



Al contestar cite el No. 2023-01-096428

Tipo: Salida Fecha: 22/02/2023 06:58:13 PM  
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL  
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241  
Remitente: 548 - GRUPO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO  
Destino: 541 - ARCHIVO  
Folios: 10 Anexos: NO  
Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-000250

## **INFORME ENCUESTA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA RESPUESTA A LAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2022**

### **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 de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022.

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.

Para la realización del presente ejercicio de encuesta, se utilizó una base de datos de 28.514 correos electrónicos, a los que se envió la invitación a diligenciar la encuesta.



**SUPERINTENDENCIA  
DE SOCIEDADES**

## Su *opinión* cuenta

Para la Superintendencia de Sociedades es importante conocer su percepción respecto al nivel de satisfacción frente a las respuestas a las PQRS, con el fin de implementar las acciones de mejora correspondientes.

**En tal sentido, cordialmente lo invitamos a diligenciar nuestra "Encuesta Evaluación Satisfacción del Ciudadano Frente a la Respuesta a las PQRS" 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

GOBIERNO DE COLOMBIA

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

### I. ENCUESTA APLICADA

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



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

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

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

### 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 90% y un margen de error del 5,7%.

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:

$Z\alpha = 1.90$  (Constante para un nivel de confianza del 90%)

$N = 28.514$  (Tamaño de la población)

$e = 5.7\%$  (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)

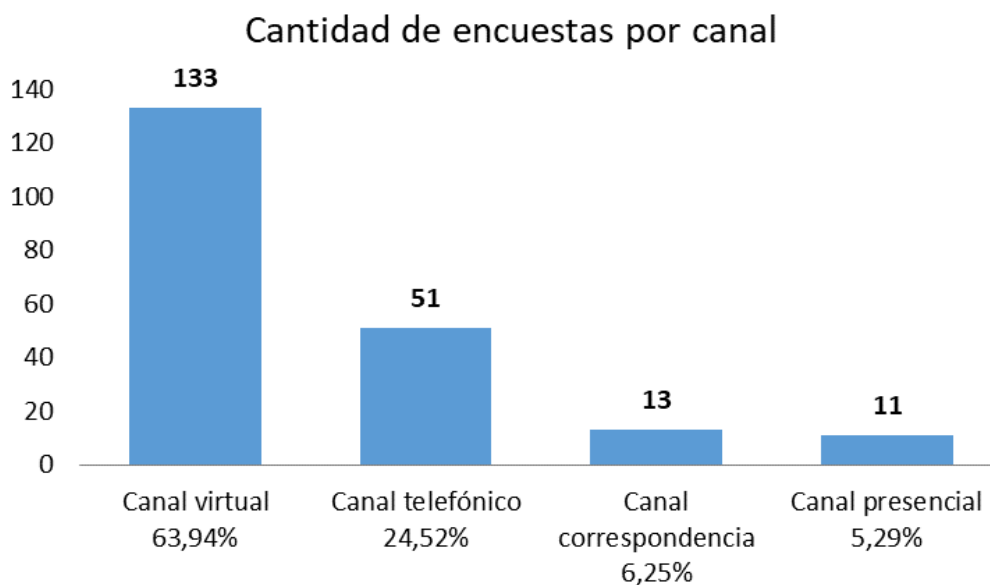
Tenemos como resultado:  
 $n = 208$  (*Tamaño de la muestra*)

En conclusión, para alcanzar un nivel de confianza del 90% con un margen de error del 5.7%, se debe tener un tamaño de muestra de 208 encuestas contestadas.

## II. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para el presente informe se recibieron un total de 208 respuestas a la encuesta de satisfacción de PQRS, durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2022 a 31 de diciembre de 2022, alcanzando el tamaño de la muestra esperado.

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



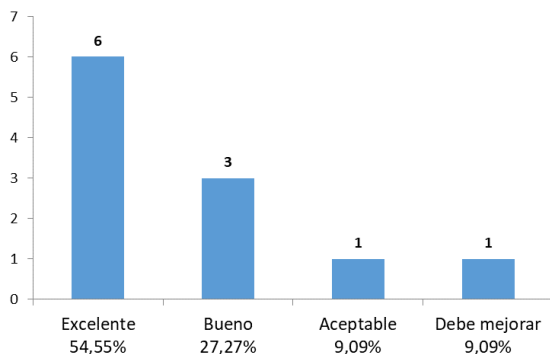
Los canales de atención que obtuvieron mayor cantidad de encuestas diligenciadas fueron el canal virtual y el canal telefónico con 63.94% y 24.52% respectivamente, mientras que la menor cantidad de encuestas diligenciadas se presentó para el canal presencial con un 5.29%.

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.

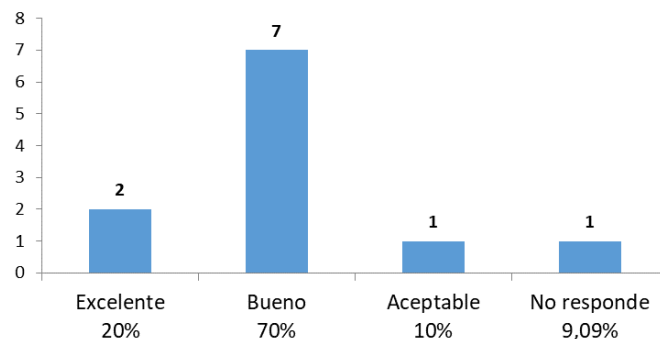
A continuación, se presentan las gráficas que resumen las respuestas dadas por los ciudadanos para cada uno de los cuatro canales.

### 1. Canal Presencial

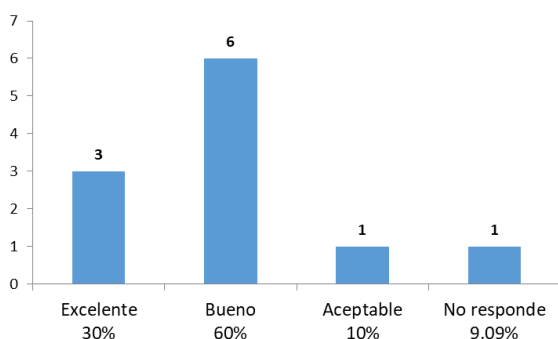
**1. Califique la oportunidad de la prestación de servicio**



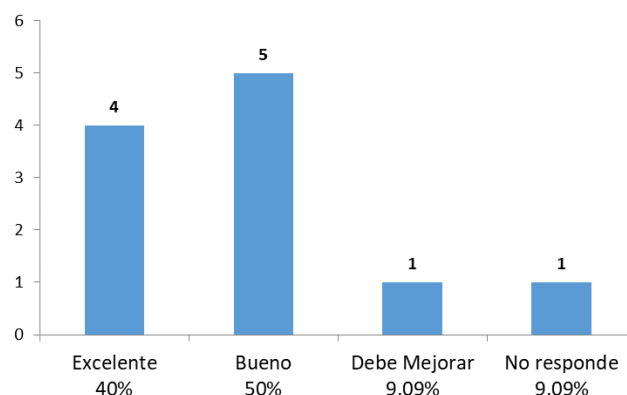
**2. Califique la claridad de la información suministrada:**



**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): 81.82% calificación entre excelente y bueno.

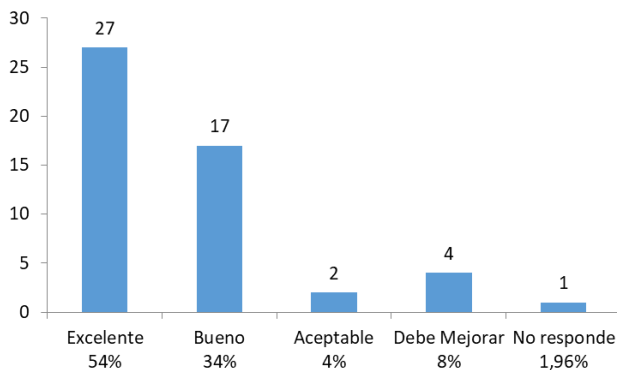
Pregunta 2 (claridad): 90% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 3 (conocimiento): 90% calificación entre excelente y bueno.

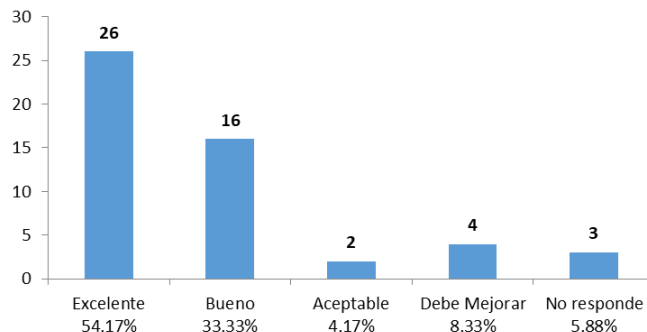
Pregunta 4 (calificación del servicio recibido): 90% entre excelente y bueno.

## 2. Canal telefónico:

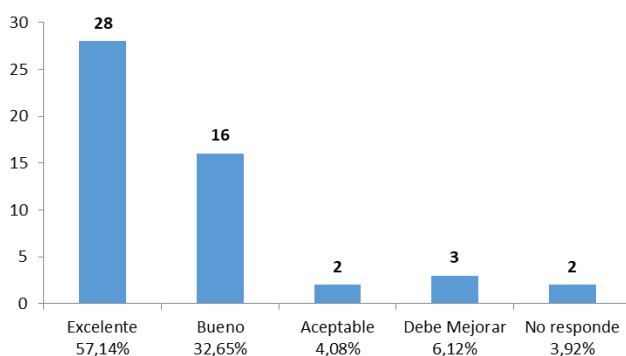
**5. Califique la oportunidad de la prestación de servicio**



**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 88,77% para las cuatro (4) preguntas de la siguiente manera:

Pregunta 5 (oportunidad): 88% calificación entre excelente y bueno.

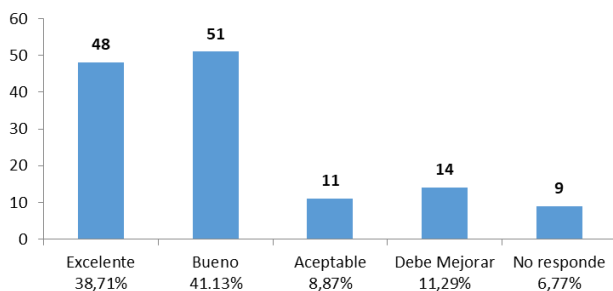
Pregunta 6 (claridad): 87,50% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 7 (conocimiento): 89,80% calificación entre excelente y bueno.

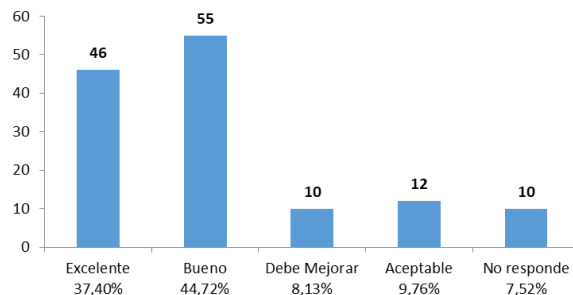
Pregunta 8 (cumplimiento de expectativas): 89,80% cumplió las expectativas.

**3. Canal virtual:**

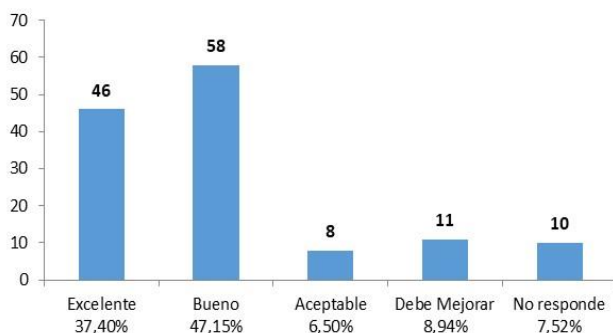
**9. Califique la oportunidad de la prestación de servicio**



**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 aceptable, teniendo en cuenta que el promedio de calificación entre bueno y excelente fue de 83,58%, tal como se muestra a continuación:

Pregunta 9 (oportunidad): 79,84% calificación entre excelente y bueno.

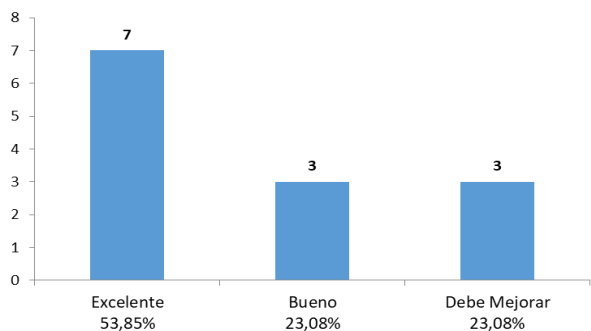
Pregunta 10 (claridad): 82,11% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 11 (conocimiento): 84,55% calificación entre excelente y bueno.

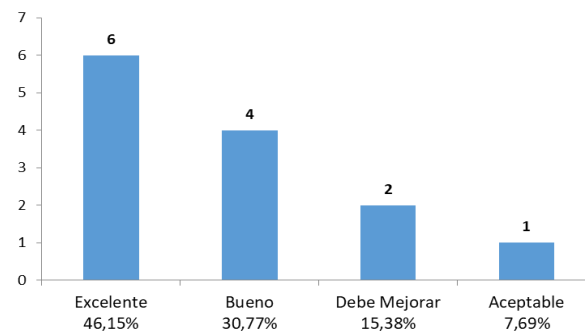
Pregunta 12 (cumplimiento de expectativas): 87,80% cumplió o superó la expectativa.

#### 4. Canal correspondencia

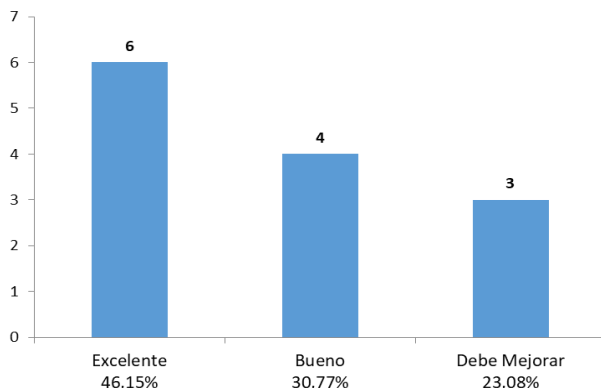
**13. Califique la oportunidad de la prestación de servicio**



**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 75%, 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): 76.92% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 14 (claridad): 76.92% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 15 (conocimiento): 76.92% calificación entre excelente y bueno.

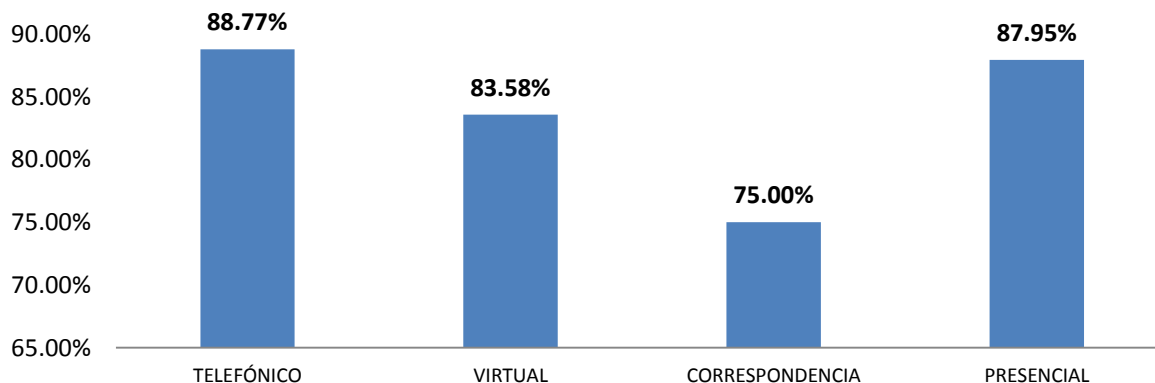
Pregunta 16 (cumplimiento de expectativas): 69.23% cumplió o superó la expectativa.

## 5. Resultados consolidados

En las siguientes gráficas, se presenta el resumen general de los resultados de las 208 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:

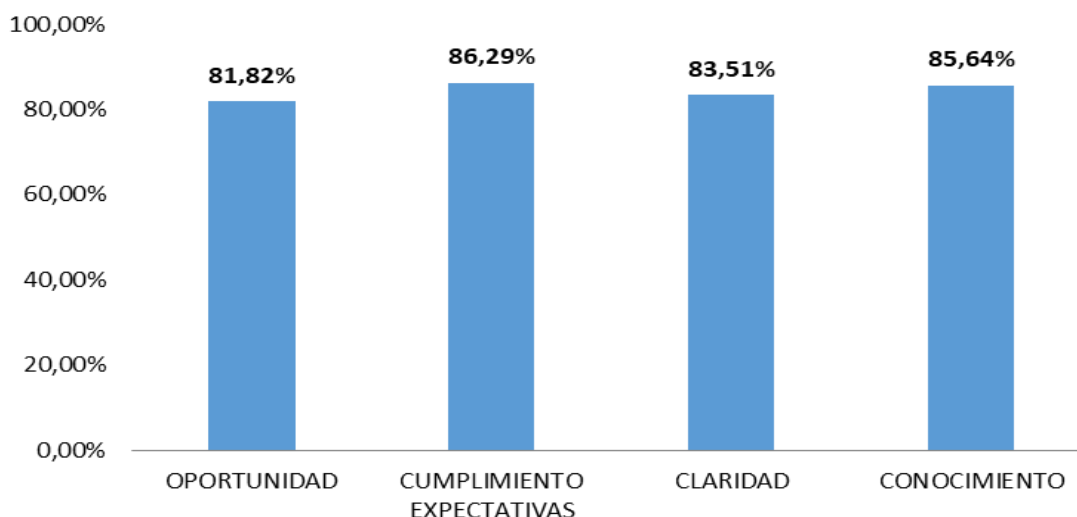
**Nivel de satisfacción frente a las respuestas de las PQRS por canal de atención**





## Resultados por atributos de calidad

### Nivel de satisfacción por cada atributo de calidad de las respuestas a las PQRS (2DO semestre 2022)



### 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, debido a que en el periodo evaluado se adelantó encuesta de percepción, satisfacción y expectativas a través de un contratista, haciéndose uso de los mismos registros de la base de datos, situación que impactó en la atención de la encuesta de PQRS.
- La baja participación en el diligenciamiento de la encuesta hace que no sea posible sacar datos concluyentes, no obstante, los componentes de calidad evaluados en la encuesta continúan manteniendo un aceptable nivel de calificación por parte de los ciudadanos, estando por encima del 81% de satisfacción en todos los casos.
- El componente del servicio que presentó el mayor índice de satisfacción en los ciudadanos fue el de *Cumplimiento de expectativas*, alcanzando un 86.29% de satisfacción, para los cuatro canales evaluados, seguido por el *conocimiento*, que alcanzó un índice de satisfacción del 85.64%, lo cual evidencia una buena gestión en la respuesta oportuna de los servidores públicos de la entidad.

### IV. ACCIONES DE MEJORA

- Los agentes del centro de contacto, permanentemente reciben capacitaciones y actualizaciones en los temas de competencia de la entidad, con el fin de brindar una mejor orientación y respuesta a los usuarios.



- Permanentemente se hace 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: