



Al contestar cite el No. 2022-01-621007

Tipo: Salida Fecha: 22/08/2022 11:30:06 AM
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 548 - GRUPO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO
Destino: 541 - ARCHIVO
Folios: 46 Anexos: NO
Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-001257

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO primer semestre de 2022

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 16 de diciembre de 2021 y el 15 de junio de 2022. 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 2022 se utilizó una base de datos de 28.517 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, en donde se incluyan los 10 grupos de interés de la entidad:

- 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.

Seleccione el medio por el cual fue atendido su tramite.	Seleccione el canal ▼ Seleccione el canal Canal Presencial Canal Telefónico Canal Virtual Canal Correspondencia
--	---

[Enviar](#)

DIVULGACIÓN CORREO MASIVO



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 - 11 43 10
Tel Bogotá: (601) 2201000
Colombia



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



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

Tal como se mencionó anteriormente, y como se evidencia en el siguiente reporte, se remitieron correos electrónicos a una base de 28.517 destinatarios.

Buen día Andrés, claro que si en su totalidad fueron 28517

a.fernandab@hotmail.com

a.gerencia@trustcorporation.co

a.jimenez@grupotoolcraft.com

Recuento: 28517

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Tomando como referencia un tamaño de población de 28.517 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 99% y un margen de error del 3%.

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:

$Z\alpha = 2.58$ (Constante para un nivel de confianza del 99%)

$N = 28.517$ (Tamaño de la población)

$e = 3\%$ (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:

$n = 1.736$ (Tamaño de la muestra)

En conclusión, para alcanzar un nivel de confianza del 99%, con un margen de error del 3%, se debe tener un tamaño de muestra de **1.736** encuestas contestadas.

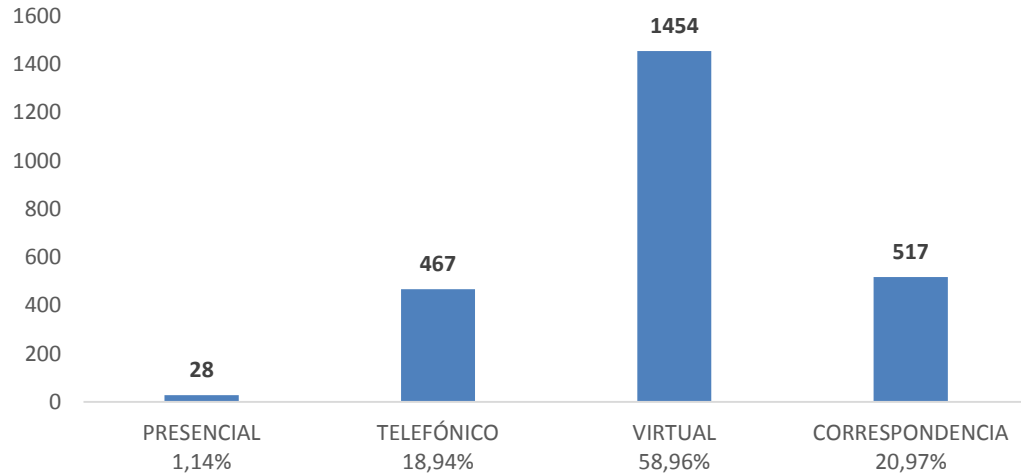
I PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el período analizado se recibieron **2.466** respuestas a la encuesta de satisfacción al ciudadano, superando 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 58,96% evaluó los servicios prestados en el canal virtual, seguido por los canales correspondencia y telefónico con 20,97% y 18.94% respectivamente. El canal presencial fue el de menor volumen de encuestas realizadas con un 1,14%.

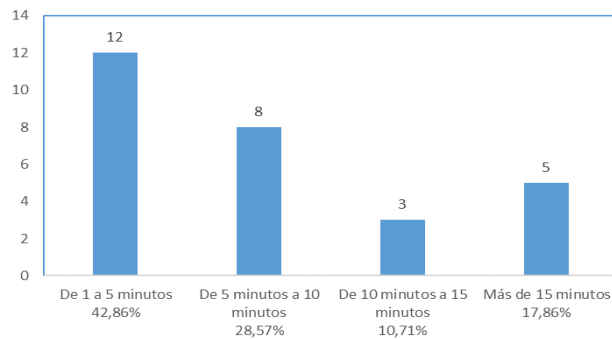
Respuestas por canal de atención



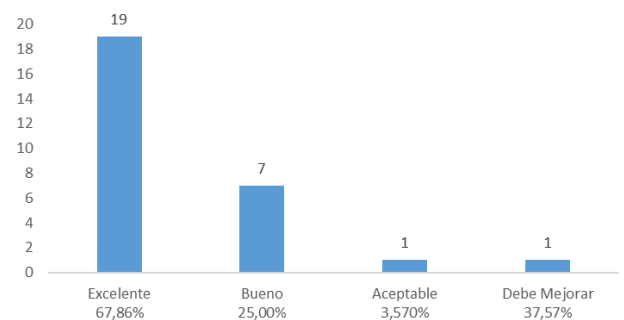
2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR CADA CANAL DE ATENCIÓN

2.1 Canal Presencial

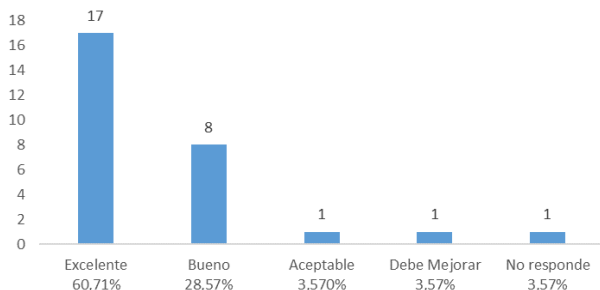
1. El rango de tiempo que usted esperó para ser atendido por nuestro servidor público, fue:



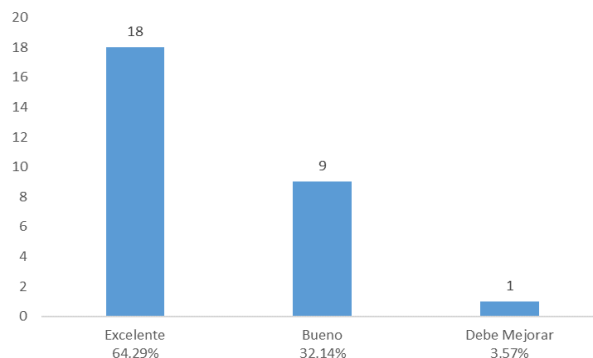
2. Califique la calidad de la prestación de servicio



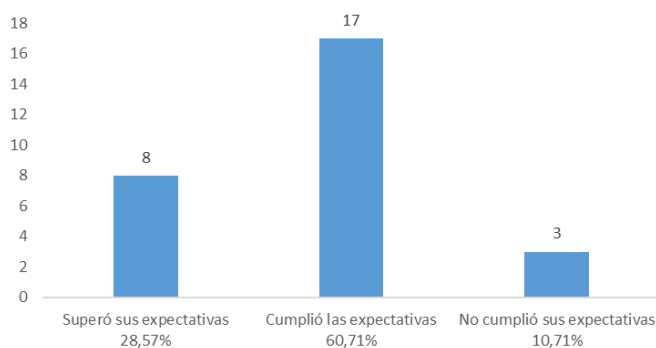
3. El nivel de satisfacción de la consulta realizada por Usted, frente a la expectativa que tenía, fue:



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



5. Considera que la respuesta a su solicitud fue:



Este canal de atención fue el de menor cantidad de encuestas diligenciadas, durante el primer semestre de 2022. Es necesario resaltar que la atención por el canal en mención presenta menor cantidad de usuarios debido a al impacto generado por la emergencia sanitaria que desde 2020 fue decretada por el gobierno nacional, a causa de la propagación del virus Covid-19.

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 42.86% de los encuestados esperó de 1 a 5 minutos para ser atendido, el 28.57% debió esperar de 5 a 10 minutos, para recibir atención.

Se evidencia la necesidad de seguir mejorando los tiempos de atención a los usuarios que acceden presencialmente a la entidad, por cuanto el 28,57% de los encuestados manifestó haber esperado más de 10 minutos para 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 91.96%, como resultado del promedio de los siguientes atributos:

- Calidad del servicio (Pregunta 2): 92.86%
- Nivel de satisfacción (Pregunta 3): 89,29%
- Conocimiento del servidor (Pregunta 4): 96,43%
- Cumplimiento de expectativas (Pregunta 5): 89,29%

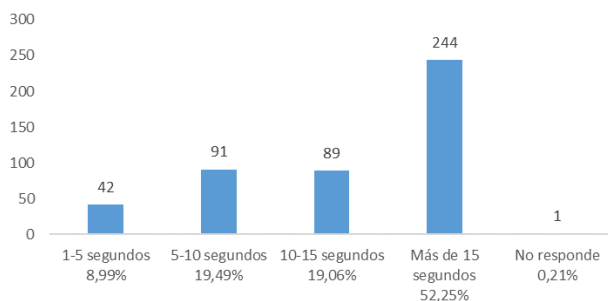
En la pregunta 6 se indagó lo siguiente: ¿Qué sugerencias plantearía usted, para mejorar la calidad del servicio?

Se recibieron los siguientes comentarios:

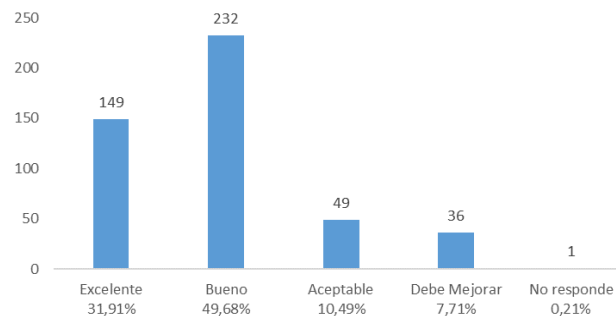
- *Que por favor den respuesta en menor tiempo, ya que radique desde el 2 de febrero 2022 y aun no me dan respuesta a mi requerimiento.*
- *ser más eficientes y respetuosos*
- *se sugiere que la cámara de comercio tenga conocimiento pleno sobre el tema de sociedades BIC, ya que son que nos impulsas a obtener esta condición, teniendo en cuenta es un tema nuevo y carecemos de información*
- *excelente todo*
- *EXCELENTE ATENCION*
- *contar con el apoyo de la superintendencia para así poder solucionar los inconvenientes que resultan.*
- *Por el momento ninguna*
- *Un preámbulo para el inicio de la capacitación*

2.2 Canal telefónico

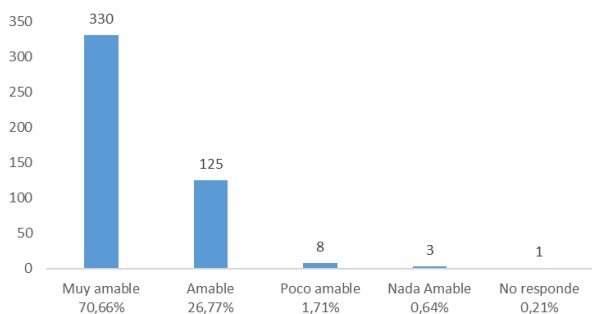
7. El rango de tiempo que usted esperó en la línea para ser atendido por nuestro centro de contacto, fue:



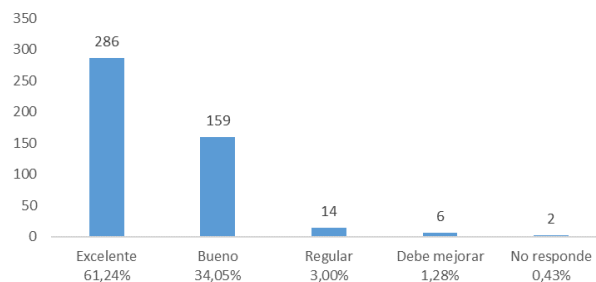
8. El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesitaba fue:



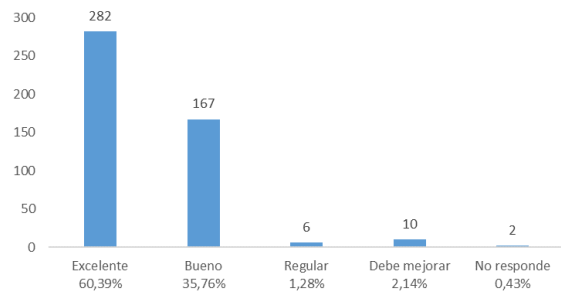
9. Califique la amabilidad del centro del contacto



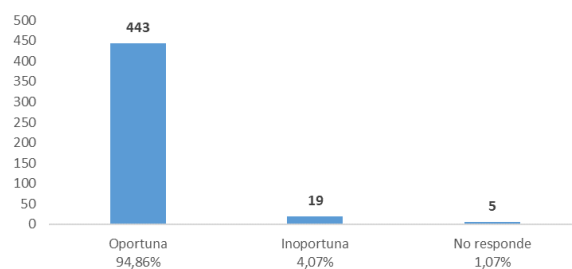
10. Considera que el nivel de conocimiento del servidor público que lo atendió es:



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 52.25% de los encuestados esperó más de 15 segundos, lo cual está relacionado con el incremento de la carga de atención a través del canal telefónico, tendencia que se mantiene debido a las restricciones que fueron decretadas derivadas de la emergencia sanitaria que finalizó en el mes de junio.

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): 81,58%
- Amabilidad del centro de contacto (Pregunta 9): 97,43%
- Conocimiento del servidor público (Pregunta 10): 95,29%
- Calidad de la prestación del servicio (Pregunta 11): 96,15%

Los componentes evaluados alcanzaron una calificación sobresaliente, ya que tres de los cuatro estuvieron por encima del 95% de aprobación. El indicador más alto para este canal es la amabilidad, que obtuvo un 97.43% 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 81,58%.

Adicionalmente, en la pregunta 12 se evaluó la oportunidad de la respuesta al requerimiento, alcanzando un 94,86%.

En la pregunta No. 13 se indagó lo siguiente:

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

Las observaciones fueron las siguientes:

- *Buen servicio*
- *Excelente Servicio*
- *felicitaciones*
- *no tengo sugerencias*
- *Por ahora ninguna*
- *POR EL MOMENTO NINGUNA*
- *TODO MUY BIEN*
- *MUY BIEN*
- *CONTINUEN ASI*
- *SIN COMENTARIOS*
- *Continúen así para tener los grupos de valor con la mejor satisfacción y credibilidad hacia ustedes y las instituciones del Estado, que tanto lo necesitan todas las entidades de nuestro territorio. La señora Rosa, en la sede que ustedes tienen en Medellín, fue muy amable y eficiente.*
- *No responde*



- *No he recibido respuesta a mi consulta. Quien me atendió me solicitó escribir a Webmaster. No sé por qué link ingresar para obtener información del radicado. Creo que hace falta mejorar la comunicación con el cliente. Gracias*
- *que se deje mejor la asistencia presencial es mejor*
- *"enviar información a las empresas vinculadas estar cerca de los despachos judiciales*
- *En dos ocasiones que llamé se colgó la llamada cuando me estaban transfiriendo y no me solucionaron mi requerimiento.*
- *Buenos días, deberían dar la información concreta por teléfono y no pedir que envíe un correo donde se demoran más en dar la solución, la información que pedí la entidad anterior la manejaba más rápido y más afectiva.*
- *Mejor la comunicación interna, ya que en las ocasiones que me he comunicado para el mismo trámite me dan una respuesta diferente y cada vez aplazan más la respuesta*
- *Los tiempos de espera son muy largos, un proceso de firma de secretario que demoraba 2 días hábiles, ahora se debe esperar 15 días hábiles para obtener una respuesta, cuando las apostillas normalmente las necesitan con urgencia.*
- *He hecho dos llamadas y lograr comunicación con el área fue difícil y tocó llamar muchas veces porque no contestaban y se colgaba la llamada. en*
- *felicitarlos*
- *Manejar mejor los tramites, ya que al recibir la respuesta no fue clara.*
- *La atención fue oportuna y adecuada, reamente me sorprendió por lo buena en comparación a otras entidades del estado.*
- *Que el tiempo del trámite sea inferior.*
- *Al inicio duré varios días marcando al teléfono errado que aparecen en l página al final encontré el teléfono correcto y la atención fue rápida gracias*
- *No hay nada que decir todo fue excelente gracias*
- *Fue muy explícita muy buena*
- *Que los asesores tengan calidad humana sean sinceros al hablar con la persona interesada en el servicio que se pidió no jugar con la necesidad de las personas en el caso mío soy metí*
- *Que los asesores tengan más credibilidad al hablar con y no uno dice una cosa otra dice otra cosa en mi caso sentí que jugaron con mi salud soy médica y además tuve que cancelar 4 recibos para que me hicieran la certificación de la totalidad de la deuda habiendo pagado desde el 7 de marzo la central le tira la pelotica a la oficina donde uno hizo el crédito con la partida de bandidos que laboran en esa entidad y aun me toco formar un a conversación bien tenaz en la ciudad de Sincelejo para darme el radicado de c certificado para el 6 de abril por favor respeten al usuario que ellos tienen todo por uno gracias por haberme prestado un poquito de atención después de 18 días hábiles para dicha documentación*
- *estuve 30 minutos esperando en la línea para ser atendida*
- *todo está bien*



- *Me gustaría que mejoren el tiempo de espera cuando uno los llama pues casi todas las veces he tenido que esperar más de 20 minutos para que un funcionario me conteste. Muchas gracias.*
- *De lejos, ustedes son la mejor superintendencia.*
- *horario de atención, percibo que en horas de medio día muy difícil acceder a pag web y repuesta de teléfono.*
- *Más rapidez en las respuestas*
- *mas líneas de atención al cliente*
- **AMPLIAR HORARIO DE ATENCION**
- *Crear una plataforma más amigable*
- *Ninguna adicional*
- *El funcionario Pedro Andres Duque Monroy, Amable, Diligente y Oportuno. Su gestión excelente.*
- **NO TANTO EL SERVICIO, SI ESTA TODO ELECTRONICO PARA QUE PRESENTAR INFORMACION FINANCIERA. EVALUAR ESTE TEMA YA QUE EL APLICATIVO NO ES TAN AMIGABLE AL USUARIO**
- *La verdad fue muy satisfactoria la atención*
- *mejora en el tiempo de respuesta de los teléfonos de resto muy excelente*
- *sigan así, son ejemplo de atención, oportunidad y conocimiento. Gracias*
- *colocar datos de la empresa al inicia para identificación de la empresa y que no sean solicitados por el asesor de servicio*
- *la atención mas rápida, debido a que el tiempo de espera fue demasiado. Pero la atención fue excelente*
- *Escuchar un poco más al usuario, hay funcionarios muy amables como otros que no lo son.*
- *En tiempos de reportes, atención en horarios extendidos*
- *La veces que requerimos soporte la atención fue excelente y oportuna, muchas gracias.*
- *Considero que la atención fue buena y oportuna no tengo queja alguna,*
- *Actualmente prestan asesoría y respuesta rápida.*
- *En la plataforma como más claridad en reportes*
- *felicitaciones*
- *Que sigan capacitando al personal de servicio al cliente para que brinden respuestas oportunas y con conocimiento de causa*
- **Por favor que eliminen de los estado que solicitan. EL ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO. NO ME PARECE RELEVANTE PERO SI QUITA MUCHO TIEMPO**
- *Todo ha sido excelente*
- *Las personas que brindan la atención son muy amables, eficientes y eficaces, siempre brindan una excelente atención.*
- *Para disminuir el tiempo de espera en línea sería muy bueno que en la pantalla inicial se lograra consultar las extensiones telefónicas de las áreas para agilizar la comunicación*
- *Gracias por dar una solución positiva a nuestro requerimiento*



- *Solamente el tiempo para ser atendido, sin querer decir que fuera demasiado. En general el servicio es muy bueno. Gracias*
- *todo excelente*
- *Mejora en los tiempos de atención*
- *Ninguna, excelente atención y disposición del funcionario*
- *Ninguna. Una efectividad poco usual en las entidades del estado.*
- *De pronto programar más capacitaciones en el manejo del aplicativo*
- *el servicio que recibí por la línea telefónica fue muy bueno y a tiempo, seguir mejorando día a día*
- *más horarios de capacitación de información contable anual*
- *CUANDO se llama es entendible la cantidad de llamadas y se debe insistir mucho para obtener comunicación, pero bueno después de estar en línea son muy efectivos en darle respuesta*
- *Uno que otro asesor más capacitación y el tiempo de espera en la línea y hay un formato que esta desconfigurado lo deben arreglar. Estado cambios en el patrimonio*
- *no tengo sugerencias la información fue oportuna gracias.*
- **MEJOR CAPACITACION A LOS SERVIDORES PUBLICOS QUE ATIENDEN LLAMADAS**
- *1-Que las herramientas para arreglar los archivos estuviera a disposición del usuario 2-Que se mencionaran también la posibilidad y el por qué de los posibles errores.*
- *Mejorar el tiempo de atención en la línea*
- *Capacitar al personal nuevo*
- *Tener videos de los errores más frecuentes a la hora de diligenciar y validar los informes financieros*
- *Servicio whatsapp*
- *Canales digitales*
- *Realmente, todas las veces que me comuniqué obtuve respuestas que me ayudaron a resolver mis inquietudes al respecto.*
- **TODO ME PARECIÓ MUY BIEN**
- **MAS LINEAS TELEFONICAS**
- *mejorar los tiempos en la atención*
- *Reparación fallas en aplicativos para evitar llamadas a la super*
- **MAS ASESORES EN EPOCAS DE VENCIMIENTOS**
- **NINGUNA, RECIBI MUY BUENA ATENCION Y RESPUESTA INMEDIATA. FELICIDADES. MUCHAS GRACIAS**
- **NINGUNA , SATISFACTORIA LA ATENCIÓN BRINDADA**
- *Ninguna a la fecha*
- *El tiempo que tarda la Institución en contestar la llamada-*
- *El único inconveniente que tengo es que no me ha solucionado el conflicto que tengo desde la aplicación XBRL, sigo esperando solución*
- **MAYOR COMUNICACION ENTRE FUNCIONARIOS DE LA MISMA DEPENDENCIA**



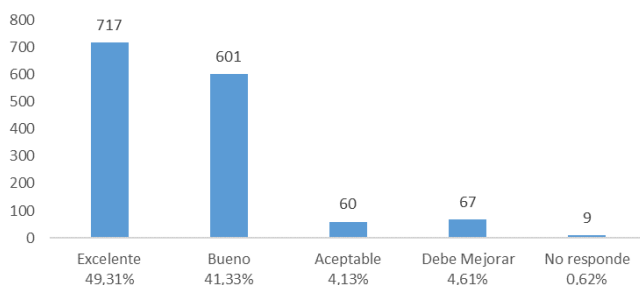
- *Menos tiempo de espera en el teléfono para realizar la solicitud de soporte*
- *NINGUNA, EL SERVICIO FUE TAN EXACTO Y OPORTUNO QUE QUEDE MUY SATISFECHA. GRACIAS*
- *LA PERSONA QUE NOS ATENDIO FUE MUY AMABLE Y CORDIAL OJALA SIGAN CONTRATANDO ESAS PERSONAS*
- *El tema que consulté no lo respondieron, no funcionó la orientación, por lo tanto, sugiero que haya mejor preparación para los asesores.*
- *Que haya oficinas en las diferentes ciudades del país*
- *que la plataforma para presentar los estados financieros el aplicativo se evidencie mejor donde están las diferencias*
- *no tengo observaciones.*
- *La atención de la funcionaria fue muy bueno.*
- *Los asesores deben conocer a manera excelente la herramienta de la super para dar asesoría, de lo contrario lo hacen a uno más perder.*
- *La atención superrrrrr buena. los felicito*
- *Que contestes los teléfonos.*
- *Tener un poco más claro sobre las características puntuales para ser obligado a remitir un reporte*
- *El servicio es excelente muchas gracias*
- *por el momento nada, solo mejorar el canal de respuesta en las llamadas, que se debe esperar mucho para que contesten...gracias*
- *todo muy bien. excelente la capacitación virtual*
- *disminuir el rango de tiempo en la atención telefónica*
- *Ha mejorado notablemente*
- *En el momento ninguna, la calidad del servicio que siempre me han prestado es oportuna y concreta. gracias y felicidades a la Supersociedades por las mejoras continuas que han tenido en el avance del tiempo. muchas gracias y Éxitos.*
- *Excelente atención.*
- *Estuvo muy bien, muchas gracias*
- *Mayor divulgación de cursos para diligenciamiento de Xbrl y analisis*
- **MUY BUEN SERVICIO**
- *No he tenido inconvenientes, y cuando tengo sudus llamo y me la información correspondiente. y por la plataforma es muy amigable con videos que nos ayudan para poder gestión la información que se debe enviar.*
- *Que contesten en las extensiones donde está el funcionario que conoce sobre el tema del cual se pide el soporte.*
- *La demora en contestar, pero entiendo que es un tiempo complicado porque todos están trabajando para ayudar a las empresas que están transmitiendo.*
- *Sinceramente los FELICITO por la Calidad de servicio que me brindaron, la amabilidad de la persona que me atendió y asesoría que me brindo.*
- **CONTINUAR ASI LO ESTAN HACIENDO MUY BIEN**
- *Continuar con la atención amable, que los representa.*
- *Habilitar más líneas telefónicas para que la atención sea más rápida.*
- *Mejor orientación para empleados nuevos de las empresas supervisadas*



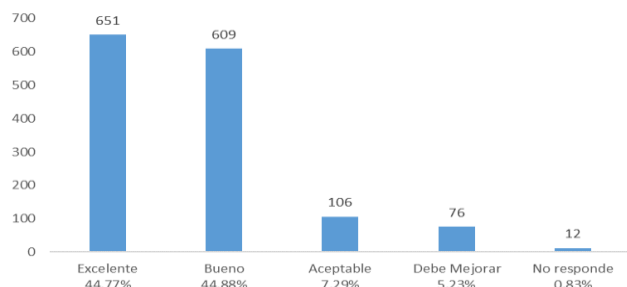
- *El servicio prestado fue excelente, lo mismo que la solución del requerimiento solicitado. Buen manejo de la plataforma. Gracias.*
- **QUE MANTENGAN EL BUEN SERVICIO**
- *Continuar con el buen servicio.*
- **SOPORTE EN EL DILIGENCIAMIENTO DEL STROM**
- **NINGUNA ESTOY SATISFECHA**
- *muy insatisfecha tanto por la línea telefónica como por correo electrónicos y vía virtual no dan solución a los problemas*
- *Que hallan más guías para el cargue de la información en la página porque ese punto si es en ocasiones confuso*
- *"Buenas Tardes Consideraría que se dieran mas capacitaciones virtuales para todas las empresas.*
- *Contestar las llamadas más rápido*
- *Ninguna, el servicio es muy bueno.*
- **CONTINUIDAD Y MEJORA CONTINUA**
- *Que los vídeos de la página de Supersociedades estén actualizados.*
- *Que se agilice la respuesta a las llamadas*
- *hacer más publicidad cuando se da la capacitación de estados financieros...asi quede disponible es la oportunidad de resolver dudas..YouTube no resuelve dudas. Aunque felicitaciones por el ABC de preguntas frecuentes y las publicaciones en página de solución de inconvenientes.*
- *cuando van a arreglar en el informe de estados financieros que CXC se pueda desagregar en el anexo y que lea solo totales en el estado financiero...uno gasta tiempo detallando la CXC y CXP y no es compatible con estados financieros; por tanto toca resumir en una línea para que sea equivalente con los estados financieros*
- *La transferencia de extensión no se quede en espera*
- *incrementar las capacitaciones para el diligenciamiento,*
- *Comunicación directa con los que manejan los procesos.*
- **PARA MI ES EXCELENTE LA ATENCION**
- *Mayor soporte telefónico para que la espera en turno no sea tan demorada.*
- *Continuar con los estándares de calidad*
- **"COLOCAR MAS OPERADORES PARA LA ATENCION DEL PUBLICO**
- *Respuesta oportuna, tal vez más detalle.*
- *La web no ayuda prácticamente en nada, no da opción de documentos. Yo tuve que llamar por teléfono para la retirada de un accionista y por teléfono el señor nos sabía nada, me dio dos correos y nunca fueron contestados. QUE MIERDA DE SERVICIO*
- *fue buena, por ahora está bien Muchas gracias*
- *¡Excelente!*
- *"contratar buen personal y no obligarlos a engañar a nadie*
- *No me responden en si como debo de pasar este dcto para Apostillarlo, varias personas y nadie me asesora que tengo que hacer, gracias*
- *Los agentes no tienen ningún conocimiento.*

2.3. Canal Virtual

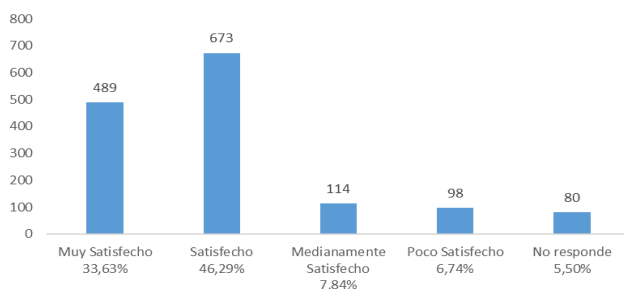
14. Califique la información que se encuentra en nuestro portal virtual (página web, chat , correo electrónico, foros, redes sociales)



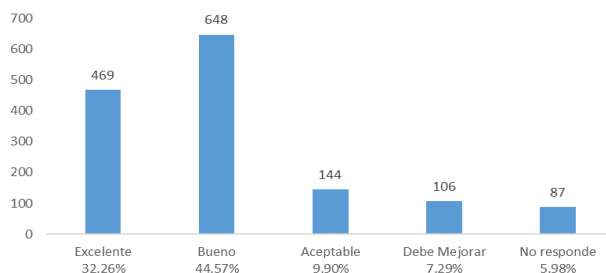
15. Que tan clara y accesible es la información de nuestros servicios virtuales (Baranda Virtual, Sistema de Información y Riesgo Empresarial SIREM, Consulta de Sociedades)



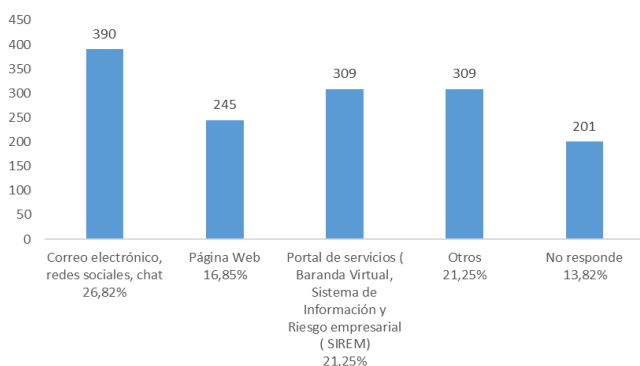
16. ¿ Qué tan satisfecho se encuentra usted con las respuestas dadas por nuestro personal del Chat ?



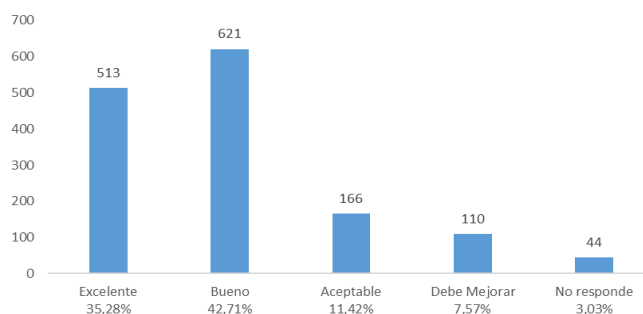
17. Califique el tiempo de atención del personal del chat



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

De los cinco atributos del servicio, evaluados para este canal de atención, dos obtuvieron una valoración por encima del 86%, los tres restantes tuvieron una calificación aceptable por parte de los encuestados, ya que estuvieron por encima del 76% de aprobación. A continuación, se presenta la evaluación para cada uno de los aspectos indagados:

- Calificación de la información del portal web (pregunta 14): 90,65%
- Claridad y accesibilidad de la información de servicios virtuales (pregunta 15): 86,66%
- Satisfacción respecto a las respuestas del chat (pregunta 16): 79,92%
- Calificación del tiempo de atención del chat (pregunta 17): 76,82%
- Calificación del tiempo de respuesta a correos electrónicos (pregunta 19): 77,99%

En la pregunta No. 20 se indagó lo siguiente:

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

- *Agilidad en las respuestas*
- *Buen Servicio*
- *excelente*
- *Excelente servicio*
- *GRACIAS*
- *MEJORAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA*
- *mejorar tiempos de respuesta*
- *por ahora ninguna*
- *Mayor prontitud en las respuestas*
- *MEJOR ATENCION TELEFONICA*
- *por ahora nada*
- *Felicitaciones*
- *CAPACITACIONES*
- *DE MOMENTO NINGUNA*
- *muy bien*
- *NO TENGO*
- *Llevo mas de cuatros solicitudes sobre el mismo tema y aun no recibo respuesta definitiva.*
- *Poder tener atención telefónica con todas la areas, hay casos en que no se pueden explicar por correo*
- *ES TODO CORRECTO*
- *Seguir perfeccionando la web*
- *No tengo quejas*



- *Muy buen servicio. Muy agradecida.*
- *ESTAMOS PIDIENDO QUE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES INTENDENCIA REGIONAL CALI QUE MANDE UNA NOTA A LA CAMARA DE COMERCIO DE CALI DONDE CONSTE QUE EL AUTO QUE DIO POR TERMINADO EL CONCORDATO DE AGROMARINA TUMACO S.A ESTA DEBIDAMENTE EJECUTORIADO (AUTO DE FECHA 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2021) ESTASITUACION HA HECHO QUE AGROMARINA TUMACO S.A HAYA INCUMPLIDO LA FIRMA DE UNAS ESCRITURAS PUBLICAS EN LA NOTARIA DE TUMACO HASTA QUE LA CAMARA DE COMERCIO DE CALI NO SUPRIMA DE LARAZON SOCIAL LA EXPRESIÓN "EN CONCORDATO".*
- *QUE AMPLIEN LAS FECHAS DE PRESENTACION DE LA INFORMACION FINANCIERA*
- *"Eliminar sistema STORM y utilizar webmaster para subir toda la información. STORM es engorroso, poco práctico (no permite bajar los documentos subidos por ahí) y, sobre todo, redundante.*
- *Sugiero estandarizar los títulos de los documentos subidos a Baranda Virtual, el sistema actual dificulta la búsqueda de ciertos documentos.*
- *Me parece excelente el salto a la digitalización que ha facilitado los procesos en la virtualidad; ojalá se mantenga. "*
- *Es bueno*
- *Mejorar la metodología en la página virtual para elevar quejas de las entidades vigiladas*
- *no me aclararon las respuestas y estoy en espera para que me aclaren mi inquietud*
- *Incluir información para empresarios unipersonales que inician sus emprendimientos por primera vez, en coordinación de la cámara de comercio.*
- *DEBEN DE EVOLUCIONAR EN ESTE SISTEMA DE INFORMACIÓN*
- *casi que no puedo enviar los documentos seria mejorar la página web*
- *dar respuestas de fondo y enviar la información que se solicita*
- *MAS PERSONALIZADO*
- *QUE CONTINUEN EN IGUAL FORMA AGIL Y EFETIVA EN SU ATENCION AL CIUDADANO*
- *"Los correos se tienden a consolidar y hay demora en ubicarlos. "*
- *pqrs*
- *Felicitaciones por el servicio*
- *MEJORAR EL FUNCIONAMIENTO DE LA PAGINA, PRINCIPALMENTE LA BARANDA, EN OCASIONES PRESENTA PROBLEMAS EN LA CONSULTA*
- *Responder oportunamente las solicitudes, dar soluciones a los inconvenientes presentados.*
- *Retirar ese certificado liquidación pago total*
- *Seguir con tan excelente trabajo*
- *que deben colocase mas de parte del ciudadano y no de las empresas que escudan en la superintendencia para delinquir*
- *Gracias por lo practico*



- *Que le expliquen bien los procesos*
- *Buenas noches en este tiempo de pandemia por causa del COVID hacer más frecuentes en algunas sucursales la atención presencial porque no todos tienen acceso a la página Web gracias feliz noche*
- *Reconozco que es un excelente trabajo, no tengo mejoras puesto que es un trabajo muy Bien realizado*
- **QUE CUANDO SE SOLICITE ESCRIBIR A LA ENTIDAD, PUEDA DIRECCIONARSE ESPECIFICAMENTE LA COMUNICACION AL AREA ENCARGADA, CON ELLO FACILITA EL SERVICIO AL USUARIO**
- *Un medio de comunicación mas "tú a tú"*
- *Que llamen a el usuario cuando se responda la PQR*
- *Disponer de un FAQ para orientar a los ciudadanos respecto de como realizar las solicitudes.*
- *Colocar un link especial para diligencias judiciales y/o.*
- *agilizar las respuestas*
- **ELIMINAR TRAMITE INNECESARIO PARA APOSTILLAR CERTIFICADOS DE CAMARA- RADICACION DEBE SER INMEDIATA NO A LOS 5 DIAS-**
- *Como consulto mi Denuncia no veo icono para esta consulta*
- *Felicitaciones*
- *"Llego automáticamente y primero un email desde bpmprocesa2@supersociedades.gov.co> indicando que se eliminó la solicitud sin leerla. Luego llegó la respuesta oficial con la asignación correspondiente. El primer email casi me lleva a reclamar lo que no era. Por favor revisen ese proceso."*
- *Que la respuesta sea concreta y oportuna*
- **EN TIEMPOS DE ENTREGA**
- *Dar respuestas mas rápidas y eficaces que resuelvan inconvenientes de ciudadanos*
- *Mas amabilidad y prontitud en las respuestas*
- *investigar mas a estas clases de cooperativa*
- *mejorar la respuestas de recibido*
- *Por el momento no tenemos sugerencias, hace pocos días estamos conociendo sus servicios*
- *Más rapidez*
- *Brindar oportunamente respuesta a las inquietudes que tengan las empresas con respecto a temas relacionado con los informe que se tiene que presentar a la superintendencia y halla mas acompañamiento con los terceros*
- *Mayor claridad en el proceso para apostillar certificados de Camara de Comercio ante la Cancillería*
- *el servicio y el profesionalismo fue excelente*
- *Cumplir la promesa de valor en los tiempos*
- *Agilidad en el proceso, como tardan más de 10 días para firmar un documento que se necesita apostillar, cuando ese proceso tardaba 15 minutos, es ilógico*
- *Usabilidad*



- *ser específicos y claros a la hora de responder*
- *Que se mantengan en esta operación excelente*
- *que los tiempos y respuestas sean acordes a las solicitudes presentadas, y no dilaten tanto los procesos*
- *MUCHA DEMORA PARA CONTESTAR UN CORREO TAN SIMPLE Y NO DAN SOLUCIONES RAPIDAS Y TENEMOS TRAMITES URGENTES CON LOS DOCUMENTOS A TRAMITAR, ERA MAS RAPIDO EN LA SUPERINTENDENCIA DONDE SE HACIA EL TRAMITE ANTES*
- *"no he utilizado el Chat y debo contestar preguntas sobre este servicio que no he utilizado.*
- *Losservicios que hemos necesitado han sido atendidos de manera rapida*
- *ME TRANSFIRIERON LA LLAMADA DESPUES DE MEDIA HORA DE ESPERA A UNA CASA DE FAMILIA Y LA RECEPCIONISTA DE LA SUPER NO PUEDE DAR NI CORREO NI TELEFONO DE UN FUNCIONARIO QUE MANDA UN COMUNICADO A UNA EMPRESA*
- *no he recibido ninguna respuesta a mi solicitud, por favor allegar respuesta a correo insitucional jashmina.blanco@fiscalia.gov.co la cual es requerida de caracter urgente al radicado de la referencia.*
- *agilizar los tramites de cada PQR recibida.*
- *Respuestas concretas*
- *Los CERL para apostillar no deberían de tardar tanto tiempo*
- *Mejor capacitación personal de chat, pues fueron los que me dieron el correo electrónico. Que esté en efecto habilitado la plataforma, pues radique por ahí y no arrojé número de radicado sino "null"*
- *Realicé un radicado en octubre, para que me informaran la situación de devolución del dinero del caso de Camila Morales y nunca me respondieron, no dan claridad de la información y las líneas telefónicas no están disponibles para atender las personas*
- *Deberían Marcar líneas jurisprudenciales en la Superintendencia de Sociedades, Se presenta el caso que en las regionales toman unas decisiones y en la sede central otras, como consecuencia entramos en una incertidumbre jurídica y el resultado es que se viola el debido proceso, además por no tener segunda instancia muchas providencias quedan incongruentes.*
- *Líneas telefónicas*
- *Inicié a usar sus servicios hace 12 días. Hasta ahora me ha parecido buen servicio.*
- *Considero que los servicios son excelentes*
- *Ser más claros en la información suministrada*
- *que contesten las solicitudes que uno envía y no lo dejen sin saber que pasa con la solicitud elevada. Mucha demora y no dan respuesta*
- *califique mal la 15, 16 y 17, porque no las utilice*
- *Buen servicio*
- *difícil acceder al canal virtual. respuesta lenta y ustedes a mi petición no le han dado la importancia que tiene. yo necesito contacto con el Delegado de*



Liquidaciones de empresas grandes en Bogotá para la compra de un inmueble alto impacto. mil gracias.

- *Más contacto con los ciudadanos*
- *perfecto todo*
- *El ingresos a Baranda Virtual es un poco confuso.*
- *Mayor Capacidad del Buzon cuando hacen requerimientos y se escanea la informacion a veces el tamaño es limitante*
- *Favor ser más claros en la información.*
- *atención al ciudadano no existe*
- *que al menos den el acuse de recibido de los correos enviados y así mismo envíen la respuesta a lo solicitado al correo suministrado en la petición y no pongan al ciudadano a tener que hacer maromas para saber que le resolvieron*
- *Que la respuesta a la consulta planteada se refleje en menor tiempo.*
- *Dar informacion clara, expresa y concisa*
- *Una mejor accesibilidad del servicio*
- *Todo excelente*
- *Tener mas personal capacitada para recibir y radicar los correos que se envían, ya que a veces se demoran en dar el radicado*
- *Asignar un numero de celular para información de dudas o trámites*
- *bueno todo excelente*
- *el trámite debe ser más célere*
- *Que las respuestas lo orientaran más y que no sea solamente devolvernos a la norma, porque a veces queda uno confundido*
- *Ampliar información respecto de los temas de estudio.*
- *El servicio es muy bueno*
- *Muy difícil encontrar informacion en la Web, no hay respuesta a los correos electronicos, el servicio telefonico es ineficiente. Me ha parecido pesima mi experiencia con la Supersociedades. Lentos en las soluciones. Se van de vacaciones y todo pendiente. Un cero aclamado*
- *NO SE ME OCURRE EN QUE DEBA MEJORAR*
- *Duración en radicados*
- *Que sea mas didáctico o sencillo*
- *Me siento satisfecha con la oportunidad y calidad de la atención.*
- *que haya mas claridad en lo referente a subir anexos en una petición, pues aunque dice que se debe hacer en PDF. esta plataforma no deja subir los archivos.*
- *Apretar más el sector cooperativo*
- *Mejorar el tiempo de respuesta al informar el numero de radicado. Gracias.*
- *Dar respúestas mas concretas*
- *MENOR TIEMPO DE RESPUESTA DE SOLICITUDES*
- *Tener un tiempo de respuesta mucho mas corto*
- *Sin comentariso*
- *al solicitar un certificado de existencia y representacion legal es muy demorado en dar respuesta con lo solicitado*
- *Esperare para conocer la respuesta a la solicitud*



- Los últimos dos radicados recibidos se demoraron más de 7 días.
- Agilidad en los tiempos, llevo un mes y no resuelven nada
- Agilizar el trámite de certificación de firmas de cámara de comercio para trámite de Apostille. Con la SIC este trámite era casi inmediato, ahora toca esperar de 5 días para la radicación del correo y me dijeron que aproximadamente 7 días para el trámite. Me parece exagerado este tiempo
- Se requiere contacto con personas que despejen dudas sobre el proceso. La oficina de atención al ciudadano y el chat, no brindan la relación que se necesita para absolver dudas específicas
- el diligenciamiento de la información en el XBRL es demasiado compleja, falta capacitación o que el formato sea más fácil
- Celeridad
- El tiempo
- Facilidad consulta procesos en curso para un mejor seguimiento en esta etapa virtual.
- Plataforma más amigable. Canales más directos con los usuarios
- Impulso procesal
- No tomar tanto tiempo en el envío de respuestas. Para certificar un certificado de existencia y representación legal la SS se demora 10 días hábiles, con la SIC era cuestión de un día. Deben actualizar la página web con este servicio.
- EL ACCESO SEA MÁS ACEQUIBLE AL PÚBLICO POR CUANTO ES MUY COMPLICADO OBTENER LOS ARCHIVOS EN LA BARANDA VIRTUAL. NO ESTÁN COMPLETOS LAS ACTUACIONES. EJEMPLO SERÍA EL SOFTWARE RAMA JUDICIAL
- la atención por correo electrónico fue buena pero por teléfono fue imposible en Bogotá
- debe mejorar la atención oportuna para con los Usuarios de las Cámaras de Comercio del país, además de respetar el derecho de turno, específicamente la Cámara de Comercio de Cúcuta, lo vulnera.
- Solicitamos mayor celeridad en las respuestas de los certificados de existencia de las cámaras de comercio. anteriormente con la SIC, se entregaban casi que de inmediato, en minutos.
- Super bien. Gracias
- actualizar datos financieros de las entidades que reportan a la super
- Generar un espacio en la nube para poder subir evidencias
- Que el servicio tecnológico y virtual es bueno, pero más bueno es el servicio humano.
- Mayor difusión del sitio web
- Utilizo éste campo solo para manifestar que casi nunca utilizo el chat, es por eso la calidad de respuestas manifestadas.
- NINGUNA TODO EXCELENTE
- Mejorar la atención al público y dar respuestas con retas y no evasivas
- ser más precisos en el direccionamiento a las inquietudes presentadas



- *La plataforma de baranda virtual es compleja de manejar, no es clara con lo los traslados, no es dinamica, hay muchos inconvenientes para con las plataformas al momento de obtener información para radicar documentos y para revisión de los procesos*
- *Estar pendiente de las solicitudes que uno las hace e porque las necesita*
- *Por ahora nada.*
- *En general todo en orden.*
- *Un poco más de agilidad*
- *agilizar la respuesta y precisión en las respuestas*
- *"La respuesta ""Automática"" debería ser inmediata, tardan cinco días para dar respuesta ""Automática"" y asignar un radicado a las solicitudes, y solo después de esta fecha interpretan la radicación, vulnerando la legislación aplicable al plazo que tienen las entidades para atender PQRS.*
- *es evidente que no tienen una política de calidad en las respuestas que dan a los usuarios y por ello las personas encargadas de preparar las respuestas, las que las revisan y quienes firman, expiden comunicaciones con errores e incongruencias, los cuales No son solucionados a solicitud "*
- *pronta respuesta*
- **CAPACIDAD EN MEGAS DE DOCUMENTOS ADICIONALES**
- *Mas información en la página web*
- *una mejor plataforma para el envío de los informes anuales de estados financieros.*
- *Los correos al parecer nunca llegaron. Envié dos veces a 3 correos diferentes en la Superintendencia y nunca llegaron. Al parecer el servidor los bloqueó. Seguramente llegaron a correo malware como pasó cuando yo trabajaba allá con documentos muy importantes. Es un riesgo inmenso para la entidad y nada que lo mejoran.*
- **NINGUNA, TODO A SATISFACCIÓN GRACIAS A USTEDES**
- *Ninguna en particular, dado el alto nivel de satisfacción, excepto lo relacionado con la sugerencia de opción de mejora a nivel de fomento en cursos de formación en los diferentes aspectos empresariales que vigila, controla y supervisa la Superintendencia*
- *incrementar capacidad para subir los documentos anexos*
- *Ser más eficientes*
- *Agendar prontamente las conciliaciones*
- *Hacer más fácil encontrar la información para quienes no somos abogados. Mostrar por lo menos un título que relacione la información que se tiene en cada fecha*
- *servicios mas automaticos en cambios de información de las empresas.*
- *Me parece que el servicio es excelente*
- *Que la atención por telefono fuera mas fácil en inquietudes puntuales*
- *Estar pendientes de solicitudes de audiencia virtual, ya que llega la fecha de la audiencia y no responden los correos*
- *Mayor celeridad en la respuesta a las peticiones.*



- *por el momento fue rápida la respuesta*
- *mas rapidez en la respuesta*
- *Distribución más clara, en la página WEB,*
- *oportuna respuesta a correos*
- *Aumentar la capacidad de Autogestion*
- *Que sean más eficientes las respuestas en todos los puntos*
- *Dae respuesta con mas prontitud.*
- *Tener en Cuenta los usuarios que tienen Preguntas y que tienen programado muy pronto la Presentación de la información*
- **"HASTA EL MOMENTO ES MUY EXCELENTE GRACIAS"**
- *Un canal más ágil*
- *Tiene respuesta automática para emitir un radicado pero se demora la respuesta que se necesita a la investigación que se solicita*
- *avanzar en trámites virtuales*
- *que se pueda solicitar los certificados por la página web*
- **LA ATENCIÓN TELEFÓNICA ES MUY LENTA**
- *hasta ahora no tengo una respuesta*
- *el servicio es bueno, la información que colocan en la página web es clara y ayuda al contribuyente a aclarar dudas, la sugerencia sería que enviaran a los correos el itinerario de las capacitaciones.*
- *chat ppor whatts up*
- *mas capacitaciones en reportes*
- *muy buena atención*
- *xbr*
- *En conclusión todo toca virtual telefónicamente imposible*
- *excelente todo*
- *los trámites radicados no deberían demorar tanto*
- *la atención telefónica mas oportuna sin tanto tiempo de espera*
- **TENER CAPACITACIONES PARA LA ENTREGA DE INFORMACION DE EMPRESAS EN LEY 1116**
- *oportunidad de respuesta*
- *sin sugerencias*
- *que el chat no sea automatizado*
- *La respuesta obtenida en realidad fue muy buena, no tengo quejas o cosas para mejorar.*
- *ninguna, excelente servicio*
- *No cambiar todos los años los certificados, y el XBLR ser mas amigable*
- *Que la página sea mas amigable*
- *Mejorar página web*
- **EL CHAT DEBERIA SER MAS EFICIENTE**
- *que los formatos de envío información financiera sean mas manejables sin que un formato dependa del otro*
- *el módulo para cambios en el patrimonio presenta mucha dificultad*
- *Mas agilidad*



- *Se nos bloqueo la aplicación y nos dificultó la presentación de información. Afortunadamente los funcionarios que nos atendieron telefónicamente, nos solucionaron el problema. Pero tuvimos problemas*
- *MAS AMIGABLE EL XBRL*
- *Generación de mas contenido visible al momento de ingresar al portal web, sobre los temas que esta en auge en el momento.*
- *aplicativos de facil manejo*
- *La pagina web es densa para consultar*
- *que el xblr traiga los datos del año inmediatamente anterior sin necesidad de volver a digitar.*
- *gracias*
- *no involucrar empresas tan pequeñas en el envio de informacion*
- *TODO MUY EXCELENTE.*
- *Mejorar tiempo de respuesta del correo electronico. Liberar de sancion la primera correccion de Estados financieros.*
- *Responder con menos tiempo*
- *Que la pagina sea mas facil de encontrar la información*
- *tener un ejecutivo especifico de atencion a inquietudes de la empresa de cualquier tipo que nos pueda orientar*
- *Instructivos más amigables para los procesos de cargue de informacion. Informacion de interes en al redes sociales*
- *notengo sugerencias*
- *Mayor difusión en redes para los nuevos obligados, porque la información de la página y las capacitaciones virtuales son excelentes*
- *DEBERIA MODIFICAR LA FORMA DE ENVIAR LA INFORMACION YA QUE EL FORMATO XBRL ES COMPLEJO*
- *reducir los tiempos de respuesta*
- *Plataformas mas practicas*
- *Cuando se suba el video de la capacotacion hacerlo por secciones es que uno solo es muy largo y muchas veces uno quiere una parte en específico.*
- *Mejorar la velocidad de la pagina web, ya que algunas veces presenta lentitud en los procesos al subir información.*
- *Ayuda mucho los videos que suben pero a veces creo no están tan ataluzados todos*
- *GUÍA OPORTUNA*
- *mas facilidad para diligenciar los aplicativos*
- *Ninguna, todo ha sido excelente*
- *dar respuesta sobr eel mismo correo*
- *Ninguna, toda la información es muy clara*
- *tener mejor informacion sobre la normatividad*
- *Mejorar en la unificación de entrega de información, encontrando un solo aplicativo para las operaciones específicas.*
- *SOLO MEJORAR LA ATENCION TELEFONICA*
- *Ninguno, todo me parece excelente*



- *MAS AGILIDAD EN LA ATENCION TELEFONICA.*
- *Que las plataformas tengas mas mensajes cuando sale algún error*
- *Ninguan exelente plataforma*
- *mas personal atendiendo preguntas*
- *Accesos a la informacion en ocasiones no es facil encontrar la informacion q se esta buscando. aunque en general la presentacion visual hace facil el entendimeinto de los servicios*
- *más capacitaciones*
- *Personalizar mas el servicio*
- *La información que presente el año pasado no la ajusta por la actualización de la versión, sin embargo tuve muchos errores con el cambio del patrimonio.*
- *Mayor agilidad en el chat*
- *exceente la presentacion*
- *que sea mas amigable la pagina*
- *mas capacitaciones*
- *mejorar el software xbr*
- *Mejorar el XBRL apesar de actualizar la informacion siguen apareciendo inconsistencias como si quedaran pegadas*
- *Ninguno por ahora*
- **SIMPLIFICAR LOS PROCESOS**
- *Mejoraria la informacion que se encuentra muy escondida, para mi fue facil encontrar pero para ptras personas es un poco complicado y perdido*
- **NO TENGO SUGERENCIAS, ME PARECE QUE LA ENTIDAD RESPONDE OPORTUNAMENTE LAS SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS**
- **RESPUESTA OPORTUNO CORREOS ELECTRONICOS**
- *mas rapido el servicio*
- *mejorar los tiempos de atencion al publico en forma telefonica y virtual*
- *Tiempo de respuestas*
- **QUE LOS FORMATOS SEAN MAS CLAROS YA QUE GENERAR UNAS DIFERENCIA EN REGLAS QUE NO EXISTEN Y PIERDE TIEMPO EL USUARIO ALREDEDOR DE DOS DIAS BUSCANDO CUAL ES EL ERROR**
- *Asesoría más específica a cada empresa*
- *Algunos enlaces deben ser mas directos*
- *Mas rapidez en atender el chat*
- *Mas agilidad y claridad para la accesabilidad de la información, para el reporte de la información financiera. Son procesos que se realizan cada año y requieren de un recorderis del paso a paso para realizar el proceso mucho más ágil; en un, dos, por tres.*
- *En épocas de alta asistencia a empresario, tener mas funcionarios disponibles.*
- *Estoy respondiendo sobre canales que no utilicé tales como correos electronicos, chat*
- *Contar con un canal de chat más ágil que pueda apoyar al usuario de mejor manera*
- *Ninguna, todo funciona adecuadamente*



- *Mejor servicio en el chat*
- *El servicio prestado es excelente.*
- *Mayores capacitaciones presenciales*
- *"Es muy importante procurar el mejoramiento continuo, para mantener y mejorar la calidad del servicio que prestamos .*
- *Mas facilidad en la navegación.*
- *mEJOR ATENCION EN RESPUESTA EN NCHAT*
- *Organizar la parametrizacion de la Nota 801800 Analisis de otras ganancias ya que al colocar valor en las perdidas no prevalida.*
- *abilitar mas canales de ayudas*
- *Definir mas calendarios de capacitaciones presenciales*
- *Creemos que la información brindada es excelente*
- *Capacitaciones mas claras, resaltan mucho presentacion en miles de pesos y una nota se debe presentar en pesos, me saque un ojo tratando de validar*
- *Mejorar el XBRL*
- *mejoramiento continuo*
- *Disminuir la petición de información solicitada inf 42 repetitiva cada año*
- *lo que pide el usuario es tiempo de respuesta razonable*
- *Mejorar atencion personalizada o traves de chat*
- *Mayor informacion sobre ciertos proceso de insolvencia*
- *Mayor presencia en redes sociales*
- *mejorar la calidad y tiempos de repuesta*
- *Por ahora ninguna. gracias*
- *MAYOR NUMERO DE AGENTES EN EL CALL CENTER, PARA DAR RESPUESTA OPORTUNA*
- *Seria bueno que el mismo asesor sea el que siempre de respuesta, es decir, si sobre una consulta se remiten varios correos, que sea el mismo. En mi caso se nota, por la manera de responder que fueron diferentes personas las que direon respuesta a las inquietudes.*
- *La restauracion de la clave que sea de mas facil acceso*
- *Mejorar la Calidad y los tiempos de respuesta*
- *Me parece excelente el servicio.*
- *Agilidad en los procesos*
- *mehorar la respuesta de la plataforme de informes empresariales*
- *"La verdad solo he utilizado la pagina web y tiene la informacion que necesito y no me ha tocado acudir a otro canal de informacion*
- *No tengo mucha experiencia en el servicio, me parece que ofrecen varios canales de contacto, lo cual es muy útil.*
- *QUE NO SEA TAN EXTENSO*
- *Mejorar el servicio de atención telefónica*
- *Instituir canales directos de capacitación a la ciudadanía y promulgar los servicios de la Entidad. El Empresariado sería el gran beneficiado.*
- *Ampliar fechas de capacitaciones*
- *Las respuestas a radicados deberían se automáticas*



- *Lo encuentro muy bien*
- *el aplicativo XBLR para envío de información financiera no es nada amigable. Una información que se puede reducir el tiempo de envío por el aplicativo tan complejo tarda demasiado en el proceso de validación de la información*
- *Mejor respuesta en los canales telefonicos*
- *Mejorar los tiempos de espera y de respuesta*
- *Mejorar un poco el telefónico*
- *Mejor respuesta correo y posibilidad de realizar contacto telefonico*
- **UN PDF DE ERRORES COMUNES EN EL DILIGENCIAMIENTO DE LOS ESTADOS FINANCIEROS, EN EL MOMENTO DE VALIDAR.**
- *Muy demorado la descarga. Engorroso el proceso de instalación. No es clara la información respecto de saldo anteriores. Se debe ser casi experto para diligenciar ese formulario.*
- *Dar, según el caso, acuse de recibo o inmediatamente responder con el radicado , cosa que a veces no sucede*
- *Ninguna me parece bueno los servicios que prestan*
- *has el momento nada.*
- *Hasta el momento todo esta funcionando muy bien gracias por el buen servicio.*
- *Realizar Menu mas Facil de Identificar, a veces son complejos*
- *mas claridad en la pagian para presentacion de estados*
- *sin observaciones*
- *gracias.*
- *información a los correos*
- *Implementación de recordatorios sobre vencimientos de reportes*
- *Agilizar la respuesta telefonica de las extensiones, timbra muchas veces,casi siempre cuelgan.*
- *mejor asesoría con leys*
- *Mayor información telefonica.*
- **MEJORAR EL TIEMPO DE RESPUESTA DEL CORREO ENVIADO, EN MI CASO FUERON 8 DIAS**
- **QUE LA INFORMACIÓN SOLICITADA SEA MÁS FACIL DE ENVIAR , LA HERRAMIENTA PARA ENVIAR INF NO ES AMIGABLE PARA EL USUARIO**
- **EL SERVICIO ES MUY SATISFACTORIO TANTO VIRTUAL COMO VERBAL. QUE SE MANTENGA ESTE BUEN SERVICIO Y QUE SE EMPIECE LA PRESENCIALIDAD PLENA PARA ESTE AÑO 2022 A MAS TARDAR. MUCHAS GRACIAS.**
- *"Considero que es muy buena la informacion, en especial la facilidad para acceder a videos*
- *Informar sobre capacitaciones mediante correos enviados a las empresas.*
- *se debe mejorar la comunicacion telefonica*
- *Ampliar información en el chat a cerca de los correos a los cuales se debe enviar determinada solicitud*
- *Ninguna, excelente todo*
- **MEJORAR PLATAFORMA**



- *Mas facilidad para encontrar en la pagina web el servicio que se requiere utilizar*
- *Respuedstas más rapida y más claridad en los requisitos*
- **MEJOR COMUNICACION**
- *Que la página sea más amigable.*
- **NINGUNA, LA PÁGINA FUNCIONA DE MANERA AGIL**
- **EN EL PORTAL DEBERIA SER MAS AMIGABLE PARA ENTENDER DONDE SE DEBEN ENVIAR LA INFORMACION**
- *Hacer una ruta más directa para acceder al módulo Sirfin, para la presentación de los estados financieros*
- **RUESPUESTA**
- *Tener un Canal directo sin tener que dar tanta vueltas para llegar a lo necesita*
- **UN AMBIENTE AMIGABLE EN LA PRESENTACION DE LA PAGINA WEB.**
- *"Hace 10 días envíe documento de camara de comercio para su legalizacion ya que necesito apostillarlo y aun no tengo respuesta.deben acelerar los tramites ya que antes el MIC hacia ese tramite en 1 día o menos*
- **EXITE MUCHA DIFICULTAD PARA ELABORAR LOS FORAMTO XBRL**
- *por el momento no tenemos ninguna sugerencia.*
- *Seguir mejorando la herramienta XBRL Express en cuanto a la opción de calculo y dinamismo en la búsqueda de inconsistencias.*
- *En el momento Ninguna*
- *No considero aspectos a mejorar*
- *servicio*
- **QUE LOS CORREO Y SOLICITUDES QUE HACEMOS COMO EMPRESAS LA RESPONDAN EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE**
- *Es bueno que la información analice y presente link que permita su descarga.*
- *mas informacion en pagina web o en la cesion del usuario.*
- *mejor atencion al usuario*
- *"No se me ocurre nada especial al respecto, su atención en general es muy buena*
- *Capacitaciones para presentar la información previas para organizar con anticipación*
- **LO USO MUY POCO, SOLO CONSULTA EXPORADICA**
- *En termino geerales muy buen servicio,pero es importante dia a dia seguir actualizando y mejorando*
- *Respuestas en 3 días hábiles*
- *Información sobre la forma y utilización del Chat durante las Audiencias y tambien su utilización normal en especial durante horario laboral de lunes a viernes. Información al publico en general sobre éste servicio y como acceder a él. Mil gracias.*
- *A veces se congestiona la línea telefónica*
- *Muy buen servicio en general*
- *mejor acompañamiento en diligencias modulo sirfin, storn*
- *"En solicitudes de certificados de camaras de comercio podria ser mas rapidos, por lo menos de un día para otro.s*



- *La respuesta de radicado de documentos debería ser inmediata*
- *QUE EL PRSONAL DE LA SUPER ESTE EN LA CAPACIDAD DE AYUDAR MAS AL USUARIO QUE NO SON MUY DUCHOS CON LA TECNOLOGIA SE LE PRESTE MEJOR ATENCION*
- *Mejores lineas para los usurios*
- *Ninguna en particular*
- *BRINDAN MUY BUEN APOYO AYUDA*
- *Mas puntos de atención*
- *Debe ser presencial y virtual. presencial para recibir y virtual para contestar.*
- *Por favor más atención y pronta respuesta*
- *no tengo sugerencia*
- *Entidad muy competente*
- *Una gran atención, sigan mejorando para acercarse siempre el Estado al Ciudadano*
- *mas claridad en la forma de mostrar las inconsistencias*
- *"Deberian tener una pagina WEW un poco mas amigable. Tiene mucha informacion y muchas veces uno no logra encontrar rapido los enlaces para el servicio que se solicita.*
- *Ninguna. Muchas gracias.*
- *servicio chat WhatsApp*
- *Respuesta telefonica agil*
- *mejorar los formatos para el envió de la información*
- *hasta el momento me he sentido a gusto con el servicio prestado*
- *Que en la pagina Web sea mas fácil para interactuar, realizar consultas de temas especifico, mas pedagogía.*
- *En este caso fue le demora en la radicación*
- *En este caso la demora fue en la radicación*
- *ninguno.*
- *"Me parece que están bien así, no tengo queja*
- *DARSE MAS A CONOCER*
- *Sin comentarios, el servicio es excelente.*
- *Al diligenciar los formularios de los estados financieros hay casos en que visualizar iconos de ingreso no es muy claro. Me ocurrio con cambios en el patrimonio si no me falla la memoria; perdi mucho tiempo buscando el error y era que no habia diligenciado el año anterior, pero para hacerlo habia que picar un icono que no lo veia*
- *Muy oportuno*
- *mejorar la consulta de los procesos*
- *mejorar el aplicativo xbrl.*
- *SERVICIO EXCELENTE*
- *los ervicios virtuales para envio de informacion, pero no he utilizado el chat. en terminos generales es buen servicio*
- *Agilidad en los tiempos de respuestas*
- *RAPIDA ATENCION A LAS REPUESTAS SOLCITADAS*



- A LOS RADICADOS DE DOCUMENTOS DAR RESPUESTA MAS RAPIDA.
- Mejora en los tiempos de respuesta de las solicitudes.
- Hasta em momento me ha parecido muy buena la atencion.
- Disminución en los tiempos de respuesta.
- Que el acceso fuera menos complicado y más directo
- Todo lo encuentro bien
- Pues la verdad como entidad del Estado tiene un excelente servicio a la ciudadanía
- Esto no sirve para hacer consultas cómo va el proceso no coloque para hacer preguntas maricas que no sirven
- muy satisfechos
- Me enviaron un correo para consultar el tramite 2022-02-011710 ingreso y dice que no hay respuesta
- "Correo enviado el 3 de mayo, recibí correo con numero de radicado 2022-02-011710 para realizar la consulta. A la fecha no hay respuesta"
- "Buenos días. He estado pendiente a esta respuesta 2022-01-402932, a la fecha no he obtenido respuesta Dice que se encuentra en tramite"
- En este caso la demora fue de radicar comunicación ,además generaron número de radicado a reenvió de información.
- Seguir con el mejoramiento continuo
- Respuesta mas oportuna y rapida en la atención telefonica
- Muy demorado el proceso de certificación de las firmas de secretarios de cámaras de comercio. Cuando el trámite estaba en manos de la SIC, se demoraba un día hábil. Hoy en día con la SuperSociedades, puede tomar hasta 15 días hábiles, lo cual es muy ineficiente a comparación con el servicio que prestaba la SIC. El correo electrónico de solicitud lo enviamos el 27 de abril, pero hasta el 9 de mayo nos dieron el numero de radicado (8 días hábiles después) y a partir de ese día, empiezan a correr los 10 días habiles de respuesta, lo cual en total son 18 días hábiles para respuesta, a un trámite que, repito, en la SIC se demoraba 1 día habil. MUY MAL SERVICIO y MUY INEFICIENTE. No. radicado 2022-01-405520.
- Tratar de forma mas cordial a las personas que acuden a un requerimiento, mas agilidad para contactar a un agente de ayuda por chat y que la información de los informes a presentar sea de manera mas sencilla y clara
- Todo está bien
- atencion telefonico
- DISPOSICION DE LAS HERRAMIENTAS DE REPORTE ACTUALIZADAS, EN OCASIONES LAS BANDEJAS DE ENTRADA DE LOS ARCHIVOS NO SE ENCUENTRAN HABILITADOS
- La atencion en el teléfono debe mejorar
- mas videos ilustrativos
- Excelente
- El sevicio fue atendido por correo electrónico no por chat, por favor incluir en la encuesta este medio electrónico



- *La atención telefónica consideramos que sería importante mejorarla, es muy demorado para que contesten. Gracias.*
- *Mejorar el tiempo de respuesta a solicitudes. Es muy difícil encontrar información de la empresa en la página de internet*
- *Envío correo y no me responden nada, adicional no responden nada de mercadería SAS, llevamos más de un año sin pagos*
- *Habilitación de asesoría presencial.*
- *Hacer plataformas más amigables con el usuario*
- *Ampliar la comunicación*
- *respuesta oportuna*
- *que funcione la página, que mal servicio*
- *menor tiempo de respuesta y más claridad en cuanto a los servicios prestados y mayor funcionalidad de la página*
- *debe ser más rápido y las personas deben estar capacitadas para contestar.*
- *deben ser más fáciles de ubicar los servicios en la web, son muy escondidos*
- *Más cantidad de agentes*
- *Por el momento nos sentimos satisfechos y no consideramos ninguna mejora*
- *ESTO NO SIRVE REDIQUE UNA SOLICITUD PARA APORTILLAR ME MANDAN LA CAMARA DE COMERCIO CON EL RADICADO Y ME DICEN QUE NO SIRVE*
- *no tengo ninguna por el momento*
- *mejoras los canales de Comunicación*
- *"Ingreso a consulta de trámite y dice que ya fue resuelto. Pero no he recibido el documento y no se por qué ruta lo puedo obtener.*
- *Radicado 2022-01-402932"*
- *ser más organizados, dar respuestas oportunas, responder correos enviados*
- *no sirve nada ni página, ni teléfono pésimo servicio*
- *Que sean más detallados con los links*
- *Hacer seguimiento a las empresas que no cumplen con sus parafiscales.*
- *En el portal de PQR, no pude enviar mi petición, pero el correo funcionó perfectamente. Sugiero que se pueda enviar los PQR y no tener que acceder a otros medios, esto puede que la persona se enoje y no envíe nada. Gracias*
- *que el acceso a los expedientes sean las fáciles*
- *toda la atención es excelente*
- *Dar a conocer mejor que servicio cumple la entidad con respecto a la gestión de responsabilidad empresarial.*
- *La información es clara*
- *Tener para cada expediente el repositorio de correos electrónicos de los acreedores y para la fecha de cada audiencia remitir correo de citación o recordatorio. Sería super eficiente.*
- *Dar opción en esta encuesta de no lo uso. proque por Ej el Chat yo nunca lo he utilizado.*
- *Por el momento no tendríamos sugerencias de ese tipo pues nos pareció todo demasiado bien*
- *No tengo comentario.*



- *facilitar un correo electrónico donde se pueda escanear la solicitud y que la respuesta no se demore más de tres días.*
- *Que la respuesta sea más rápida*
- *que den # de radicado*
- *Mejorar la rapidez del chat, no brindan solución pronta al momento de hacer una solicitud.*
- *no llega ningún radicado inmediatamente para hacer seguimiento*
- *Solución lo más pronto posible ya que es mucho lo que lo afectan a uno.*
- *"capacitación"*
- **ATENCIÓN PERSONALIZADA**
- *Enviar información importante de forma permanente a los usuarios*
- *Poder saber en qué proceso va la solicitud así sea por medio de un correo*
- *"Es increíble que para apostillar una cámara y comercio donde el la SuperIndustria y Comercio se hacía en 10 minutos acá llevo 2 semanas*
- **QUE MAL SERVICIO"**
- *Una mayor capacidad para cargar documentos*
- *Mejorar la respuesta de los correos y sobretodo en relación con la solicitud de citas presenciales ya que no responden y si responden, no asignan citas.*
- *Atención personalizada*
- *Desde el pasado 17 de mayo hice un requerimiento. Obtuve respuesta automática (por supuesto sin solución) por correo el 23 de mayo. Pero hasta la fecha, no he obtenido una respuesta a mi solicitud.*
- *Que sean más claros*
- *en fechas de presentación de información, tengan personal en línea a cualquier hora solucionando los requerimientos*
- *Facilidad Web*
- **LAS RESPUESTAS DEBEN SER DE FONDO, LOS TRÁMITES DEBEN REDIRECCIONARSE DE ACUERDO A UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO O JURISDICCIONAL, TENIENDO EN CUENTA QUE LO SE PRETENDE A TRAVÉS DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS EN DAR SOLUCIÓN CONFORME A LA VERDAD, ASÍ SE CONCRETA LA ANHELADA JUSTICIA EN ESTE PAÍS DE ARBITRARIEDADES CONSTANTES..**
- *que la plataforma al subir información no se caiga*
- *Creo que el servicio es excelente.*
- *Mejorar tiempos de respuestas de las solicitudes de certificaciones de existencias de las cámaras de comercio. gracias*
- *contestar los correos en los tiempos establecidos*
- *mayor agilidad, gracias*
- *el servicio de teléfono en temporada de reportes es un poco demorado*
- *Poder tener respuesta virtual 24/7*
- *Todo super bien.*
- *La atención en los puntos municipales como Medellín.*
- **AGILIDAD EN LA ATENCIÓN.**
- **"DEMOSTRAR QUE SE HACE CON LA INFORMACIÓN QUE SOLICITAN"**



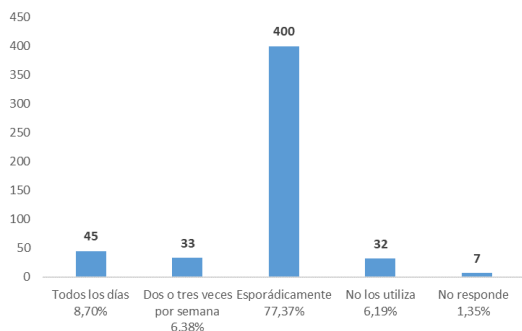
- *Que la plataforma para presentar quejas y peticiones tenga mas capacidad para el cargue de documentos y asi evitar utilizando el correo electronico.*
- *Estructura estándar para la presentación de los informes.*
- *Realizar capacitaciones en forma mas continua*
- *tener un chat mas agil para atención de clientes*
- *Revisar el sistema de recepción de PQR*
- *Prestan excelente servicio*
- *Todo Muy Bien*
- *Responder llamadas telefonicas, para claridad de temas tecnológicos.*
- *La respuesta debe ser ma hagil por mucho tiempo 24 hora que se demoré y esa una solicitud debería responde en cinco día como como mucho pero la respuesta pero según el radicado demora 40 días por favor*
- *Disponibilidad en todo momento de los documentos expedidos por Autoridad*
- *que sean mas claros y faciles de buscar los tramites con el radicado asignado*
- *Es muy buen servicio*
- *La pagina es muy saturada y a veces es difícil encontrar la información*
- *Las respuestas deberían ser en español cotidiano, no en un lenguaje tan enfocado a los legal, ya que están dirigiendose a microempresarios que no tenemos formación en esta materia*
- *Los funionarios brinden la información oportuna y clara.*
- *Respuestas precisas*
- *estandarizar lo que se informa.*
- *La pagina Web no es tan clara, tiene muchos menus, podrian modificar la pag Web para que sea más amigable con el usuario.*
- *Que sea mas expedito, sin embargo ya la virtualidad llegó para quedarse y es muy buena noticia. Gracias.*
- *que la pagina tenga guías de servicios mas claras*
- **COLOCAR MAS VISIBLE LA INFORMACION DE PROYECTO DE GRADUACION DE ACREENCIAS PARA LOGRAR ACCEDER MAS FACIL A ELLA**
- *Claridad en la respuesta dada.*
- *Fue un poco demorado el proceso porque era el primer informe y la información era pertinente pero se explicó tarde.*
- *Responder y radicar las solicitudes a tiempo..*
- *Seguir mejorando! Esta muy bueno.*
- *Ninguna, hasta el momento muy eficientes y de altísima calidad los servicios recibidos*
- *Que exista un poco más de agilidad en las respuestas*
- *Informar mas*
- *Mejorar el tiempo de respuesta con los radicados*
- *el certificado de representacion legal demora mucho en llegar*
- **EN LO PERSONAL Y ENCUANTO AL SERVICIO QUE NECESITADO ME PARECE EXCELENTE Y NO LE CAMBIARIA NADA**
- *Mejorar la descripción de orientación al ciudadano para los trámites*



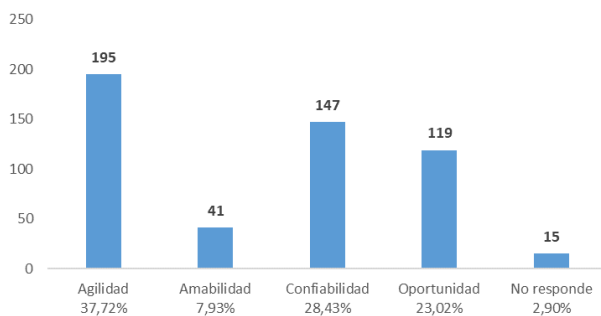
- *no tengo reparo , me parece muy buen servicio*
- *QUE LAS ACTUALIZACIONES DE LOS RADICADOS SEAN MAS RAPIDAS*
- *Brinda mayor atención oportuna a los Usuarios, en cuanto a las inconformidades presentadas por el mal servicio prestado por la Cámara de Comercio de Cúcuta.*
- *Los trámites requeridos para Apostilla que piden firma de su entidad no deberían entrar por PQR pues lo demoran demasiado. amerita un proceso diferente*
- *Mejorar el tiempo de respuesta por correo tiene que ser más rápido, por es por que correo*
- *Mejorar las respuesta de correo gracias*
- *El chat general es demasiado demorado y hasta ahora no he obtenido una respuesta a alguna inquietud, siempre me dejan esperando. Gracias*
- *quienes atienen telefonicamente deben estar mas capacitados y ser mas solictos y amables*
- *Que por medio de esta entidad me ayudan con un derecho de petición que tengo antepuesto a Credivalores-Crediservicios la cual es vigilada por ustedes*

2.4. Canal Correspondencia

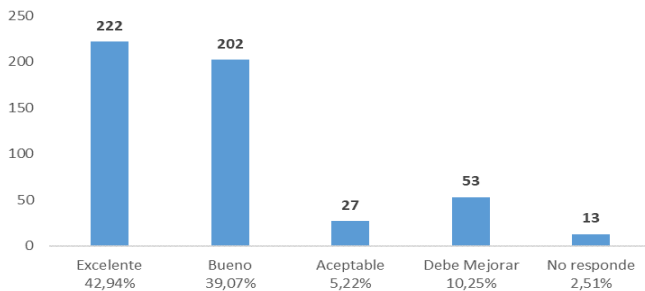
21 ¿ Con qué frecuencia utiliza el canal correspondencia?



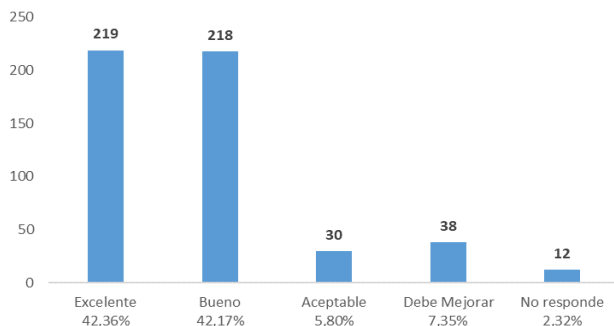
22 ¿ Qué aspectos valora más cuando utiliza el canal correspondencia?



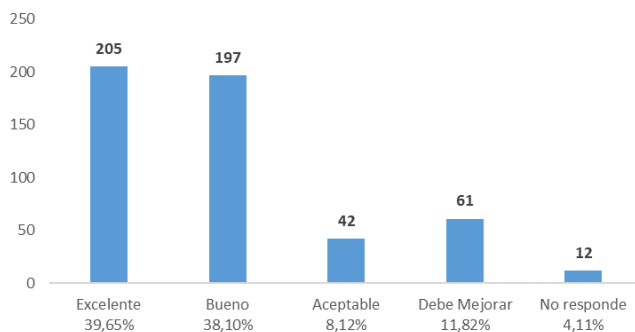
23. Califique la prestación del servicio en el canal correspondencia referente a comunicaciones escritas , trámites y servicios



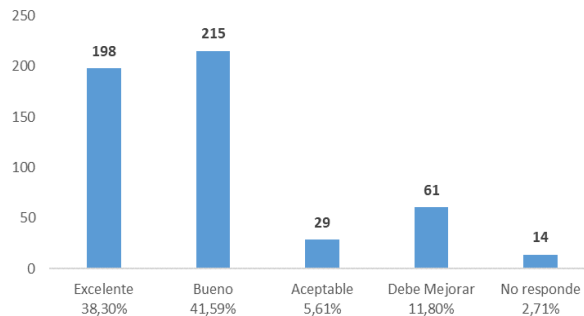
24. Califique los mecanismos de tecnología utilizados para ofrecerle un mejor servicio



25. Califique los tiempos de respuesta en los servicios prestados



26. Califique la trazabilidad de sus solicitudes radicadas en el 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 77.37% lo hace esporádicamente, el 6,38% de dos a tres veces por semana, el 8.70% todos los días y el 6,19% no hace uso de este canal y el 1.35% no responde.

En la pregunta 22 se concluye que, los aspectos que más valoran los encuestados al momento de evaluar el canal correspondencia, son la agilidad y la confiabilidad, con 37.72% y 28.43%, respectivamente.

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

- Calificación del servicio a través de comunicaciones escritas (pregunta 23): 82.01%
- Mecanismos de tecnología (pregunta 24): 84.53%
- Tiempos de respuesta (pregunta 25): 77.76%
- Calificación de la trazabilidad de solicitudes (pregunta 26): 79.88%

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

- *demasiado tiempo para asignar radicación a un memorial, lo que indudablemente dilata los procesos*
- *Por ahora no hay sugerencias.*



- **MAS RAPIDEZ EN LAS RADICACIONES.**
- **AGILIDAD.**
- *Información*
- **DAR CUMPLIMIENTO A LOS TIEMPOS DE LEY**
- *Un contacto para agilidad en las solicitudes*
- *Tiempos de respuesta.*
- **MEJORAR EL PROGRAMA DE INFORMACION ES MUY COMPLICADO**
- *Ninguna prestaron un buen servicio*
- *Crear mas instructivos para los formatos que se diligencian.*
- *Creo que en esta epoca de virtualidad se adaptaron muy rapido, lo que nos facilito mucho el servicio a los usuarios.*
- *Mejorar Servicio telefonico, por ese medio si me ha ido super mal. Gracias*
- *Que en la medida de lo posible quedara radicado el mismo día en que se envía.*
- *Mas agilidad*
- *Mayor oportunidad de respuesta, ya que en ocasiones como usuarios no tenemos mucho tiempo para preguntar y poder realizar los informes.*
- *el canal me parece adecuado*
- *Fue oportuna y amable*
- *que sigan con el mismo servicio*
- *Mejorar los tiempos de respuesta*
- **TIEMPO DE RESPUESTAS EN LAS SECCIONALES DIFERENTES A BOGOTA**
- *en terminos generales tienen una buena respuesta.*
- *Mejor efectividad de los canales de atencion telefonicos*
- **UN PROGRAMA DE INF FINANCIERA MAS AMIGABLE Y SENCILLO PARA TRABAJAR ES MUY ENREDADO**
- *Todo está muy bein, gracias por el buen servicio*
- *El tiempo de respuesta de los escritos es muy pésimo y muy malo. .*
- **UN PROGRAMA AMS AMIGABLE**
- *El servicio que presta el canal es bueno y rápido.*
- **MEJORAR EL PROGRAMA PARA QUE SEA MAS FACIL AL LLENAR LA INFORMACION**
- *Nos parece esta muy bien*
- *Tener mmejor oportunidad via telefonica*
- *Complementar confirmación de información recibido y respuestas por medio de llamadas por teléfono y/o celular.*
- *Satisfecho y conforme.*
- *Debe ser mas pronto las respuestas*
- *Tiempos de respuesta. Existe vencimiento de terminos procesales por la demora y la falta de atencion presencial*
- **INTERCONECTAR SOLICITUDES DE SOLICITANTE**
- **ME ENCANTA EL SERVICIO QUE PRESTAN. COMO AUTORIDAD JURISDICCIONAL CREO BASTANTE EN USTEDES.**
- *debe mejorar el tiempo de respuesta y contestar de una manera clara a lo que se les esta solicitando*
- *Un sistema ágil, oportuno,*
- *Fortalecer un poco más la facilidad y amigabilidad de la interfaz entre usuario y plataforma.*
- *La plataforma Me presento problemas el día de ayer por eso utilice el medio correo electrónico*
- *Que se publique mas claramente esta opción en la pagina web.*
- *Son confiables. Hasta ahora no sugiero nada, porque hay calidad*
- *Es la primera oportunidad que utilizo este medio de comunicación.*
- *Permitir comunicacion con los ponentes*
- *Hablando claro se entiende la gente*
- **MUY PRACTICA Y AGIL LA PLATAFORMA**



- *TIEMPO DE RESPUESTA, INDICAR PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA EL CODIGO DE LIBRANZA, TENIENDO EN CUENTA EL CAPITAL CON EL QUE EMPIEZA PROAS CONSULTORIAS DE GESTION Y LIBRANZAS S.A.S.*
- *Los tiempos de respuesta deben mejorar*
- *Es un buen servicio*
- *Que el radicado de recibido fuera automático, ya que en ocasiones pasan varios días sin radicado y a veces somos requeridos por trabajos ya presentados.*
- *cada día mejor la comunicacion-*
- *La respuesta debe ser constante; es decir, si se solicita el desarchivo de varios documentos a medida que se tenga el documento irlo enviando como respuesta hasta completar la totalidad de los solicitado; así el solicitante también puede ir avanzando con su analisis*
- *El chat no estaba funcionando, por lo cual no puedo evaluar.*
- *Comunicarse telefónicamente con el peticionario*
- *Videos practicos de uso de plataforma, cartillas puntuales de uso de los servicios del portal, capacitaciones virtuales para todos los procesos involucrados en construir la información que se debe reportar.*
- **INFORMACION DE CAPACITACIONES**
- *Dar a conocer el canal en la página*
- *lo que espero es que la respuesta tenga la misma eficiencia gracias*
- *mejorar la plataforma de consulta de la Super*
- *Mi caso esta ligado a Bancos del grupo Aval. Encuentro deficiencias en el entorno administrativo de cada entidad y la atencion al usuario que normalmente se orienta a la prestacion del servicio es MUY DEFICIENTE. Esta es una opinion persoanal por la experiencia que tuve de mas de 15 años de vinculacion en la Banca. No creo que esto se deba a la situacion sanitaria pero el cliente se encuentra cada vez mas distante del eco de la alta direccion de los bancoss*
- *puse un reclamo desde finales de agosto y aun no me han dado ninguna rta que falta de respeto y se supone que son un ente de control*
- *Atención personalizada con soluciones efectivas y a tiempo*
- *tener una ayuda en la parte de recibir informacion de los expedientes y procesos.*
- *Mayor claridad en la respuesta*
- *La pagina de la entidad este en condiciones optimas para poder hacer a traves de ella PQR y evitar inconvenientes.*
- *Más comunicación con el público*
- *Mayor agilidad y mayor claridad en los conceptos emitidos*
- *quiza que las empresas puedan acceder a informacion de terceros con mas facilidad*
- *Agilidad*
- *En ocasiones no se reciben respuestas de fondo y por tanto toca volver a consultar para aclarar algunos temas*
- *Que se pudiera identificar en la pagina que la correspondencia fue recibida para tramite*
- *Oportunidad en responder las solicitudes, se queda en el reporte pero no brindan más información.*
- *Entregar un seguimiento oportuno ya que tuve que generar llamadas y escribir correo solicitandolo y las llamadas siempre las niegan*
- *Entender las solicitudes que se realizan*
- *de momento nos ha ido bien.*
- *la radicación de documento es algo por mejorar ya que la respuesta y fecha radicado es del siguiente día de envio.*
- *Mejorar los procesos*
- *Ha sido excelente la calidad del servicio*
- *mejorar en tiempos de respuesta*
- **MAYOR AGILIDAD EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES**
- *Mas acompañamiento*
- *mejorar la calidad de los tiempos a las solicitudes realizadas*



- *mayor comunicacion con el usuario para informar estado del tramite*
- **NOVEDADES MAS FRECUENTES, ASI COMO INVITACION A CAPACITACIONES**
- *asi estan bien*
- *que se cumplan los tiempos de respuesta propuestos*
- *Agilidad y seguimiento permanente a las respuestas. Los trámites deben ser en los tiempos de ley. La queja no es sólo respecto al canal, sino a las áreas, que deben dar respuesta oportuna a los trámites, informar al interesado, al ciudadano. Debe haber una interlocución permanente, enfocada al servicio al cliente, al respecto y al derecho a la información de quienes debemos realizar trámites ante dicha Entidad.*
- *presente una solicitud desde el 06 de septiembre y a la fecha NO he recibido respuesta LGUNA. ME PARECE MUY DEFICIENTE EL SERVICIO OFRECIDO.*
- *El tiempo de respuesta ya que no hemos recibido respuesta al radicado: 2021-01-550186*
- *En General el servicio es bueno y de pronta respuesta, además de buen manejo de los temas.*
- *Poder descargar las cuentas de cobro del pago de tasa de contribución después de realizar el pago, ya que ni siquiera los funcionarios lo pueden hacer*
- *Poner fecha limite de respuesta a las solicitudes y que todas sean atendidas.*
- **HASTA EL MOMENTO TODO ME HA FUNCIONADO SUPER BIEN**
- *Que haya servicio telefonico es fundamental no todos nos gusta el chat*
- *Desde el 24 de agosto se solicito un cambio de numero de representante legal y a la fecha no ha sido corregido*
- *Considero que es bueno y muy eficiente*
- *Establecer tiempos de respuesta*
- *corregir las fallas que indican en los correos al usuario para mejorar definitivamente el servicio. En especial respuesta a las solicitudes,*
- *“Sugerimos que los tiempos de respuesta en los requerimientos que haga la compañía a la Superintendencia de Sociedades sean mas cortos, dado que la solicitud realizada por la compañía a la Supersociedades tuvo respuesta un mes después.”*
- *Que sea un poco mas ágil en respuestas.*
- *Poder ver el estado del tramite de pronto seria bueno*
- *Muy Bien Atendida y pronta*
- *Poder hacer seguimiento a la solicitud*
- *Al presentar Informacion via correo mia respuesta es muy valiosa.*
- *"Buen Servicio Felicitaciones*
- *El canal de los pqr, nunca a funcionado*
- *que las entidades envíen información lo mas pronto posible*
- *Servicio presencial*
- *Que contesten las solicitudes, los teléfonos y las extensiones, ya que llevo mas de un mes tratando de comunicarme con algún canal, llamando día de promedio*
- *No me han respondido desde el mes de enero que puse mi queja*
- *chat de asesorias*
- *Ofrezcan respuesta. Ya que envía en un documento la pregunta que se les formula y no dan respuesta. Muy mal servicio ofrece esta entidad. El respeto es primordial pero ustedes parece que no lo conocen hacia los usuarios.*
- *Muchas gracias por la diligencia, oportunidad*
- *Las respuestas a solicitudes que ojala en su medida sean respondidas con mas prontitud*
- *Informar en un solo banner virtual el correo electrónico para las actuaciones*
- *En algunas solicitudes como levantamientos de medidas cautelares, la respuesta no es nada oportuna. Mi solicitud, por ejemplo, lleva 5 meses, y por ende mis gestiones como emprendedor han sido muy limitadas.. Por favor revisar este procedimiento. Gracias*
- *Dar respuesta más oportuna al caso solicitado*
- *incluir el parametro no aplica*
- *Agilidad en el servicio*
- *Seguir con sentido de pertenencia*



- *Presencialidad telefonica*
- *Tener en cuenta las fechas de vencimientos para que nos ayuden con las respuestas para no quedar como presentado a destiempo.*
- *No obtuve una respuesta a mi solicitud o por lo menos no la solución a una respuesta contundente.*
- **SOY USUARIO ESPORÁDICO, ES UNA FORMA ÁGIL DE REALIZAR LOS TRAMITES. MUCHAS GRACIAS**
- *retroalimentación del proceso y menor tiempo de respuesta*
- **MUY BUEN SERVICIO**
- *Que nuevamente los radicados sean generados en 24 horas*
- *La demora en radicar demora más de una semana.*
- **PESIMO, TODAVIA NO TENGO RESPUESTA**
- *Fue la primera vez que utilicé el servicio y no recibí la orientación necesaria para iniciar el tramite o solicitud requerida. No hubo una respuesta de entrega de la información, solo 8 días después se recibe el radicado para consultar el trámite. Considero se deben mejorar los tiempos de respuesta*
- *No registra el histórico de la correspondencia bajo el mismo sujeto del proceso.*
- *Una plataforma mas avanzada donde pueda obtener los certificados de manera instantanea y no depender de otros y esperar dias para el documento*
- **TODO EXCELENTE!**
- *Una línea directa para soporte*
- *podría mejorar el tiempo de respuesta en las solicitudes radicadas por correo electrónico.*
- *Ha habido varios oficios de solicitudes sin que haya habido respuesta*
- *Sinergia institucional para la efectividad de los programas de prevención y castigo a los delitos corporativos.*
- *definir tiempos de respuesta ya que igual son consultas sobre las cuales se espera una respuesta oportuna*
- *Respuestas en línea*
- *"Que respondan que han recibido el correo y le den una fecha aproximada de respuesta y en ella tener el telefono para poder saber a quien dirigirse o averiguar en que va el tramite*
- *Los tiempos de respuesta de los canales escritos deben mejorar, los tiempos son demasiado extensos para todos los tramites*
- *No se puede hacer seguimiento del trámite informado, a través de la página*
- **QUE L FUNCIONARIO AQUIEN VA DIRIJIDO EL MENSAJE SE APERSONE DE LA SOLICITUD SE DEJA LA IMPRESION QUE NADIE RESPONDE POR LA INFORMACION RADICADA, TENGO VARIS SOLCICITUDES SIN RESOLVER LLEVAN MAS DE UN AÑO.**
- **BUEN SERVICIO**
- *respuestas mas rapidas*
- **OPORTUNAS RESPUESTAS. MALA GESTION AL TRAMITE DE INVESTIGACIONES. MUY MALA ATENCION PARA RESOLVER. CAUSAN PERJUICIOS A LOS INTERESADOS.**
- *Hasta la fecha, ninguna*
- **SIN OBSERVACIONES**
- *Agilizar el proceso y respuesta de una*
- **MAS LARGO LOS HORARIOS DE ATENCION AL CIUDADANO**
- *Quizas el tiempo en respuesta si pudiera ser un poco mas rápido.gracias*
- *respuesta oportuna a los errores generados*
- **REALMENTE ESTE AÑO NO PRESENTE INCONVENIENTES CON NINGUNO DE LOS CANALES DE LA SUPERSOCIEDADES.**
- *Que los funcionarios sean mas respetuosos con el usuario; si bien son la autoridad, son sarcásticos, irónicos y abusan de la potestad que se le ha concedido. Seguro les deben mejorar esos salarios paupérrimos, razón por la cual viven amargados y resentidos.*
- *Tiempos de respuesta muy largos. Ya no se recibe respuesta automática inmediata, sino varios días después.*
- **A VECES ES ALGO DEMORADO EN RESPONDER**



- *"la pagona no es amigable*
- *es difícil de utilizar*
- *envie un correo y me contetaron otra cosa que no pregunte "*
- *Al usuario se le debe mantener informado del procedimiento de vigilancia a la entidad demandada*
- *Servicio muy bueno .*
- **INMEDIATEZ**
- *De momento todo me parece bueno*
- **MAS DISPONIBILIDAD Y TIEMPO DE ATENCION**
- *Más agilidad en respuesta a las solicitudes de los ciudadanos es pesima*
- **NO HE RECIBIDO RESPUESTA**
- *ninguna, son muy rápidos para las respuesta*
- **CLARIDAD CUANDO PIDEN INFORMACION.**
- *Respuestas en menos tiempo*
- *Claridad de los contactos (nombres, areas, correos) en la pagina principal para saber con exactitud a quien dirigir la solicitud.*
- *Que el chat virtual fuera con horario extendido.*
- *Felicitaciones*
- *Esta muy bien.*
- *Que sigan asi eficiente y rapidamente como siempre*
- **"LOS TIEMPOS DE RADICADOS ESTÁN LUY DEMORADOS, LO CUAL AFECTA LOS TRAMITES EN LOS PROCESOS.**
- *Mayor celeridad en la respuesta.*
- **EN MI CASO FUE OPTIMA POR DILIGENCIA Y PRONTITUD**
- *Prontitud*
- *Seguimiento*
- *Mantener el buen servicio*
- *Realmente la atencion telefonica es buena, sin embargo por correo electrónico no hay respuesta oportuna*
- *Mejorar los tiempos de radicación ya que estan entre 8 y 10 días y atrazan los tramites.*
- *Hola, a la fecha me parece que es apropiado y oportuno todos los servicios*
- *Por ahora ninguna*
- *Laradicación se demora entre 8 y 10 días, retrasando los procesos*
- *Pésimos tiempos de respuesta.*
- *En general las respuestas son oportunas pero es necesario habilitar un canal para los oficiales en cumplimiento a fin que podamos gestionar dudas y denuncias de las empresas con las que laboramos, no solo a nivel de corrupción transnacional sino en aspectos de LAFT, ÉTICA Y Transparencia.*
- *Más agilidad en los documentos que se radican por la Webmaster*
- *De momento ninguna, han mejorado muchisimo, felicitaciones!*
- **IA PAGINA COMO TAL NO ES TAN AMIGABLE CUANDO SE BUSCA INFORMACIÓN.**
- *Mejorar Tiempo*
- *Mejor precisión en las respuestas, que la respuesta sea concreta, no dejar tanto espacio a la interpretación del oficio con el que se responde.*
- *Que puedan cubrir todas las necesidades de las personas*
- *Las repuestas deben ser oportunas*
- *Para personas como yo avanzadas en edad no les queda fácil mirar el caso de uno ya me ocurrió sería bueno que buscarán otras formas más específicas de mandarnos la información que no sea ingresando a página ni a nada de tecnología*
- *llamar al usuario y verificar su solicitud*

3. ANÁLISIS COMPARATIVO POR CANAL II SEMESTRE 2021 VS. I SEMESTRE 2022



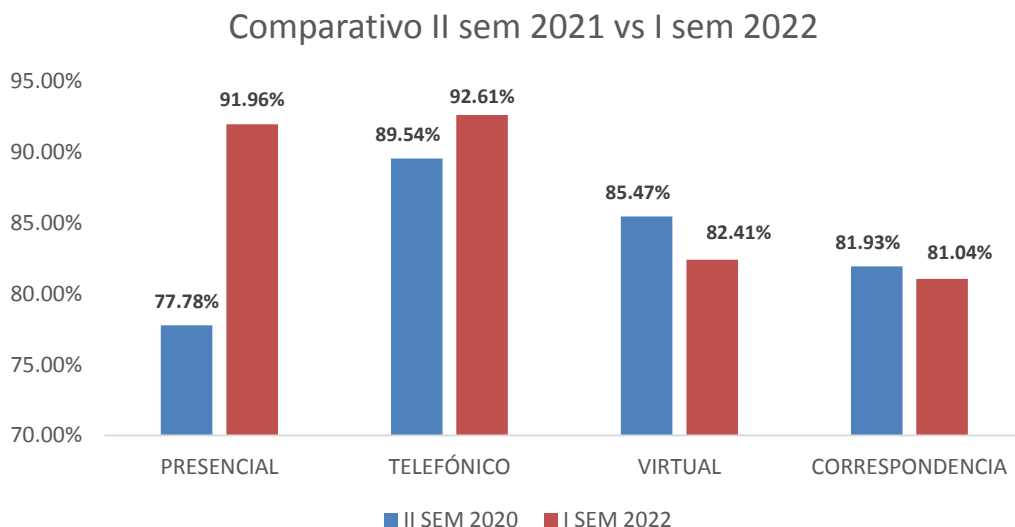
En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para contar con empresas competitivas, productivas y perdurables y así generar más empresa, más empleo.

www.supersociedades.gov.co
webmaster@supersociedades.gov.co

Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10
Tel Bogotá: (601) 2201000
Colombia



Se realizó una comparación de las calificaciones favorables (Excelente y Bueno), en cada uno de los canales evaluados durante el segundo semestre de 2021 y el primer semestre de 2022, tal como se muestra en la siguiente gráfica:



Durante el primer semestre de 2022 se presentó un aumento en el índice de satisfacción de los ciudadanos, en el canal presencial en comparación con el segundo semestre de 2021, lo anterior obedece al levantamiento de las restricciones y reactivación económica del país.

Los canales telefónico y presencial fueron los de mejor valoración por parte de los ciudadanos durante el primer semestre de 2022.

Así mismo, la calificación de los canales virtual y correspondencia presentaron disminución durante el primer semestre de 2022, debido a que los usuarios están haciendo uso más frecuente del canal presencial.

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

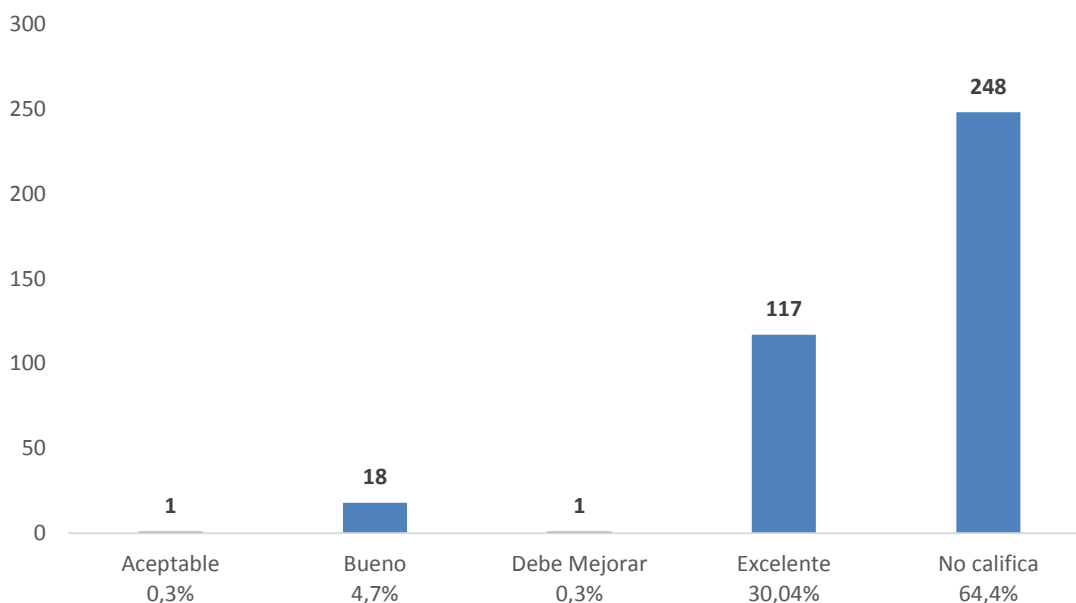
Como herramienta adicional a la encuesta de satisfacción al ciudadano, la Superintendencia de Sociedades tiene instalado, en los puestos de trabajo de los contratistas y funcionarios que atienden público en la sede Bogotá y en las Intendencias Regionales de Cali y Medellín, unos calificadores de servicio 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 comprendido entre el 16 de diciembre y el 15 de junio de 2022, se generaron un total de 385 turnos de atención en la

sede de Bogotá y en las Intendencias Regionales de Medellín y Cali. Cabe resaltar que hubo una significativa disminución en los turnos de atención presencial, debido a las restricciones decretadas por la emergencia sanitaria.

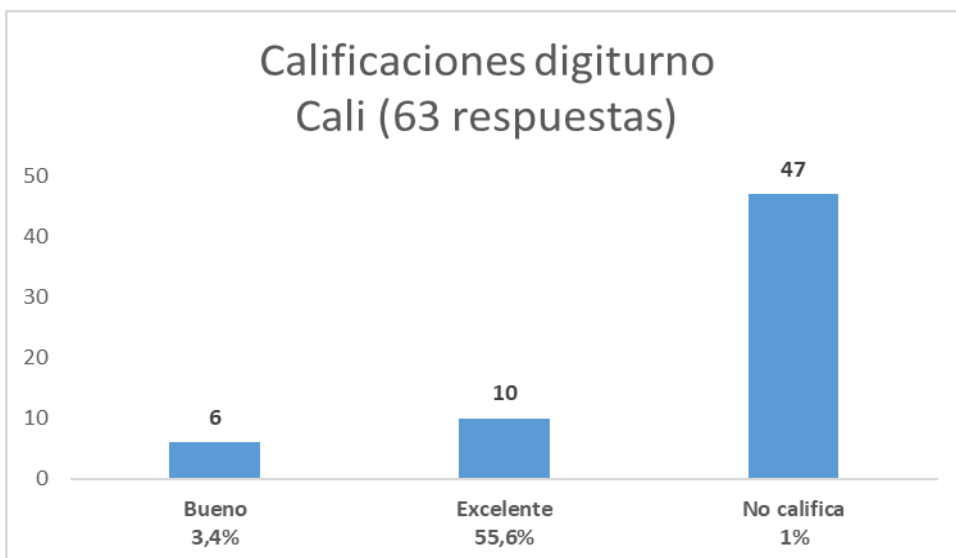
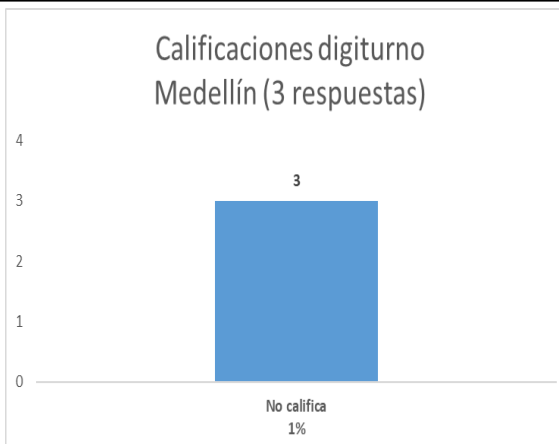
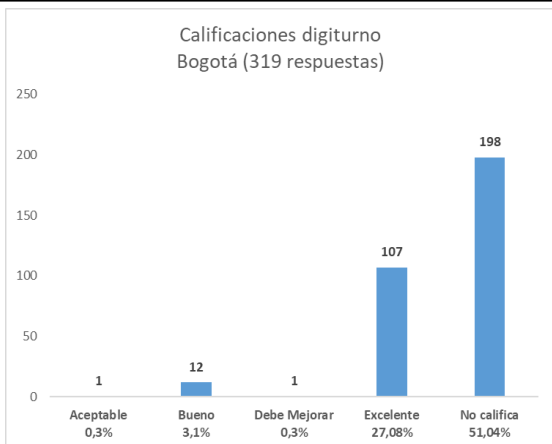
Presentando los siguientes resultados:

Calificaciones digiurno



En el primer semestre de 2022, predominó la no calificación de la atención presencial ya que de los 385 turnos atendidos de manera presencial 248 no calificaron la atención recibida, lo cual representa el 64.4%, lo anterior, obedece a intermitencias presentadas en el aplicativo, por otro lado, los usuarios restantes calificaron el servicio recibido así: excelente 30.04%, bueno 4.7%, debe mejorar 0.3% y aceptable el 0.3% respectivamente.

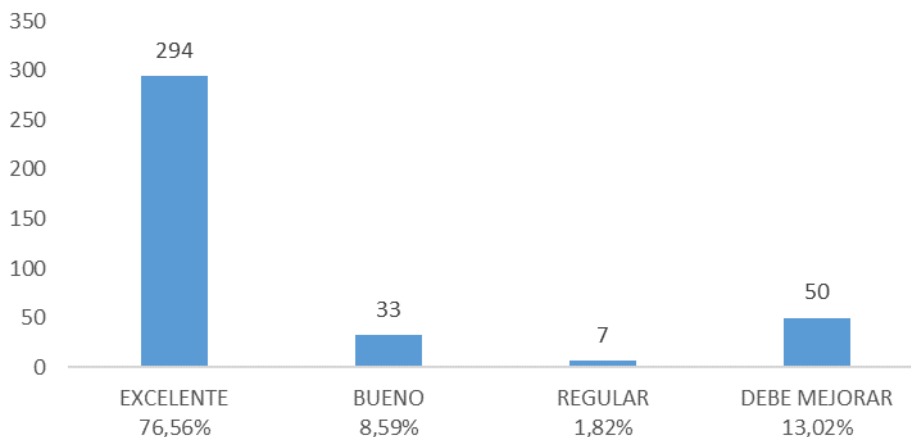
A continuación, se presentan los resultados de las calificaciones del digiurno, discriminado por las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali:



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 reportaron en total 384 encuestas, con los siguientes resultados:

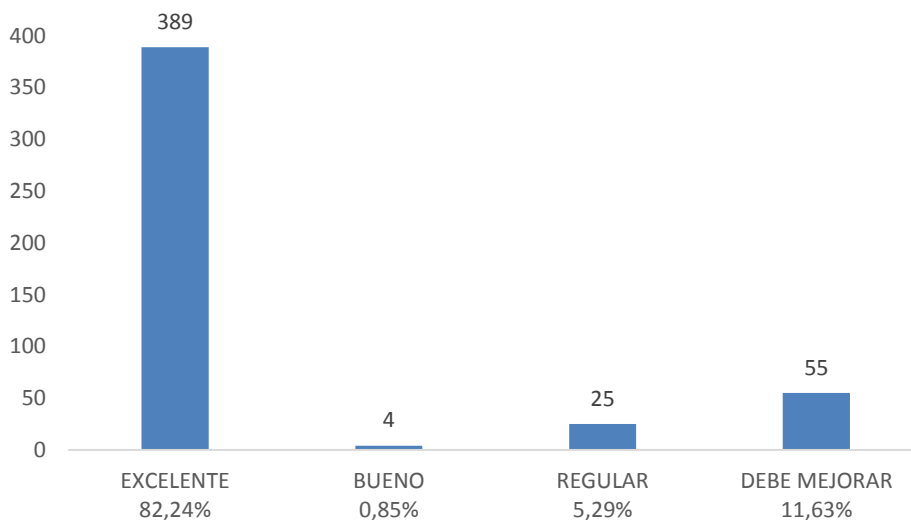
Calificaciones de las llamadas al call center



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 76.56% que calificó el servicio como excelente y un 8,59% 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 2022 un total de 473 atenciones que generaron las siguientes calificaciones:

Calificaciones de atenciones via Chat



En la anterior grafica se puede evidenciar que el 82.24% calificaron la atención como excelente demostrando un alto nivel de satisfacción en los usuarios que utilizaron el canal en mención, no obstante, se está trabajando en mejorar los aspectos que llevaron al 11.63% de los usuarios a realizar una calificación del servicio como “debe mejorar”.

6. ACCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO



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 - 11 43 10
 Tel Bogotá: (601) 2201000
 Colombia

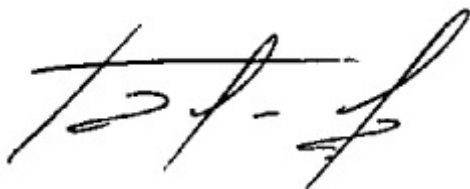


- ✓ Se realizaron ajustes en el módulo PQRS encaminados a informar a los usuarios que utilizan este canal, los temas y tramites que son competencia de la Superintendencia de Sociedades, así como los tramites que son atendidos por otras entidades.
- ✓ Como parte de las estrategias de participación ciudadana, 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.
- ✓ Periódicamente se realizan 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

- ✓ En el periodo evaluado se evidencia un crecimiento sustancial en el uso del canal presencial, debido al levantamiento de las restricciones y reactivación económica progresiva del país, junto con el canal telefónico, mantienen un alto nivel de satisfacción para los encuestados.
- ✓ Para el primer semestre de 2022 en términos generales, los canales de atención obtuvieron un buen nivel de calificación por parte de los encuestados, manteniéndose el canal telefónico con la mayor aprobación, con un 92.61% de satisfacción y el canal correspondencia el más bajo con una calificación de 81.04%.
- ✓ 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 repuesta a los requerimientos de los usuarios.

Cordialmente,





ALDEMAR MENDOZA CUBILLOS

Coordinador Grupo de Relación Estado - Ciudadano

TRD:



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 - 11 43 10
Tel Bogotá: (601) 2201000
Colombia

