



Al contestar cite el No. 2022-01-002322

Tipo: Salida Fecha: 06/01/2022 12:34:38 PM
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 548 - GRUPO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO
Destino: 541 - ARCHIVO
Folios: 47 Anexos: NO
Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-000003

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO segundo semestre de 2021

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 junio de 2021 y el 15 de diciembre de 2021. Se incluye además el reporte de los calificadores del servicio, mediante el cual los ciudadanos pueden evaluar la atención recibida, cuando visitan las instalaciones de la entidad, en Bogotá, Medellín y Cali.

Cabe resaltar que para el segundo semestre de 2021 se utilizó una base de datos de 28.513 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 siguientes 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.	<div data-bbox="967 758 1320 785">Seleccione el canal ▼</div> <div data-bbox="967 791 1320 819">Seleccione el canal</div> <div data-bbox="967 825 1320 852">Canal Presencial</div> <div data-bbox="967 858 1320 886">Canal Telefónico</div> <div data-bbox="967 892 1320 919">Canal Virtual</div> <div data-bbox="967 926 1320 953">Canal Correspondencia</div>
--	---

Enviar

DIVULGACIÓN CORREO MASIVO

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





https://www.supersociedades.gov.co/Servicio_Ciudadano/tramites-y-servicios/Paginas/encuesta_satisfaccion.aspx

Tal como se mencionó anteriormente, y como se evidencia en el siguiente reporte, se remitieron correos electrónicos a una base de 28.513 destinatarios.

Ingeniero Alexis, se da por finalizado el envío masivo solicitado, duro más de lo previsto ya que la Base de datos trae bastantes inconsistencias y fueron muchos los correos que al inicio nos tocó volver a reenviar, ya dando la última revisión se enviaron a la Base de datos completa, **28513** direcciones de correo en Total.

Adjunto el último log tomado del día de hoy donde se finalizó el envío con los últimos 1736 correos.

```
[INFO] <2021-10-12 14:43:24> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/MEF2021.txt
[INFO] <2021-10-12 14:43:24> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2021/03/MensajeEF.htm
[INFO] <2021-10-12 14:43:24> Inicio del proceso: 2021-10-12 14:43:24
[INFO] <2021-10-12 16:15:49> N?mero de correos enviados: 1736
[INFO] <2021-10-12 16:15:49> Fin del proceso: 2021-1-12 16:15:49
```

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Tomando como referencia un tamaño de población de 28.513 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 2%.

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%)

$N = 28.513$ (Tamaño de la población)

$e = 2\%$ (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:

$n = 2.299$ (Tamaño de la muestra)

En conclusión, para alcanzar un nivel de confianza del 95,5%, con un margen de error del 2%, se debe tener un tamaño de muestra de 2.299 encuestas contestadas.

I PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el período analizado se 2.406 respuestas a la encuesta de satisfacción al ciudadano, superando el tamaño de muestra calculado para el presente ejercicio, obteniendo los siguientes resultados:

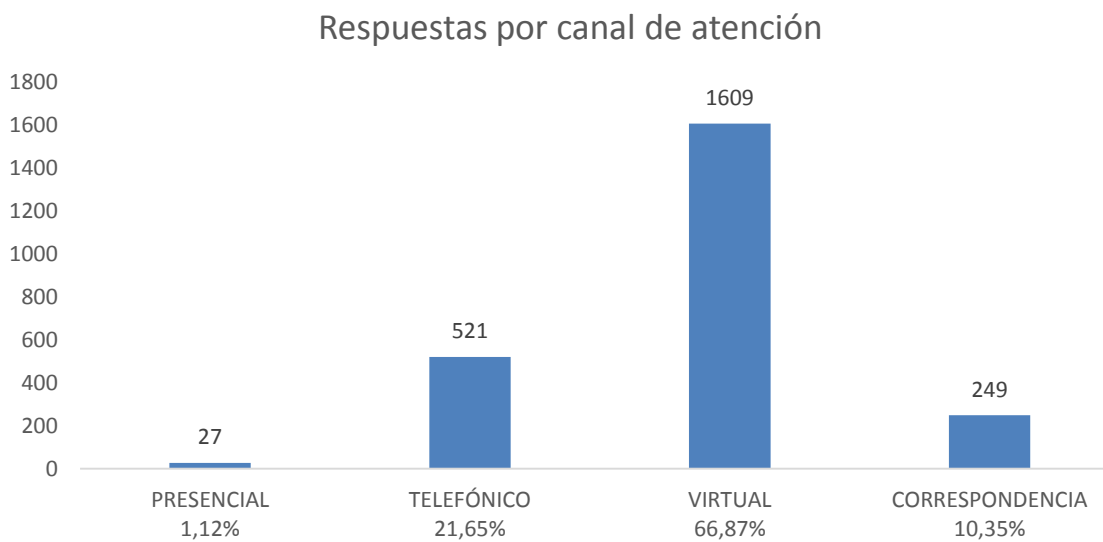


En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para contar con empresas competitivas, productivas y perdurables y así generar más empresa, más empleo.
www.supersociedades.gov.co
webmaster@supersociedades.gov.co
Línea única de atención al ciudadano: 01- 8000 -11 43 19
Tel Bogotá: (601) 2201000
Colombia



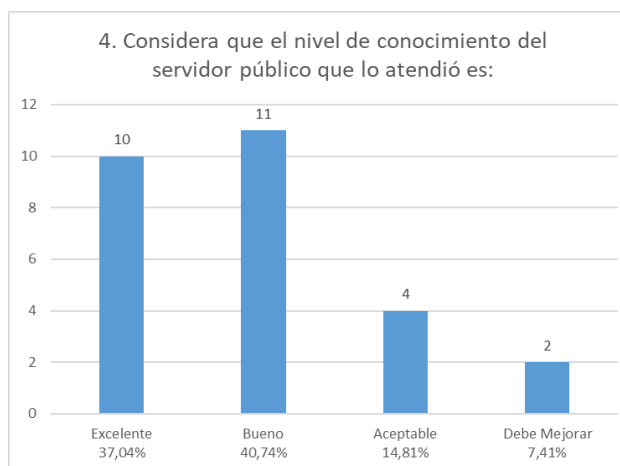
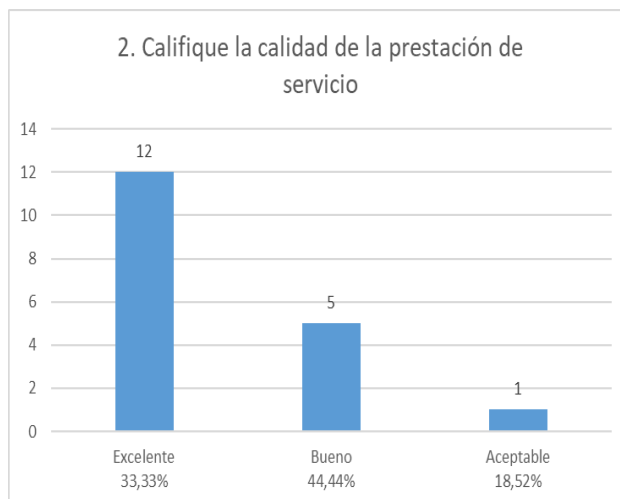
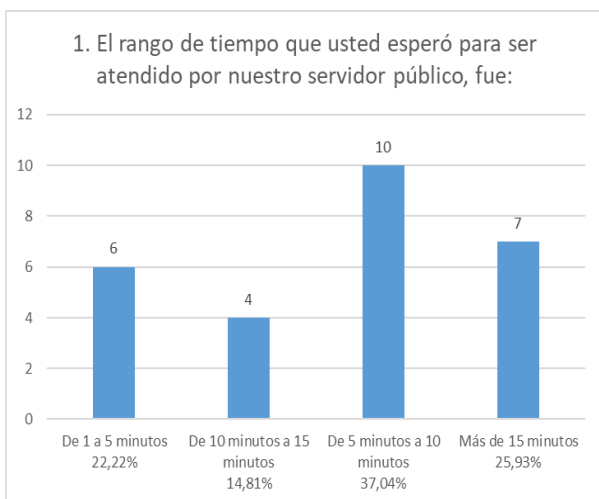
1. CANAL DE ATENCIÓN EVALUADO:

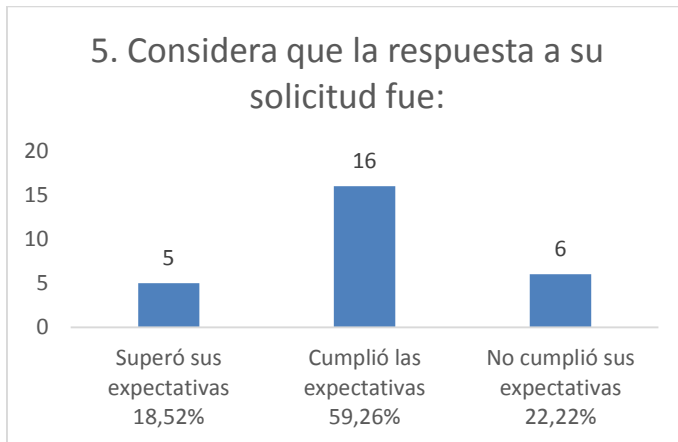
Se evidencia que, de las respuestas recibidas, el 66,87% evaluó los servicios prestados en el canal virtual, seguido por los canales telefónico y correspondencia con 21,65% y 10,35% respectivamente. El canal presencial fue el de menor volumen de encuestas realizadas con un 1,12%.



2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR CADA CANAL DE ATENCIÓN

2.1 Canal Presencial





Este canal de atención fue el de menor cantidad de encuestas diligenciadas, durante el segundo semestre de 2021. Es necesario resaltar que la atención a través de este canal, estuvo restringida debido a la emergencia sanitaria 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 22,22% de los encuestados esperó menos de 5 minutos para ser atendido y el 37,04% de los encuestados esperó entre 5 y 10 minutos para ser atendido.

Se evidencia la necesidad de seguir mejorando los tiempos de atención a los usuarios que acceden presencialmente a la entidad, por cuanto el 25,93% de los encuestados manifestó haber esperado más de 15 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 77,78%, como resultado del promedio de los siguientes atributos:



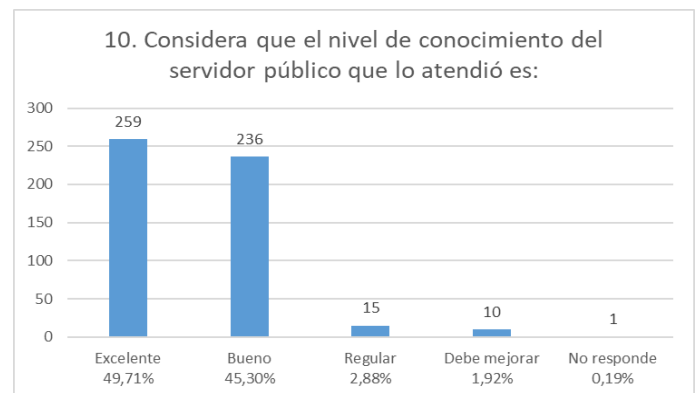
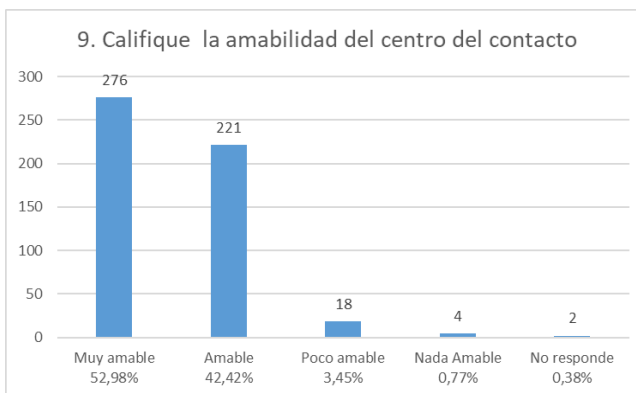
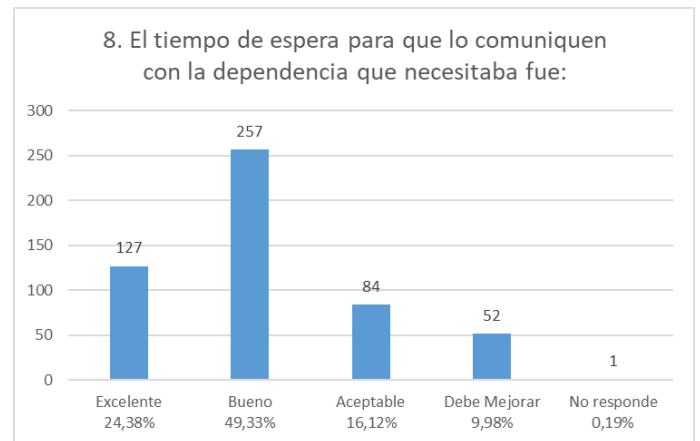
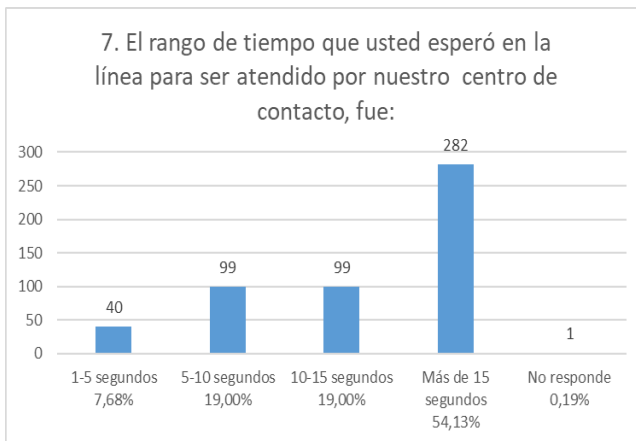
- Calidad del servicio (Pregunta 2): 77,78%
- Nivel de satisfacción (Pregunta 3): 77,78%
- Conocimiento del servidor (Pregunta 4): 77,78%
- Cumplimiento de expectativas (Pregunta 5): 77,78%

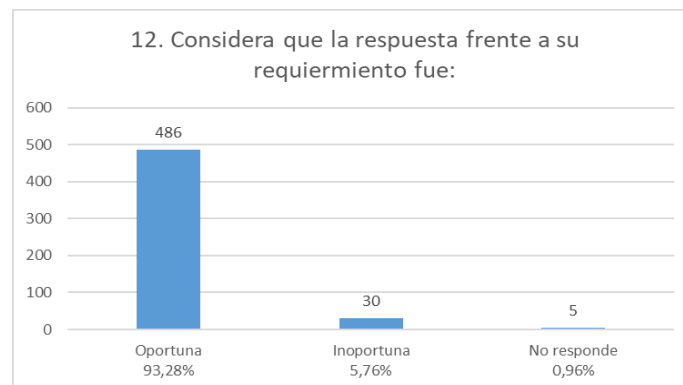
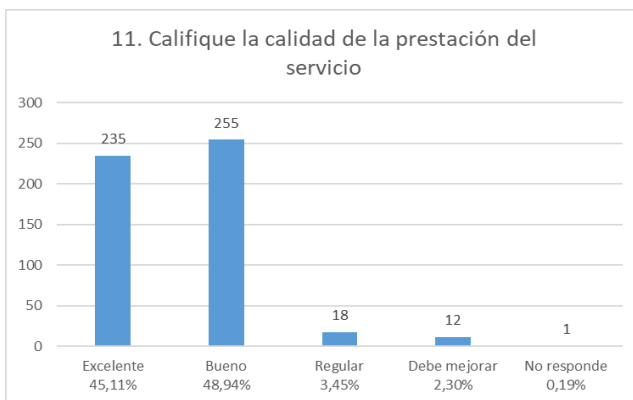
En la pregunta 6 se indagó lo siguiente: ¿Qué sugerencias plantearía usted, para mejorar la calidad del servicio?

Se recibieron los siguientes comentarios:

- *La funcionaria de la SUPER Bucaramanga merece una felicitación por trato, orientación, claridad y paciencia con el usuario*
- *No conozco ciertos términos, me gustaría fueran más explícitos y no enredaran la información y sobretodo aceleraran este proceso, que muy inconformes nos tienen a mujeres que somos cabeza de familia y esperamos este saldo para cumplir con nuestras necesidades básicas. Gracias*
- *Felicitar a la funcionaria Luisa Fernanda de la sede Natura en Floridablanca*
- *mejor atención y asesoría*
- *tuve que ir al lugar presencial ubicado via Floridablanca Giron, llegue a las 4:15 al lugar para solicitar una aclaracion de una duda que tenia, la señora que se encargaba del registro me dijo que alla atendian hasta las 3:55, osea que ya no podia ser atendio, perdi el viaje y al revisar la pagina de las supersociedades, veo que el horario de atencion es de 8 am hasta 5 pm. Me parece muy mal que se recorten el tiempo de trabajo asignado causando así que pierda tiempo y dinero en pasajes por ello.*
- *Mayor agilidad en la prestación de los servicios.*
- *Rta: No hay atención, deben mejorar el servicio, la oportunidad de atención a la solicitud de información , respuesta, acompañamiento en los trámites y amabilidad.*
- *Que contesten desde agosto 5 que radique 70 no recibo respuesta. Solo con tutela responderán?*
- *NA*
- *la pagina sea mas amigable*
- *Sistemas menos impersonales, mucha demora en la atencion telefonica*
- *Nada especifico*
- *Más amabilidad, más orientación, no únicamente que le digan diríjase a la página y consulte, si el usuario llama o se acerca a la Superintendencia es porque ya se buscó en la página y no fue claro o no entendió*
- *Considero que la super esta atendiendo bien sus vigilados.*
- *los tiempos de respuesta para los requerimientos escritos no se cumplen*
- *una mejor información por medio de las plataformas para que así se más eficiente el servicio*
- *Ningun funcionario debería cogen implementos sin consentimiento de quien los tiene a cargo.*

2.2 Canal telefónico





Para este canal se definieron seis (6) preguntas con el objeto de evaluar la percepción de satisfacción en la prestación del servicio:

- Tiempo de espera en la atención del centro de contacto
- Tiempo de espera en la atención con la dependencia
- Amabilidad del centro de contacto
- Conocimiento del servidor
- Calidad del servicio
- Oportunidad en la respuesta

En la pregunta No. 7 que mide el tiempo de espera en la línea, se evidencia que el 54,13% 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, debido a las restricciones para la atención presencial derivadas de la emergencia sanitaria.

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): 73,70%
- Amabilidad del centro de contacto (Pregunta 9): 95,39%
- Conocimiento del servidor público (Pregunta 10): 95,01%
- Calidad de la prestación del servicio (Pregunta 11): 94,05%

Los componentes evaluados alcanzaron una calificación sobresaliente, ya que tres de los cuatro estuvieron por encima del 94% de aprobación. El indicador más alto para este canal es la amabilidad, que obtuvo un 95,39% 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 73,70%.

Adicionalmente, en la pregunta 12 se evaluó la oportunidad de la respuesta al requerimiento, alcanzando un 93,28%.

En la pregunta No. 13 se indagó lo siguiente:

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

Las observaciones fueron las siguientes:

- *Excelente servicio*
- *Gracias*
- *Mejorar el tiempo de espera*
- *Mejorar el tiempo de respuesta*
- *Bueno*
- *Mejorar el tiempo de espera en la linea*
- *Sin comentarios*
- *Soluciones más rapidas*
- *En las regionales tener mayor información para un mejor soporte*
- *Que sigan con la misma amabilidad y buen servicio*
- *Mayor tiempo de la llamada cuenta se esta en consulta.*
- *La respuesta a mi derecho de petición fue de formato, de ahí que llame y la atención que me brindó el Dr. Juan Camilo Rodriguez, fue impecable.*
- *Me gustó el servicio*
- *Son excelentes. No cambien*
- *Como sugerencia que el funcionario, pregunte a quien lo consulta si anteriormente y/o si conoce estos tramites en la pagina de la supersociedades, por lo demás muy buen servicio.*
- *Ampliar sobre la conceptualizacion juridica*
- *Hice la llamada al telefono de Bucaramanga dos veces para que me informara como hacer el cambio del correo y es una persona muy poco amable, no deja hablar, repite varias veces lo mismo sin dar solución real. Es una persona altanera*
- *El canal existente no da basto cuando son los reportes,*
- *Disponer de directorio telefonico para las ares o trabajadores*
- *Ninguna, excelente*
- *Continuar como lo hacen*
- *Mejor atención*
- *Seguir mejorando el servicios y la calidad de los servicios con gran profesionalismo*
- *Es complicado comunicarse , los asesores quedan de dar respuestas que nunca llegan, y en ocasiones no dan la solución conociendola, hay que llamar varias veces para obtener la ayuda que se requiere es muy desgastante!!!!*
- *No tengo nada que agrerar el funcionaria fue baastante claro en su explicacion*
- *Mejorar en el tiempo en que se tarda en contestar la llamada*
- *Dibulgarse mas por medios televisivos*
- *Menor tiempo de espera*
- *Aumentar la cobertura de atención*
- *Ninguna, todo el servicio me parece excelente*



- *"En tiempos de vencimientos de presentación de los informes tener mas personal de apoyo, ya que las hay mucha demora para contestar las lineas, y tener horarios extendidos para prestar un mejor acompañamiento en esos momentos coyunturales.*
- *Demora mucho para que la llamada sea tomada*
- *Todo esta bien*
- *Continuar asi*
- *Mejoras tiempo de respuesta de un asesor, tuve que esperar mas de una hora*
- *Muy apropiado el servicio que prestan*
- *Que no le pongan temporizador Porque se cae mucho la llamada y cada llamada es un funcionario diferente y toca Repetirle la explicacion y mientras vuelvo a explicar vuelve y cae el temporizador y se corta la llamada. Gracias*
- *Envien esta encuesta el mismo día de la consulta.*
- *Mas inmediata*
- *Que en las fechas de presentación de informes, se ofrezca horarios extendidos y sábados.*
- *El servicio prestado fue oportuno y excelente*
- *Mejorar el chat para consultas , pero con una persona atendiendo y no un robot*
- *El servicio de llamada en espera que devuelven la llamada al celular no me ha funcionado en dos oportunidades, por lo cual he preferido esperar en linea, por lo cual deben mejorar esa opcion*
- *Creo que sus funcionarios son bien capacitados y amables por lo tanto creo que deben dejar todo asi esta funcionando bien*
- *Ninguna, excelente servicio*
- *Mayor acompañamiento al ciudadano en normas ya que existe mucha diversidad de normativa*
- *Más información*
- *El servicio telefonico fue pesimo no obtuve respuesta.*
- *Esta bien*
- *El servicio prestado fue oportuno y claro*
- *Siempre que he solicitado una consulta he recibido una excelente colaboracion*
- *"Me atendieron muy bien y me ayudaron en todo*
- *Gracias"*
- *"seguir atendiendo al contribuyente. Gracias*
- *Extender horarios de atención*
- *Poder ingresar a la pagina*
- *Buen día, que tengan un personal muy calificado para responder las llamadas, porque en varias ocasiones me atendió un hombre que manejaba un tono de voz muy grosero, sentía que cada que le preguntaba algo se enojaba y no fue solo en una llamada, fue en todas las llamadas que él me respondía.*
- *Ninguno*
- *Las veces que me atendieron telefónicamente fue excelente el servicio*
- *Ha sido buena la atención*
- *Que ayuden cuando colocan nuevas plataformas como los nuevos formatos no dan informacion y lo remiten a leer la circular*
- *No considero que es un muy buen servicio de apoyo al ciudadano y empresario*
- *La comunicacion deberia ser mas rapida*



- *Mejorar los canales de atención al público*
- *Estamos complacidos con la atención prestada, por el momento no habría sugerencias de mejora, muchas gracias*
- *Tienen buen servicio y oportuno fueron muy amables y respetuosos sigan así*
- *Dejar habilitado todo, al momento de subir la información*
- *Ninguna, el servicio prestado me parece bueno*
- *Una encuesta en el momento de terminada la llamada.*
- *Siempre se han distinguido por la atención esmerada. Gracias*
- *La actitud del personal frente a las necesidades debe mejorar y ser más cordiales y claros a la hora de explicar.*
- *Los supervisores deberían evaluar la atención del agente y no suspender la asesoría que le está prestando el agente*
- *Que no se demoren mucho en responder las llamadas*
- *Ninguna toda vez que la atención fue excelente*
- *Que continúen con la oportuna atención*
- *Tener más funcionarios para que la atención sea más rápida*
- *Más rapidez para contestar el conmutador para poder hablar con un asesor. Por lo demás es bueno el servicio*
- *"líneas de atención directa de cada dependencia*
- *Creería que ampliar un poquito el horario de atención*
- *Todo me parece excelente*
- *Muchas gracias, son muy amables*
- *Nada.*
- *Muchas gracias por la atención brindada en todo momento.*
- *Solo tengo agradecimiento por la prontitud y amabilidad de sus funcionarios*
- *"por el momento ninguna el servicio que nos han brindado es muy bueno. Gracias*
- *Buenos días, mi respuesta en cuanto a la encuesta anterior toda fue inoportuna ya que se llamo muchas veces y no contestaron se cortaba la llamada*
- *Cuando se acercan las fechas de vencimiento de transmisión es muy difícil la comunicación o contestan muy tarde los requerimientos de información.*
- *Atención más personalizada en el chat*
- *Que sigan así, porque es muy buena la atención, mil gracias*
- *En general muy bien*
- *Dar a conocer las extensiones por temas de consultas.*
- *En cuanto a la atención telefónica todo excelente de pronto en los videos que sean actuales y que las páginas también manejen información actual.*
- **DEVOLVER LLAMADA CUANDO SE CORTA LA COMUNICACION**
- *Considero tener respuestas unificadas*
- *Tener una base de datos para comunicarse con las extensiones que se requieren más directamente.*
- *Por el momento Bueno no tengo nada que añadir*
- **NINGUNA. MUY BUENA**
- *Respuesta más oportuna por vía telefónica ya que la respuesta dada vía email no fue oportuna ni completa.*
- *Mejorar los tiempos de atención en las llamadas.*
- *"a veces no son muy claros con las respuestas que dan.*



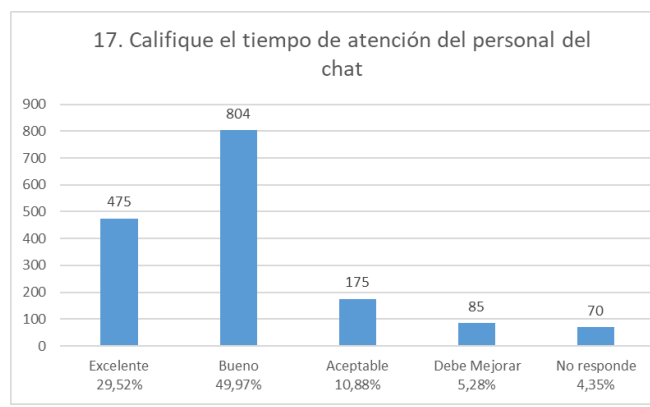
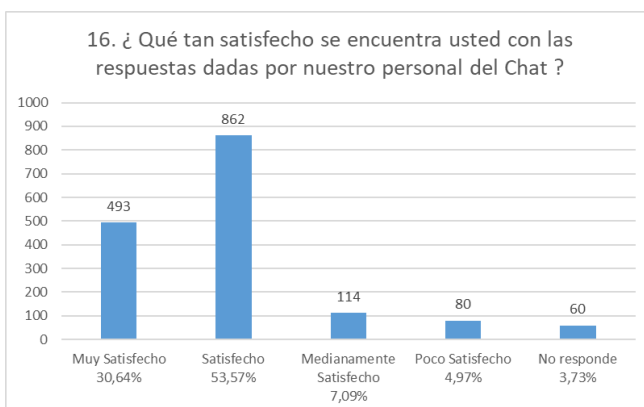
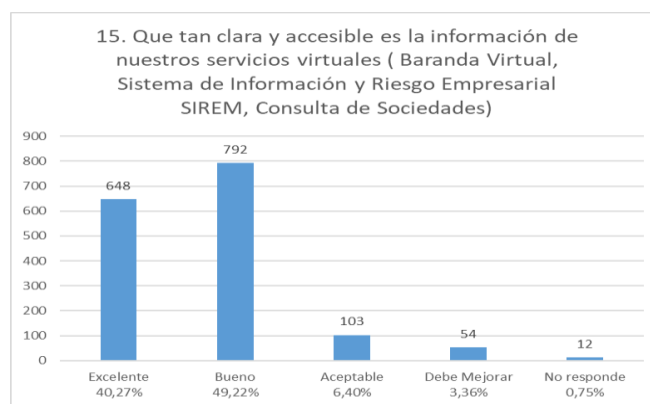
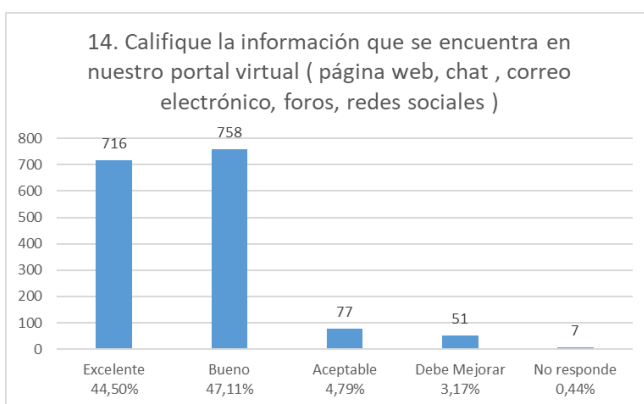
- *Excelente atención,*
- *Sin observación.*
- *En mi experiencia todo fue muy amable y de satisfacción, gracias*
- *Publicar las soluciones cuando es reiterada la inquietud por parte de los usuarios*
- *La atención es excelente no tengo ninguna sugerencia*
- *Algunas veces no contestan las extensiones y es por que estan dando respuesta solo por via email*
- *Personas calidicadas*
- *Disminucion en el tiempo de espera para lograr comunicación con un consultor.*
- *Buena amabilidad*
- *Tener mas asesores disponibles*
- *Tener una linea especifica para estados financieros en el tiempo de contingencia ya que en años anteriores estaba habilitada pero en este año no se pudo hacer conexion con esa linea*
- *Mejorar el tiempo de espera en la linea para ser atendido*
- *"Por ahora nada, uno es consciente que por todas las contingencias que se han presentado y los cambios en las plataformas al comienzo presentan algunas novedades, pero ya superadas todo funciona bien.*
- *Todo del mejor servicio, la mejor disponibilidad del consultor, siempre me acompaño a diligenciar la informacion que necesitaba suministrar*
- *Que el canal telefónico sea eficiente, que atiendan el teléfono, que se atiendan las solicitudes, que las áreas encargadas de dar respuesta atiendan de manera clara, oportuna y con amabilidad.*
- *Mas agilidad en la atencion telefonica porque siempre hay que esperar mucho tiempo para que contesten. Alternativas para cuando no hay asesores disponibles*
- *Ninguna en especial*
- *El tiempo para responder las llamadas*
- *Que no se caiga la llamada, hice varios intentos y se cai*
- *No hay sugerencias*
- *No tengo ninguna sugerencia*
- *En general la respuesta es buena y oportuna.*
- *Por favor que los funcionarios que contesten las inquietudes de los ciudadanos respecto a la informacion que ustedes solicitan conozcan del tema que se esta hablando ya que en varias ocasiones le trasladaban a otros funcionarios y al final no obtenia ninguna respuesta positiva por partes de ustedes*
- *La persona no me pudo atender porque tenia mas de tres errores para la presentacion de estados financieros*
- *Mejorar cada dia mas*
- *La atención es un poco demorado, es conveniente agilizar la atención telefónicamente*
- *Que los asesores sean mas especificos en las solicitudes y no reenvien a las personas a solo leer la norma*
- *No tengo sugerencias. Todo muy bien*
- *Dar respuestas oportunas y rapidas al usuario*
- *Menor tiempo de espera para ser atendido*
- *Disminuir el rango de tiempo en espera para la llamada y atencion telefonica*
- *Se puede solicitar aclaracion por escrito de las dudas a un correo*

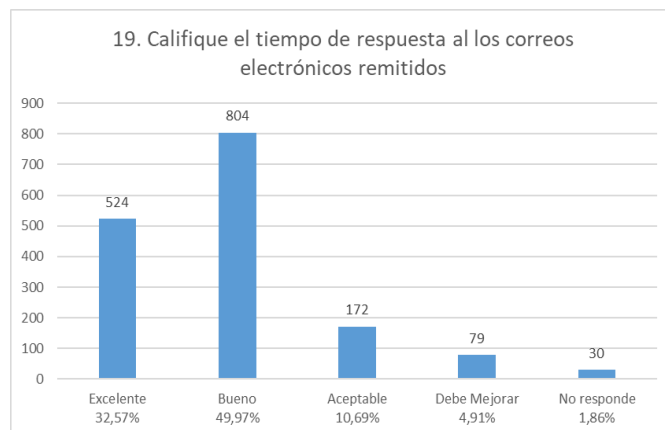
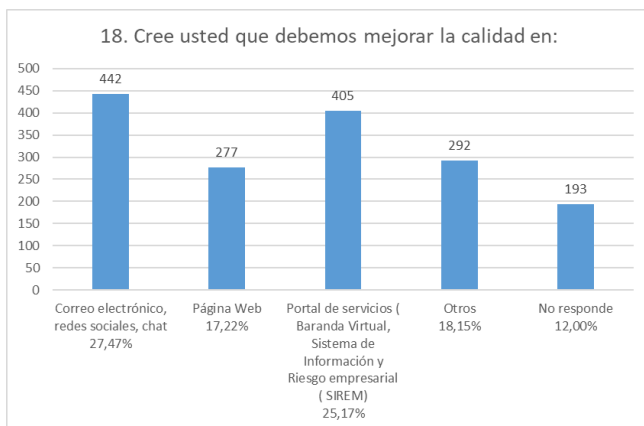


- *En época de vencimientos informes a la super, línea telefonica es demasiado demorao contesten y por internet no fue posible la asesoria*
- *Mejorar los tiempos de atención*
- *Mejorar la comunicación en las llamadas*
- *Personal mas capacitado, y líneas con buena capacidad para responder*
- *Ninguna todo esta perfecto*
- *Haya mas personal para atender las solicitudes*
- *Ninguna el servicio es muy efectivo*
- *Optimizar el diligenciamiento de la página del portal es muy engorrosa.*
- *Agilizar la atencion telefonica en las fechas de presentacion de informes requeridos.*
- *Mas conocimiento, mayor divulgacion de procesos y mejorar el interes por los problemas del usuario*
- *Las extenciones de apoyo judicial ninguna contesta*
- *Ninguna sugerencia*
- *Buena la atencion*
- *La comunicación por vía telefónica es buena, pero si uno requiere asesoría virtual es supremamente demorada*
- *La sugerencia es en los procesos y aplicaciones para el envío de la información, son muy complejos, no todos los que trabajamos en las empresas somos ingenieros de sistemas. Por fortuna el servicio de ayuda o acompañamiento es bueno.*
- *Por ahora, ninguno*
- *Mejor don de gente, mejorar el servicio; creemos que como es el deber en hacer las cosas los mejor posible para enviar Iso informes respectivos; en algun momento un funcionario nos manifesto que no podia continuar hablando con nosotros por que se le habia terminado el tiempo. No puede ser que para atenderlo a uno haya temporizador, no nos parece bien cuando se presentan algunas dificultades a veces. El servicio via correo electronico es bueno cuando lo hemos necesitado.*
- *No nada, buena atencion*
- *Siempre he tenido muy buen servicio por parte de la super*
- *Mas capacitacion para el reporte anual*
- *Mayor promoción en lis cambios de versión del programa*
- *Para mí todo a sido excelente*
- *Mejorar los tiempos de atencion*
- *Deberían tener más líneas por sucursal porque demoran mucho para contestar*
- *Seguir siempre mejorando en pro de los grupos de valor .*
- *Deberían contestar las líneas, ya que de los seis intentos nunca resivi contestación. De las entidades estatales está es de las peorcitas es mas fácil contactar un detenido en la cárcel modelo a que ustedes contesten una respuesta. Ya que ni por teléfono, ni correo y menos en las páginas sociales atienden. El salario parece que es bien bajo para tan mal servicio.*
- *En mi caso, respondieron pronto, muy bien*
- *Mas personal, con el fin de attender la demanda de llamadas*
- *Que se active el canal telefónico para subir documentos al Sistema porque se presentan muchos errores y no dan respuesta oportuna.*
- *No responde*

- *Comunicarse con la línea telefónica es imposible, cuando por fin te atienden, la llamada se cae en medio de la consulta. Cuando logras tener una respuesta, es una respuesta contradictorio o sin fundamento legal.*
- *La atención no presencial no es la mejor actualmente, Ojala volvamos al servicio presencial al menos en ciertos asuntos.*
- *Prestan buen servicio*
- *Que los funcionarios sean más amables(de bogota)*

2.3. Canal Virtual





En el canal virtual se formularon seis (6) preguntas para medir la satisfacción de los usuarios, en los siguientes aspectos:

- Evaluación de la información del portal web
- Claridad y accesibilidad del portal web
- Nivel de satisfacción con las respuestas del chat
- Tiempo de atención en el chat
- Servicios del canal que deberían mejorar la calidad
- Tiempo de respuesta a los correos electrónicos

Cuatro de los cinco atributos del servicio, evaluados para este canal de atención, tuvieron una buena calificación por parte de los encuestados, ya que estuvieron por encima del 82% de aprobación. A continuación, se presenta la evaluación para cada uno de los aspectos indagados:

- Calificación de la información del portal web (pregunta 14): 91,61%
- Claridad y accesibilidad de la información de servicios virtuales (pregunta 15): 89,50%
- Satisfacción respecto a las respuestas del chat (pregunta 16): 84,21%
- Calificación del tiempo de atención del chat (pregunta 17): 79,49%
- Calificación del tiempo de respuesta a correos electrónicos (pregunta 19): 82,54%

En la pregunta No. 20 se indagó lo siguiente:

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

- *Etiquetas de fila*
- *BUEN SERVICIO*
- *Excelente servicio*



- *Gracias*
- *Mejorar los tiempos de respuesta*
- *MUY BUEN SERVICIO*
- *N/A*
- *NA*
- *Ninguna*
- *NINGUNA*
- *Ninguna por el momento*
- *Ninguno*
- *No*
- *No Aplica*
- *No tengo*
- *No tengo sugerencias*
- *OK*
- *Sin Comentarios*
- *Tiempo de respuesta*
- *Tiempos de Respuesta*
- *Todo muy bien*
- *NADA*
- *NO HAY*
- *Por ahora ninguna*
- *FELICITACIONES*
- *Mejorar la atención*
- *Capacitaciones*
- *Ninguna.*
- *Mejorar el chat*
- *TODO OK*
- *Atencion inmediata*
- *Todo esta muy bien*
- *No responde*
- *Mantener un plan de mejora actualizado continuo y darlo a conocer a los ciudadanos como participe.*
- *La calidad de atención telefónica es pésima, demasiado tiempo en espera*
- *Mas facilidad al entrar*
- *Dar respuesta oportuna. 2 correos anteriores a este nunca me dieron respuesta*
- *Mejorar la informacion de lapagina web*
- *Información más clara y precisa*
- *Atención en la delegatutas via telefonica o por chat, la atención es general y no por delegaturas*
- *Leer más las consultas. Si di una razón social y un nit, indicando hasta el sector, cómo es posible que me respondan sobre una razón social diferente.*
- *Diligentes y oportunos en la gestión de verificación*
- *NINGUNO.*
- *INFORMARCION TARDE*
- *Comtinuar con el oportuno asesoramiento en temas empresariales*



- *Soporte virtual y un canal para realizar seguimiento de los casos, ya que se tiene numero de radicado pero no se puede hacer seguimiento*
- *El servicio es bueno.*
- *Dar pronta respuesta a las solicitudes*
- *Ninguna. Excelente atención*
- *RECIBO SOLO UN NUMERO A MIS MÚLTIPLES DERECHOS DE PETICIÓN, PERO EL SEGUIMIENTO ES NULO, TIENE QUE MEJORAR, EL LIQUIDADOR DE PLUS VALORES NO DEBE COBRAR POR NO HACER NADA, NISQUIERA CONTESTA LOS DERECHOS DE PETICIÓN, SOLO LES HECHA LA CULPA A USTEDES Y TAMPOCO CONTESTA DERECHOS DE PETICIÓN, REALMENTE ES HUMILLANTE EL SERVICIO PORQUE ES EL PEOR QUE UNA ENTIDAD PÚBLICA. LO CALIFICO COMO MEDIOCRE*
- *Pésimo servicio*
- *QUE SE DIERA EL TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA A LA SOLICITUD DE ESE NUMERO DE RADICADO O LA INDICACION DE COMO HACER SEGUIMIENTO DEL MISMO*
- *ESTOY CONFORME*
- *En momentos se bloquea*
- *RESPUESTA Y SEGUIMIENTO DE LAS SOLICITUDES Y QUEJAS A LOS LIQUIDADORES. NO HAY ACCIÓN REAL NI RESPUESTAS*
- *La persona que me atendió en chat no tenía el conocimiento pleno del tema . Deberían ser capacitados en más temas legales*
- *LA SOLICITUD DE COPIAS ESTA TENIENDO MUCHAS DEMORAS, ADEMÁS ALGUNOS RADICADOS QUE ESTAN SIENDO OBJETO DE TRASLADO O MENCION EN AUTOS NO PERMITEN SER VISUALIZADOS POR LA BARANDA VIRTUAL, SIN QUE EXISTA MOTIVO PARA ELLO.*
- *Volver a la presencialidad*
- *Como ha sido diseñado es eficiente , de respuesta inmediata en principio*
- *El tiempo de respuesta es bueno pero si es posible se puede mejorar*
- *CONTINUEN ASÍ BUENA ATENCIÓN*
- *Capacitación a los usuarios que no somos muy cercanos a la tecnología y aún estamos trabajando en papel*
- *Que den respuestas concretas.*
- *Que hayan capacitaciones en estas herramientas*
- *No es clara la información de la baranda*
- *Me siento satisfecho por su servicio.*
- *Ninguna. Todo excelente*
- *Ser más precisos en los correos para saber donde se radica información relacionada con empresas de insolvencia ej objeciones*
- *Página web*
- *Sugiero que en la página de la entidad dejen los correos por dependencias o los números telefónicos. Esto para que se pueda obtener una información más directa.*
- *Gracias muy rápido no parece perfecto gracias*
- *"Lograr que a los correos electrónicos radicados llegue información de capacitaciones, novedades etc"*



- *Acceso rápido a consulta procesos reorganización e insolvencia, se pierde el usuario buscando*
- *"mejorar los tiempos de repuestas."*
- *No he realizado consultas por chat. Sugerencia ninguna.*
- *Para el sistema de solicitud de Conciliación, que sea mas amigable al usuario el registro de los datos, ya que es demorado y al final a veces no se logra radicar la solicitud, por problemas aparentemente tecnicos. En cuanto a la radicación mediante correo electrónico, la capacidad para el envío de documentos anexos, es baja, de 20 megas, y esto genera un grado de dificultad, debido a que todos los anexos de pruebas deben ser remitidos en un solo correo. Por lo demás, el servicio de información telefónica, el tiempo de atención es muy bueno, y la atención de los profesionales adscritos a la entidad, son EXCELENTE. MIL GRACIAS*
- *Todo muy bien, gracia*
- *Ha sido oportuno el manejo*
- *NIUNUNA, EXCELENTE TIEMPOS DE REPUESTA*
- *Ayuda para que a las entidaes que les hacemos solicitud podamos recibir respuesta*
- *Es excelente. En realidad son rápidos y certeros en la atención. Felicitaciones !!!*
- *Nada son muy buenos*
- *Más amigable la web principal*
- *Radicar toda la correspondencia que haya llegado en horas hábiles el mismo día*
- *Hasta el momento sin queja*
- *Muy impersonal*
- *MEJORAR LA ATENCION TELEFONICOA*
- *MAS TALLERES DE IMPLEMENTACION DE NORMATIVIDAD*
- *Mejorar en todo, mayor acompañamiento en los procesos y que respondan cualquier medio de comunicación...fue fatal!!!*
- *Más amigable la plataforma*
- *Mas capacitaciones*
- *Enlaces mas directos para acceder*
- *Mayor información para el registro de los obligados a implementar el sistema SAGRILAFI. Un paso a paso que facilite la comprensión y avance en el proceso.*
- *Mucha demora en todosl los tramites*
- *Mejorar la informacion brindada en la baranda virtual, tomar como referencia la consulta de procesos de la Rama Judicial. Muchas gracias*
- *Mejorar el acceso a la web*
- *Retroalimentacion por correo del estado del radicado*
- *Mejorar el canal telefonico, fue un poco complicado comunicarse a los telefonos de la Super. La atención mail fue buena y a tiempo.*
- *Un poco de mejora en los tiempos de respuesta*
- *Que las respuestas fuera mas oportunas y ctninuas*
- *"que los terminos que se expresa en la respuesta, sea mas sencillo para los que no somos litigantes. Ejemplo mi demanda es contra el frigorifico vijagual, y no contra el liquidor de esta empresa. Es asi como entiendo la respuesta entregada por el funcionario que da mi respuesta"*
- *Un link para consultar, como oficial de cumplimiento, que sociedades tengo*
- *El servicio recibido ha logrado satisfacer las necesidades. Gracias.*



- *Muy buen servicio virtual*
- *No tengo observaciones*
- *Enviar respuesta a la solicitud mas rápido. O atender presencial*
- *Que una vez dada los documentos o informacion de lo que se solicita se envíe el documento o la respuesta esperada pero igual un excelente medio*
- *Ninguna en particular, los servicios que solicitado han sido tramitados satisfactoriamente*
- *Mas simplicidad acceso expedientes*
- *Tratar de aplicar NORMA SOBRE TRASLADO POR COMPETENCIA art 21 de ley 1755 de 2015*
- *Actualizar los manuales de proceso. Alguno son muy antiguos y no tienen los cambios actuales.*
- *Ninguno. Siempre he obtenido una respuesta inmediata a mis solicitudes efectuadas por correo electrónico.*
- *1. Deben mejorar la explicacion abreviada con que informan el ASUNTO tanto en las providencias, como en la baranda . Ello facilitaria la busqueda de los documentos. 2. Deben mostrar tambien los anexos que reciben en las radicaciones que se hacen sobre los procesos. 3. Mejorar igualmente las respuestas a las solicitudes de los auxiliares de justicia. 4. Mejorar la imagen que tienen de los auxiliares de justicia. Se nos trata muy duro en los requerimientos y en los terminos de cumplimiento de algunos resuelve, con muchas amenazas que nos bajan la moral en el oficio como auxiliares. No son claros los honorarios que se fijan, especialmente en los ultimos decretos que han proveido en los ultimos años. Se supone que el decreto 065. Establece las ultimas normas en materia de los honorarios del Promotor y del liquidador, pero no es asi. La categoria C, por ejemplo determina que los honorarios no podran ser inferiores a 30 smlmv. Sin embargo casi siempre aplican la tabla del articulo 23 de la 1116 para dicha categoria C que habla de 20 salarios hasta el 6% de los activos. En estos casos de duda, aplican la tarifa que sea mas baja. 5. Generalmente en las liquidaciones no queda un peso disponible, debiendo nosotros que poner mucho dinero de nuestro bolsillo para todas las diligencias hasta que se logra generar algun ingreso con el cual se pueda recibir un abono o un reembolso de tales prestamos que debemos hacer en aras de proteger la masa liquidatoria.*
- *Me parece muy bien!!!*
- **EXPLICAR MÁS CLARO Y QUE LOS LINKS SEAN ESPECIFICOS**
- *Tener mas perso nal y gener la informacion mas claras en la pagina para no mandar correos y llamar*
- *Ninguna en razón que todo el servicio es excelente*
- *No tengo sugerencia debido al buen servicio*
- *Que sea presencial*
- *Que sean un poco mas claros en la informacion.*
- *Continuar mejorando*
- *Que se restablezca la atención presencial*
- *Las respuestas deben darlas de manera oportuna, aun espero información de mi radicado hace un mes*
- *No dan respuesta cierta de como acceder a los estados financieros ni virtualmente ni presencialmente*
- *Soporte agil y eficiente*
- *Debe ser mas claros con la informacion suministrada, conforme a lo que se solicita*



- *Actualización oportuna de la página*
- *Tolerancia en diferencias de \$ 1 por ser informes en miles de pesos muchas veces le dedicamos mucho tiempo a cuadrar informes solo por un peso*
- *Que sean mejores aunque son buenos*
- *Que nos envíen plazos, de presentación de informes, capacitaciones a las empresas*
- *Seguir mejorando la conectividad*
- *Mayor capacitación asesores en línea*
- *Que se haga un instructivo, que explique las cuentas que se deben incluir en las casillas para información financiera.*
- *Felicitaciones por el servicio*
- *Tener disponibilidad en los chat*
- *Saludos, en el tema del chat dice que un agente se conectara, el laso pasa de horas y nadie se conecta a colaborar*
- *La atención personalizada por teléfono, es más eficiente la atención personalizada*
- *Que lo solicitado sea enviado al correo dado*
- *Excelente todo*
- *Mejorar el módulo del reporte, en ocasiones no se torna entendible*
- *Enviar boletines a las empresas de cambios significativos que puedan afectar las compañías*
- *No he tenido inconvenientes*
- *Se requiere mayor apoyo a los usuarios, para conectarse virtualmente con las empresas. Deberían tener su propio canal para conexión remota con los usuarios.*
- *Capacitaciones de manejo portal y subir información*
- *"Debido a que Realice el Registro y generación de clave desde nov 2020 y por falta del soporte del curso, borraron todo el registro, pudiéndose dejar activo y solo agregar el soporte del curso cuando lo tuviera.*
- *Lo obtuve en agosto 2021, y ahora toca empezar de cero y se está presentando bloqueo para volver a iniciar el registro de Auxiliar de la Justicia de nuevo."*
- *Más información sobre cargue de información*
- *"mejorar la atención telefónica"*
- *Solución inmediata para fraudes por entidades bajo su control*
- *Ser más específicos en la información solicitada, se repite mucha información en los diferentes módulos*
- *Me parece que las capacitaciones virtuales, los videos son muy claros y bien elaborados.*
- *Eficiencia en el tiempo de respuesta.*
- *Muchas gracias*
- *Los SIE de la suer deben ser más sencillos en uso*
- *La parte telefónica a veces es difícil*
- *"La aplicación XBRL EDITOR EXPRESS*
- *Es dispensiosa*
- *Mejorar la rapidez de sus servidores*
- *Los servicios son muy claros y precisos. El apoyo de los profesionales es excelente.*
- *Lo hacen bien pero siempre hay que mejorar*
- *Mejorar tiempos*
- *No tengo sugerencias,*
- *Mejorar los canales de atención telefónica*



- *Seguir así es muy bueno*
- *Ninguna, no lo e utilizado lo suficiente.*
- *Mantenerlo*
- *La claridad en la comunicación es fundamental, al utilizar menos tecnicismos fluye la misma*
- *"no sugerimos nada es excelente,*
- *Todo esta bien. Buen portal.*
- *Brindar respuestas rapidas*
- *En las oportunidades que utilizado el servicio ha sido bueno.*
- *"capacitacion en la presentacion estados financieros y otros reportes"*
- *Ninguna sugerencia todo esta bien estructurado*
- *Felicitarlos por tan excelente trabajo en los canales virtuales*
- *Atención más oportuna y no repetitiva de los requerimientos de los clientes*
- *En terminos generales prestan un muy buen servicio*
- *Que las consultas sean sencillas*
- *"es dificil, sugerir, algo mas personalizado que nosean solo reportes. encuestas, o pago de la ccontribucion, y procesos mas educativos y aclaratorios"*
- *Cuando se solicita apoyo es por que se requiere por tanto se debe atender en el menor tiempo posible dando soluciones reales.*
- *Que sea mas fácil de ubicar las opciones como consulta de información a terceros*
- *Poner mas tutoriales para Presentación de Información financiera*
- *Que sea mas amigable la pagina*
- *Mas clara la informacion*
- *Siempre hay que mejorar en todo*
- *Mayor facilidad para insstalacion de los formatos en los equipos*
- *Seguir publicando toda la informacion relevante*
- *El servicio es relativamente bueno*
- *Asesoría telefonica*
- *No dejar datos confidenciales de las empresas a la vista de todo el mundo en su pagina. Hay datos delicados que no deberian estar disponibles en este pais por temas de seguridad y competencia.*
- *Ser una entidad más cercana a los empresarios apoyandolos, capacitando y velar por la formalización de las sociedades.*
- *Debe existir más acceso al personal calificado de la entidad , el colcenter es ágil contestando , pero no remitiendo la comunicación al personal especializado*
- *Unpoco de cleridd en los tiempos derespuesta via chat y/o correo electronico*
- *Por el momento ninguna.*
- *Instructivos mejorar*
- *Mejorar el servicio de envio de informacion financiera, el diligenciamiento de la informacion a través de XBRL no es amigable. Deben buscar otro sistema de envio de informacion mas expedito.*
- **TENER ACCESOS DIRECTOS MAS INTUITIVOS**
- *Envio cambios normativos a los inscritos*
- *Programar Capacitaciones Presenciales En Las Ciudades Pequeñas, Allí Tambien Existen Controlados, Vigilados O Intervenidos*
- *Página web más practica*



- *La atención telefónica para contactarse con un extensión en imposible especialmente con carter*
- *Capacitacion*
- *Realizar pagina mas intuitiva y amigable con el usuario ala hora de hacer tramite y servicios*
- *Llevo un mes escribiendo y me contestan que se recibio pero la oficina competente no da respuesta*
- *Mejorar los programas para envio de informacion financiera pues muchas veces presenta errores en el proceso de validacion y uno revisa y la información esta correcta.*
- *Ampliar la atención horaria.*
- *Mejorar los enlaces para presentar los informes financieros.*
- **LA EXPERIENCIA QUE E TENIDO SIEMPRE A SIDO BUENA**
- *Que los prevalida dores sean mas amigables con la interacción con el usuario*
- *Atencion telefónica, que muchas veces se hace necesaria.*
- *Interacción con los afiliados*
- *Respuestas más prontas por medio de correo electrónico*
- *Mejor atención telefónica.*
- **MAS SOPORTE RESPECTO AL DILIGENCIAMIENTO**
- *No descuidar nada de lo hasta el momento realizado*
- *Mejorar el tiempo de respuesta*
- *Básicamente rapidez y claridad*
- *Me parece que es un portal web excelente.*
- *Mejorar el Icono de acceso, no es tan fácil de encontrar en la pagina*
- *Alertas de tiempos en vencimientos*
- **MAYOR INFORMACION DE LOS PROCESOS**
- **NINGUN COMENTARIO**
- *La atencion debe ser mejor en tiempo real, porque por telefono no es posible por el chat no se ha podido y correo se demoran en la respuesta.*
- *Hacer mas facil el manejo de la plataforma sirem*
- *Ser concretos y claros en la respuesta que dan al contribuyente, no generar dudas respecto a respuestas a una solcicidad siendo claros a que correo electronico debe enviarse*
- *Más accesibilidad a la factura o documento equivalente del cobro de las contribuciones generadas por esta entidad.*
- *Mejorar las conexiones de internet..*
- *Mas claridad para acceder a SIREM, Visualmente*
- *El tiempo de respuesta.*
- **COMUNICACION TELEFONICA Y CHAT**
- *Los servicios y atencion son muy eficientes y el personal esta muy bien capacitado.*
- *No se logra evidenciar el estado de un radicado, no se deja actualizar la pagina y no se logra conocer el estado del radicado.*
- **Prontitud EN LAS RESPUESTAS**
- *Mejorar los tiempos de respuesta de los correos electronicos*
- **LA RESPUESTA A LOS CORREOS ENVIADOS Y EN EL TELEFONO ES A VECES MUY LARGA POR EL TIEMPO DE ESPERA**



- "Colocar en esta encuesta una opción que permita expresar que no se utiliza el servicio, por ejemplo la sociedad que nunca ha utilizado el chat, como lo puede calificar, en términos generales todos los servicios que presta la super son de la mejor calidad y respuesta."
- Más concretas las respuestas
- De acuerdo a las consultas que les hacen hacer de esto una variable de mejorar o ser mas claros en la solicitud para mejorar el servicio al cliente
- Servicio en términos generales es bueno
- Que la información requerida fuera más fácil y cómoda de enviar
- Oportunidad en la entrega de información y respuesta.
- Mejorar la radicación de las solicitudes de conciliación.
- Mensajes o ayudas virtuales en la consecución de informacion
- **TODO EXCELENTE**
- El telefono no contestan y cuando se solicita informacion porque cada año toca suministrar el año anterior al nuevo cambian a veces algunos procedimientos y no es muy claro al solicitar informacion la contestacion es lea la circular y No hay mas de parte de los funcionarios y la mayoría no actualizan la informacion con los cambios que presenta la plataforma
- Por ahora, ninguna
- **EÑSERVICO EN GENERAL ES BUENO**
- En general el servicio es excelente, las capacitaciones muy claras y la página muy amigable
- Charlas y seminarios
- Ser mas ágiles en las respuestas que se dan
- **PRONTA RESPUESTA A LAS SOLICITUDES**
- Mas soporte en las consultas
- Los radicados que se envian , muchas veces no llegan al destinatario y se deben de enviar varias veces y verificar via telefonica
- **LAS RESPUESTAS NO SON CLARAS**
- Tiempo mas corto de respuesta
- Los tiempos de respuesta deben mejorar porque son el algunas ocasiones demorados
- Difusion permanente de nuevos avisos y solicitudes a los correos registrados de las empresas
- Calidad en atención y servicio por parte de operarios
- Mayor accesibilidad a los funcionarios expertos en las materias correspondientes
- Continuar con la cercanía a los contribuyentes
- Mejora en el tiempo de respuesta a las inquietudes.
- Me gusto mucho el servicio, fue rapido, eficaz y diligente
- Facilitar medio de contacto whatsapp , chat
- Mayor precisión en el soporte del pago de la tasa de contribución
- Cualquier cambio que haya se comuniqué de manera virtual seria muy bueno para gestionar
- Atención vía whatsapp, facebook
- **ENVIAR INFORMACION A LOS CORREOS DE NORMATIVIDAD**
- Que no se demoren tanto en responder la llamada.
- Estamos totalmente satisfechos con el servicio, rapido, veraz y oportuno



- *La pagina no es practica en algunso casos para buscar informacion*
- *Mejorar aplicativos de reporte o que sean mas amigables en ayudas mas concretas y practicas.*
- *Es muy bueno el servicio en general*
- *Brevedad en la repuesta de los correos*
- *Tener mas personal , para dar pronta respuesta*
- *Más accesible la información*
- *Los decretos, Resoluciones y demas, deberian mantener un acceso resaltado como novedad o lo ultimo que se ha expedido. Son pocas cosas que mejorar. Felicitaciones.*
- *Ninguna. La informacion siempre es muy oportuna*
- *Me ha parecido muy bueno.*
- *Exelente servicio y calidad en la informacion*
- *Capacitaciones virtuales*
- *Hacer mas sencillos los informes*
- *Mejorar la atención en general*
- *LA ATENCIO POR REDES*
- *Continuar mejorando cada procedimiento*
- *Atencion personalizada para grandes contribuyentes*
- *Ser más “User friendly”. No es fácil de navegar.*
- *No tengo sugerencias, el servicio me parece bueno*
- *Que las plataformas sean mas practicas.*
- *Mayor atención telefonica.*
- *La información debe ser remitida al correo y por pagina*
- *Mayor difusion de los decretos para su cumplimiento y a tiempo*
- *Que La Parte Para Subir Informes Fuera Mas Amigable Y Loguearse Solo Una Vez Para Envio Estados Financieros Y Documentos Adicionales Ahora Es Cada Uno Tiene Que Loguearse*
- *Ampliar los canales de acceso para abarcar mas amplia la atencion al cliente*
- *Mayor rapidez en las respuestas.*
- *Es excelente por lo tanto no veo nada para mejorar*
- *Mayor capacitacion y didactica*
- *Seguimiento contino encuestas de satisfaccion*
- *Mas capacitaciones a los usuarios*
- *Menos tiempo de respuesta a los correos.*
- *En terminos generales el servicio es bueno, no tendría sugerencias para realizar.*
- *Mejorar los tiempos de respuesta de los procesos. Ustedes demoran años en dar termino a una liquidacion.*
- *Mejorar la calidad de tiempo para los procesos*
- *Actualizar los tutoriales.*
- *Mayor agilidad en el chat*
- *Mejora de tiempos en respuestas telefónicas*
- *A veces es bueno llamar porque no se percibe la información o el mensaje de la misma manera cuando es virtual a cuando es a través de la llamada telefónica*
- *Accesos directos a tramites comunes*
- *Mas agilidad en los procesos*
- *Información del portal WEB*



- *Mejorar tiempos de atención y los canales de comunicación.*
- *Mas informacion en cuanto al envio de informacion adicional*
- *Muy difícil la comunicación telefónica.*
- *Seria mejor tener contacto con llamada telefonica*
- **MAS TIEMPO EN LOS CANALES DE ATENCION**
- *Que la página sea más amigable*
- *Ninguna, tienen un buen servicio*
- *"Deben habilitar un canal de atencion telefonica.*
- *Mejorar tiempos de respuesta.*
- *Deben acer una revision antes de mandar actos y oficios en el ual solicitan pagos cuando no hay luigar a ellos.*
- *Responder mas rápido los correos electrónicos*
- *Todo perfecto*
- *Por el momento estamos muy bien*
- *Actualmente no tengo sugerencias*
- *Mas rapidez*
- *"En general el funcionamiento y las actividades plateadas por la superintendencia son comprnsibles*
- *Da la impresion que contesta una maquina , no una persona que ayude a solucionar.*
- *Hay solicitudes sin ninguna respuesta*
- *Que en el cuerpo de los correos de estás encuestas especifiquen a que trámite se refieren.*
- *Un apoyo mas constante al usuario*
- *Mejoramiento asesorías frente a actualizaciones de los servicios virtuales*
- *"los software de diligenciamiento; que no sean tan rigidos...que si a uno se le va un caracter y luego lo borra ya se queda con ese error grabado...son faciles de diligenciar...pero vaya ponga un caracter que no es...toca volver a instalar..que desgaste. Mil gracias por toda la atencion es muy rapida y personas muy queridas y soluciones rapidas*
- *.mil gracias"*
- *No me respondieron en el chat.*
- *Oportunidad en las respuestas*
- *Esta bien*
- *Mas agilidad en respuesta*
- *Divulgación por otros medios*
- **MAYOR CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN, PERMITIENDO EL ACCESO A LAS URL"S**
- *Mas oersonal*
- *Que el personal del chat fuera mas ágil y de solución en forma oportuna*
- *Mas precisión en la informacion que se pone en la pagina*
- *La primera pregunta de esta encuesta deberia ser: Ha utilizado los servicios de la Web de Supersociedades para realizar algún tramite??? Si la respuesta es SI, entonces se entra a realizar la evaluación, porque algunas empresas solamente utilizan el portal para el Envío de Información financiera anual obligatorio y ese servicio el 98% de las veces funciona bien*
- *Trato a la empresas, somos usuarios, merecemos paciencia y entendimiento de lgunos tramites que no realizamos a menudo.*



- *Mejorar los tiempo de espera*
- *Muy bueno*
- *Todo Aceptable*
- **MEJORAR LA INFORMACION EN LA PAGINA WEB PARA QUE SEA MAS COMPLETA**
- *Es muy confusa la pagina y no contestan los telefonos*
- *Me parece muy bueno*
- **SERVICIO AL CLIENTE**
- *Mas prontitud en la respuesta a los correos electronicos*
- *Mas informacion sobre tramite*
- *Los servicios utilizados hasta ahora nos han parecido excelentes. Muchas Gracias.*
- *Mejrar en la atencion telefonica*
- *Una página de internet de más fácil consulta*
- *Los Link para ingresar los reportes son Muy complejos de Identificar*
- *Tener mas cercania de acompañamiento y asesoria por parte de la SIS*
- *Brindar charlas, foros, .. De orientacion al contribuyente sobre novedades en los procesos que hacemos dentro de Supersociedades.*
- *Estamos satisfechos con el servicio prestado hasta el momento y el canal virtual es lo mejor que pudieron implementar, los felicitamos.*
- *La atención brindada por la Superintendencia es muy buena*
- *Actualizar en pagina web la informacion*
- *Agilizar la radicacion de los correos electronicos*
- *Mejorar en todo*
- **ME PARECE QUE ESTA BIEN ESTRUCTURADA LA OAGINA WEB Y ES ENTENDIBLE**
- *Mayor rapidez en el chat*
- *Todo muy bien cada año mejoran mas.*
- *Existencia de atención telefonica paralelo a información virtuale*
- *Mayor sencillez en la pagina*
- *El software par incluir la informacion financiera sea mas amigable*
- *Excelente calidad del servicio*
- *Mejorar proceso con la fcion electronica ya que para mi caso no la pude obtener.*
- *Hasta ahora todo me parece bien*
- *Implementar capacitaciones donde se enseñe el manejo de la pagina y sus aplicativos para la presentacion de informacion de una manera mas practica.*
- *Dar respuesta asi sea parcial a las solicitudes, ya que se siente uno solo en el portal.*
- *Hacer mas amigable el portal de serviciosbaranda virtual*
- *"Mejorar La Atencion En El Chat"*
- *Que el acceso sea más fácil*
- *Los link de acceso que fueran mas faciles de encontrar en la pagina*
- *Mas claridad en el acceso al portal*
- *Ultimamente falla mucho el servicio de respuesta via mail , se debe llamar para obtener la información*
- *No dieron respuesta a mi solicitud realizada a traves del correo electronico webmaster@supersociedades.gov.co*
- *Tutoriales mas actualizados referentes a la informacion de envio*
- *Una plataforma mas amigable*



- *"Debe mejorar tiempos de respuesta, agilidad en darle traslado a las entidades competentes cuando sea el caso. Oportunidad, celeridad, eficacia y eficiencia en los trámites a cargo de la superintendencia. Se toman mas de los tiempos legales para gestionar los trámites de ley. No hay respuesta por parte de los funcionarios o en algunas ocasiones es agresiva y poco asertiva.*
- *Un poco de claridad con el nombre de las areas a las que pertenecen los procesos.*
- **MAS EXPLICACION DE LOS FORMULARIOS**
- *Mas capacitaciones en linea*
- *Que la atencion sea mas personalizada, que la comunicacion telefonica sea mas completa y que se trate de apoyar en la solucion de los problemas de la empresas de manera mas agil.*
- *No tenemos sugerencias*
- *Nunca pude descargar la factura del pago realizado ni la recibí por correo*
- *Mejorar La Pagina Web En Temas Mas Claros De Consultas Expecificas, Como Informacion De Terceros En Ley De Insolvencia*
- *El servicio es excelente*
- *Que las asesorias sean telefonicas, las dudas se aclaran de inmediato y no por correo va correo viene.*
- *Ninguna en especial.*
- *Por ahora realizan un buen trabajo*
- *Que la plataforma sea mas amigable y no dar tanta vueltas para ingresar al portal*
- *Los terminos que emplean deben ser mas comunes o visibles porque hay informacion no escondida o muchos pasos para acceder a ella*
- *Es una entidad muy clara en su estructura, sabe atender las necesidades de sus usuarios. Muy bien*
- *Atencion mas personalizada y agil*
- **MAS RAPIDES**
- *Crear paneles más integrales en cuanto a información que hace referencia a un mismo tema*
- *Atención mas personalizada*
- *El programa donde se diligencia la información de estados financieros es muy complicado, valida la información a veces incorrecta y no es claro en los errores que arroja.*
- *Seguir inovando en la pagina*
- *A gusto*
- *La utilizacion que tuvimos fue de envio de informacion anual*
- **Lo QUE HE UTILIZADO, ME TIENE SATISFECHOE**
- *Me siento conforme con el servicio*
- *Mantener la calidad y atención de inquietudes en los servicios virtuales*
- *"informacion en terminos menos juridicos*
- *Mejorar el formato para la presentación financiera, ya que no es tan fácil de diligenciar, en especial flujos de efectivo, PPYEQ, cuentas por cobra y pagar.*
- *Excelente*
- *Que quienes atienden el chat tengan mayor conocimiento de todos los temas sobre los que se le consultan*



- *Mejorar la comunicación con funcionarios de manera directa. Lista de correos ect, ect. El chat no lo he utilizado.*
- *Dar citas para devolver llamada por parte del funcionario de la super*
- *En general me a parecido muy bueno y oportuno*
- *Mejorar al respuesta y los mecanismos de la pagina web*
- *Mejor servicio correo electronico*
- *Que la información de los anexos fuera mas facil de entender por que aveces cuadraba en un informe pero en el otro no.*
- *Mas agilidad en la respuestas y en la informacion que se carga en la baranda virtual*
- *Ningua*
- *Mayor atención en caso de dudas*
- *La calidad del servicio me parece muy bueno*
- *La atencioón telefónica debería ser más eficaz.*
- *"Buenas Tardes*
- *Deberían brindar mas capacitaciones visrtuales.*
- *Ggracias"*
- *"mas claridad en las respuestas dadas por el chat*
- *En tiempos de vencimientos encontra r atencion en horarios extendidos"*
- *Cuando Se Llame Se Resuelvan Las Dudas O Cuando Se Envie Un Correo Traten De Responder Pronto*
- *Pagina mas amigable*
- *Seminarios*
- **ATENCION PORONTA**
- *El pago de la contribución fue realizado de forma fácil y rápida, la información fue clara, por lo tanto, el servicio prestado fue muy bueno.*
- *"Que se revise el funcinamiento del portal de servicios para una mejor orientacion al usuario porque hay unos items que lo confunden a uno sobre la informacion que debe gnerar."*
- *Agilidad a a hora de las llamadas*
- *Mejorar el orden de presentación de la página web*
- *Tratar de que los ESTADOS Financieros sean mas fáciles de subir a la plataforma que para tal fin tiene la super*
- *Ser mas eficientes en el tiempo de respuesta*
- *Ampliar los canales de atencion ya que la pandemia amplio la virtualidad*
- *Que sigan prestando este buen servicio*
- *Hacer la web más amigable, lógica y entendible. Es complicado entenderla para usarla.*
- *A esta fecha no e recibido respuesta del director frente al video que se envio*
- *En la atencion inmediata*
- *Hacer un poco mas practico y entendible los informes xbrl*
- *Mas agilidad en el chat muchas veces no se obtiene respuesta o no se puede conectar*
- *La Atención al usuario que mas clara y de ayuda para el usuario*
- **CUANDO HEMOS ACUDIDO HA SIDO OPORTUNA LA ATENCION**
- *En el momento no tenemos sugerencias*
- *Atención en servicio por teléfono.*
- *Los vinculos de las consultas de la baranda virtual parecen muy rudimentarios y poco intuitivos, hace falta una mejor presentacion en este aspecto.*



- Mayor claridad al respecto de los procesos.
- En general es buena la calidad
- Personal Mas Idoneo Y Canales De Comunicacion Mas Rapidos Y Puntuales
- Calificación por parte de los contribuyentes del servicio recibido el cual debe aplicar a cada funcionario que se le asigne la tarea.
- Que siempre tengamos atención telefónica en todo momento incluso en días de vencimientos para envío de informes
- "Seguir en la mejora continua."
- SOPORTE TELEFONICO
- Hacer mayor informacion de sus tramites
- En época de reporte de información de estados financieros es demorado para atender las consultas.
- Preguntas mas puntuales
- Me parece muy buena la atención, nunca he tenido inconvenientes con la entidad.
- Cuando hay que hacer consultas telefonicas el tiempo que pasa para poder comunicarse con un asesor es mucho.
- No tengo ninguna sugerencia adicional
- MEJORAR EL PORTAL EN GENERAL
- Brindar mas espacios de capacitación empresarial
- El tramite fue resultado a satisfacion
- MUY DILIGENTES
- Mejorar la asesoría telefónica
- Que los Asesores entiendan la gran importancia a las respuestas dadas a los usuarios.
- Más cercanía con los usuarios
- Las comunicaciones por correo electrónico certificado enviadas en relación con las obligaciones de las empresas BIC no son amables y su contenido es confuso y genera preocupación de las tareas que hemos adelantado como empresa BIC, a pesar de ser pedagógicas. Recomendamos utilizar un lenguaje más amable y entendible para personas que no tengan conocimientos legales.
- UNA MAYOR CAPACITACION EN EL MANEJO DE LA PAGIAN WEB
- Que con la base de datos que se tiene de los vigilados y controlados se tenga una mayor comunicacion de las normatividades
- "mejorar la calidad humana para una muy bna colaboracion
- "Solicitar un correo electronico alternativo en caso tal de bloqueos en las redes."
- Ninguna
- TIEMPO DE RESPUESTA ASESORES
- Mejorar la respuesta del correo electronico.
- Redes sociales enviar información
- Es bueno.
- Respuestas mas rápidas
- Mejorar el portal web
- Ninguna adicional
- MAYOR CAPACITACION
- Tener una respuesta mas clara ya que solo se remiten a la norma donde hay vacíos o queda a la interpretación
- Respuesta de solicitud de informacion en lapsos de tiempo mas cortos



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 19

Tel Bogotá: (601) 2201000

Colombia





- *Suministro de información.*
- *Al enviar radicado indicar instrucciones consulta proceso*
- *Ampliar el horario de atención .*
- *Que las respuestas fueran más claras*
- *Los correos electrónicos dirigir al registrado en cámara*
- *La atención fue buena*
- *Manejo de portal web*
- *Que sean coherentes entre lo que publicas y la información que dan los funcionarios*
- *Que al ingresar la pqr mediante la página dice error y no la deja enviar*
- *Promover y difundir jornadas de capacitación en distintos temas*
- *Dar respuesta a correo electrónico más rápido*
- *Una plataforma más dinámica y más amigable*
- *Los servicios prestados son muy buenos, están acorde a la realidad actual*
- *Ustedes van excelente, solo que deben escoger bien el personal para una buena prestación del servicio.*
- *Que sea más amigable el sistema*
- *Incursionar en redes sociales y masificar las capacitaciones por estos medios*
- *"que continúen prestando el servicio de esta manera tan oportuna*
- *Una respuesta en menos tiempo*
- *Más atención a los radicados*
- *Mejora en los tiempos de respuesta*
- *Continuar con la calidad del servicio*
- *Más amabilidad*
- *"la web está invadida de cosas que no son claras, para el que primera vez va a usar la herramienta y han colocado más complicado el manejo de la web el sistema si ha mejorado pero para llegar a ello es lo difícil*
- *Aparece el radicado con número null y no es claro si fue aceptado o no*
- *Pues la verdad el servicio es muy bueno*
- *Un poco más de detalle o "Educación financiera corta si amerita". Me explicó, en mi caso la consulta era relacionada con tema de ingresos Oper de una empresa 2020. Tenía un malentendido importante dado que había diferencias entre reporte de 1000 empresas (de ustedes) vs el dato que me respondieron. La explicación era "sencilla" dado que en un lado corresponde a ingresos operaciones propios vs el otro dato que incluye todo tipo de ingresos, es algo de pronto sencillo para ustedes, pero no para todos los usuarios. EN resumen cualquier explicación corta o detalle que den en respuestas sería muy reconocido.*
- *Todo super*
- *Que las entidades que tienen como función orientar e informar a los empresarios sobre diversos temas sea, oportuna y eficiente*
- *Mejorar las comunicaciones en redes sociales un poco.*
- *Agilidad en respuesta telefónica*
- *"He tenido problemas con pagos virtuales y las contraseñas asignadas*
- *Sugiero que si lo pueden enviar por el wassath, pero está bien*
- *Agan su trabajo investiguen a vivecristos a finsocial , están abusando de los colombianos y esta entidad no está realizando su trabajo justifique su trabajo justifiquen su existencia por favor, este país todo el que puede vulnerar la ley lo hace que pasa creo*



que las entidades de vigilancia deben cumplir un papel importante y desempeñarse como unidad investigativa mas profunda y todo con el debido proceso, la gente nosabe de esto ustede si por DIOS

- *Mejorar los tiempos de respuesta en el chat*
- *No me han respondido número de radicado: 2021-01-608416 desde Octubre 11 de 2021*
- *"hasta el momento ha sido satisfactorio el servicio Prestado. Gracias"*
- *Mejoras los tiempos de espera en la llamadas*
- *Debe existir un mejor servicio y calidad*
- *Que los archivos a trabajar sean mas dinámicos*
- *Utilizar via telefonica, para ser mas rapido.. Pero todo bien*
- *NO se ha podido radicar una PQRD*
- *Pronta respuesta a solicitudes.*
- *Por ahora todo bien; me agrada la diligencia con que da respuesta Supersociedades*
- *Que suban a la baranda virtual a la mayor brevedad de tiempo las radicaciones con la observación que es para revisar o tramitar.*
- *Que den una respuesta veraz.*
- *Atención telefónica mas eficiente*
- *El sistema pqr no funciona*
- *Excelente que existiera un manual para el usuario de acuerdo a la necesidad que presenta, de esta forma ganaría más seguidores y tendría un mejor desempeño el portal.*
- *Lo primero es dar respuesta inmediata y clara, y no mencionar que hay anexos cuando no los muestran. Asi mismo dejar los documentos de forma permanente en la baranda virtual*
- *Hay documentos que uno no encuentra en la baranda*
- *Por algún motivo no radican todos los anexos que uno envía cuando le solicitan información*
- *Nunguna*
- *Todo Excelente!!!*
- *La presencialidad progresivamente debe volver.*
- *Correos personalizados de grupo*
- *Publicitar el uso de canales virtuales con temas de intereses general, estructurando banners de consulta, biblioteca informativa y demás, que promuevan en el usuario el intereses de uso de la herramienta*
- *El sistema de comunicacion telefonica es muy precario, dificil contactar a alguien despues de iniciada la pandemia.*
- *No ninguna todo muy bien*
- *Las respuestas a las consultas deberían hacerse en menor tiempo.*
- *Por el momento ninguna gracias*
- *Excelente servicio*
- *Muy mal todo, no dan respuestas claras y no resuelven ninguna situación. Son un fraude total.*
- *Sin comentarios.*
- *" sugiero que el correo de respuesta automatica , se cambia , y se manifieste que ha recibido y no que ha borrado el correo sin leer, como lo dice ahora , porque genera incertidumbre de si fue recibido o no , o si fue borrado si lectura*



- *Que los tiempos de respuesta sean mas cortos*
- *Son excelente*
- *Ninguno*
- *Mayor comunicación para su utilización*
- *Servicio presencial*
- *NO fue posible utilizar la ventana virtual de radicación, porque bota error que no se sabe con claridad a que se refiere. Por tanto se envió por correo electronico.*
- *Por ahora hay excelente servicio, felicitaciones*
- *Ninguna, hasta ahora unicamente he hecho uso del canal virtual.*
- *Mejorar el acompañamiento y asesoría al ciudadano en sus solicitudes. Gracias.*
- *Que se mantenga el buen servicio*
- *Mejorar los manuales de usuario con informacion mas detallada, no tan general. Informe 32*
- *La barra virtual es complicada de entender, no facilita el acceso a la información, es la gran deficiencia que tiene esta entidad*
- *El servicio en general es de buena calidad*
- *El modulo de pqrs no deja enviar tramites,toco correo*
- *Simplificar la informacion, que sea mas amigable con el contribuyente.*
- *Que existiera una página o cuadro resumen de los procesos*
- *Prestar atención a las empresas que tienen constumbre de robar a sus empleados declarándose en insolvente (redetrans s.a) y sigue funcionando con otro nombre*
- *Unificar un directorio de direcciones electronicas para la atención de los diferentes trámites ante la Supersociedades. Mil gracias.*
- *No se ubica facilmente en la página ni en la baranda virtual el servicio del CHAT para poder utilizarlo. Nunca lo encuentro en ningún lugar. Gracias por su colaboración.*
- *Comunicarse más con los usuarios para interactuar con la ciudadanía*
- *Todo hasta el momento esta bien*
- *Siempre analizar las mejores formas de atención .*
- *Todo me parece bien*
- *En el formato de presentación informes xbrl express*
- *"tuve problemas en radicar mi solicitud dio un codigo pero no se si fue recibido*
- *Davidreydisrael@gmail.com"*
- *Deben dar las respuestas de la solicitud a su debido tiempo,ya que es un derecho de petición ,hay mucha demora y puede acarrear sanciones*
- *Más rápidos en atender, dar respuestas claras, responder mejor las dudas del ciudadano.*
- *"La página es muy dificil de manejar, engorrosa, complicada. Además la baranda virtual, es lo peor que existe, nunca está actualizada, los archivos no están unificados, es un total desorden , deberían tomar el ejemplo de la baranda virtual de la delegatura para asuntos jurisdiccionales de la Superfinanciera, ahí si se sabe lo que pasa*
- *Una respuesta mas oportuna, y principalmente colocar como prioridad el defender los derechos del ciudadano y dejar de ser tan permisivos con las empresas que violan los derechos a los trabajadores*
- *Es aveces muy demorado para responder el conmutador*
- *Trabajar más en la inmediatez. Gracias.*
- *Realizar alguna observación positiva o negativa, no importa ya que se queda una como en el aire.*



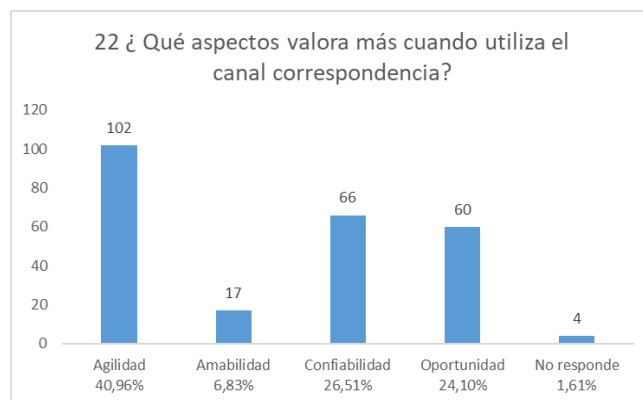
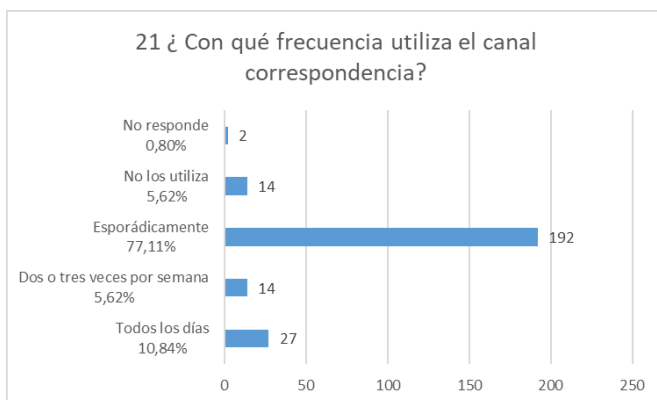
- *Respuestas oportunas*
- *Me respondieron con un numero de radicado a mi solicitud pero no me dice que pasos vienen ahora o que debo hacer.*
- *Atencion directa no por respuesta automatica*
- *Se facilite la consulta de expedientes*
- *Mayor agilidad*
- *Mejorar el xbrl*
- *Que publiquen los posibles errores que arroja la plataforma tanto en STORM como en el envío y su posible solución*
- *Que los formatos sean mas metodicos.*
- *Informacion mas clara sobre los servicios y los medios por los que se envia informacion general*
- *Mejorar el acceso a la baranda virtual y la respuesta en los correo remitido a la webmaster*
- *"1. Revisar previamente a su publicación en autos, que todos los radicados que se informan en los autos, avisos y traslados puedan consultarse. Son muchos los documentos bloqueados.*
- *Las actas de las audiencias deben quedar en forma automatica en el expediente virtual, en su mayoría NO registran en el capitulo de autos.*
- *Los radicados como el proyecto definitivo y el acuerdo definitivo deberían quedar correctamente nombrados, de forma que el usuario al ingresar al expediente virtual pueda encontrarlo. Los documentos tienen cualquier tipo de nombre que obliga al usuario a abrir todos los radicados de las fechas cercanas a la audiencia para ver si encuentra el correcto"*
- *Mantener este tipo de servicio virtual de forma permanente no limitarlo a la emergencia sanitaria*
- *Comunicarse twlefonicamente con los empresarios y dar oportuna solucion*
- *Mayor personal para dar repsuestas radicadas por la Web master ala superintendencia de sociedades*
- *Es oportuna la atención*
- *El servicio via telefonico*
- *Direccionar a la persona adecuada en la correcta*
- *No tengo experiencia con el chat*
- *Que sean mas contundentes en la validacion y seguimiento*
- *Ojo con el validador de los datos en el módulo MI, tocó hacer el proceso manual a través de los funcionarios vía telefónica.*
- *Que entreguen una respuesta satisfactoria de la queja al usuario, obligando a la empresa comprometida a responder para solucionar el problema*
- *Entendiendo el gran volumen de envíos a la webmaster, se debe mejorar el seguimiento de todos los correos recibidos, pues en varios de los correos enviados no me asignaron número de radicación y pasado más de un mes de enviado tuve que pedir de nuevo la radicación, la cual, esta vez, sí me fue suministrada en un término de 2 días.*
- *Implementar mas capacitaciones*
- *"Es necesario tener un protal mas clasro donde las empresas podamos identificar las empresas que se encuentran en liquidación. Este es el caso concreto de mi empresa*

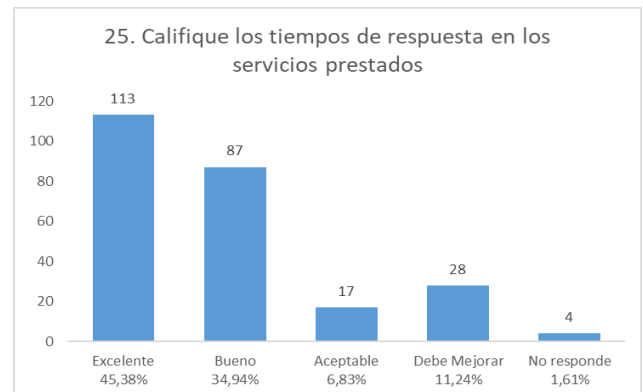
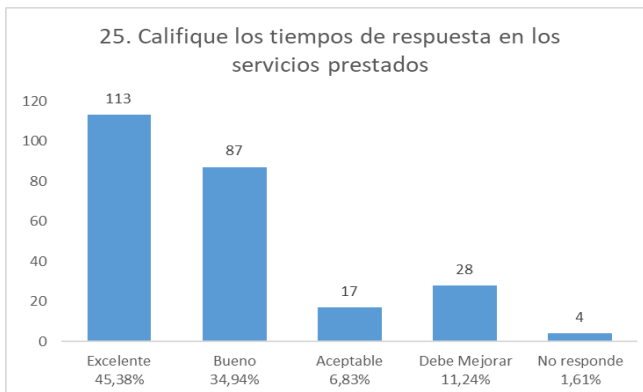
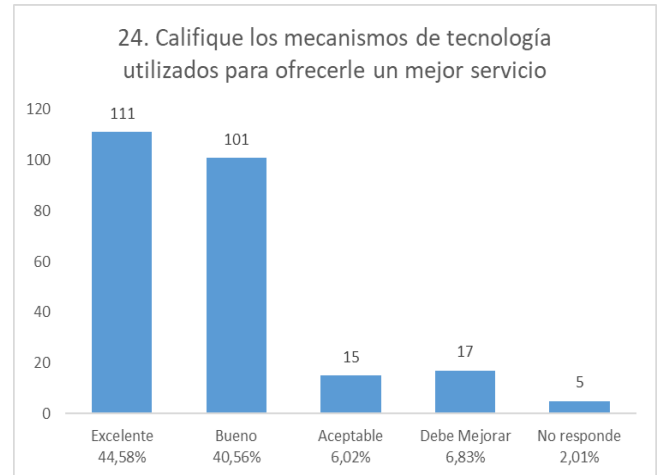
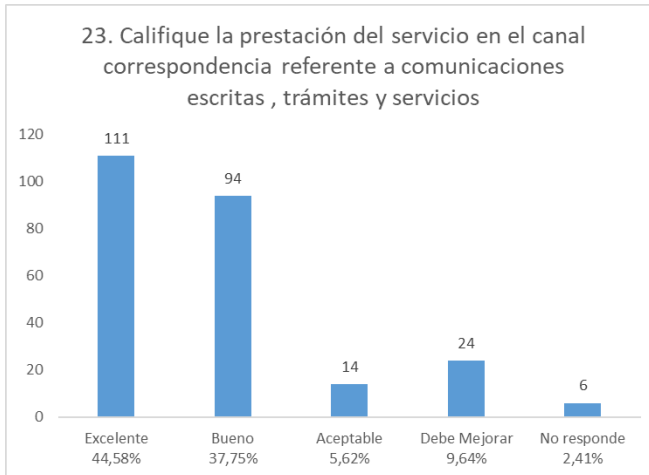


nunca pudimos consultar en su página que un cliente nuestro fue declarado el liquidacion.

- *La información está al día y las consultas eficaces*
- *Radicar en el menor tiempo posible toda vez que los términos corren cuando la entidad recibe la radicación en el buzón y muchas veces se vencen los términos antes de que sea radicada y enviada al Grupo correspondiente*
- *Continuar con el apoyo que siempre nos han suministrado.*
- *El conmutador es muy difícil comunicarse con las extensiones de los distintos grupos*
- *"trate de buscar informacion respecto procesos en liquidacion y reorganizacion. Pasos a seguir. Detalles como actas . Cada paso que ilustre al ciudadano comun . Derechos del ACREEDOR frente al liquidador, Todo enfocado no a un abogado sino a un ciudadano comun y corriente y no encuentre..*
- *Revisar la funcionalidad de la pagina y el coreo webmaster, ya que no tiene suficiente agilidad en la carga de la información y genera error de forma permanente*
- *Mejorar los tiempos de respuesta.*
- *Dar respuesta a la información solicitada*
- *Dar respuestas a las solicitudes*
- *Mejorar en el chat*
- *Continuar con la buena atención*
- *"que la respuesta ya tramitada a la dependencia no sea mayor a tres días*
- *Deben agilizar el trámite de las solicitudes.*
- *El portal de pqrs presenta un error*

2.4. Canal Correspondencia





Los atributos del servicio evaluados para el canal correspondencia fueron los siguientes:

- Frecuencia de uso del canal
- Aspectos valorados cuando utiliza el canal
- Calidad del servicio
- Mecanismos de tecnología
- Tiempo de respuesta
- Trazabilidad de solicitudes

La pregunta 21 indaga sobre la frecuencia con que se utiliza el canal correspondencia, teniendo como resultado que el 77,11% lo hace esporádicamente, el 5,62% de dos a tres veces por semana, el 10,84% todos los días, el 5,62% no hace uso de este canal y el 0,80% 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 40,96% y 26,51%, respectivamente.



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

- Calificación del servicio a través de comunicaciones escritas (pregunta 23): 82,33%
- Mecanismos de tecnología (pregunta 24): 85,14%
- Tiempos de respuesta (pregunta 25): 80,32%
- Calificación de la trazabilidad de solicitudes (pregunta 26):79,92%

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

- *No tengo ninguna*
- *Mejorar los tiempos de respuesta*
- *No responde*
- *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*
- *Numero de contacto*
- *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*
- *Ninguna, gracias*
- *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 persoanl 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.*
- *Ninguna, todo muy bien*
- *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*
- *Ninguna hasta el momento*
- *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 alguna. Me parece m,uy deficiente el servicio ofrecido.*
- *El tiempo de respuesta ya que no hemos recibido respuesta al radicado: 2021-01-550186*

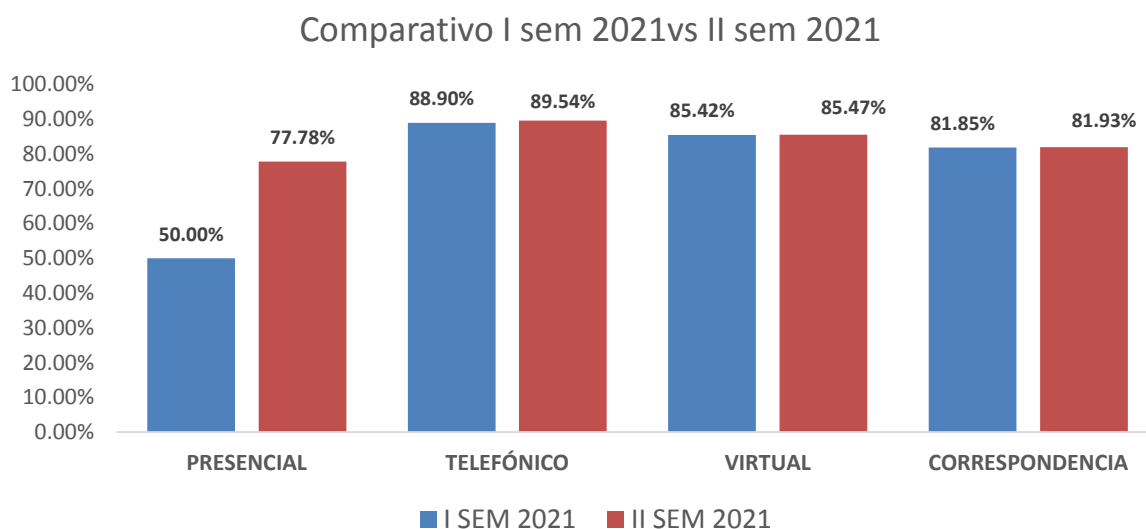


- *En general el servicio es bueno y de pronta respuesta, además de buen manejo de los temas.*
- *Poder descargar las cuentas de cobro del pago de tasa de contribución después de realizar el pago, ya que ni siquiera los funcionarios lo pueden hacer*
- *Poner fecha limite de respuesta a las solicitudes 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*
- *No aplica*
- *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 mla respuesta es muy valiosa.*
- *"buen servicio felicitaciones"*
- *El canal de los pqr, nunca a funcionado*
- *Que las entidades envíen información lo mas pronto posible*
- *Sin sugerencias*
- *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*
- *"ninguna, por ahora todo ha sido excelente"*
- *N.a*
- *Las respuestas a solicitudes que ojala en su medida sean respondidas con mas prontitud*
- *Que continuen con la misma eficiencia*
- *Estar acorde con los cambios tecnológicos*
- *Mas explicacion*
- *Por favor poner atención a la aseguradora y no suspendan los seguros de vida antes de comunicarse con el cliente.*
- *Claridad para que el contribuyente pueda ingresar a la plataforma y poder cumplir con la presentacion de informacion*

- *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*

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

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



Durante el segundo semestre de 2021 se presentó aumento en el índice de satisfacción de los ciudadanos, en comparación con el primer semestre de 2021, el canal presencial fue el que mayor aumento presentó durante el período evaluado, teniendo en cuenta la reactivación del país y que se está retornando a los tramites presenciales, cabe señalar que el canal en mención es el que ha tenido mayor impacto debido a la emergencia sanitaria que se ha presentado desde el año 2020, a raíz de la propagación del virus Covid 19, no obstante, la atención presencial se reestableció de manera restringida, dando cumplimiento a las directrices impartidas por las autoridades locales y nacionales.

Los canales telefónico y virtual fueron los de mejor valoración por parte de los ciudadanos durante el segundo semestre de 2021, a pesar de ser los que han presentado la mayor carga de atención al ciudadano, durante el período objeto del presente informe.

Así mismo, la calificación del canal de correspondencia durante el segundo semestre de 2021 fue buena, presentando una calificación del 81,93%.

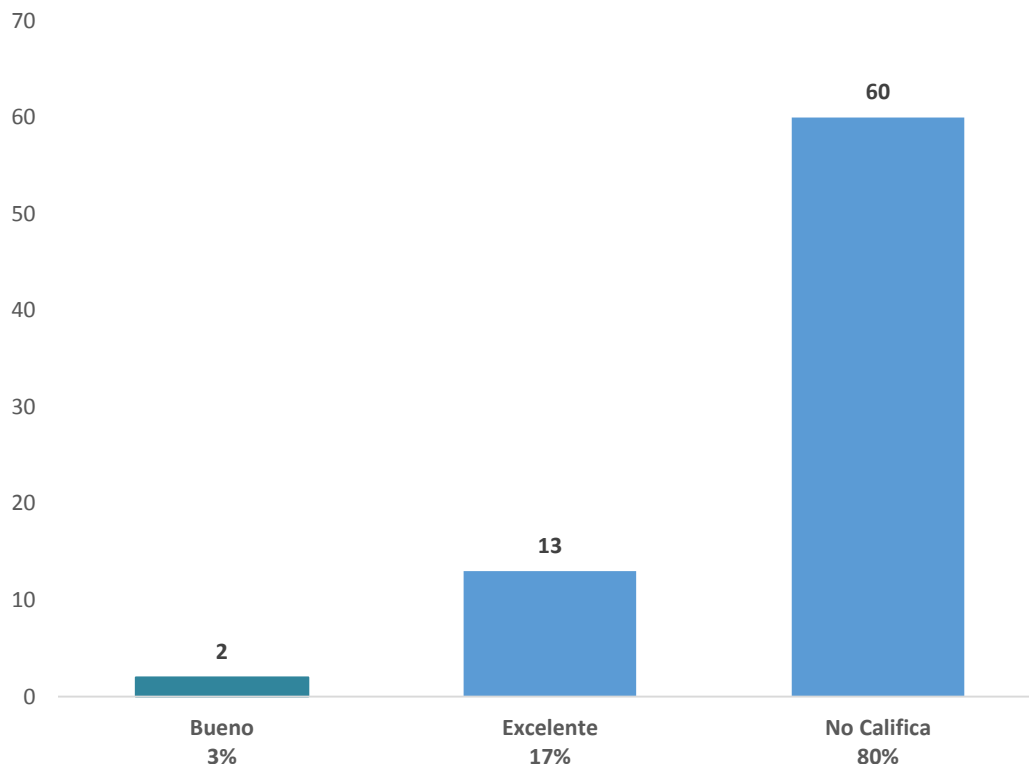
4. EVALUACIÓN DEL CANAL PRESENCIAL A TRAVÉS DE CALIFICADORES DE SERVICIO

Como herramienta adicional a la encuesta de satisfacción al ciudadano, la Superintendencia de Sociedades tiene instalado, en los puestos de trabajo de los funcionarios, contratistas y colaboradores 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 junio y el 15 de diciembre de 2021, se generaron un total de 75 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.

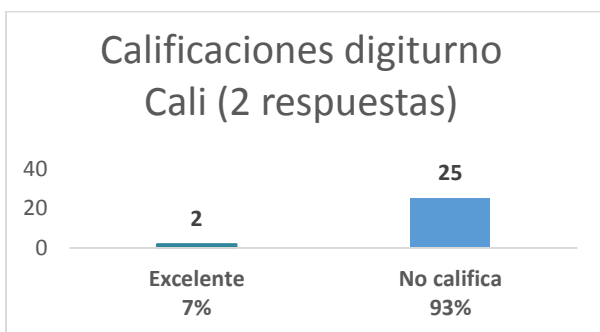
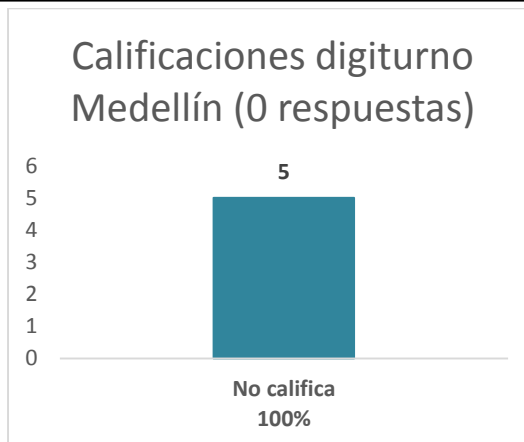
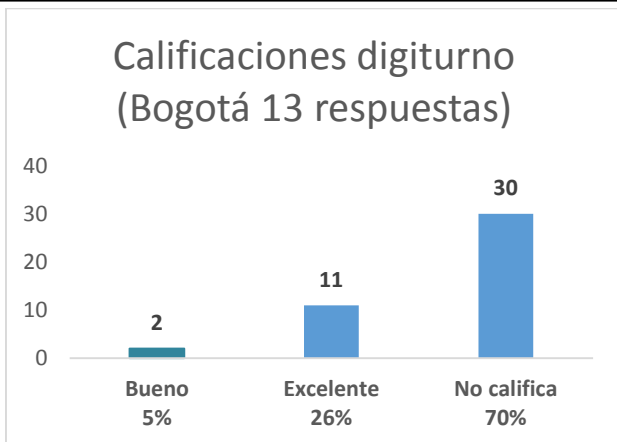
De los 75 turnos de atención registrados, un total de 15 realizaron la calificación del servicio, obteniendo los siguientes resultados:

Calificaciones digiturno



En el segundo semestre de 2021, se presentaron inconvenientes técnicos con los dispositivos para la calificación del servicio, lo que ocasiono un bajo registro de la valoración de la atención, por parte de los usuarios en la atención presencial ya que de los 75 turnos atendidos de manera presencial 60 no calificaron la atención recibida, lo cual representa el 80%. Por otro lado, los 15 usuarios restantes calificaron de manera excelente el servicio recibido, esto representa el 20% de las personas que fueron atendidas de manera presencial, se debe tener presente la baja cantidad de calificaciones realizadas.

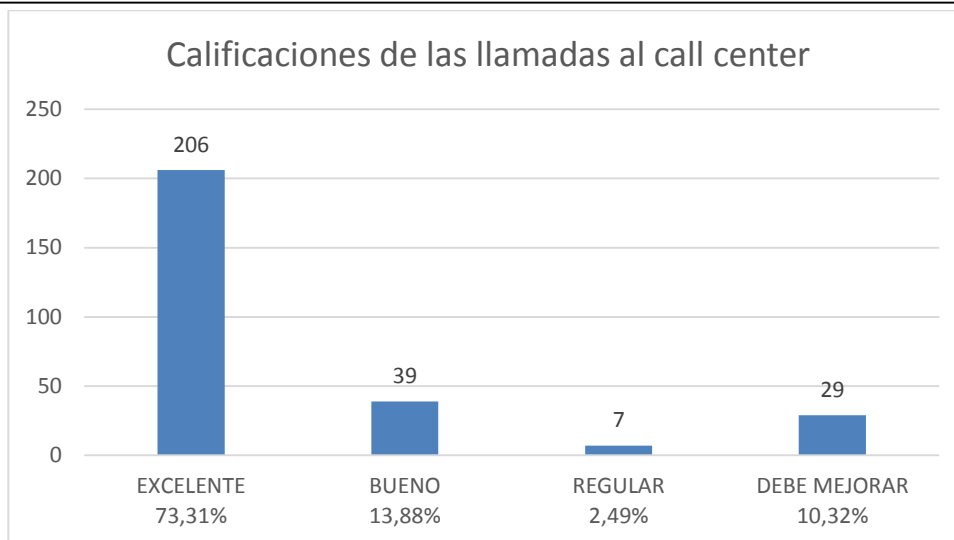
A continuación, se presentan los resultados de las calificaciones del digiturno, discriminado por las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali:



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.

Es importante aclarar que para el segundo semestre de la vigencia 2021 se retomó la medición desde el mes de octubre, teniendo en cuenta que no se contaba con el contrato vigente de la herramienta para este servicio, así las cosas, en el período analizado, se reportaron en total 281 encuestas, con los siguientes resultados:



Como se observa en la gráfica, la evaluación del servicio, a través de la encuesta del conmutador, tuvo un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios con un 73,31% que calificó el servicio como excelente y un 13,88% que lo calificó como bueno.

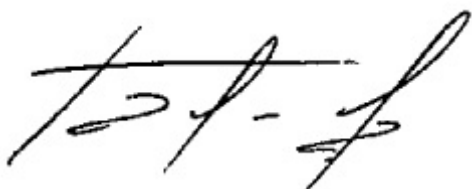
6. ACCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO

- ✓ Debido al sustancial incremento de PQRS presentadas por la ciudadanía durante la vigencia 2021, se vincularon 2 agentes profesionales más, para fortalecer la atención en cada uno de los canales de la Superintendencia de Sociedades.
- ✓ La entidad renovó la licencia de la herramienta Genesys Cloud, a través de la cual se gestionan el canal telefónico y el chat institucional, permitiendo hacer un seguimiento permanente a la calidad de la atención prestada a los ciudadanos.
- ✓ 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, en los diferentes temas de competencia de la entidad, con el fin de que ofrezcan información correcta y precisa a los usuarios.
- ✓ Se realizaron campañas de invitación a los ciudadanos para que participen en el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción a los servicios prestados a través de los canales de atención, con el fin de obtener un número adecuado de respuestas, que permitan evaluar cada uno de los canales de atención.

7. CONCLUSIONES

- ✓ Debido a que en el periodo evaluado continuaron las restricciones ocasionadas por la emergencia sanitaria por causa del covid-19, en el segundo semestre de 2021, los canales virtual y telefónico siguen presentado la mayor carga de la atención al ciudadano, no obstante, dichos canales mantienen un alto nivel de satisfacción para los encuestados.
- ✓ Los resultados de la valoración del canal de atención presencial, mejoró con respecto al primer semestre de 2021, aunque sigue siendo baja la afluencia de usuarios presenciales, a causa de la emergencia sanitaria.
- ✓ En términos generales, los canales de atención obtuvieron un buen nivel de calificación por parte de los encuestados, siendo el canal telefónico el de mayor aprobación con un 89,54% de satisfacción y el canal presencial el más bajo con una calificación de 77,78%, lo anterior, debido a la poca demanda de usuarios que utilizaron este canal.
- ✓ Uno de los aspectos más críticos en la evaluación de los canales de atención continúa siendo los tiempos de espera y de repuesta a los requerimientos de los usuarios, es decir la oportunidad en la prestación del trámite o servicio.

Cordialmente,



ALDEMAR MENDOZA CUBILLOS

Coordinador Grupo de Relación Estado - Ciudadano

TRD: