. Resultados consolidados

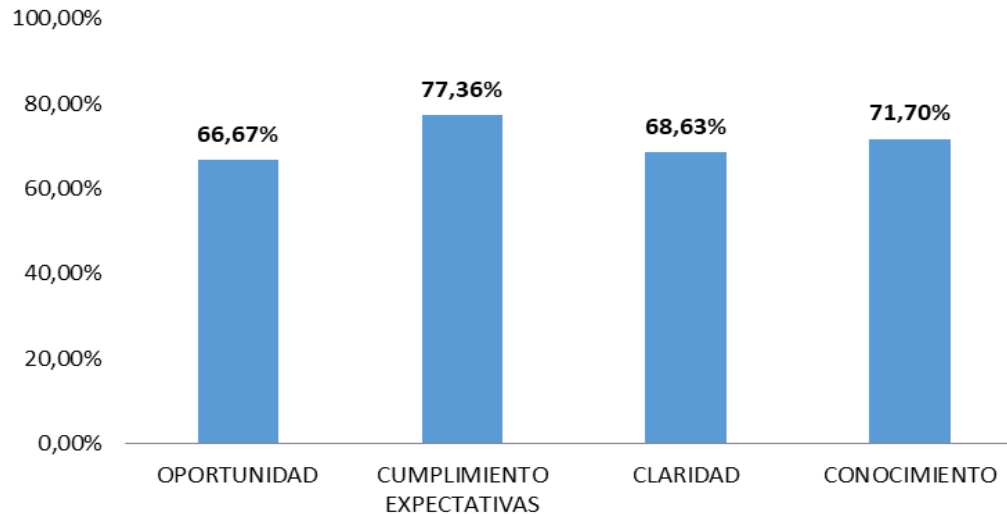
En las siguientes gráficas, se presenta el resumen general de los resultados de las 52 encuestas diligenciadas por los usuarios, en donde se hace la comparación de los índices de satisfacción por cada canal de atención y por cada uno de los atributos de calidad evaluados.

Resultados por canal de atención:



Resultados por atributos de calidad

Nivel de satisfacción por cada atributo de calidad de las respuestas a las PQRS en el segundo semestre 2023



III. CONCLUSIONES

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

- Para el periodo objeto de medición, se presentó una baja participación en la encuesta; lo cual se encuentra asociado a la imposibilidad de envío de correos masivos a los usuarios, invitándolos a participar en la encuesta.
- La baja participación en el diligenciamiento de la encuesta hace que no sea posible sacar datos concluyentes, los componentes de calidad evaluados en la encuesta presentan un nivel de calificación por parte de los ciudadanos, estando por encima del 66 % de satisfacción en todos los casos.

IV. ACCIONES DE MEJORA

- Para la vigencia 2024 se tiene previsto la implementación de nuevas funcionalidades en la herramienta que soporta la operación del centro de contacto con el objetivo de mejorar y evaluar la experiencia del usuario.
- Se continua con la estrategia del fortalecimiento del conocimiento para los agentes del centro de contacto, a través de permanentes capacitaciones y actualizaciones en los temas de competencia de la entidad, con el fin de brindar una mejor orientación y respuesta a los usuarios.
- Continuar con el monitoreo a las interacciones de los agentes del centro de contacto con el ciudadano, lo cual permite mitigar y disminuir la ocurrencia de errores, así como



retroalimentar a los agentes para mantener altos estándares de calidad en la atención y la información suministrada.

- Seguimiento y control de las radicaciones asignadas para garantizar la respuesta oportuna de las PQRS.

Cordialmente,

ALDEMAR MENDOZA CUBILLOS

Coordinador Grupo de Relación Estado - Ciudadano

TRD: