



Al contestar cite el No. 2022-01-006362

Tipo: Salida Fecha: 12/01/2022 01:08:22 PM
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 548 - GRUPO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO
Destino: 541 - ARCHIVO
Folios: 10 Anexos: NO
Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-000008

INFORME ENCUESTA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA RESPUESTA A LAS PQRS Segundo semestre de 2021

INTRODUCCIÓN

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

Esta encuesta está dispuesta de forma permanente en el portal web institucional, de fácil acceso a todos los grupos de interés de la entidad. Para el presente informe se tomaron las respuestas enviadas por los usuarios desde el 1 de julio de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021.

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

Para la realización del presente ejercicio de encuesta, se utilizó una base de datos de 28.515 correos electrónicos, a los que se envió la invitación a diligenciar la encuesta.



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

I. ENCUESTA APLICADA

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

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

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

Seleccione el medio por el cual fue atendido su tramite.	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> ▼ Canal Presencial Seleccione el canal Canal Presencial Canal Telefónico Canal Virtual Canal Correspondencia </div>
EVALUACIÓN DEL CANAL PRESENCIAL	
1. Califique la oportunidad de la prestación de servicio	<input type="text"/>
2. Califique la claridad de la información suministrada	<input type="text"/>
3. Considera que el nivel de conocimiento del servidor público que lo atendió es	<input type="text"/>
4. Considera que la respuesta a su solicitud fue	<input type="text"/>
<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px; display: inline-block; border-radius: 3px;">Enviar</div>	

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Tomando como referencia un tamaño de población de 28.515 correos electrónicos a los cuales se remitió la encuesta, se hizo el cálculo para determinar el tamaño de la muestra, con un nivel de confianza de 95,5% y un margen de error del 4,7%.

Aplicando la fórmula de tamaño de la muestra:

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

En donde:

$Z\alpha = 2$ (Constante para un nivel de confianza del 95,5%)

$N = 28.515$ (Tamaño de la población)

$e = 4,7\%$ (Margen de error deseado)

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

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

Tenemos como resultado:

$n = 446$ (Tamaño de la muestra)

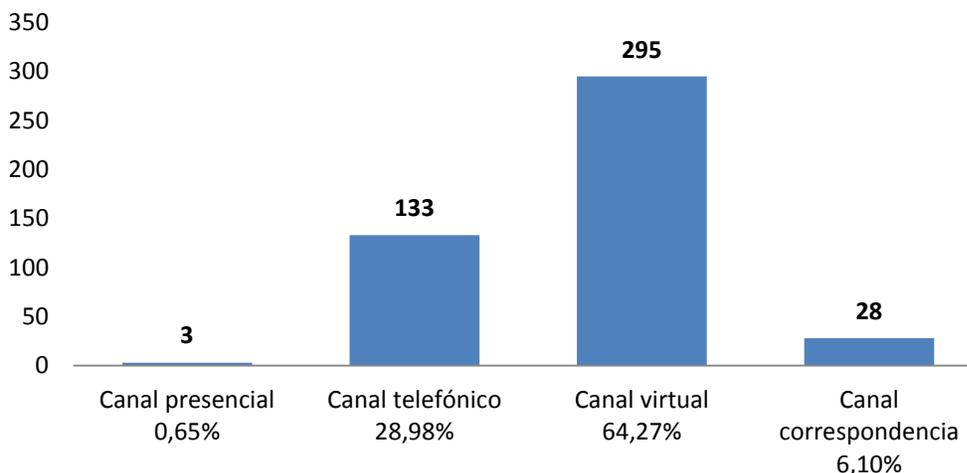
En conclusión, para alcanzar un nivel de confianza del 95,5% con un margen de error del 4,7%, se debe tener un tamaño de muestra de 446 encuestas contestadas.

II. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para el presente informe se recibieron un total de 459 respuestas a la encuesta de satisfacción de PQRS, durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2021 a 31 de diciembre de 2021, superando moderadamente el tamaño de la muestra esperado.

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

Cantidad de encuestas por canal

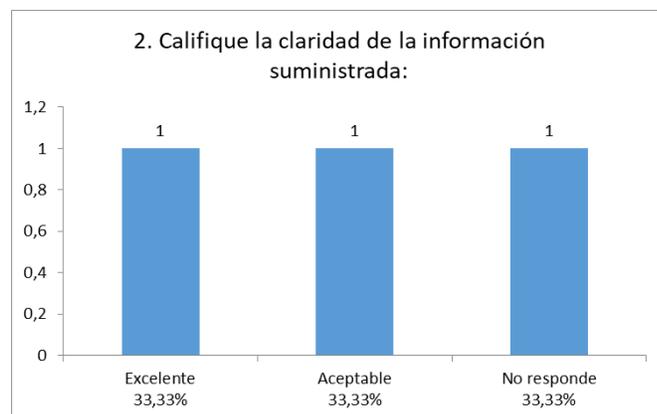


Los canales de atención que obtuvieron mayor cantidad de encuestas diligenciadas fueron el canal virtual y el canal telefónico con 64,27% y 28,98% respectivamente, mientras que la menor cantidad de encuestas diligenciadas se presentó para el canal presencial con un 0,65%.

Cabe resaltar que el canal de atención presencial es el que más impacto ha tenido, durante el período de medición, debido a que continúan las restricciones decretadas por el Gobierno Nacional, como consecuencia de la emergencia sanitaria que se presenta por la propagación del virus Covid 19.

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

1. Canal Presencial





Análisis: Es necesario tener presente que la atención a través del canal presencial, continua con restricción desde 2020, y que la baja cantidad de encuestas presentadas para este canal, no permiten realizar análisis concluyentes respecto a su evaluación. La valoración de cada uno de los atributos de calidad, fue aceptable, ya que las respuestas entre Excelente y Bueno en las cuatro preguntas obtuvieron los siguientes resultados:

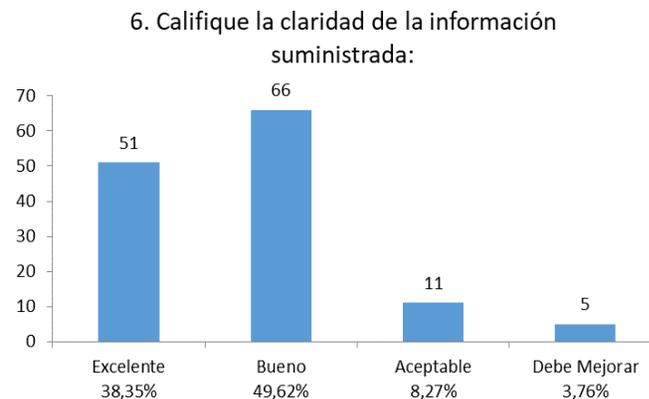
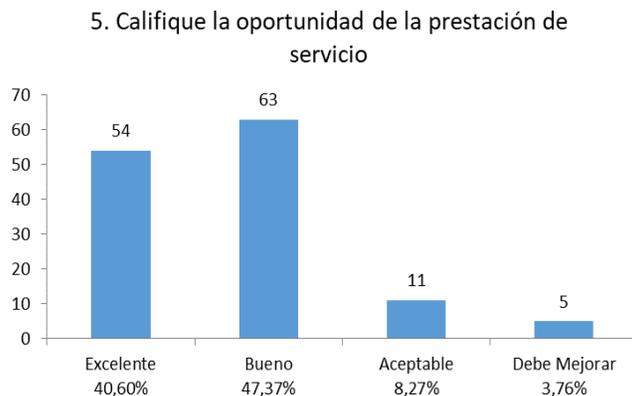
Pregunta 1 (oportunidad): 66,67% calificación entre excelente y bueno.

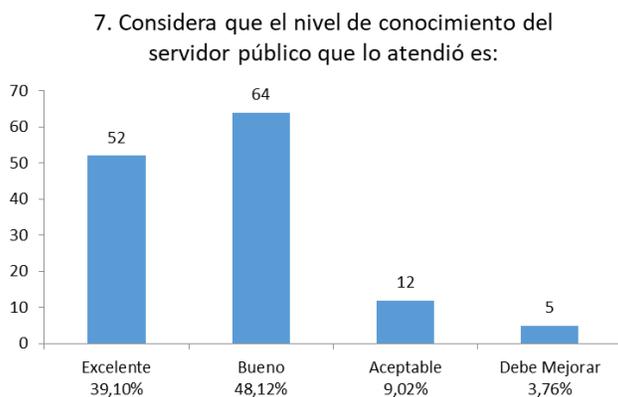
Pregunta 2 (claridad): 33,33% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 3 (conocimiento): 33,33% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 4 (calificación del servicio recibido): 33,33% entre excelente y bueno.

2. Canal telefónico:





Análisis: La satisfacción de los ciudadanos en relación a las respuestas de PQRS a través del canal telefónico, obtuvo un promedio de 88,72% para las cuatro (4) preguntas de la siguiente manera:

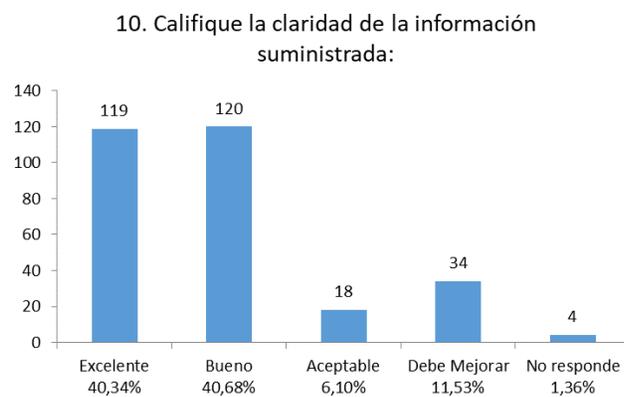
Pregunta 5 (oportunidad): 87,97% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 6 (claridad): 87,97% calificación entre excelente y bueno.

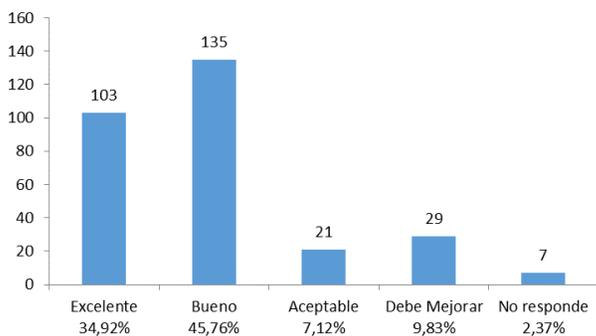
Pregunta 7 (conocimiento): 87,22% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 8 (cumplimiento de expectativas): 91,73% cumplió las expectativas.

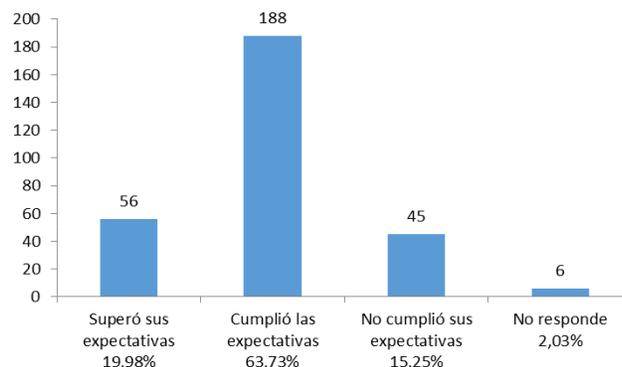
3. Canal virtual:



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



12. Considera que la respuesta a su solicitud fue:



Análisis: El nivel de satisfacción de las respuestas a PQRS a través del canal virtual también presenta un índice favorable teniendo en cuenta que el promedio de calificación entre bueno y excelente fue de 81,36%, tal como se muestra a continuación:

Pregunta 9 (oportunidad): 81,02% calificación entre excelente y bueno.

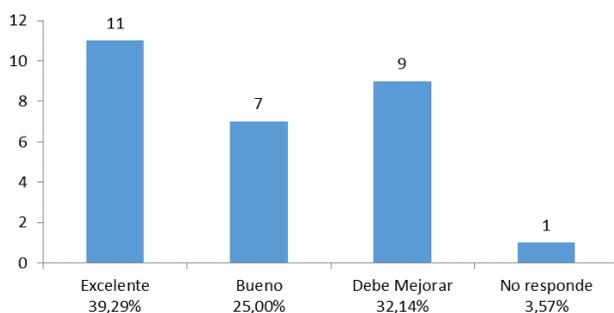
Pregunta 10 (claridad): 81,02% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 11 (conocimiento): 80,68% calificación entre excelente y bueno.

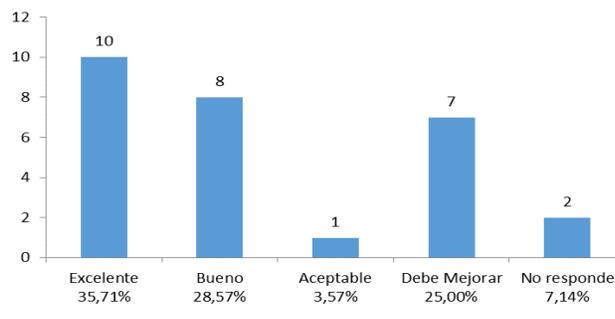
Pregunta 12 (cumplimiento de expectativas): 82,71% cumplió o superó la expectativa.

4. Canal correspondencia

13. Califique la oportunidad de la prestación de servicio

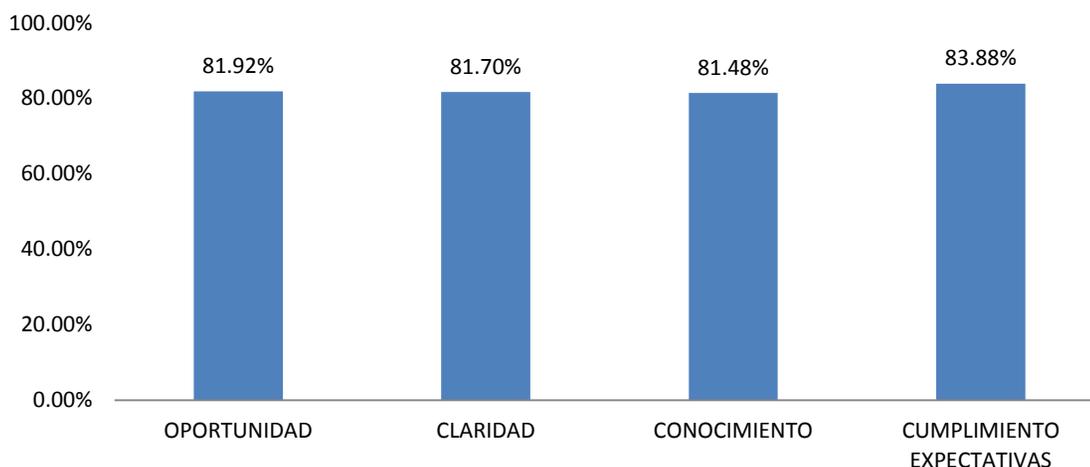


14. Califique la claridad de la información suministrada:



Resultados por atributos de calidad

Nivel de satisfacción por cada atributo de calidad de las respuestas a las PQRS (2do semestre 2021)



III. CONCLUSIONES

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

- El aislamiento preventivo obligatorio decretado a nivel nacional, ha incidido para que los canales virtual y telefónico, continúen siendo los de mayor carga de la atención de las PQRS, durante el segundo semestre de 2021.
- El canal presencial y canal de correspondencia han sido los que han tenido mayor impacto debido a las restricciones que se han presentado a consecuencia de la emergencia sanitaria, razón por la cual son los de menor cantidad de encuestas diligenciadas.
- Los componentes de calidad evaluados en la encuesta continúan manteniendo un buen nivel de calificación por parte de los ciudadanos, estando por encima del 81,4% de satisfacción en todos los casos.
- El componente del servicio que presentó el mayor índice de satisfacción en los ciudadanos fue el *cumplimiento de expectativas frente a la respuesta de la PQRS*, alcanzando un 83,88% de satisfacción, para los cuatro canales evaluados, seguido por la *oportunidad en las respuestas a las PQRS*, que alcanzó un índice de satisfacción del



81,92%, lo cual evidencia una buena gestión en la respuesta oportuna de los servidores públicos de la entidad.

IV. ACCIONES DE MEJORA

- Se realizó la vinculación de dos agentes profesionales adicionales, con el fin de fortalecer la atención de PQRS en los canales establecidos por le entidad.
- Los agentes del centro de contacto, permanentemente reciben capacitaciones y actualizaciones en los temas de competencia de la entidad, con el fin de brindar una mejor orientación y respuesta a los usuarios.
- Permanentemente se hace monitoreo a las interacciones de los agentes del centro de contacto con el ciudadano, lo cual permite identificar y corregir errores, así como retroalimentar a los agentes para mantener altos estándares de calidad en la atención y la información suministrada.
- Se renovó la suscripción de la licencia de la aplicación Genesys Cloud, a través de la cual se gestiona la atención del centro de contacto, para el canal virtual (chat institucional) y telefónico; esto permite realizar un mejor seguimiento de la atención y las respuestas dadas por los agentes generales y profesionales.

Cordialmente,

ALDEMAR MENDOZA CUBILLOS

Coordinador Grupo de Relación Estado - Ciudadano

TRD: