



Al contestar cite el No. 2020-01-685645

Tipo: Salida Fecha: 31/12/2020 12:31:50 PM
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
Destino: 541 - ARCHIVO
Folios: 35 Anexos: NO
Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-001409

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO Segundo semestre de 2020

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 y el 15 de diciembre de 2020. 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 2020 se utilizó una base de datos de 48.013 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 11 grupos de interés de la entidad:

- Ciudadanía en general.
- Servidores públicos de la Superintendencia de Sociedades.
- 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.	<input type="text" value="Seleccione el canal"/> Seleccione el canal Canal Presencial Canal Telefónico Canal Virtual Canal Correspondencia
--	--

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:

Para la Superintendencia de Sociedades es importante conocer su percepción respecto al nivel de satisfacción de los servicios y trámites que ofrece a través de sus diferentes canales de atención, con el fin de implementar las acciones de mejora correspondientes.

En tal sentido, cordialmente lo invitamos a diligenciar nuestra "ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO" a la cual podrá acceder en el siguiente link:


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

Agradecemos su participación.

Cordialmente,

**GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES**

Tal como se mencionó anteriormente, y como se evidencia en el siguiente reporte, se remitieron correos electrónicos a una base de 48.013 destinatarios.

 Logs.log: Bloc de notas

Archivo Edición Formato Ver Ayuda

```
[INFO] <2020-12-01 16:16:59> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/listaJeny.txt
[INFO] <2020-12-01 16:16:59> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2020/12/encuesta.htm
[INFO] <2020-12-01 16:16:59> Inicio del proceso: 2020-12-01 16:16:59
[ERROR] <2020-12-01 16:17:00> Se presento problema configurando para enviar el correo a:
[INFO] <2020-12-01 16:17:00> Número de correos enviados: 3
[INFO] <2020-12-01 16:17:00> Fin del proceso: 2020-12-01 16:17:00
[INFO] <2020-12-01 16:20:10> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/BaseGrupoInteres2019.txt
[INFO] <2020-12-01 16:20:10> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2020/12/encuesta.htm
[INFO] <2020-12-01 16:20:10> Inicio del proceso: 2020-12-01 16:20:10
[INFO] <2020-12-01 18:26:24> Número de correos enviados: 48013
[INFO] <2020-12-01 18:26:24> Fin del proceso: 2020-12-01 18:26:24
```

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Tomando como referencia un tamaño de población de 48.013 correos electrónicos a los cuales se remitió la encuesta, se hizo el cálculo para determinar el tamaño de la muestra, con un nivel de confianza de 99% y un margen de error del 3%.

Aplicando la fórmula de tamaño de la muestra:

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

En donde:

$Z\alpha = 2,58$ (Constante para un nivel de confianza del 99%)

$N = 48013$ (Tamaño de la población)

$e = 3\%$ (Margen de error deseado)

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

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

Tenemos como resultado:

$n = 1780$ (Tamaño de la muestra)

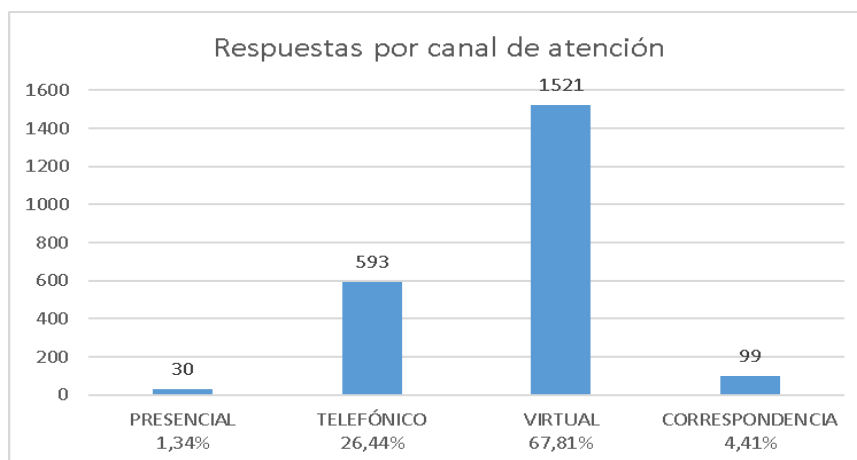
En conclusión, para alcanzar un nivel de confianza del 99%, con un margen de error del 3%, se debe tener un tamaño de muestra de 1780 encuestas contestadas.

I PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el período analizado se recibieron 2243 respuestas a la encuesta de satisfacción al ciudadano, superando el tamaño de muestra calculado para el presente ejercicio, obteniendo los siguientes resultados:

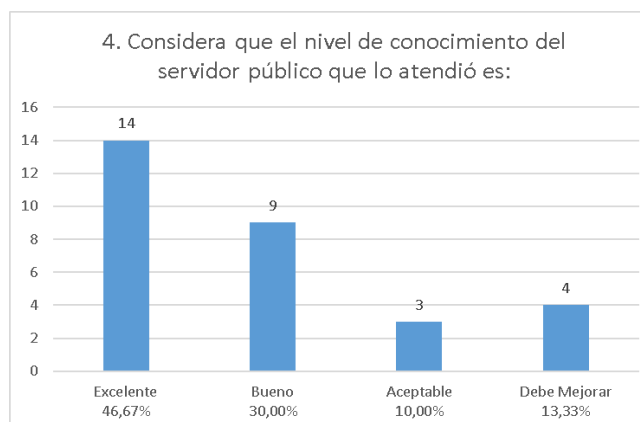
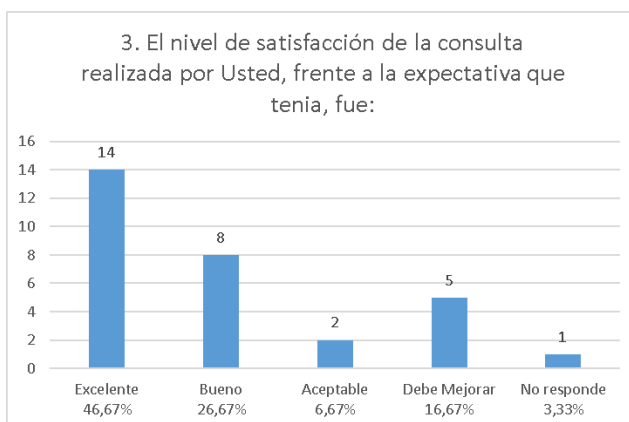
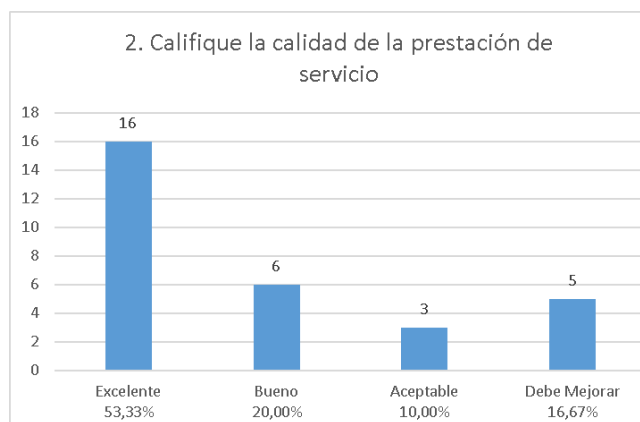
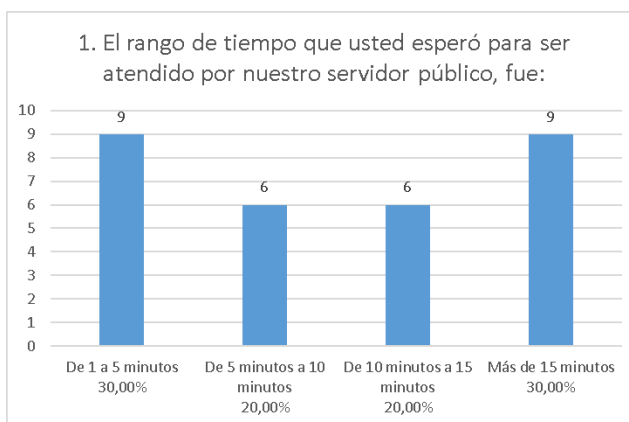
1. CANAL DE ATENCIÓN EVALUADO:

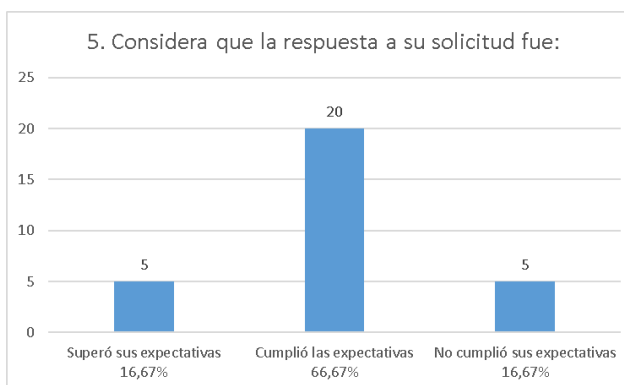
Se evidencia que, de las respuestas recibidas, el 67,81% evaluó los servicios prestados en el canal virtual, seguido por los canales telefónico y correspondencia con 26,44% y 4,41% respectivamente. El canal presencial fue el de menor volumen de encuestas realizadas con un 1,34%.



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 2020. 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 30% de los encuestados esperó menos de 5 minutos para ser atendido y el 20% de los encuestados esperó entre 5 y 10 minutos para ser atendido.

Se evidencia la necesidad de controlar y mejorar los tiempos de atención a los usuarios que acceden presencialmente a la entidad, por cuanto el 50% de los encuestados manifestó haber esperado más de 10 minutos para ser atendidos.

Para medir el nivel de satisfacción de los encuestados, en relación con los servicios recibidos a través del canal presencial, se tomaron en consideración las respuestas que calificaron como bueno o excelente, para cada uno de los componentes evaluados. Para el canal presencial se obtuvo un promedio de satisfacción del 76,67%, como resultado del promedio de los siguientes atributos:

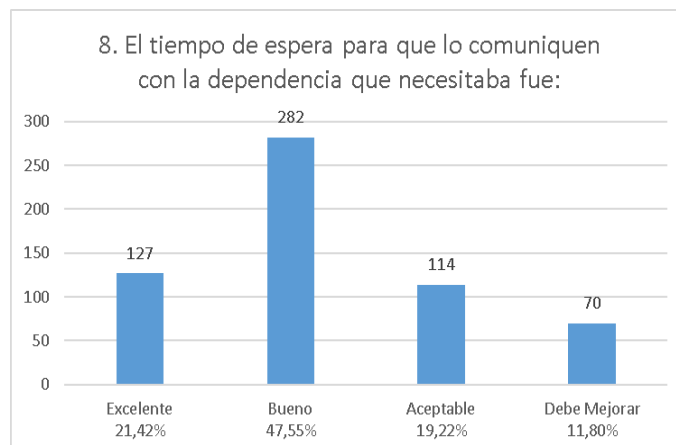
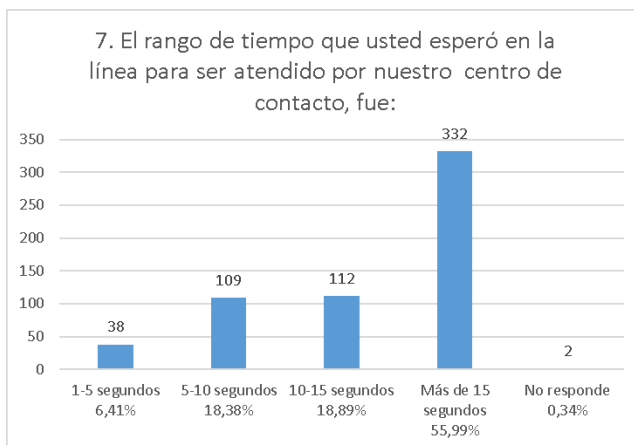
- Calidad del servicio (Pregunta 2): 73,33%
- Nivel de satisfacción (Pregunta 3): 73,33%
- Conocimiento del servidor (Pregunta 4): 76,67%
- Cumplimiento de expectativas (Pregunta 5): 83,33%

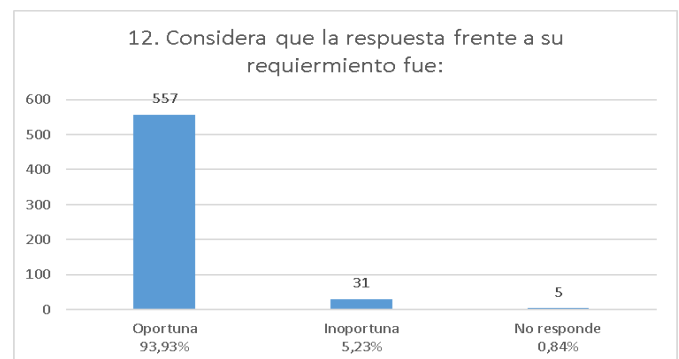
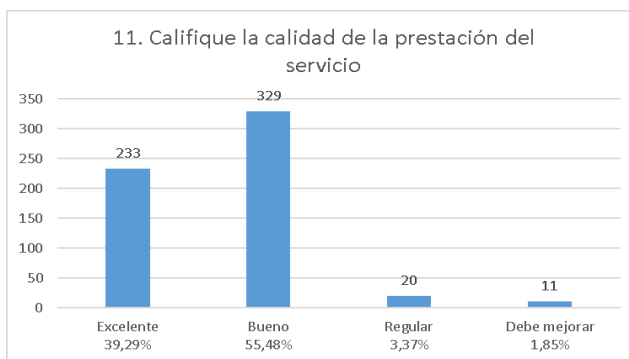
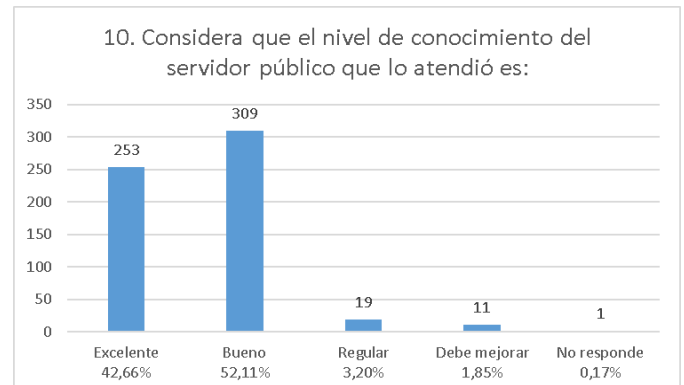
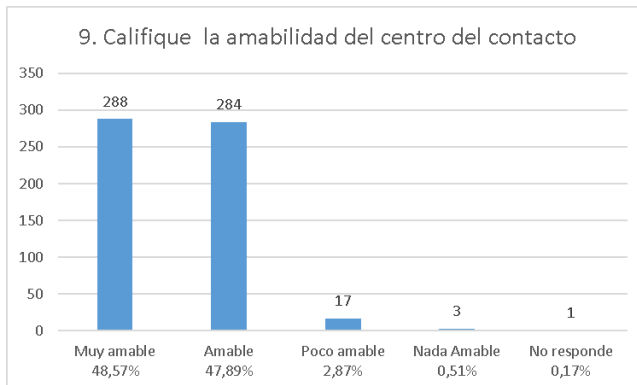
En la pregunta 6 se indagó lo siguiente: ¿Qué sugerencias plantearía usted, para mejorar la calidad del servicio?

Se recibieron los siguientes comentarios:

- Ampliación de atención por parte de los funcionarios, actualmente solo asesoran los días viernes consultas
- Asesoría virtual
- Capacitación
- El personal que atiende debe ser intachable en el manejo con el usuario a fin que sea respetuoso, cordial, excelente presentación, bien dormido, y sin apuros
- Mas asesores para agilizar procesos.
- Mayor información en la plataforma web
- Mejorar la página para la presentación de los informes
- Oportuna actualización de base de datos para no generar doble cobro por una obligación ya cancelada a satisfacción
- Que mejoren la atención virtual
- Sean Honestos
- Ser más eficientes y tener una persona para cada caso, en especial
- Servicio telefónico es pésimo mejorar

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 55,99% 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 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): 68,97%
- Amabilidad del centro de contacto (Pregunta 9): 96,46%
- Conocimiento del servidor público (Pregunta 10): 94,77%
- Calidad de la prestación del servicio (Pregunta 11): 94,77%

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 96,46% 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 68,97%.

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

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
- Hasta el momento ninguna, buen servicio.
- A veces por fecha se congestiona la llamada, pero la atención y aclaración del tema fue excelente
- Agilidad a la hora de responder el teléfono
- Agilidad en la comunicación
- Agilidad en la solución de dudas o reclamos
- Agradecerles por toda la ayuda
- Ampliación de horario en épocas de presentación de informes financieros
- Ampliar cobertura en el conmutador
- Así este la información en la plataforma, el usuario lo pueden orientar, me paso una vez que los llame a consultar y como respuesta que mire la plataforma
- Atención a las líneas telefónicas, ya que indican que no están en servicio las áreas de apoyo, se requiere respuesta oportuna a los correos electrónicos, gracias
- Atención más rápida
- Atención para responder más rápida
- Atención personal idóneo de acuerdo a la gestión, lo pasan de teléfono en teléfono
- Brindar atención oportuna frente a las extensiones de cada servicio.
- Buen día, considero que una oportunidad de mejora es la capacitación constante a cada uno de los funcionarios
- Buen servicio
- Calidad en la atención
- Capacitar más a los funcionarios
- Como nos contestan de un call center, se escuchaba mucho ruido, solo risas y no se le escuchaba nada al funcionario, se le hizo la observación, pero no fue nada amable
- Contar con más personal para la atención al ciudadano
- Contestar el teléfono de forma inmediata
- Continuar con el servicio a la mejora
- Continuar con la buena actitud para colaborar
- Continuar mejorando el servicio.
- Cuando se marca a extensiones de informes financieros, la llamada se demora mucho en ser atendida.
- Debe mejorar el servicio telefónico
- Deberían comunicarlo con una persona que sepa exactamente del tema y no todo a través del correo. No puede uno interactuar y la demora es muy grande. Además, no hay solución adecuada
- Deberían tener un chat en línea atendido por una persona no por una máquina



- Disminuir el tiempo de respuesta.
- Disponer de más personal para la atención al cliente y que no tarde tanto la espera para la atención
- El conmutador corta la llamada después de unos minutos.
- Se debe validar este servicio, en unas áreas es ágil en otras consultas malo.
- El primer contacto y el paso de llamada para este caso
- El servicio es excelente
- El servicio es excelente, ojalá no se baje el nivel de atención al ciudadano.
- El servicio este año 2020 fue muy bueno
- El tiempo de atender el teléfono.
- El tiempo de espera en el que el funcionario atiende la llamada podría ser menor
- El tiempo de espera en las llamadas telefónicas debe mejorar
- El tiempo de espera para que contesten el teléfono
- El tiempo de espera para que le contesten la llamada sea menor
- El tiempo en espera para ser atendido fue muy largo
- En algunos, momentos se hace necesario que sea un contador el que responda, sería de mucha ayuda. Gracias
- En caso de presentarse alguna duda por parte de los asesores del centro de contacto, considero sería bueno que pudiera apoyarse en alguien con mayor conocimiento.
- En época de enviar la información la línea no sea tan demorada
- En época de remisión de informes se debe incrementar el número de asesores para atender la demanda de consultas
- En estos momentos que llevo esperando para que me conteste el profesional que me debe atender han pasado 22 minutos y aun no contesta. Pero si quiero hacer la excepción de la señora Johana Orozco que atendió la línea telefónica.
- En general es bueno
- En general fue buena me gustaría un poco de trazabilidad en particular para cada usuario al momento de la llamada
- En general muy bien y oportuna
- En la regional Bogotá atienden muy bien en la regional Cali deberían tener esa misma atención
- En las capacitaciones se informe con anticipación a la empresa mediante correo para poder participar
- En los momentos en los que se tienen presentación de estados financieros u otros requerimientos sea más fácil la comunicación
- En ocasiones es muy difícil comunicarse con ustedes ya que te quedas en la línea y nadie responde.
- En ocasiones no es posible comunicarse con los números telefónicos de la Superintendencia de Sociedades
- En tiempo de cuarentena todas las comunicaciones se complicaron por el trabajo desde casa
- En tiempos de vencimientos, más personal para responder más pronto.
- Escuchar todo lo que el usuario tiene para informar o solicitar información
- Está bien todo
- Estamos satisfechos con la respuesta oportuna que nos brindó el área de soporte.
- Excelente servicio
- Excelente servicio oportuno y personalizado
- Falta de comunicación entre la Cámara de Comercio y la Supersociedades.
- Felicitaciones
- Felicitaciones, tienen excelentes colaboradores telefónicamente
- Fue bueno.
- Gracias
- Habilitar más líneas porque el problema a veces es que es difícil contactar la línea pues siempre está ocupada o no contestan



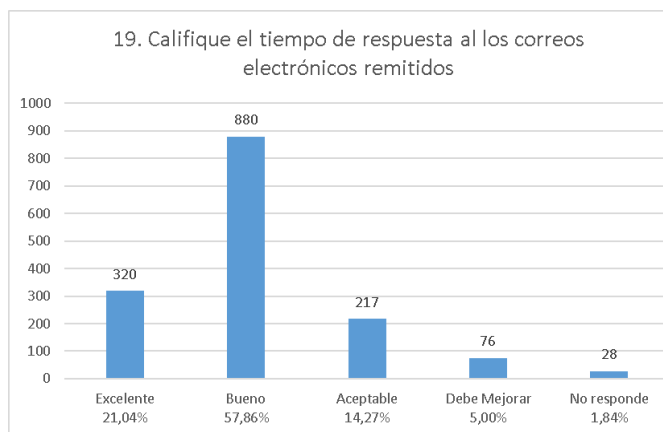
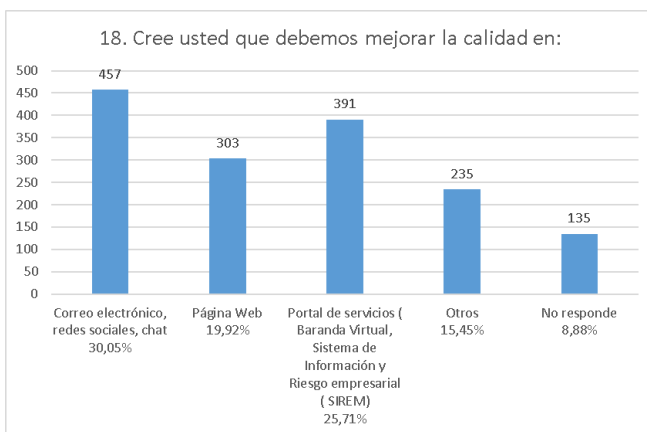
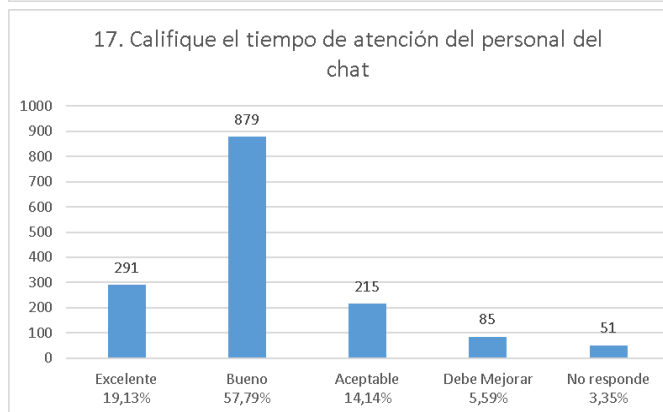
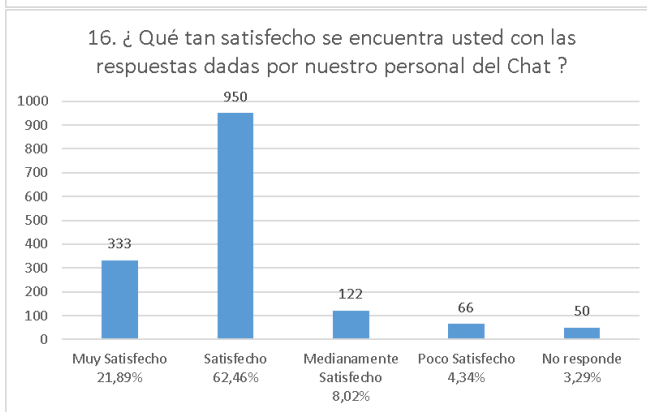
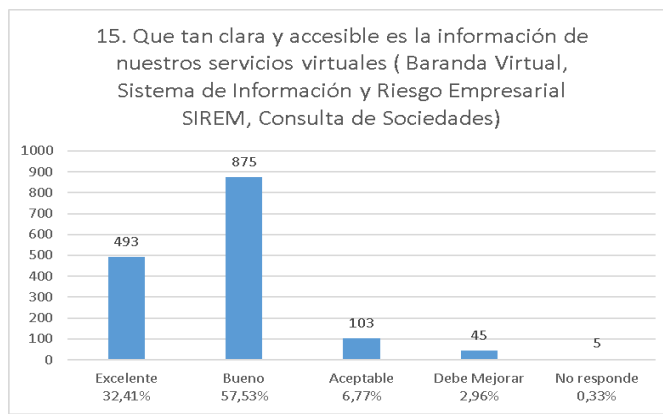
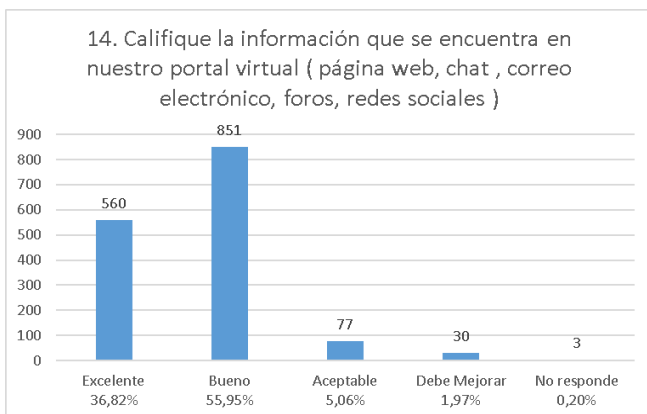
- Inoportuna por que no he tenido aun respuesta al requerimiento realizado a través de varios medios: Chat, telefónico y correo.
- La aplicación para elaborar los informes es poco amigable
- La atención prestada supera cualquier expectativa
- La espera para contestar a veces se extiende mucho
- La línea es un poco demorada pero el servicio es bueno, por lo menos contestan y responden inquietudes.
- La llamada en el rango de tiempo de contestación sea menor
- La llamada se cae con facilidad, y la comunicación es entrecortada y baja
- La persona que lo atiende nuestras solicitudes pudiera ser un poco más concreto en sus indicaciones
- La Superintendencia debería tener la opción de descargar y enviar las facturas por la contribución cuando el cliente lo requiera.
- Las llamadas deben ser atendidas por personal que realmente conozca establecer comunicación con las dependencias requeridas por el usuario y no divagar con lo solicitado
- Las veces que he necesitado apoyo siempre han sido muy eficientes y diligentes.
- Listado de las extensiones de los departamentos para saber cual se debe marcar
- Llamé para solucionar una duda y me pasaron de extensión en extensión y finalmente no resolvieron mi duda, volví a llamar y me contesto el mismo asesor quien me manifestó que ya me había dado información, pero nunca me comunicaron con el área requerida
- Los servicios prestados por el canal telefónico son buenos.
- Los servicios prestados vía telefónicamente son buenos.
- Mas amabilidad con los clientes, si se solicita el servicio es por desconocimiento
- Más atención por medios virtuales
- Mas capacitación virtual o presencial de los informes que se envían
- Mas capacitaciones
- Mas disponibilidad de asesores
- Mas gestión para resolver temas de los usuarios, ¿cómo es posible que no nos puedan generar una factura que ya pagamos?
- Más información en la página referente a lo que ocurre en nuestro entorno
- Mas líneas de atención
- Mas líneas de atención y chat
- Mas líneas de atención.
- Más rapidez en la espera en línea
- Mayor capacitación con el personal
- Mayor claridad explicación en crear los periodos de corte
- Mejor retroalimentación en la respuesta de los emails
- Mejora en el tiempo de respuesta en la llamada.
- Mejoramiento servicio telefónico
- Mejorar el servicio
- Mejorar el servicio telefónico
- Mejorar el tiempo de contestar las llamadas
- Mejorar el tiempo de duración
- Mejorar el tiempo de espera
- Mejorar el tiempo de respuesta
- Mejorar el tiempo de respuesta para encontrar la persona indicada
- Mejorar la calidad de la señal. Fue un poco complicado, pues siempre había como interferencia.
- Mejorar la respuesta telefónica más rápida en la dependencia porque me tomo más de 25 minutos y no contestaron en la división de grupo de atención al ciudadano
- Mejorar los tiempos de espera y comunicación con el funcionario que al final va dar respuesta.
- Mejorar los tiempos de respuesta y la disponibilidad de los asesores.
- Mejorar los tiempos de respuesta, y atender un de manera más cordial NO como queriendo despachar al usuario.



- Mejorar los tiempos en la comunicación. La espera es muy larga.
- Mejorar los tiempos para poder comunicarse con el asesor
- Mejorar servicio
- Mejorar un poco el tiempo de espera para atención
- Mejorar un poco más el tiempo de respuesta
- Menor tiempo
- Menor tiempo de espera
- Menor tiempo de espera en la línea telefónica
- Menos demora en la comunicación con el asesor
- Menos tiempo de espera para ser atendido
- Menos tiempo utilizado en lograr la comunicación con el asesor.
- Mi consulta fue por el XBRL, me comuniqué varias veces algunos servidores públicos me orientaron muy bien otros no, de igual forma la duda que tenía no la logre solucionar, pienso q si el XBRL es implementado por la superintendencia de sociedades, deberían realizar capacitaciones constantemente de cómo usar la herramienta, teniendo en cuenta que en las compañías tienen rotación de personal.
- Minimizar los tiempos en comunicación con la dependencia solicitada
- Muy atentos y sugiero que sigan así de amables
- Muy buena respuesta, sin embargo, prefiero consultas por escrito para que quede evidencia
- Nada, estuvo perfecto
- Ninguna en razón a la buena atención
- Ninguna, excelente servicio
- Ninguna, excelente el servicio
- Ninguna, la información que se suministra al usuario es excelente y oportuna
- Ninguna, porque el servicio y la información fue completa y la atención a mi solicitud fue muy oportuna.
- Ninguna, todo excelente
- Ninguna, gracias por la calidad del servicio.
- Ninguna, siempre que he consultado he tenido respuesta satisfactoria
- Nuestro caso fue dificultad con la clave virtual, así que podría tener el contestador una opción directa para quien resuelva, pues de allí parte todo trámite con la superintendencia
- Personal más calificado y con mejor atención ya que se pasó por tres asesores para llegar a una respuesta oportuna
- Poner a más personas atendiendo en atención al ciudadano
- Por lo general uno requiere un contacto personalizado vía telefónico, se recomienda mayor número de líneas de atención para evitar que se lleve mucho tiempo.
- Por mejorar, que contesten más rápidamente. El resto me parece bien. Gracias
- Prestan un servicio oportuno y eficaz
- Que se tengan más líneas para asesoramiento, donde no se congestionen las líneas y sea más rápida y oportuna la atención
- Que contesten las extensiones relacionadas
- Que contesten las líneas telefónicas más rápido
- Que contesten las líneas telefónicas, lo dejan en la línea
- Que continúen con ese nivel de servicio el cual he podido constatar cada vez que requiero de ustedes mil gracias
- Que el servicio sea más personalizado pues el servidor se siente como si tuviera prisa todo el tiempo
- Que el tiempo de espera sea más corto
- Que en la intendencia de Cali contesten algún día
- Que la gente que atiende tenga empatía
- Que las respuestas sean más específicas de acuerdo al caso que se esté planteando ya que se recibió respuestas muy generales

- Que mejore el tiempo, aunque en las preguntas anteriores se dice más de 15 segundos esos 15 son mucho mas
- Que no demore tanto tiempo en contestar cuando uno como usuario llama, pues si lo hace es porque tiene un problema con la plataforma o tiene inquietudes con lo que se está presentando en su momento.
- Que no se demoren tanto para contestar
- Que se mejore la recepción de la llamada, ya que hay oportunidades que se escucha mal la comunicación, hay como interferencia o se escucha muy bajo.
- Que se pueda conectar directamente con las áreas que necesita y no dar toda la vuelta por el conmutador.
- Que sea más ágil en tiempo
- Que sigan así de amables y atentos a las solicitudes de asesoramiento que le realicen.
- Realmente, la comunicación fue inestable, porque no se escucha muy bien.
- Respuesta oportuna al teléfono, si no conocen la respuesta que sepan direccionar
- Sean más rápido y efectivo en caso de los casos de desembargos
- Ser más oportunos
- Sería bueno que realmente le solucionaran a uno la inquietud y que lo atendieran amablemente.
- Servicio 24 horas
- Si por favor nos participan de las novedades, que nos atañen, gracias
- Socializar línea de atención por área según requerimiento
- Soporte vía email de las respuestas recibidas telefónicamente
- Sugerencia: que cuando no se haya dado solución al requerimiento, el funcionario le haga seguimiento, pues es complicado que lo vuelva atender el mismo funcionario.
- Sugiero más capacitaciones al personal, para que así cada llamada sea más eficiente y rápida
- Súper buena
- Tal vez en época de vencimientos, que haya más funcionarios, porque, aunque sigue siendo muy buena la atención, si se puede demorar un poco.
- Tener canales telefónicos más rápidos.
- Tener la opción de tele llamadas
- Tener más asesores
- Tener más líneas disponibles o más personas para atender los requerimientos, más que todo en el tiempo de presentar la información correspondiente al año inmediatamente anterior.
- Tiempo de respuesta
- Tiempos de respuesta
- Tiempos de respuesta en atención telefónica, demorada la comunicación
- Todo muy bien
- Un poco más completa la información en la página web
- Unas aplicaciones más sencillas

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

Tres 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 84% de aprobación. A continuación, se presenta la evaluación para cada uno de los aspectos indagados:

- Calificación de la información del portal web (pregunta 14): 92,77%
- Claridad y accesibilidad de la información de servicios virtuales (pregunta 15): 89,94%
- Satisfacción respecto a las respuestas del chat (pregunta 16): 84,35%
- Calificación del tiempo de atención del chat (pregunta 17): 76,92%
- Calificación del tiempo de respuesta a correos electrónicos (pregunta 19): 78,90%

En la pregunta No. 20 se indagó lo siguiente:

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

- La ruta para los reportes no es clara
- Más fácil de manejar para buscar los sitios de servicios
- Mejorar en soporte técnico
- 24 7 horas en pandemia
- A la fecha todo superbien
- A veces la página no está clara en cuanto a la solicitud que se requiere es muy técnica
- A veces las consultas son un poco demoradas, también la publicación de la información financiera debería estar más pronto disponible gracias
- A veces responde rápido el correo, pero no dan la información que uno necesita, contestan otra cosa. No leen todo el correo, o no lo leen bien
- A veces se demora mucho el contestar el PBX
- Abrir el canal para consultas, nos dicen que se tramitan con derecho de petición
- Asertividad en los funcionarios
- Actualización de los manuales.
- Actualizar Estado de Cartera la contribución 2020 no estaba
- Actualizar la información de las bases de datos como correos electrónicos, debido a que suelen enviar información a otros correos
- Actualizar los manuales de instrucciones de los reportes dado que algunos no corresponden al reporte actual.
- Agilidad en el servicio
- Agilidad en las respuestas
- Agilidad en las respuestas por chat
- Agilidad y respuesta pronta en la solicitud de tramites
- Agilizar las respuestas a los correos electrónicos
- Agilizar los procesos de insolvencia en curso.
- Agilizar más las respuestas realizadas al correo web master
- Al utilizar el buscador sea ágil encontrar lo que uno requiere. Debería haber cursos virtuales para presentación de información en las empresas inspeccionadas y vigiladas
- Algunas empresas nuestras no son vigiladas por ustedes, sino por Supertransportes y no hemos podido que dejen de enviarnos recordatorios que no aplican a ellas, inclusive los costos de la supervisión
- Aportar más evidencias para un mejor servicio



- Asignar líneas telefónicas, donde nos podamos comunicar. Pues las líneas no las contestan
- Atención los fines de semana
- Atención más oportuna
- Atención personalizada y no generalizada.
- Atención telefónica más especializada
- Atención telefónica más oportuna
- Atender el chat
- Aumento de personal para agilizar los tiempos de respuesta
- Aunque el software ha mejorado, debe ser más amigable
- Aunque la información solicitada es normal las validaciones se hacen difíciles de entender y no son lógicas
- A veces no es claro dentro de la página donde buscar algo.
- A veces veo que la página web tiene mucha información no siendo toda importante
- A veces demoran demasiado en cargar la información radicada en las intendencias regionales
- Avisar las notificaciones de las charlas con más frecuencia
- Ayuda en las plantillas o conceptos más claros para la presentación de informes
- Bien
- Bien a la fecha
- Buen servicio
- Buen servicio virtual
- Buen trabajo
- Buena plataforma
- Buenas Tardes. Sería bueno que ofrecieran más capacitaciones para la presentación de la información contable de los estados financieros de fin de año.
- Buenos los servicios
- Capacitación al personal que asesora telefónicamente a veces no saben e indican mal
- Capacitaciones gratuitas virtuales
- Capacitaciones XBRL
- Capacitar a los asesores en atención al cliente
- Capacitar al público en cada módulo dejando en la web instructivo explicado
- Capacitar mejor a las personas a cargo, ser más claros en la información suministrada, utilizar un lenguaje menos técnico
- Charlas a empresarios para informarle sobre la herramienta financiera y administrativa que es el régimen de insolvencia y la utilización a tiempo
- Chat en línea
- Chat no es posible la comunicación para el sistema de pago de la cuota de contribución la página muy caída
- Claridad al usuario para el manejo de la plataforma virtual.
- Claridad en la información
- Claridad en los diferentes canales de comunicación
- Claridad, para saber de cómo presentan la información solicitada
- Colocar un chat virtual para responder preguntas porque a veces los teléfonos demoran en contestar
- Coloqué una solicitud para que me informaran como se manejarían las cuentas de mis padres que ya tienen sus años y tienen problemas de salud. Lo primero fue que la superintendencia les transcribió mis inquietudes directamente a los Bancos sin que yo asumiera que esa era la forma de proceder. Lo primero es leyes normas o acuerdos rigen el manejo de las cuentas y productos financieros cuando se acerca uno a un banco y el cliente tiene 90 años, tiene problemas de movilidad, no puede firmar por problemas neurológicos, las huellas dactilares dan problemas por la cantidad de alcohol que les dan en la pandemia, etc. ¿El Banco como debe proceder? hay formas de identificación alternas? ¿Cuáles son las normas vigentes? Sobre eso se trataba mi inquietud."



- Como hasta la fecha, hemos sido atendidos en magnífica forma, sin que hayamos tenido dificultades en la presentación de nuestros procesos empresariales, cualquier mejora en cualquiera de las líneas del portal de servicios, para el ciudadano o empresarios, naturalmente que resultaría beneficioso. Así que, si encontramos mejoras en el futuro, hechas a petición de una o varias de las empresas que emiten estas encuestas, la consideraremos como excelentes.
- Confirmación de entrega y aprobación de información y Optimizar tiempos de respuestas a solicitudes planteadas
- Consideramos que el servicio es muy bueno como lo he hecho saber a los funcionarios que me han atendido
- Considero que es un excelente servicio
- Considero que están realizando un buen trabajo
- Considero que la asesoría es muy buena y permite aclarar las dudas es muy completa
- Contacto telefónico
- Contar más disponibilidad de atención al usuario
- Contratar más gente para poder responder las llamadas a tiempo
- Crear iconos que lo lleven a las posibles respuestas
- Crear un icono de acceso directo al reporte de información financiera de vigilados e inspeccionados en el menú general de la página
- Crear whastapp para atención al cliente
- cuando dan foros, no sabe uno realmente qué debe hacer
- Cuando envíen correos de presentación de informes que llegue a nombre de la empresa
- Cuando hay demasiada congestión el apoyo es muy lindo por no decir nulo
- Cuando realicen cambios por favor notificar las cosas y mandar claro los instructivos
- Cuando se llama a la línea de atención, habitualmente en la extensión no responden.
- Cuestionarios de las encuestas un poco más claros
- Dar prioridad a aquellos tramites más antiguos, según el trámite del proceso.
- Dar respuesta a las inquietudes presentadas en la elaboración de los estados financieros en las plataformas
- Dar respuesta ágil a los requerimientos.
- Dar respuesta oportuna
- Dar respuestas claras
- Dar una respuesta más rápida. Radique un documento hace cuatro meses y aun no responden
- Debe mejorar
- Deberían mejorar los tiempos de respuesta a las inquietudes
- Dejar ver el expediente completo del proceso
- Demasiada demora en dar respuesta a los requerimientos
- demoran mucho para dar una respuesta de una consulta, 1 mes me parece impráctico
- Desde el mes pasado estamos pidiendo la factura de contribución y no la ha sido posible la respuesta, esta factura ya se pagó deberían enviarla no creen es más se debería poder consultar e imprimir antes de pagarla
- Diseñar formatos en Excel sobre los reportes sobre los estados financieros y demás informes de tal forma de tal forma que se puedan cuadrar con facilidad y después subirlos a la plataforma.
- El chat debe mejorar
- El código de barras incluido en la cuenta de cobro descargada inicialmente para el pago de la Contribución Vigencia 2020, no pudo ser leído en el Banco en el cual se estaba tramitando el pago, fue necesario descargarla nuevamente y no fue fácil realizarlo, ya que generaba error de conexión.
- El envío de los radicados muchas veces no llega.
- El medio virtual de envió información es muy buenos
- El personal contratado para una mejor atención
- El personal del chat debería ser un poco más amable en el trato con los usuarios.
- El personal es muy idóneo cuando se ha requerido una consulta son personas muy proactivas y muy amables



- El portal me parece que funciona bien, pero deberían fortalecer la atención telefónica
- El servicio del conmutador
- El servicio de chat es muy demorado y cuando emiten la respuesta no es la esperada. La respuesta no es. Gracias
- El servicio es bueno
- El servicio es bueno, pero como en todo se debe ir innovando para mejorar lo que hay.
- El servicio hasta el momento es excelente y muy eficaz
- El servicio prestado ha sido bueno.
- El servicio, es muy bueno y cuando los he necesitado sea telefónicamente o chat siempre he recibido la respuesta oportuna. gracias
- El tiempo de atención en el chat y la ayuda no es bueno y no dan respuesta rápida.
- El tiempo de espera en respuesta debe ser más rápido
- El tiempo destinado en las llamadas para solucionar inconvenientes
- El único tramite que realizamos en el portal es la transmisión de los Estados Financieros de las empresas.
- En cuanto a la emisión de las respuestas de recibido de los correos electrónicos pueden ser más cercanas a la fecha de respuesta.
- En cuanto al correo electrónico que las comunicaciones tiempo de respuesta sea más eficiente.
- En el caso de los procesos de insolvencia se necesita mayor celeridad en las audiencias ya que hay procesos por más de 2, 3, y hasta 5 años
- En el portal de servicios muchas veces uno no sabe por dónde ingresar para encontrar lo que uno necesita, creo que se deben poner pestañas con información más clara.
- En este momento no tenemos sugerencia
- En General es un excelente servicios y plataforma la utilizada por ustedes.
- En general ha sido bueno, no tengo sugerencias
- En general todo me pareció factible lo único es la impresión del recibo de pago para la contribución no fue fácil obtenerlo
- En gral es un buen servicio
- En la Página web he intentado entrar para consultar en baranda virtual mi proceso y siempre dice que no hay procesos lo cual no es verdad, también he intentado acceder por otros temas y siempre problemas no es muy clara
- En la presentación de estados financieros el software no es muy claro en los errores que hay corregir. El servicio de respuesta telefónica es regular. El servicio en general es Muy Bueno.
- En las invitaciones a seminarios, charlas o conferencias si es posible avisar con más anticipación para poder programar la asistencia.
- En mi opinión todo ha estado muy bien
- En pandemia la atención fue oportuna por el chat, pero el tiempo de respuesta al correo si fue un tanto lenta.
- En precisión de las respuestas
- En realidad, muy poco hemos utilizado estos servicios, pero en lo que personalmente conozco la atención de la súper es buena
- Entender y aplicar y hacer cumplir con el objetivo de la super
- Entendiendo que es poca la interacción con la SuperSociedades, consideramos que la calidad del servicio es buena.
- Enviar al correo la factura del pago de la contribución. No la pude bajar
- Envío de correos con suficiente anticipación
- Envío de correos y requerimientos un poco más rápidos
- Envío de cuenta aporte con más tiempo de antelación
- Envío de servicios informativos al correo electrónico
- Es buen servicio
- Es buena
- Es más un tema de la entidad que implemente las mejoras
- Es muy buena



- Está bien, mejorar de pronto el tiempo en respuesta de algún correo y el canal telefonico
- Está bien.
- Estar más atentos a las necesidades del usuario
- Evitar la tramitología
- Excelente
- Excelente el funcionamiento
- Excelente servicio
- Excelente todos los servicios
- Expedir los certificados por la página, siempre toca enviar correo para que los expidan por que la pagina no sirve.
- Extender capacitaciones de envío de informes
- Falta más claridad de información
- Felicitamos a las Superintendencia por su gran labor
- Final mente su gestión es nula, perdí mi tiempo solicitando la intervención de la Super.
- Fortalecer las habilidades para la atención a un cliente
- Fui muy mal atendido en el chat fueron groseros y cortaron el chat, una grosería completa.
- Generar acuse de recibido y radicados más pronto, ojalá y de inmediato
- Generar capacitaciones e informar a los usuarios
- Gracias
- Habilitar ayuda en cuanto procesos.
- Habilitar una línea para dudas de los admitidos al proceso de reorganización cuando hay requerimientos
- Hacer globos específicos por cada concepto, sobre todo lo que tenga que ver con el envío de información de estados financieros, porque a veces no se encuentra rápidamente todo lo que tiene que ver con este proceso
- Hacer más accesible los datos de búsqueda casi no encuentro como ingresar
- Hacer más amigable la página con los menús
- Hacer más amigable la página.
- Hacer más didácticos los videos tutoriales
- Hasta la fecha hemos recibido buena atención en cuanto a la atención en los procesos de Informes Empresariales de todos los años en nuestra condición de Empresas Inspeccionadas, la atención a nuestras aclaraciones e inquietudes siempre las resuelven con prontitud y en forma por demás amable. Ahora bien, en todas las Entidades tanto públicas como privadas, cualquier mejora en sus procesos de funcionamiento son bienvenidos.
- Hasta ahora me parece de muy buena calidad este servicio
- Hasta el momento muy buen servicio
- Hay que seguir trabajando en el SIIS, pero el avance ha sido enorme
- Hay temas que un chat no puede dar respuesta y es necesario una persona para poder aclarar las dudas más a fondo.
- Horario de atención que sean superior a las 6 p.m
- Implementar mejoras en la plataforma del Portal de Servicios, específicamente para la generación del soporte de pago con el cual se efectúa el pago de la contribución a favor de la Superintendencia de Sociedades. Por otra parte, realizar notificaciones al correo electrónico de la sociedad, sobre los cambios normativos que realice la Supersociedades, relacionados con la presentación de Información Financiera.
- Información clara y concisa
- Información gremial de cada sector.
- Información más específica sobre servicios y portales
- Información más fácil de encontrar
- información más frecuente
- Información más precisa
- Ninguna
- Jornadas de capacitación

- La atención es rápida
- La atención ha sido buena y oportuna
- La atención por el chat
- La atención telefónica con más énfasis en las consultas de terceros
- La confirmación por parte de la entidad de los correos electrónicos que se envían debe ser más rápida.
- La forma de hacer consultas en la baranda virtual ahora es más dispendiosa antes era más intuitiva, creo que ahí falta mejorar y sobre todo porque ahora la atención virtual requiere que podamos buscar un radicado rápido y sin tantas vueltas por el sitio.
- La información debe ser más simple
- La normatividad dice unas fechas cuando se consulta las obligaciones NIT dicen otras fechas e inducen al error.
- La página debe diseñarse de manera más didáctica y clara de tal manera que sea más clara para sus usuarios en todos los temas. En especial en el tema de los estados financieros a enviar. ya que todos los años son más los obligados a presentar y enviar información.
- La página no da respuestas acertadas ni solución al problema
- La página presenta la información que se desea y es muy clara
- La página sea más fácil de manejar para buscar los sitios de servicios
- La página tiene mucha información y debería ser un poco más didáctica
- La página web debe proporcionar todo lo que se necesita
- La página web debe ser más organizada por temas.
- La plataforma de requerimiento de informaciones financieros no es muy buena y toca que sumar llenar valores de años anteriores cuando cada año piden la información debe ser consistente y traer la información del año anterior y no estar llenando información de años anteriores, la de SIREM la hoja de patrimonio es muy difícil de llenar porque piden información anterior se llena y marca error toca llamar a Bogotá para que nos digan que hacer y nos dicen limpien los datos anteriores, debería especificar en detalle lo que realmente se debe llenar y no ponernos a adivinar
- La respuesta a las inquietudes debe ser más rápida, ya que telefónicamente nada aceptable, ni siquiera contestan
- La respuesta del servicio Webmaster para radicar es bueno, pero la respuesta del radicado se demora meses y no hay forma de contactar una persona, la respuesta en recepción es buena, pero en las extensiones nunca contestan
- La Superintendencia de Sociedades, debe acercarse más a los empresarios, conocer el día a día de cada uno de ellos desde sus diferentes áreas.
- La superintendencia solo persigue a las empresas bien constituidas. La ilegalidad sigue rampante y nadie hace nada, solo le caen a los que son juiciosos.
- La verdad cualquier cosa con instituciones públicas día a día empeora el servicio y ya hay que asimilarlo.
- La verdad me parece bien la plataforma virtual y demás aplicativos que tienen para la recepción de información y temas de interés
- Las cifras deben de tenerse en cuenta y no importar el tema de decimales
- Las herramientas de la página web
- Link de inicio de sesión más visible
- Lo importante no es responder por responder, sino dar la solución a la situación particular requerida
- Lo utilizado del canal virtual es excelente
- Los requerimientos que se han realizado, los han atendido satisfactoriamente
- Los soportes de los pagos como la tasa de contribución se deberían acortar
- Los tiempos de atención en los Chat Temáticos.
- Los tiempos de respuesta de solicitudes virtuales son muy largos
- Los valores al momento de contestar a los usuarios, tolerancia
- Los videos son claros, pero deberían ser un poco más claros
- Manejo de tiempos.



- Mantener actualizada la información en la página web.
- Mantener como siempre las actualizaciones
- Mantenerse en la misma línea
- Manual y/o cartilla de presentación a información solicitada.
- Más agilidad en responder correos gracias
- Más amigables para el diligenciamiento
- Más asesores, en la pandemia
- Más Canales Directos
- Más capacitaciones para las empresas que vigilan
- Mas capacitaciones virtuales
- Más claridad en la plataforma para acceder a trámites
- Más claros en la información que las empresas deben presentar
- Más flexibilidad y agilidad en las respuestas
- Más herramientas en la página web
- Más información acerca de los portales
- Más información respecto a sociedades
- Más interacción de los funcionarios con los usuarios
- Más moderno tipo excel la presentación de la Información Financiera
- Más opciones y facilidad de tramites - poder descargar las facturas generadas por pago de contribución
- Más personal
- Más personal de atención
- Más personalizada
- Más precisión en la información
- Mas publicaciones en la página principal de la presentación de información y temáticas.
- Más rapidez en respuestas
- Mayor acceso a las capacitaciones porque siempre hay un límite de aforo a las que algunas veces no hemos podido acceder
- Mayor agilidad en las respuestas
- Mayor agilidad en las respuestas por correo y demás medios
- Mayor agilidad o contar con más personal, para que pueda cubrir las necesidades de los ciudadanos
- Mayor agilidad y claridad en las respuestas del personal o la máquina que atiende el chat
- Mayor claridad en las respuestas de las consultas telefónicas
- Mayor cobertura telefónica
- Mayor comunicación con los usuarios según los nuevos servicios
- Mayor facilidad en el momento de realizar los informes
- Mayor información en la página web a cerca de procesos y canales de atención
- Mayor información sobre capacitaciones
- Mayor número de asesores para que la espera sea menor
- Mayor personalización
- Mayor prontitud a la hora de responder los emails cuando se hacer alguna solicitud.
- Mayor rapidez en los correos electrónicos
- Mayor rapidez y mejor comunicación a través de internet
- Mayor capacitación en manejo de pagina
- Me parece muy buen servicio y cumple con todas las expectativas
- Me parece que el servicio es muy bueno, no considera que haya algo tan significativo que deban mejorar
- Me parece que todo está bien.
- Me parece un buen servicio
- Me preguntan atención del chat, pero nunca preguntaron si lo utilizó, razón por la cual mis respuestas no fueron satisfactorio, porque no lo he utilizado.



- Medir los tiempos de respuesta
- Mejor atención
- Mejor atención de parte del portal web y los medios electrónicos
- Mejor atención en cuanto a tiempos de los asesores
- Mejor atención telefónica
- Mejor atención y más rápida
- Mejor respuesta
- Mejora continua
- Mejora en tiempos de respuesta
- Mejora la visual de la página ser amigable
- Mejorar atención al cliente
- Mejorar atención vía telefónica
- Mejorar el aplicativo para cargar los estados financieros
- Mejorar el canal virtual
- Mejorar el chat, así pueden ser más rápidas las respuestas a los usuarios
- Mejorar el servicio al contestar las llamadas. No direccionan no contestan
- Mejorar el servicio de asesoría vía chat y correo
- Mejorar el servicio telefónico
- Mejorar el sistema de radicación de PQRSD
- Mejorar el tiempo de atención del chat.
- Mejorar el tiempo de espera en el servicio telefónico y en el chat
- Mejorar el tiempo de respuesta
- Mejorar el tiempo de respuesta del chat, no se alcanza a escribir lo que se requiere y en breves minutos dan por terminada la solicitud sin haber concluido
- Mejorar el tiempo de respuesta en la parte técnica de la instalación del XBRL
- Mejorar el tiempo de respuesta
- Mejorar en los tiempos de respuesta.
- Mejorar en todo
- Mejorar la actitud del personal que atiende telefónica y por chat. El portal de servicios debe ser más estable.
- Mejorar la agilidad a los requerimientos de cada empresa
- Mejorar la asesoría telefónica
- Mejorar la atención al cliente
- Mejorar la atención telefónica
- Mejorar la atención telefónica
- Mejorar la atención telefónica
- Mejorar la atención telefónica
- Mejorar la consulta de Normatividad NIIF con fines de reporte de Información Financiera
- Mejorar la intención telefónica
- Mejorar la página web y optimizar los mecanismos de presentación de información de manera fácil y sencilla.
- Mejorar la plataforma del XBRL, fue muy complicado el envío de la información financiera, porque no mostraba la columna del año anterior
- Mejorar la plataforma para divisar estados de cuentas
- Mejorar la plataforma. le toca hacer muchas actualizaciones.
- Mejorar la ubicación de los datos financieros a consultar de las organizaciones
- Mejorar las aplicaciones y el contenido de la pagina
- Mejorar las interfaces de web y del programa para enviar informes.
- Mejorar las plataformas de pagos de contribuciones.
- Mejorar las respuestas de chat
- Mejorar los canales de comunicación: telefónicos, chat etc
- Mejorar los tiempos de atención del personal del chat
- Mejorar los tiempos de respuesta



- Mejorar los tiempos de respuesta a las consultas o solicitudes
- Mejorar los tiempos de respuesta de la Baranda Virtual
- Mejorar los tiempos de respuesta en las radiaciones de documentos y habilitar un canal de recepción de archivos de gran tamaño.
- Mejorar los tiempos de respuesta vía teléfono
- Mejorar los tutoriales para manejo de la información de la Baranda virtual
- Mejorar por línea telefónica
- Mejorar tiempo de respuesta
- Mejorar tiempo para admisiones.
- Mejorar tiempo respuesta correos
- Mejorar tiempos de atención
- Mejorar tiempos de respuesta
- Mejorar tiempos de respuesta
- Mejorar tiempos de respuesta en solicitudes
- Mejorar un poco la atención a través del Chat en cuanto a la conectividad.
- Mejoras a la plataforma
- mejoras en la atención telefónica
- Mejores canales de comunicación para resolver dudas
- Mejores instrucciones en los servicios EB, en ocasiones la baranda virtual está atrasada
- Mejores instructivos
- Mejorar el servicio al cliente por chat
- Menor tiempo de espera en línea telefónica
- Minimizar esos impuestos adicionales tan exagerados
- Muchas veces cuando se va a acceder a los informes empresariales de las empresas la página esta caída, se debe normalizar este servicio.
- Muy bien. Pero deberían rotar la muestra de las empresas en ciertos sectores, que se volvió vitalicia y hay empresas que no proveen información, financiera, lo cual consideramos competencia desleal.
- muy buen servicio
- Ninguna, pienso que tienen un buen nivel de servicio y claridad en sus plataformas virtuales
- Ninguna, tenemos la mejor entidad para las sociedades
- No demorar tanto en contestar los correos
- No es necesario hacer sugerencias
- No estoy seguro que la culpa sea del sistema virtual pero las respuestas de la superintendencia demoran más de 3 meses teniendo que recurrir incluso a la tutela para poder resolver asuntos de vida o muerte para la empresa.
- No hemos tenido contacto en el tiempo de 6 meses de 2020.
- No parametrizar por defecto la atención en el chat, sino que el servicio sea personalizado; es decir que exista un tercero al otro lado y no una respuesta programada
- No se logró descargar la factura de la contribución de 2019
- No sé porque nunca se puede acceder al chat temático.
- No se pudo descargar la factura de pago, para dejar como soporte.
- No se reflejaba el pago de la contribución, tuve que escribir muchas veces para que fuera aplicada.
- No tener que escalar tanto las solicitudes
- No tengo sugerencias, tiene muy buena plataforma
- Nos gustaría que la superintendencia demuestre un poco más de interés en sus usuarios cuando estos realicen consultas.
- Ofrecen muy buen servicio
- Ofrecer capacitaciones al empresario
- Ofrecer una mejor comunicación telefónica.



- Optimizar los resultados de las encuestas para no tener que repetir la información que se debe informar en encuestas como ENTIC Y EAC. e Información Financiera p. eje. el valor de los ingresos anuales lo solicitan en la Inf Financiera, y en la EAC.
- Para comunicarse con ustedes es toda una odisea---luego de lograrlo lo comunican con personas que no saben dar respuestas a las inquietudes---muy regular el servicio
- Para mí, cumplen con las expectativas.
- Para presentación de información, no es muy fácil ubicar el sitio. esta dentro de unos links y no en la página principal.
- Pestañas de ayuda en cada una de las opciones donde se pueda verificar a qué se puede acceder en cada parte.
- Podrían tener más personal disponible, los tiempos son demasiado largos esperando atención
- Por ahora no tengo comentarios gracias
- Por ahora, seguir profundizando en la página web
- Por ahora todo lo veo muy bien. Gracias
- Por el momento a mi parecer el servicio prestado cumple a cabalidad respuestas afirmativas y aceptadas
- Por el momento es un buen servicio
- Por el momento ninguna.
- Por favor contestar los teléfonos de los call center
- Por favor contesten las dudas enviadas al correo electrónico
- Portal de pagos, sobre todo para pagar la contribución
- Pregunta 16 no me aplica, no lo he usado.
- Una respuesta a los correos menos automatizada
- Presentación de la página Web, haciendo visible las entradas claves como Baranda Virtual y SIREM, las Resoluciones emitidas por la entidad para estar al tanto de actualizaciones de la Super.
- Programar capacitación virtual de uso del SIREM
- Promover todo vía online
- Que fuera un poco más veloz y las preguntas con una ayuda desplegable
- Que deben mejorar
- Que el servicio telefónico sea más oportuno porque uno llama a extensiones y no contestan, de lo virtual me parece excelente servicio
- Que el tiempo de respuesta a las inquietudes sobre las dudas sean mucho más rápidas.
- Que en la página haya mayor claridad en cuanto a procesos.
- Que este tipo de cuestionarios se hagan pensando en que hay personas que no han utilizado algunos servicios y por lo tanto deberían encontrar respuestas acordes
- Que fusionen la superintendencia con las cámaras de comercio
- Que haya más gente disponible
- Que la atención sea más oportuna. Gracias.
- Que la atención telefónica sea más diligente, dado que en oportunidades se ha llamado hacer consultas sobre envío de reportes y pasan las llamadas de área en área y nadie resuelve
- Que la Baranda Virtual tenga más filtros para consultas
- Que la cuenta de contribución, se pueda descargar desde la página sin problema.
- Que la herramienta XBRL Express sea más amigable y sencilla de diligenciar.
- Que la información incluida en el año anterior cargue automáticamente para el año a realizar.
- Que la información sea compartida de forma más sencilla
- Que la información sea más personalizada
- Que la pagina no se bloquee cuando se intenta ingresar a los respectivos links
- Que la página principal tenga el link para el envío de los reportes, y no tenga todavía lo que ya no se transmite, todo lo que no sea XBRL., gracias,
- Que la pagina sea más amigable y clara
- Que la pagina sea más rápida, a veces es lenta gracias
- Que la plataforma sea más amigable con el usuario.



- Que la respuesta telefónica sea más eficiente, pues uno llama y no hay quien conteste
- Que las respuestas a los correos electrónicos enviados sean más oportunas, es decir no demoren tanto.
- Que la respuesta de los correos electrónicos no se demore mucho.
- Que las cuentas de cobro, las envíen a los usuarios de supersociedades.
- Que las personas tengan el conocimiento suficiente para brindar respuestas oportunas.
- Que las regionales le dieran solución a las inquietudes de los usuarios
- Que las respuestas a las inquietudes por correo electrónico sean más precisas y claras, en algunas ocasiones no son muy claras.
- Que las respuestas a los correos electrónicos sean más ágiles
- Que los chats sean respondidos a tiempo
- Que los correos de solicitud sean contestados aún estoy al pendiente de solicitudes desde mayo
- Que los radicados de los documentos quedaran en tiempo real
- Que no pongan gamines a atender el chat.
- Que podamos tener acceso a los EF, de años anteriores como los manejaba el SIREM, anteriormente
- Que respondan.....
- Que resuelvan los temas
- Que salga la información con mucho más tiempo
- Que se dé repuesta a toda la información que se envía.
- Que se haga direccionamiento con una persona en concreta para la atención del caso, y poder hacer seguimiento.
- Que sea en un ambiente más amigable porque hay mucho inconveniente con el tema de las diferencias en centavos.
- Que sea más dinámico
- Que sean más amigable
- Que sean más claros al momento de interponer una queja
- Que sean más claros con la información y ágiles en el tiempo de respuesta
- Que sigan implantando las practicas virtuales
- Radique una solicitud de actualización de usuario, pero no he recibido respuesta desde el correo myriamtatur@colwagen.com
- Rapidez en la atención de las llamadas
- Rapidez y decisiones
- Realizar interacción Social de información para el Reconocimiento de las estadísticas de las empresas en riesgos, caso ejemplo, para reconocer que empresas son las que están solicitando procesos de Reorganización o de liquidación, tema muy importante porque las empresas guardan silencio, hacen promesas de pago y al final no pagan y luego ya después de varios meses muestran la aceptación y es tarde para recuperar esas obligaciones, porque la ley concede plazo de años para pagar, en detrimento de las demás empresas que necesitan esos dineros para cumplir con sus obligaciones de nómina, aportes, impuestos, y demás pagos a terceros
- Realmente la Cía. ha utilizado el servicio de informes anuales y la información es clara al igual que nuestros ingenieros no han tenido problema al bajar los programas
- Recibimos información sobre dudas a tiempo
- Recibir notificaciones sobre el vencimiento de los informes que se deben reportar.
- Redes sociales más activos y un informe con los cambios en la plataforma anualmente ya que hay algunos instructivos desactualizados
- Remitir internamente a quién compete el trámite.
- Resoluciones inmediatas
- Respuesta a los correos electrónicos en el mismo día o al día siguiente
- Respuesta al día siguiente o en el mismo día en el correo electrónico
- Respuesta más ágiles a las consultas de los usuarios
- Respuesta más rápida a las inquietudes planteadas

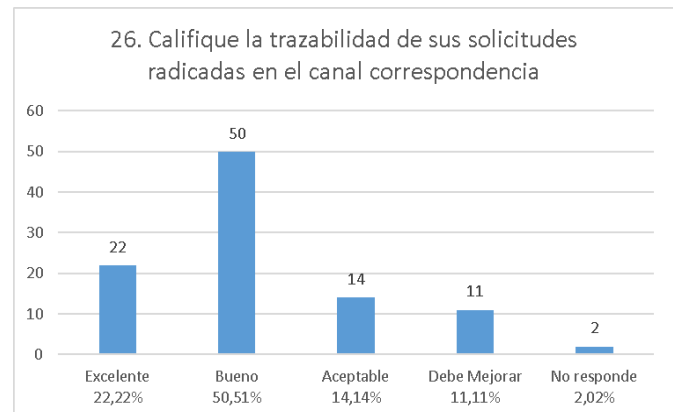
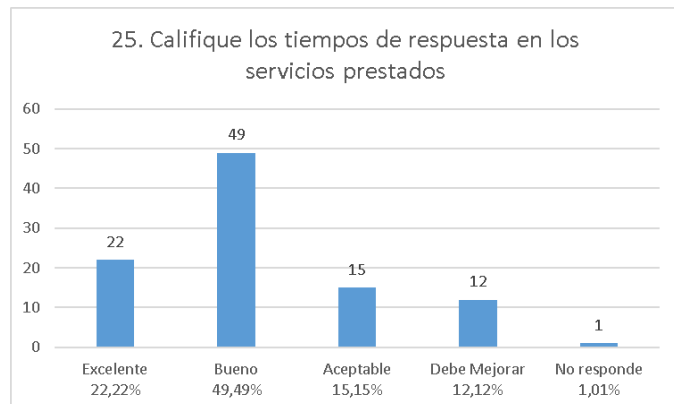
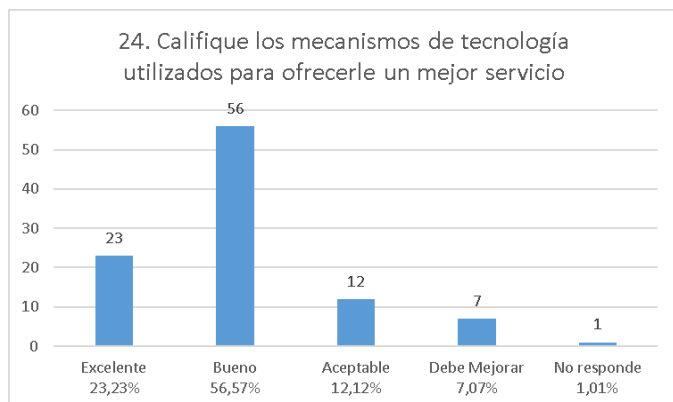
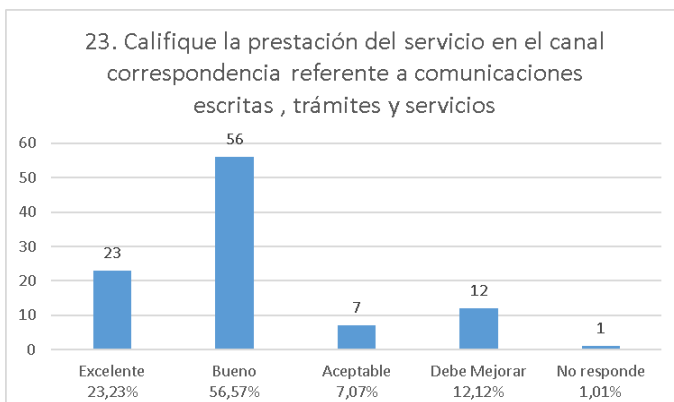
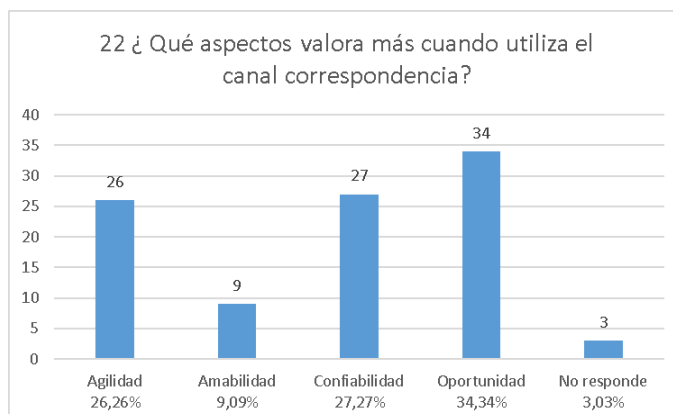
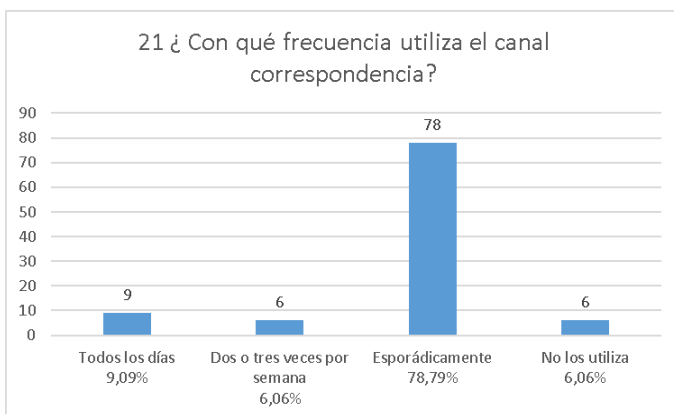


- Respuesta oportuna vía telefónica y con horario extendido.
- Respuesta peticiones
- Respuestas más rápidas y eficientes
- Respuestas rápidas y claras, a veces se envían solicitudes y no responden lo que se pregunta como tal
- Se confirme el recibido del informe o correspondencia en tiempo real así después llegue el número de radicación designado
- Se debe contar con más tiempo para la solución y acompañamiento con el personal calificado por parte de la entidad.
- Se debe implementar una plataforma de revisión de todos los procesos (no solo los jurisdiccionales sino también las quejas disciplinarias, los procesos de investigación contra las sociedades, etc) o al menos informar los correos electrónicos directos de los funcionarios a cargo de los temas, pues enviar correos electrónicos a webmaster que se radican como derechos de petición resulta muy lento e ineficiente
- Se debe mejorar los tiempos de respuesta del chat y evaluar que las respuestas y el tiempo no es suficiente.
- Se realizó una solicitud por el mail webmaster desde el mes de agosto se hizo una solicitud por el cambio de razón social bajo el radicado 2020-02-011-728 y aún no ha sido actualizada.
- Deben ser activos a la hora de la cita
- Seguir como van
- Seguir manteniendo la agilidad en las respuestas
- Seguir mejorando cada día
- Ser concretos en respuestas y dejar en youtube
- Ser más claros en la información. Más puntuales
- Ser más claros en las capacitaciones virtuales no es tan fácil en la practica
- Ser más claros en las aplicaciones que no están en uso vigente como storm User (deberían aportar más alertas)
- Ser más eficientes
- Ser más explícitos en los diseños de los servicios electrónicos
- Ser más rápidos en las respuestas
- Sería bueno hacer la página un poco más dinámica y con accesos más visibles (módulo de SIFIN)
- Sería bueno que ofrecieran cursos de actualización para llenar los informes anuales.
- Sería conveniente que cuando se solicite información a través de correo electrónico le sea informado al usuario el tiempo estimado para dar respuesta a dicha solicitud.
- Servicio telefónico nadie contesta
- Servicio web
- Servicio telefónico
- Si el chat se congestiona mucho dar alternativa de una línea directa para evitar esperar en el chat y luego buscar la línea y esperar la atención
- Si se llama a CALI no contestan y a veces nos dejan esperando en la línea para pasar a un funcionario la mayoría de inquietudes al llenar los formatos financieros 01 no es muy claro en algunos casos piden información de años anteriores cuando ustedes ya los tienen
- Siempre hay algo que podemos mejorar
- Sigamos mejorando
- Solo debería pedir información del año correspondiente porque cada año ya se les envía y el chat cuando se consulta no sabe dar orientación al lleno de los programas SIREM
- Son excelentes, Felicitaciones.
- Suministrar información más clara y dar respuestas a los correos.
- Telefónico
- Tener líneas de atención al cliente cuando se tiene dudas de los formularios que se van diligenciando de la información financiera a remitir.
- Tener más tutoriales en formato video, para poder manipular mejor la página web de la supersociedades.



- Tener teléfonos de contacto, que den respuesta pronta a las diferentes inquietudes
- Tener un mejor mantenimiento en la página web y optimización constante
- Tener un número inferior de encuestas. No hay tiempo para hacer todos.
- Tener varias alternativas de capacitaciones, por ejemplo, en la entrega de información financiera.
- tiempo de espera demasiado demorado
- Tiempo de respuesta
- Tiempo de respuesta
- Tiempo de respuesta en correos electrónicos ya que en mi caso me contestaron varios días después.
- Tiempo de respuesta en el chat
- Tiempo de respuesta y claridad en la información
- Tiempo de respuestas menores
- Tiempos de respuesta
- Tiempos de respuesta claros
- Tiempos de respuesta correos
- Tiempos de respuesta más rápidos
- Tiempos de respuesta por teléfono más efectivos
- Tiempos de respuesta.
- Tienen que mejorar el tiempo en la atención en los medios como el chat
- Todo bien
- Todo está bien
- Todo muy bien
- Todo tiene un excelente servicio
- Todos excelentes, es importante resaltar que no se posee número de comunicación telefónica
- Tramites en los títulos judiciales
- Traté de descargar un recibo para pagar la contribución y fue complicado. no se pudo
- Tutoriales explicando cargues de información a reportar
- Tuve muchos inconvenientes para el pago de la contribución, descargar la cuenta de cobro no hay una ruta clara, trate de pagar durante una semana y al final pague con intereses por bloqueo de la plataforma.
- Tuvimos muchas dificultades al abrir el archivo XBRL, no traía la columna del año anterior, fue útil la ayuda telefónica brindada por el personal de supersociedades
- Un poco más amigable el reporte de los estados financieros
- Un poco más de acompañamiento frente algunas inquietudes que se puedan presentar con la presentación de la información
- Un poco más organizadas las opciones para encontrarlas más fácilmente
- Un poco más rápido la atención
- Un servicio más concreto y eficiente en la resolución de dudas
- Unificar información para que presentar sea igual a la que piden todas las entidades DIAN y las diferentes superintendencias, ya que hay que hacer un trabajo para cada una y en diferentes plataformas
- Validando en la Baranda virtual la información en muchos casos es conocida de primera mano por las páginas de insolvencia de cada deudor y tiempo después se actualiza en la Baranda Virtual. Considero que es importante que la Baranda Virtual se encuentre actualizada en la totalidad de la información.
- Velocidad del portal
- Veo la plataforma virtual es excelente.
- Veo que la Super ha tenido en cuenta para su gestión y control todos los avances técnicos y tecnológicos para tener oportunidad de su gestión y control
- Videos para el manejo de la página para poder acceder a las normas con más facilidad
- Vinculación más personal operativo que asesores
- Visualmente son muy pequeños los campos de digitación.

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 78,79% lo hace esporádicamente, el 6,06% de dos a tres veces por semana, el 9,09% todos los días y el 6,06% no hace uso de este canal.

En la pregunta 22 se concluye que, los aspectos que más valoran los encuestados al momento de evaluar el canal correspondencia, son la oportunidad y la confiabilidad, con 34,34% y 27,27%, respectivamente.

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

- Calificación del servicio a través de comunicaciones escritas (pregunta 23): 79,80%
- Mecanismos de tecnología (pregunta 24): 79,80%
- Tiempos de respuesta (pregunta 25): 71,72%
- Calificación de la trazabilidad de solicitudes (pregunta 26): 72,73%

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

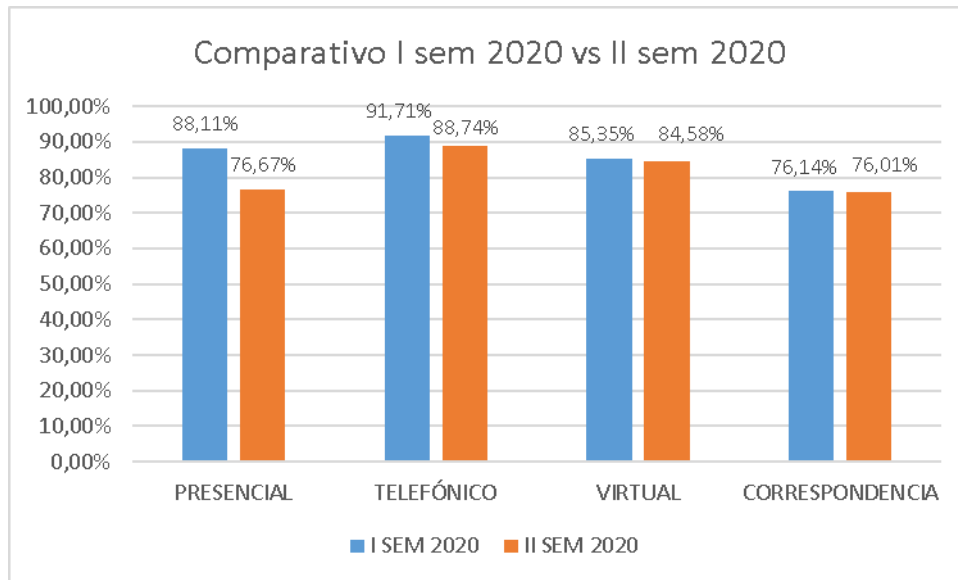
- Acceso remoto
- Actualizar el directorio telefónico y de nombres de todos los funcionarios
- Agilidad en las respuestas. Dos meses después hemos recibido respuesta a solicitudes.
- Capacitación
- Conocer y atender el motivo de la consulta, no sólo responder a la comunicación
- Continuar como están, los felicito
- Dar una respuesta de forma oportuna a los correos
- En tiempos de pico, como los reportes de los EEFF que normalmente son entre mayo y julio, sería importante que se ampliara el horario de atención.
- La información no es del todo claro en cuanto a los procedimientos a seguir y la tramitología demasiado extensa y complicada para asuntos que son muy sencillos de resolver
- La respuesta debe ser más cordial y mejorar las opciones de respuesta
- Más agilidad
- Más claridad y ser más oportuno
- Más oportuna la respuesta por lo demás es excelente Mil gracias
- Más tiempo en los informes
- Me parece bueno el servicio, no tengo sugerencias
- Mejorar la emisión de la factura o documento soporte del pago de la tasa de contribución.
- Mejorar la oportunidad, claridad en solicitudes ajustadas a la normatividad vigente, mejorar tiempos de radicación, tiempos de respuesta y brindar atención combinada de correspondencia y atención personal o por videoconferencia que permita agilizar tramites
- Mejorar los tiempos de respuesta de las solicitudes.
- Mejorar tiempos de respuesta a las solicitudes
- No dieron la respuesta que necesitaba, dieron otra información
- No se siente tan accesible el asesoramiento, se siente más impositiva y no se percibe el acompañamiento o el espacio de consultas
- No tardarse más de 1 semana en responder
- No tenemos ninguna sugerencia



- No tengo acceso a radicar una queja sobre una sanción que está en un grupo de abogados de CINSA, que corresponde al año 2012, deuda que nunca me han notificado y tiene el elemento jurídico de la prescripción.
- No tengo sugerencias
- Nos piden muchos datos y nos hacen perder mucho tiempo además no encuentro ningún beneficio de parte de ustedes
- Ofrecer una orientación adecuada y seguimiento al proceso
- Para mayor claridad a las respuestas es importante que la persona se pueda comunicar telefónicamente con la persona
- Poder acceder a la trazabilidad de la solicitud evidenciando los tiempos y funcionario encargado
- Poder revisar en tiempo real el estado del trámite
- Por el momento todo ha sido bueno
- Que haya claridad en los tiempos de respuesta, en mi caso particular fuimos admitidos en proceso de reorganización abreviada y tenemos consultas enviadas desde el 4 de septiembre que no han sido atendidas, NIT 830.076.788
- Que la respuesta la envíen al correo donde se hizo la solicitud, hasta el momento no he recibido nada
- Que los asesores presten mejor servicio
- Que se confirme el recibo de lo enviado al usuario
- Que se mantenga la plataforma ágil y segura como hasta el momento
- Respuesta automática de recibido mientras se envía el radicado
- Seguir mejorando
- Sigamos así.
- Sugiero agilidad en el envío de la radicación pertinente
- Todos los medios por los cuales nos comunican son muy suficientes
- Tuvimos mucha dificultad para realizar el pago no llegaba la factura y no funcionaba el portal para pagos y la persona que por fin nos contestó de forma telefónica muy grosero. pues casi que les tuvimos que rogar para poder pagar.
- Enviamos varios correos, y fue muy complicado. la parte de presentación de informes sin ninguna novedad.
- Verificación de datos por parte de ustedes antes de emitir correos

3. ANÁLISIS COMPARATIVO POR CANAL I SEMESTRE 2020 VS. II SEMESTRE 2020

Se realizó una comparación de las calificaciones favorables (Excelente y Bueno), en cada uno de los canales evaluados durante el primer y el segundo semestre de 2020, tal como se muestra en la siguiente gráfica:



Durante el segundo semestre de 2020 se presentó una leve disminución en el índice de satisfacción de los ciudadanos, en comparación con el primer semestre. Si bien, el canal presencial fue el de mayor variación durante el período evaluado, cabe señalar que éste fue el canal de atención más afectado por la emergencia sanitaria que se ha presentado a raíz de la propagación del virus Covid 19. La atención presencial se reestableció de manera restringida, para dar 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 2020, a pesar de ser los que han soportado la mayor carga de atención al ciudadano, durante el período objeto del presente informe.

La calificación del canal correspondencia se mantuvo estable durante los dos semestres de 2020, con índices de satisfacción del 76%.

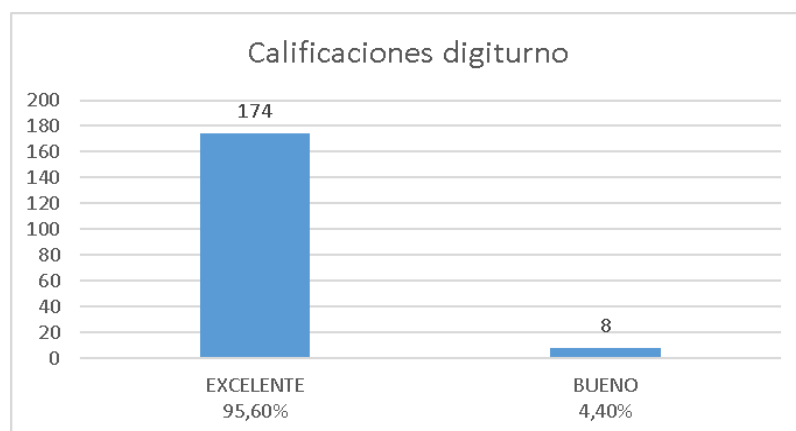
4. EVALUACIÓN DEL CANAL PRESENCIAL A TRAVÉS DE CALIFICADORES DE SERVICIO

Como herramienta adicional a la encuesta de satisfacción al ciudadano, la Superintendencia de Sociedades tiene instalado, en los puestos de trabajo de los contratistas y funcionarios que atienden público en la sede Bogotá y en las Intendencias Regionales de Cali y Medellín, unos calificadores de servicio a través de los cuales el ciudadano evalúa la calidad de la atención recibida en las instalaciones de la Entidad.

Del reporte generado, se evidencia que durante el período comprendido entre el 16 de junio y el 15 de diciembre de 2020, se generaron un total de 322 turnos de atención en la sede de Bogotá y en las Intendencias Regionales de Medellín y Cali. Cabe resaltar que

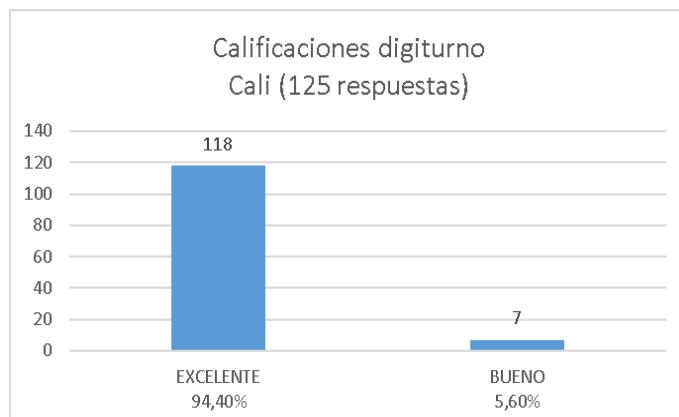
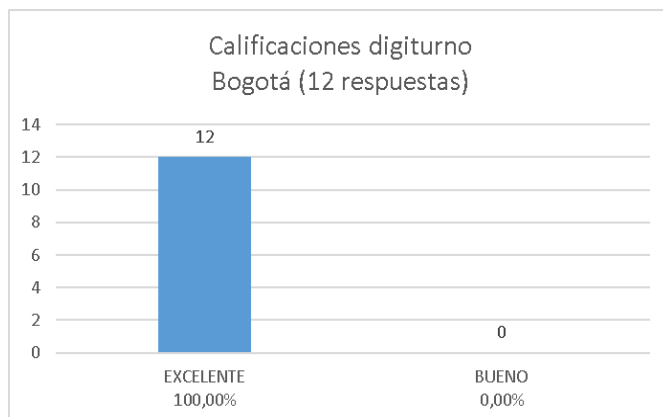
hubo una notable disminución en los turnos de atención presencial, debido a las restricciones decretadas por la emergencia sanitaria.

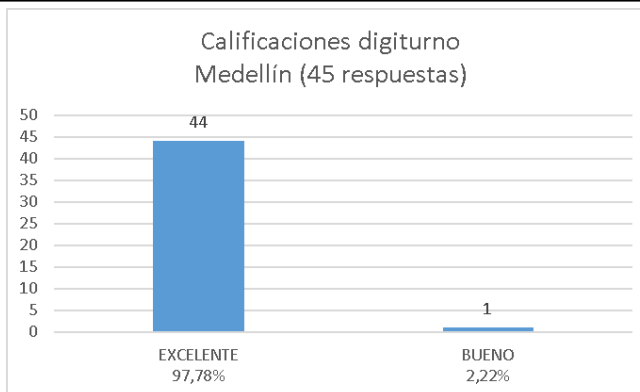
De los 322 turnos de atención registrados, un total de 182 realizaron la calificación del servicio, obteniendo los siguientes resultados:



En el segundo semestre de 2020, el nivel de satisfacción de los ciudadanos que calificaron la atención de manera presencial fue muy positivo ya que el 100% de estas personas calificaron el servicio entre excelente y bueno, sin embargo, 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, Cali y Medellín:

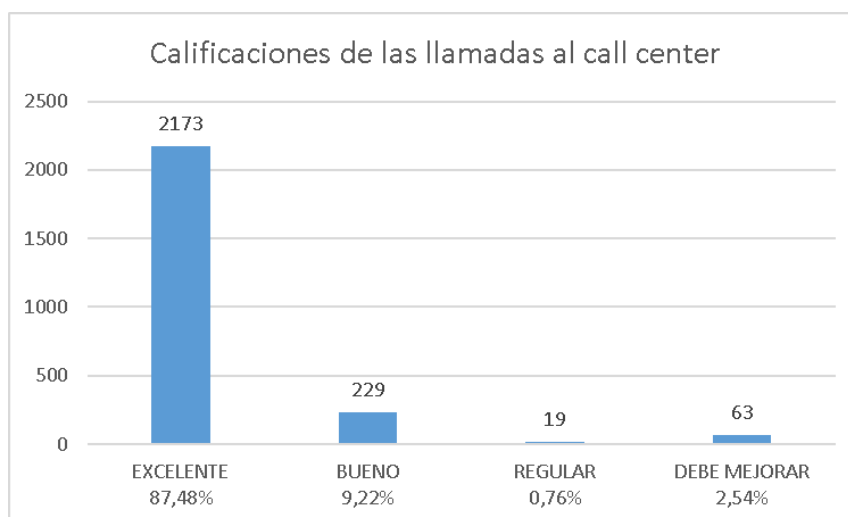




5. EVALUACIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO A TRAVÉS DE LA ENCUESTA DEL CONMUTADOR

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.

En el período analizado, se reportaron en total 2484 encuestas, con los siguientes resultados:



Como se observa en la gráfica, la evaluación del servicio, a través de la encuesta del conmutador, tuvo un muy alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios con un 87,48% que calificó el servicio como excelente y un 9,22% que lo calificó como bueno.

6. ACCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO

- ✓ Durante el segundo semestre de 2020 se implementó la funcionalidad de call back, con el fin de que los agentes del centro de contacto puedan devolver la llamada a los usuarios que no pudieron ser atendidos en un primer momento. Con esta mejora se logra tener mayor cobertura en la prestación del servicio a través del canal telefónico.
- ✓ Debido al sustancial incremento de PQRS presentadas por la ciudadanía durante la presente vigencia, se vincularon 4 agentes profesionales más, para fortalecer la atención en cada uno de los canales de la Superintendencia de Sociedades.
- ✓ Como parte de las estrategias de participación ciudadana, el grupo de Atención al 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

- ✓ Al igual que en el primer semestre, durante el segundo semestre de 2020, los canales virtual y telefónico han presentado la mayor carga de la atención al ciudadano, los cuales, mantienen un alto nivel de satisfacción para los encuestados.
- ✓ Se debe hacer monitoreo a los resultados del canal de atención presencial, en los siguientes informes, ya que presentó una disminución en su valoración, sin embargo, es necesario tener en cuenta que la cantidad de encuestas presentadas para este canal no fue representativa, debido al bajo uso de este canal de atención, como consecuencia 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 88,74% de satisfacción y el canal correspondencia el más bajo con una calificación de 76,01%.
- ✓ 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,

LUZ AMPARO MACIAS QUINTANA
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Elaborado por: Aldemar Mendoza Cubillos – Profesional especializado del Grupo de atención al ciudadano