



Al contestar cite el No. 2020-01-324349

Tipo: Salida Fecha: 07/07/2020 03:29:53 PM  
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL  
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241  
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO  
Destino: 541 - ARCHIVO Anexos: NO  
Folios: 28 Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-000666

## INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO Primer 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 diciembre de 2019 y el 15 de junio 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 primer 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:



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

Entidad No.1 en el índice de transparencia de las entidades públicas ITEP  
[www.supersociedades.gov.co/webmaster@supersociedades.gov.co](http://www.supersociedades.gov.co/webmaster@supersociedades.gov.co)  
Línea única de atención al ciudadano (57-1)2201000  
Colombia





- 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.

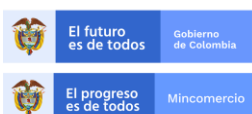
Selecione el medio por el cual fue atendido su tramite.	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">         Seleccione el canal <span style="float: right;">▼</span>  <span style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 2px;">Seleccione el canal</span>          Canal Presencial          Canal Telefónico          Canal Virtual          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 con 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](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 (003): Bloc de notas

Archivo	Edición	Formato	Ver	Ayuda
[INFO]	<2020-06-01 15:43:11>	Ruta del archivo de correos a enviar:		listas/listaJeny.txt
[INFO]	<2020-06-01 15:43:11>	Ruta del archivo a enviar:		mensajes/2020/06/tramites.htm
[INFO]	<2020-06-01 15:43:11>	Inicio del proceso:	2020-06-01 15:43:11	
[INFO]	<2020-06-01 15:43:13>	Número de correos enviados:	2	
[INFO]	<2020-06-01 15:43:13>	Fin del proceso:	2020-06-01 15:43:13	
[INFO]	<2020-06-01 15:45:25>	Ruta del archivo de correos a enviar:		listas/BaseGrupoInteres2019.txt
[INFO]	<2020-06-01 15:45:25>	Ruta del archivo a enviar:		mensajes/2020/06/tramites.htm
[INFO]	<2020-06-01 15:45:25>	Inicio del proceso:	2020-06-01 15:45:25	
[INFO]	<2020-06-01 17:51:35>	Número de correos enviados:	48013	
[INFO]	<2020-06-01 17:51:35>	Fin del proceso:	2020-06-01 17:51:35	

## 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 97,5% y un margen de error del 3%.

Aplicando la fórmula de tamaño de la muestra:

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

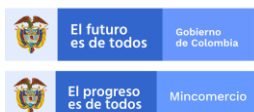
En donde:

$Z\alpha = 2,24$  (Constante para un nivel de confianza del 97,5%)

$N = 48013$  (Tamaño de la población)

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

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



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

Entidad No.1 en el índice de transparencia de las entidades públicas ITEP  
www.supersociedades.gov.co/webmaster@supersociedades.gov.co  
Línea única de atención al ciudadano (57-1)2201000  
Colombia





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

Tenemos como resultado:

$n = 1354$  (Tamaño de la muestra)

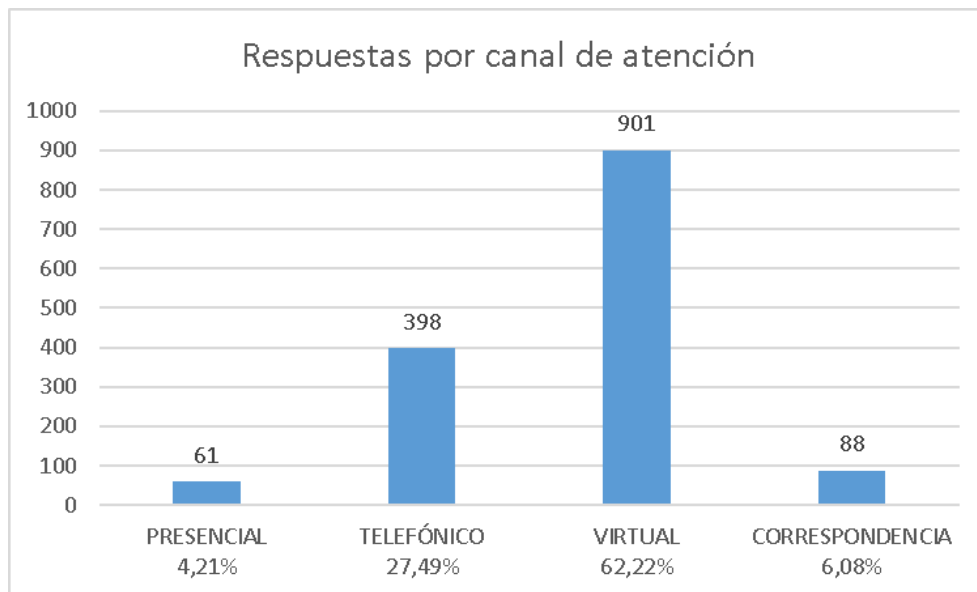
En conclusión, para alcanzar un nivel de confianza del 97,5% con un margen de error del 3%, se debe tener un tamaño de muestra de 1354 encuestas contestadas.

## I PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el período analizado se recibieron 1448 respuestas a la encuesta de satisfacción al ciudadano, superando el tamaño de muestra calculado para el presente ejercicio, obteniendo los siguientes resultados:

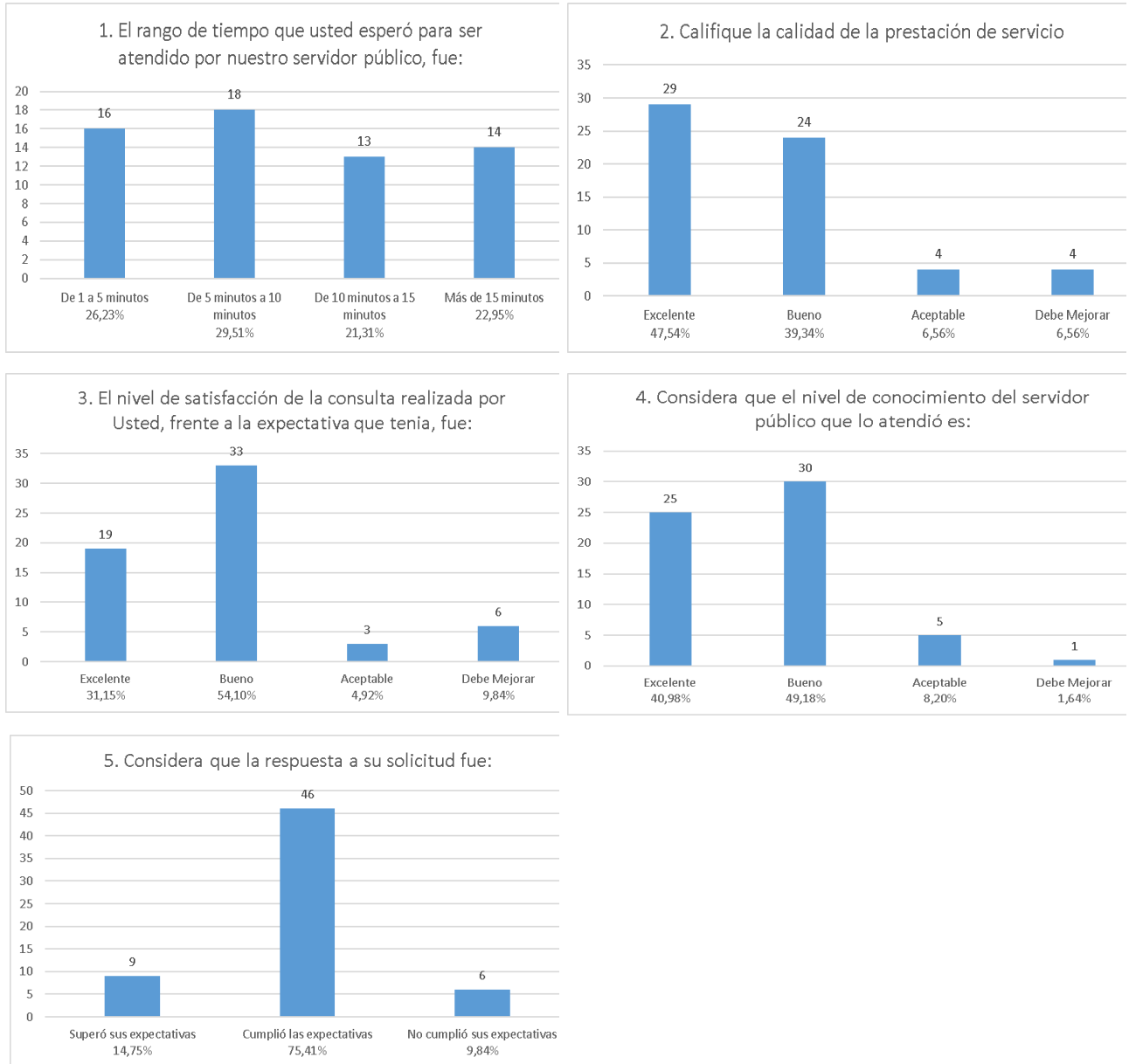
### 1. CANAL DE ATENCIÓN EVALUADO:

Se evidencia que, de las respuestas recibidas, el 62,22% evaluó los servicios prestados en el canal virtual, seguido por los canales telefónico y correspondencia con 27,49% y 6,08% respectivamente. El canal presencial fue el de menor volumen de encuestas realizadas con un 4,21%.



## 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 primer semestre de 2020. Es necesario resaltar que no hubo atención presencial en la Superintendencia de Sociedades desde mediados del mes de marzo, 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 26,23% de los encuestados esperó menos de 5 minutos para ser atendido y el 29,51% de los encuestados esperó entre 5 y 10 minutos para ser atendido.

Se evidencia la necesidad de continuar revisando y controlando los tiempos de atención a los usuarios que acceden presencialmente a la entidad, por cuanto el 44,26% 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. Se concluye que el nivel es bueno, ya que todos los factores evaluados se encuentran por encima del 85% de satisfacción, tal como se muestra a continuación:

- Calidad del servicio (Pregunta 2): 86,89%
- Nivel de satisfacción (Pregunta 3): 85,25%
- Conocimiento del servidor (Pregunta 4): 90,16%
- Cumplimiento de expectativas (Pregunta 5): 90,16%

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

Se recibieron los siguientes comentarios:

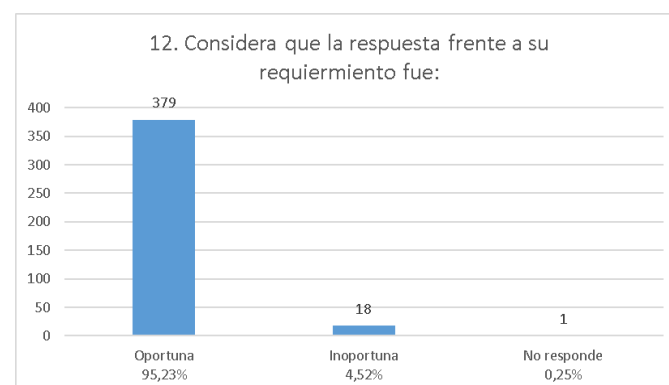
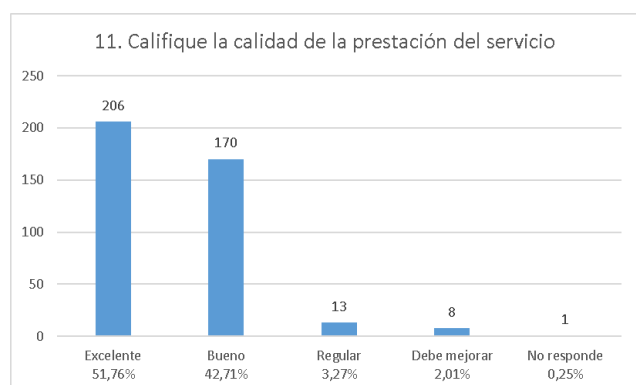
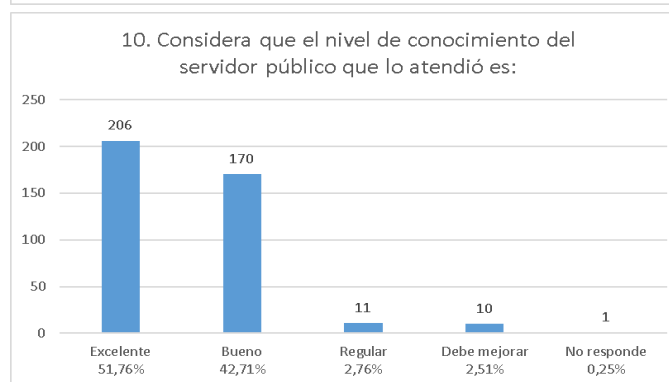
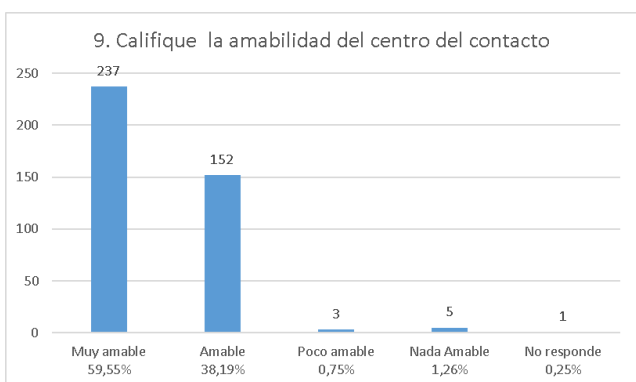
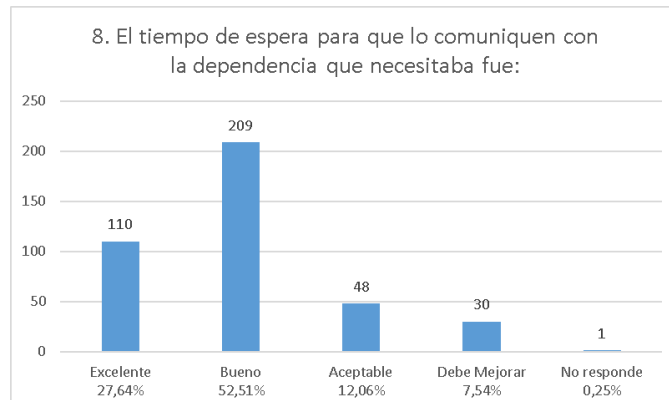
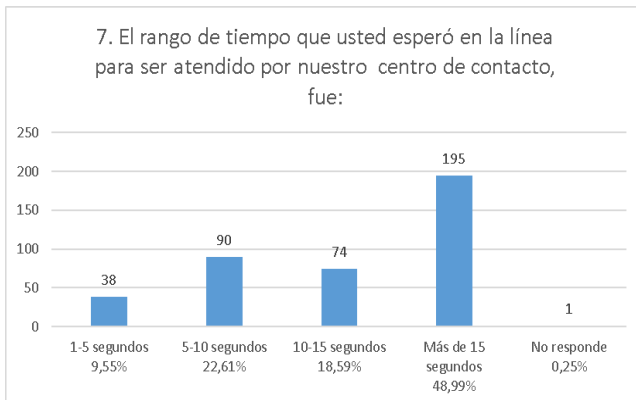
- Que sigan siendo excelentes en todo.
- A veces no está el ponente encargado del proceso que se requiere consultar porque se encuentra en otras diligencias. Se nota el alto grado de ocupación por falta de personal.
- Sugiero aumentar el personal, especialmente en estos momentos de la pandemia empresarial.
- Considero que está bien.
- Creo un poco más de paciencia para escuchar al ciudadano.
- En las sucursales de la cámara, aunque es rápida no veo mayor soporte.
- Envidiable la capacidad de atención.
- Estuve con dos consultores, el primero no fue tan amplio en ayudarme. La segunda persona fue Paula Vargas. Una niña con toda la disposición, por ella mi encuesta es todo excelente. Gracias
- La persona explique de mejor manera los requerimientos de la información que la Super expide hacia sus contribuyentes.
- Mantener servicio permanente de atención.





- Menos trámite y que exista una base de datos entre cámara y comercio y la SuperSociedades para no repetir la información.
- Me parece muy importante estar enterado de los procesos por medio de mi correo electrónico y que nos avisen con un día de anticipación los eventos a que realicen para no perdernos charlas tan interesantes.
- Me parece que están bien. Cuando tienen dudas consultan a otras personas de la entidad para así dar una respuesta acertada.
- Me parece una falta de respeto por parte de la superintendencia que uno pone una queja y se demoren más de 1 año en solucionar. Y para rematar uno habla con las personas de informes empresariales y se ponen altaneros por hacerles una pregunta. Ya uno no puede ni preguntarles nada porque se ponen de mal genio y además de eso en mi caso me parece arbitrario que ustedes se pasen la ley por encima alegando facultades que ni siquiera están en la constitución. Yo he puesto varias quejas en varias oportunidades sobre un tema de informes empresariales y las personas de la superintendencia de sociedades de esta dependencia lo único que hacen hacer caso omiso a dichas quejas.
- Mejor direccionamiento.
- Mejorar el sistema de notificación preferiblemente que sea por correo electrónico de ser posible con preaviso y aviso ya que el sistema 472 es muy deficiente.
- Mejorar el tiempo de respuesta.
- Mi solicitud fue bien atendida.
- Para la actualización del expediente digital, cuando se solicitan los documentos por rango de fecha no siempre está actualizado.
- Para mejorar la calidad del servicio deben instruir las investigaciones de los casos que se presenta de una manera eficiente, y sancionar a las empresas que evidentemente incurren en causales de violaciones de los derechos del consumidor.  
Por ejemplo, Datacredito es una empresa que capta dineros de manera anticipada por un servicio virtual que posteriormente no presta. Esto fue puesto en conocimiento de esta Superintendencia y los funcionarios no hicieron nada respecto a la actividad de fraude que ejercen y por la cual debe ser controlada.  
Deben mejorar la investigación y sanción a las empresas abusivas de los derechos del consumidor.  
Para finalizar, aprovechando este medio, solicito se inicie una investigación a esta sociedad que me esta conminando a pagar una obligación sobre un servicio que nunca recibí y que además esta obligación está en manos de abogados, lo que me causa un mayor perjuicio y como si fuera poco me tiene en sus bases de datos como morosa, lo cual daña mi hoja de vida crediticia. sin otro particular, Oriana Zumque P.
- Particularizar un poco más sobre el caso motivo de consulta.
- Podrían coordinar mejor los tiempos al interior de la Superintendencia. Confunde que el Serfin solicite documentos para una fecha y el Grupo de Análisis solicite la misma información para otra fecha.
- Que los funcionarios sigan teniendo ese sentido de pertenencia para apoyar nuestras solicitudes.
- Que los tiempos para dar respuesta de los trámites no sean tan extensos.
- Que nos dieran las normas en papel para que frente al profesional resaltáramos lo que nos interesa de cada tema. Porque hay normas muy extensas y difíciles de interpretar.
- Que sigan atendiendo de manera atenta y amable.
- Respuestas más eficientes.
- Seguimiento y apoyo constante a los procesos.
- Ser más coherentes con las respuestas dadas.
- Tener personal idóneo con el conocimiento suficiente en el manejo de la plataforma electrónica para la información que debemos suministrar las empresas a la Superintendencia de Sociedades.

## 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 48,99% de los encuestados esperó más de 15 segundos, evidenciando una mejora en los tiempos de respuesta, en comparación con el segundo semestre de 2019, cuando el 50,82% de los encuestados manifestó haber esperado más de 15 segundos.

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): 80,15%
- Amabilidad del centro de contacto (Pregunta 9): 97,74%
- Conocimiento del servidor público (Pregunta 10): 94,47%
- Calidad de la prestación del servicio (Pregunta 11): 94,47%

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 97,74% 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 80,15%.

Adicionalmente, en la pregunta 12 se evaluó la oportunidad de la respuesta al requerimiento, alcanzando un 95,23%.

En la pregunta No. 13 se indagó lo siguiente:

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

Las observaciones fueron las siguientes:

- Actualización permanente de equipos de comunicación.
- Agradecimientos.
- Al momento de llamar se pueda escoger el nivel del servidor público que se requiere para obtener la respuesta más rápida.
- Ampliar el horario para consultas y tramites.
- Atención sobre temas de envíos.
- Boletines informativos para estar al día en materia tributaria
- Calificar en atención al cliente a los funcionarios.
- Capacitar a los funcionarios todos dicen algo diferente.
- Capacitar al personal y que sea amable.
- Comunicación directa sin necesidad de marcar dependencias.
- Conocer las extensiones de cada dependencia para comunicarse directamente, sin tener que esperar tanto tiempo para que pasen la llamada.
- Considero que el servicio es muy bueno, tal vez el tiempo de espera en línea, aunque no es mucho en mi opinión.
- Considero que tiene una atención muy buena y amable, no le encuentro mejoras.
- Contestar más rápido y mejorar en el direccionamiento de la llamada.
- Cumple con los establecido.
- Dar más apoyo por teléfono.



- De nada sirve que contesten pasan la llamada a la dependencia y siempre se corta, entonces deben esperar hasta que de la dependencia contesten. Para apoyo judicial toca marcar más de 20 veces y siempre es lo mismo.
- Debería existir una lista de preguntas frecuentes para acortar camino.
- Demora el contestar el teléfono.
- El Asesor de Estados Financieros fue muy amable me colaboró muchísimo.
- El funcionario estuvo muy atento a darnos solución a la inquietud.
- El servicio está desde el mismo momento en que se revisan los videos estos se encuentran desactualizados, hay guías que no son lógicas, por lo que se debe acudir al servicio al cliente, también es necesario que se haya una mejor información para quienes no han hecho reportes por primera vez no todos lo sabemos diligenciar y se asume que ya todos lo hacen al 100%.
- El tiempo de espera es demasiado.
- El tiempo respuesta en el servicio por el canal telefónico y muchas veces no contestan.
- El volumen no era el adecuado, no se escuchaba bien.
- En algunas oportunidades cuando pasan de una extensión a otra, la llamada se cae. De resto muy bien.
- En las ocasiones que he requerido apoyo siempre ha sido excelente y el personal muy amable, con una buena gestión para atender la solicitud. Muchas gracias.
- Encuentro que la entidad está realizando un buen servicio.
- Envío de inquietudes al correo es adecuado especificar normatividad.
- Es muy buen servicio, no se demoran con las respuestas de las inquietudes.
- Es uno de los mejores para atender al ciudadano empresario.
- Esta bueno el servicio.
- Excelente atención.
- Excelente atención.
- Excelente Felicitaciones.
- Excelente servicio.
- Felicitarlos por excelente personal con el que cuentan para atender las necesidades del usuario.
- Fue tan bueno, que no merece mejora, pero de todas maneras siempre hay que mejorar.
- Generar otro número PBX la comunicación en tiempo de envío de informes es difícil.
- Habilitar el chat virtual.
- Habilitar recibo de correspondencia física.
- Hasta ahora está bien el proceso de comunicación telefónica.
- Hasta ahora ninguna, todo bien gracias a dios.
- Hasta el momento el servicio ha sido bueno.
- Horarios más extendidos.
- La atención es muy buena, ágiles, y ayudan a resolver inquietudes e inconsistencias que surgen en el proceso.
- La atención telefónica es buena, ya que siempre he recibido la ayuda necesaria.
- La calidad de la llamada, a veces no se escucha bien.
- La comunicación con la oficina de Bogotá es más fácil que con la oficina de Cali. Revisar Cali para tomar así los correctivos.
- La empresa ha recibido una atención excelente a sus inquietudes.
- Las capacitaciones presenciales son oportunas.
- Las primeras personas que contestan no se toman la tarea de revisar bien el requerimiento; en mi caso debí escribir varias veces y llamar dos veces para que me comunicaran con una persona que finalmente dio solución a mi problema con el aplicativo.
- Las respuestas no estaban acordes a lo solicitado y eso que se habló directamente con la persona encargada no tenía conocimiento de la normatividad específicamente del decreto regulado por la misma entidad.
- Las veces que me he comunicado con la súper considero que el servicio ha sido muy bueno, no mejoraría nada en especial.



- Los aplazamientos que se realicen por cuenta de la pandemia los deberían de confirmar con más tiempo.
- Los felicito, están muy bien calificados.
- Los teléfonos suenan y no contestan.
- Mas acompañamiento al contribuyente.
- Más ayudas virtuales de los informes que se deben presentar ya que preguntan mucha información pero no hay capacitaciones claras al respecto y hay funcionarios que no están bien capacitados y pretenden hacer sentir a los usuarios como inútiles sin evaluar que son ellos los que no están capacitados, ni tienen el suficiente conocimiento.
- Más capacitaciones en temas contables.
- Más capacitaciones virtuales respecto a los reportes que se deben hacer a la super sociedades.
- Más conocimiento del tema de la presentación de EF.
- Más información en la página web.
- Más rapidez en la atención de la línea.
- Mayor apoyo al reportar un problema, la respuesta de mandar el archivo y esperar no ayuda mucho, pues la respuesta que llega es la misma que uno recibe del validador y el problema no se soluciona.
- Mayor apoyo en resolución de problemas frente a los EF 2019 XBRL.
- Mayor capacitación.
- Mayor capacitación a los asesores a cargo de dar soluciones a nuestras inquietudes, se nota cuando algunos de ellos deben estar preguntando para resolver.
- Mayor conocimiento del personal de 1 nivel.
- Me fue bien así.
- Me parece bueno el soporte que brindan.
- Me parece que es una entidad a diferencia de muchas que brindan un buen servicio y oportuno.
- Me pareció oportuna la respuesta del funcionario, gracias.
- Mejor atención al público.
- Mejor capacitación a los empleados. ellos no contestan las preguntas concretas que se les hacen a pesar de decir que son contadores y abogados.
- Mejor conocimiento de los funcionarios sobre los procesos de la entidad.
- Mejora en los tiempos de respuesta en la línea.
- Mejorar el sistema, a veces saca inconsistencias. ejemplo no aparece el año anterior y nadie nos comunicó que tenía este problema.
- Mejorar el tiempo de espera en la línea.
- Mejorar en relación al rango de tiempo de respuesta a las llamadas telefónicas. En muchas ocasiones hay que esperar mucho tiempo y en algunas ocasiones hay que colgar pasados 20 o 30 minutos en espera.
- Mejorar los tiempos de respuesta telefónica, es muy difícil conseguir asesor se demora mucho en contactarse con ellos.
- Mejorar en cuanto al tiempo de atención telefónica y respuesta.
- Mejorar puntualmente la información y actualizada
- Menor tiempo de espera para que contesten la llamada.
- Menos menú automático.
- Menos tiempo en espera en línea
- Mi duda fue resuelta oportunamente y satisfactoriamente, la manera en que abordaron la conferencia virtual fue muy clara y precisa donde se trataron todos los temas, tanto técnicos como el de la información a consignar en cada formato.
- Muy buen servicio y sus colaboradores muy atentos a resolver todas las dudas con paciencia y sabiduría, Los felicito.
- Ninguna. Muy bueno el servicio.
- Ninguna, fue muy rápida la atención.
- No desmejorar.
- No he tenido quejas del servicio siempre me han atendido muy bien.

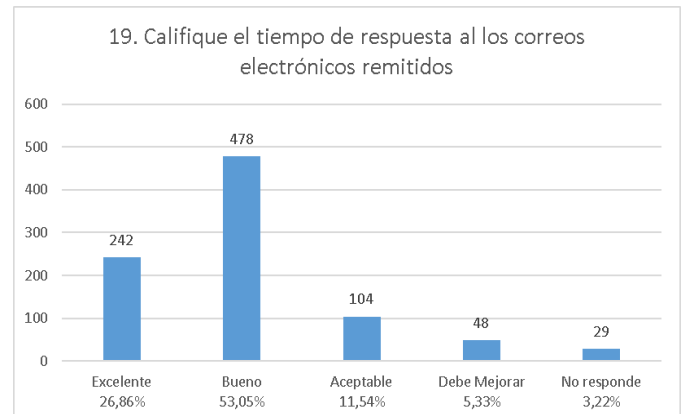
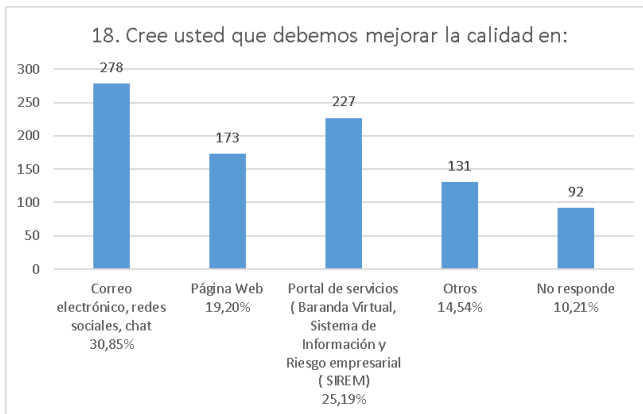
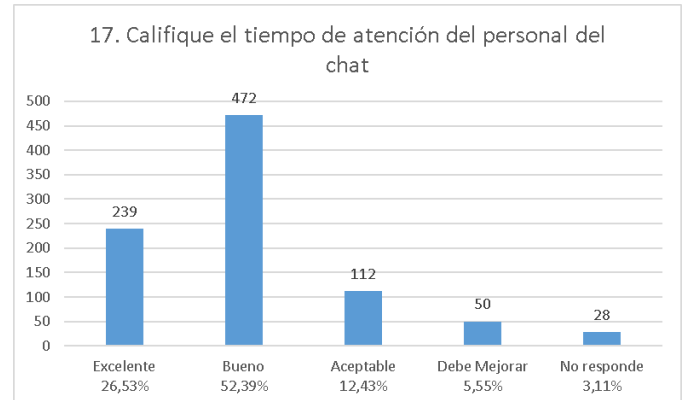
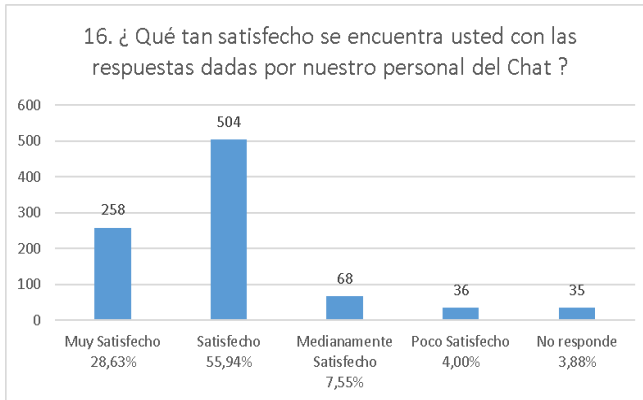
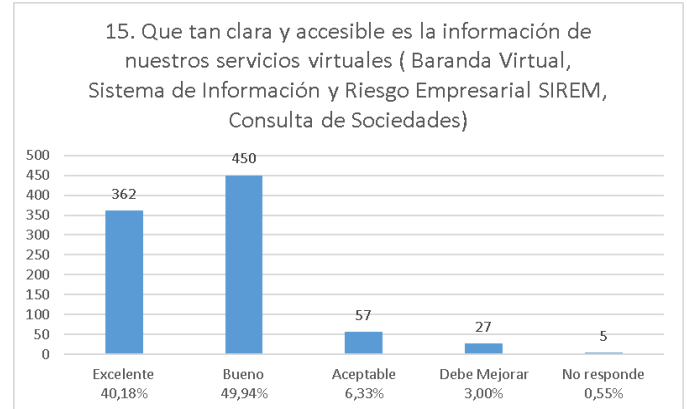
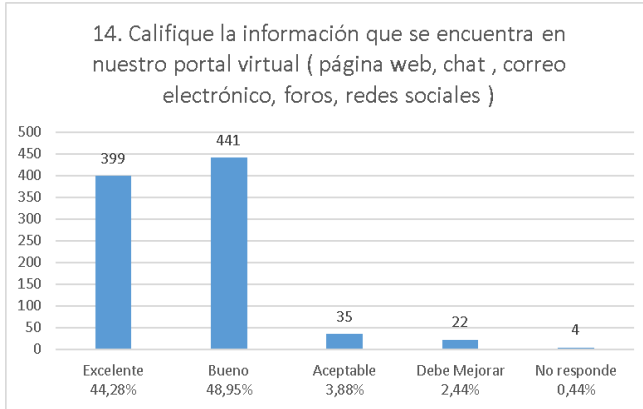


- No que siempre sigan así y la capacidad que tiene en conocimiento las personas que lo atienden es muy eficiente muchas gracias
- No se escuchaba muy bien a la persona que atendía la llamada.
- No tengo sugerencia todo fue muy bueno.
- No tengo sugerencia, mi duda fue resuelta oportunamente.
- No tengo sugerencias, siempre que los llamo a realizar consultas me responden con total claridad y amabilidad.
- No tengo sugerencias, el servicio es bueno.
- Nunca me pude comunicar porque siempre estaba ocupado.
- Para estar en contingencia el servicio fue excelente, llame dos veces y las personas me contestaron con mucha amabilidad y diligentemente.
- Personal mal preparado para atender al público, no saben no responden, telefónicamente malo y virtualmente malo deben mejorar.
- Pienso que el servicio que prestan es excelente por lo tanto no tienen nada por mejorar.
- Poder conocer las extensiones y no esperar que pasen la llamada.
- Que al marcar a la línea telefónica no se demoren tanto tiempo en contestar.
- Que el rango del tiempo lo evalúen por minutos no por segundos porque siempre se de mora más de 10 minutos para ser atendido, y no es por la emergencia que estamos viviendo.
- Que el tiempo en responder fuera menor.
- Que hay ocasiones en que se demoran en contestar.
- Que la llamada no se caiga para no tener que volver a empezar la llamada.
- Que las invitaciones de capacitaciones lleguen al correo.
- Que lo comuniquen más rápido y con la persona encargada del tema y no lo pasen por varios funcionarios.
- Que los funcionarios de los distintos niveles tengan el conocimiento suficiente para resolver dudas, debido que cuando dan una respuesta de lo que no están seguros no generan ninguna confiabilidad de la información que dan.
- Que Mejoren el tiempo de espera.
- Que por favor atiendan el teléfono en la Intendencia de Cali.
- Que se mejora el tiempo de respuesta a las llamadas porque requieren que uno espere más de una vez.
- Que sea más rápido el contacto con el centro de contacto.
- Que sea más rápido la atención.
- Que sigan con buena paciencia. Gracias.
- Que sigan manteniendo la calidad del servicio que es excelente.
- Que todos los funcionarios de la entidad siempre tengan la misma disposición de atención al usuario que el señor Jhon Nuñez (excelente), agradezco su apoyo.
- Realizar más capacitaciones virtuales gratis.
- Seguir haciéndolo así y cada día mejor.
- Sería bueno presentar Supersociedades 1 o 2 meses después de presentar la renta.
- Sería oportuno explicar más sobre algunos detalles del funcionamiento del programa.
- Sigamos superando y colaborando gracias.
- Sin comentarios, la experiencia de atención fue muy muy buena. gracias.
- Solo en algunas ocasiones puede ser más lento comunicarse con la dependencia solicita, pero en general la atención es excelente. Muchas gracias.
- Solo utilice este medio por el COVID19 y me pareció muy bueno, las personas que nos ayudaron con las dudas muy eficientes y precisas.
- Soporte envío de información.
- Tener conocimientos de todos temas.
- Tener más asesores que apoyen el servicio de presentación de informes financieros.
- Todo fue excelente.
- Todos son muy amables en la atención prestada.



- Tomarse el tiempo de indagar y entender con el usuario cuál es el problema por el cual se está consultando.
- Un asesor por cada caso, uno llama inicialmente lo atiende un asesor si vuelve a llamar después porque el error no se solucionó lo atiende otro y como que volver a empezar se pierde más tiempo, entonces en la primera llamada un ticket para seguimiento.

### 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 calificación óptima 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): 93,23%
- Claridad y accesibilidad de la información de servicios virtuales (pregunta 15): 90,12%
- Satisfacción respecto a las respuestas del chat (pregunta 16): 84,57%
- Calificación del tiempo de atención del chat (pregunta 17): 78,91%
- Calificación del tiempo de respuesta a correos electrónicos (pregunta 19): 79,91%

En la pregunta No. 20 se indagó lo siguiente:

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

- Excelente.
- El personal que atiende gacevedo@supersociedades.gov.co está brindando una información totalmente errónea y confunde al contribuyente por lo tanto hace que la información se tome erróneamente y se tenga problemas con la superintendencia los demás me brindaron muy buena asesoría y conocimientos claro muchas gracias.
- Excelente.
- Mas asesores.
- Que solucionaran de verdad las inquietudes sin evadir las responsabilidades
- Respuesta más en corto tiempo.
- A mi me ha encantado el servicio que ustedes prestan, cuando he requerido solucionar dudas siempre he tenido respuestas positivas.
- A mi parece que es excelente el personal a cargo de nuestra ayuda es de lo mejor gracias.
- A nivel de sirem, la información financiera presentar de manera completa, solo está dejando evidenciar de manera parcial.
- Abrir más capacitaciones virtuales.
- Acceso fácil a las capacitaciones virtuales que ofrecen.
- Actualización continua de la plataforma tecnológica de servicios.
- Actualización permanente de los canales virtuales.
- Actualizar los links que llevan al diligenciamiento de los diferentes formularios.
- Agradecería mejorar los tiempos de los radicados, se están demorando más de 8 días.
- Algunos radicados al consultar en la banda Baranda Virtual no aparecen disponibles.





- Ampliar el servicio cuando se deben presentar informes.
- Ampliar la información que se reporta.
- Ampliar las preguntas y respuestas frecuentes con las inquietudes que se consultan a través de los diferentes medios ya que pueden ser inquietudes en común que no sería necesario hacer por chat o correo.
- Atención en menos tiempo.
- Atención inmediata.
- Atención telefónica para soporte presentación de información financiera.
- Atención telefónica, pero por estas fechas fue entendible.
- Ayudar al usuario a resolver sus dudas, de manera directa y no siempre remitir que su duda la resuelve la página Web.
- Virtualmente es muy clara la información que se encuentra en la página, pero al buscar comunicación telefónica es un poco complicado hablar con alguien en la super es un poco complicada la comunicación.
- Brindar más capacitaciones.
- Brindar una información clara y oportuna frente a los pasos que se deben seguir para presentar los archivos ya que existen muchas versiones y no se tiene claridad a cuál pertenece cada empresa. Gracias
- Buen servicio.
- Buen servicio.
- Buenos días, actualmente la empresa no ha solicitado servicios de la Superintendencia de Sociedades, pero cuando le ha tocado, el servicio es bueno.
- Canal Chat.
- Capacitación al personal, para una mejor atención.
- Capacitación sobre temas específicos.
- Capacitaciones constantes en XBRL.
- Capacitaciones virtuales actualizadas.
- Capacitaciones virtuales de los procesos y su seguimiento en la página para quienes estamos vigilados.
- Capacitaciones Virtuales para diligenciamiento de formatos para Supersociedades y de Interés General.
- Caratulas con comparativo debería mostrar los 2 años para diligenciar inmediatamente.
- Chat virtual para elevar consultas más rápidas.
- Comunicación con las distintas dependencias.
- Complementar con capacitación presencial.
- Considero que la entidad se ajusta a las necesidades de los usuarios y el servicio es muy bueno.
- Contar con el suficiente personal para dar respuesta oportuna a las solicitudes o preguntas realizadas.
- Continuar con el excelente servicio.
- Contratar un Call Center para eficiencia en las llamadas.
- Correo inmediato de recibo e informe que posteriormente se envía el número de radicación.
- Creo que la superintendencia y el gobierno nacional deberían estar más sincronizados en cuanto a lo que tienen que ver con las declaraciones anuales. Ejemplo, el gobierno nacional da plazo para certificados de retención hasta el 31 de marzo y los vencimientos de la super empezaban en marzo. ahí no da tiempo de rectificar si hay diferencias en los certificados.
- Criterio similar de respuesta sobre la radicación de documentos, entre los asesores.
- Cuando la super realice capacitaciones se pueda participar es muy limitado los cupos, envían una invitación y vamos a inscribirnos y no hay cupos.
- Cuando se llama si hay demoras en la contestación.
- Cuando sean las fechas en las que se debe enviar informes, disponer de más personas para atender en los canales de atención.



- Cuando uno tiene que bajar los documentos que le están corriendo traslado, se encuentra con que no están todos o que no son del expediente o proceso en cuestión, hay veces se recortan los documentos. La capacidad de los computadores no es suficiente para recibir lo que se envía.
- Cuando uno transmita debería liquidar inmediatamente el pago anual de la supersociedades.
- Dada la actual congestión que deben tener por la radicación virtual de los documentos, deben habilitar otro canal o más personal para que nos envíen el número del radicado. Gracias.
- Dar respuesta más rápida a las solicitudes que se radican por el webmaster.
- De todas maneras siempre es bueno poder hablar telefónicamente con alguien que pueda aclarar algunas dudas que se presentan cuando se consulta la información. Esto porque hay personas que todavía nos gusta confirmar la información verbalmente.
- Deben ser más ágiles al dar respuesta a los requerimientos.
- Deben ser más eficiente en el recibo de los informes anuales.
- Dejar algún acceso rápido a SIREM
- Denunciar fraudes es una proeza, posibles actos corrupción debo llevar nuevas y al delincuente le la mano, prácticamente realizar el trabajo que les corresponde hacer a las entidades de control como ustedes, esta nación está llena de entidades negligentes.
- Donde más interactúo con ustedes es en el teléfono, la comunicación es difícil, lo dejan esperando generalmente mucho tiempo, o se corta, o lo pasan a otras extensiones que no corresponde.
- Ejemplos más prácticos y claros para el diligenciamiento de los diferentes formatos a reportar.
- El aplicativo XBRL debería ser más automático y menos complejo para diligenciar los estados financieros.
- El chat no ofrece las respuestas que se requieren en el tiempo.
- El Chat realmente no es buena herramienta, y en esta cuarentena hay correos que he enviado desde hace quince días y todavía no contestan por ejemplo uno a tesorería sobre cuenta de cobro para pago.
- El contestar teléfono más ágil gracias todo bien.
- El informe de supersociedades ser más claro.
- El portal más dinámico y con información más actual a las necesidades de los requerimientos: ejemplo fechas de vencimientos.
- El reporte del archivo XBRL es muy complejo y genera un sin número de errores, que a veces no son fáciles de identificar.
- El servicio de chat es deficiente, debería ser más oportuno, no responden, o se congestiona.
- El servicio en general es bueno.
- El servicio es Excelente.
- El servicio excelente la vigilancia y control de la superintendencia de sociedades debería ser para todo el comercio no se entiende porque deben de cumplir siempre las mismas empresas hay empresas de mayores ingresos y patrimonio y no están vigiladas por Ustedes.
- El servicio prestado cuando lo he requerido ha sido siempre oportuno.
- El servicio virtual es excelente. Lo único es como obtener más información detallada de ciertos tramites.
- El servicio y la atención son muy buenos.
- Emitir radicados para solicitudes y peticiones.
- En calidad de Liquidadora y Promotora con los procesos que llevo envío documentos para radicar y se está demorando para enviar el número del radicado Tengo de mayo 8 y mayo 22.
- En general el servicio es muy bueno.
- En general he usado todos los servicios y siempre me ha parecido muy bueno sin embargo la atención telefónica ha desmejorado un poco, muchas vueltas para comunicar a quien da la respuesta a la inquietud.
- En general muy bien.
- En general super sociedades presta un excelente servicio en sus plataformas.
- En las llamadas telefónicas se demoran en contestar a veces es complejo pero una vez contesta le ayudan excelente, seria en la contesta de la llamada.



- En la página no es muy fácil llegar a realizar los pagos realmente se debe buscar por google ya que en la página no es posible identificar por donde se realiza el pago.
- En la parte del envío de la información financiera, el programa debe detallar mejor los renglones de error y darle un número a cada casilla para más facilidad.
- En las condiciones actuales la atención debería ser más amigable y un chat que de orientación da que dependencia se debe dirigir el ciudadano de acuerdo a su consulta y como comunicase en forma rápida y ágil.
- En términos generales me parece una gran entidad y la página web cumple con todo.
- En tiempos de covid mejorar atención virtual.
- Entendemos que la información que está en la página es para consultar por los profesionales contables en el caso de nuestra empresa, pero debería ser algo como más detallado para la Gerencia por ejemplo y así facilitar su entendimiento y hasta apoyar la revisión de lo que elabora el Contador, gracias.
- Envío correo a los contadores de la sociedad.
- Es bastante deficiente debe mejorar.
- Es muy rápida la atención.
- Está bien gracias.
- Esta super bien.
- Estar disponibles siempre.
- Estar un poco más a la vanguardia tecnológica para que se puede solucionar la mayoría por medios virtuales.
- Excelente servicio.
- Facilitar o ser más amigable donde se envía la información financiera.
- Generar automáticamente código para atención y permitir que por internet se pueda conocer cómo va el trámite.
- Hace dos días se envió un correo y a la fecha no se ha obtenido respuesta.
- Hacer más amable las interfaces con el usuario, a veces no se entiende los errores que aparecen en la presentación de la información.
- Hacerles seguimientos a las solicitudes. Posteriormente.
- Hasta la fecha están bien, seguir mejorando tecnológicamente.
- Hasta la fecha los servicios utilizados con ustedes, han sido satisfactorios. Gracias.
- Hay documentos que se sabe que existen pero no se permite descargar directamente y hay que hacer trámites con apoyo judicial o el webmaster con plazo de 10 días hábiles para que el auxiliar encargado del proceso pueda obtenerlos (no hay razones de confidencialidad o de reserva que apliquen en esos casos) En lo posible si se quitaran esas restricciones que parecen innecesarias.
- Hay preguntas muy específicas las cuales algunos asesores no tienen la capacidad de dar una respuesta óptima.
- Implementar acciones donde se atiendan solicitudes en el menor tiempo.
- Informar sobre la no presencia en las oficinas de Atención al Cliente.
- Innovar, ¡siempre innovar...!!
- Intensificar las labores para no ser tan complejas.
- Ir siempre a la mano con los cambios tecnológicos que se vayan dando en el país.
- La atención me parece excelente.
- La atención por correo electrónico fue acertada, en buen tiempo. Pero la atención telefónica si consideramos podría mejorar, muy demorado y realmente no resuelven claramente las inquietudes, cuando se logra uno comunicar. Por lo demás, los servicios virtuales y las capacitaciones nos parecen muy buenas.
- La calidad es óptima.
- La comunicación telefónica a veces es difícil.
- La información es clara y excelente.
- La página de inicio debería ser más amigable; se hace difícil encontrar lo que uno está buscando.
- La página principal está muy cargada de información, debe de existir como un link para cada búsqueda, y no tanta información que no es muy clara.



- La página WEB podría tener más contenido técnico-contable.
- La publicación de los eventos gratis abiertos al público. Normalmente los correos llegan cuando el evento ya se ha anunciado mucho antes y no hay cupos. Propongo que adicionalmente se abran espacio como Facebook Live o Youtube que permiten seguir los eventos en vivo y participar de manera remota, con esto se incrementa el número de participantes y beneficiarios.
- Las respuestas o radicado de la correspondencia enviada es muy demorado, pasan hasta dos semanas y no aparecen como recibidos.
- La verdad pésima la atención, no dan razón de nada solo mandan decretos para no responder.
- La verdad todas las veces he sido bien atendida no tengo ninguna queja.
- Las explicaciones más claras con datos.
- Las herramientas virtuales son muy eficientes, tal vez mejorar la presencia en redes sociales como otro canal de comunicación. Mil gracias.
- Las respuestas menos técnicas.
- Lo que debemos tratar de ayudar a San Andres es el internet, ya que tenemos demasiadas falencias en este servicio y hace que la información se demore.
- Los archivos radicados por la webmaster presentan dificultades para bajarse.
- Los canales de atención como chat no son agiles en relación a la espera y luego si uno tiene suerte y se contacta con un funcionario a veces la normatividad no es suficiente para aclarar las dudas que llevan al contribuyente a contactarlos.
- Los documentos que se radican por la Webmaster no son recepcionados rápidamente y no llegan oportunamente la respuesta.
- Los felicito, regulen a las empresas que compran a los políticos a ver si acabamos con esta robadera de los políticos.
- Los pocos contactos que he tenido con la supersociedades no he tenido queda el tema ha sido muy oportuno.
- Los tiempos de respuestas a las inquietudes planteadas.
- Manejo más personalizado, independiente que tengamos herramientas tecnológicas, se debe procurar seguir teniendo el contacto para que exista mayor entendimiento de las situaciones.
- Más agilidad de la página a veces es muy lenta porque somos muchos usuarios. mil gracias!
- Más agilidad y respuesta en el chat.
- Más canales de atención telefónica.
- Más capacitaciones.
- Mas capacitaciones virtuales.
- Más claridad en la información y tramites
- Más específicos en la solución de los inconvenientes.
- Más facilidad en el momento de consultar la página.
- Más humanidad del superintendente.
- Más información a los correos de los contactos sobre actualizaciones y cambios en el sifin o en la normatividad.
- Más información cuando se vayan a realizar las capacitaciones de la presentación de informes financieros
- Más información personalizada a los usuarios.
- Mas oportunidad para los cursos y capacitaciones virtuales.
- Más personal calificado y capacitar al actual.
- Más rapidez en las respuestas.
- Mas seminarios.
- Más servicios virtuales, para agilizar las respuestas.
- Mayor agilidad para la atención.
- Mayor agilidad, en las diferentes alternativas para atender los usuarios.
- Mayor información a los correos electrónicos sobre las capacitaciones.
- Mayor rapidez en enviar los radicados a veces se demoran dos días.
- Mayor respuesta y que esta sea inmediata.
- Me encuentro satisfecho.



- Me parece adecuada y es ejemplo para otras entidades del Gobierno.
- Me parece que todo está perfecto.
- Me pareció muy buena la presentación de informes, un poco que el personal que atiende el chat sea más conciso en dar la información.
- Mejor comunicación con asesores para resolver dudas puntuales.
- Mejor atención telefónica.
- Mejor atención y claridad de la información.
- Mejor manejo de los radicados.
- Mejora de tiempos de respuesta
- Mejoramiento continuo.
- Mejorar el chat.
- Mejorar el proceso para diligenciar la información.
- Mejorar el servicio del Chat.
- Mejorar el servidor de la página web, a veces se traba al intentar entrar al expediente digital, hay links que no dirigen a paginas accesibles. Hay que organizar muy bien el tema con servidores web más estables.
- Mejorar en la respuesta a los requerimientos.
- Mejorar la atención de los funcionarios de la superintendencia de sociedades.
- Mejorar la atención en el chat.
- Mejorar la atención telefónica y que se mejore el sonido en la llamada, muchas veces no se les entiende muy bien a los colaboradores.
- Mejorar la atención vía chat.
- Mejorar la calidad de la atención telefónica.
- Mejorar la calidad de la página web, para tener acceso más rápido para subir los informes que solicitan.
- Mejorar la comunicación mediante sistemas de información que permitan mayor interacción con las sociedades.
- Mejorar la página para hacerla más intuitiva y fácil de comprender.
- Mejorar la publicación y publicidad de los servicios.
- Mejorar los manuales
- Mejorar los tiempos de respuesta a consultas hechas por correo electrónico.
- Mejorar plataforma para envío la información.
- Mejorar programas de presentación de los estados financieros que no haya que adivinar que taxonomía se debe elegir.
- Mejorar servicio al cliente.
- Mejorar tiempo de respuesta y accesibilidad por chat y de forma virtual.
- Mejorar tiempos de respuesta vía telefónica y virtual.
- Mejorar el tiempo de respuesta a los requerimientos.
- Muy agradecido por el apoyo brindado
- Muy bien.
- Muy bien felicitaciones.
- Muy buen servicio.
- Muy buena la atención de la supersociedades.
- Muy mala la atención y el servicio para la información para ustedes mismos, como son el envío de informes financieros.
- Muy optima la capacidad de respuesta.
- Muy satisfecha con toda la orientación recibida.
- No colocar los ítems a buscar tan ocultos.
- No deben solicitar repetir información que es capturada desde que se compra el pin.
- No he recibido respuesta alguna a mi queja. Gracias
- No pude comunicarme por chat.
- No tenemos sugerencias pues nos parece un servicio muy ordenado y eficiente.





- Ocasionalmente observo que los asesores tienen diferente nivel de conocimiento, sería bueno unificarlo, para minimizar tiempo o evitar contactar nuevamente para validar la información porque el trámite físico fue rechazado.
- Oficinas en más ciudades.
- Ojalá todas las entidades sean tan amigables y cordiales como ustedes, son un ejemplo a seguir, Felicitaciones a todo el personal. Y Muchas gracias por la paciencia y colaboración que nos brindan cada día.
- Organizar la información de la página web para que sea fácil encontrar la información relevante, circulares, resoluciones y comunicaciones emitidas por la Super.
- Partir por darle educación al personal del chat. Todos sus trámites son una eternidad, hacer más eficientes y eficaces sus procesos.
- Personal calificado para atender inquietudes.
- Personal suficiente para responder las inquietudes de manera oportuna.
- Personalización de servicios vía conference call como lo hace la cámara de comercio.
- Poder acceder directamente a los expedientes de manera virtual, algunos documentos no se pueden consultar así que hay que solicitar a web master, generando más labor para esta área.
- Poder tener un contacto telefónico menos restringido.
- Poner más visibles en la página WEB los sitios de consulta por NIT en cuanto a obligatoriedad de envío de información.
- Por ahora estoy satisfecho con la atención.
- Por ahora todo funciona bien.
- Procesos más simples.
- Promover más el servicio vía chat o correo electrónico, ya que la atención telefónica si es muy deficiente.
- Que en el chat no lo saque tan rápido porque cuando no se puede validar el archivo uno tiene muchas más preguntas y sé que les colocan un tiempo limitado para que puedan atender a los demás usuarios, pero se necesita poder validar el archivo para enviarlo a la supersociedades no se quiere generar traumatismo lo que se quiere es poder enviar el archivo por eso requiere de su colaboración.
- Que en el correo sea más eficiente en la contestación.
- Que en la atención telefónica sean un poco más amables.
- Que haya control de calidad en los trámites. Me enviaron una respuesta que no corresponde a mi queja. Vergonzoso
- Que haya mejor difusión de la información por canales como correo y redes virtuales.
- Que la página web sea más amigable.
- Que la página web sea más funcional.
- Que la respuesta a la petición que formulamos tenga un pronunciamiento oportuno.
- Que las facturas que ustedes expiden por las contribuciones deberían enviarlas al correo registrado en la plataforma de la supersociedades.
- Que los correos se puedan enviar desde cualquier operador.
- Que los requerimientos por correo sean resueltos, como mínimo en el transcurso del día o más tardar al otro día; que al informar sobre los aplazamientos se tenga la justificación del porqué, como es la información del trimestre.
- Que no envíen encuestas cuando uno no ha hecho ninguna solicitud de servicio, gracias.
- Que pongan capacitaciones virtuales y las dejen para que uno pueda consultar cuando se pueda.
- Que por favor respondan los correos que se ponen en la baranda virtual debido a que nunca responden. No se sabe nunca si reciben o no los correos y además no dan respuesta a ninguno. Muchas gracias.
- Que respondan las consultas, sin excusas y enviar al usuario para otros canales a que respondan las dudas, que falta de respeto y desgaste. Además no atienden tampoco el Chat estuve más de tres horas esperando respuesta y no atendieron. Vía correo electrónico recibí una invitación a dejar dudas sobre los estados financieros y tampoco atendieron la consulta clara concisa y específica, que falta de respeto. No hay compromiso con la entidad y con el usuario, posteriormente envié la consulta por la página y la respuesta fue que debía remitirla por el canal





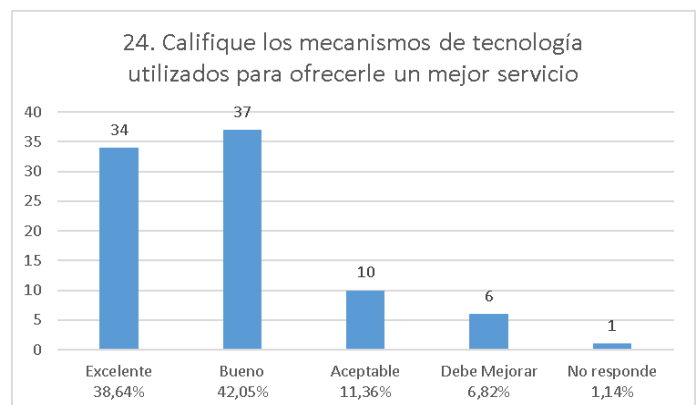
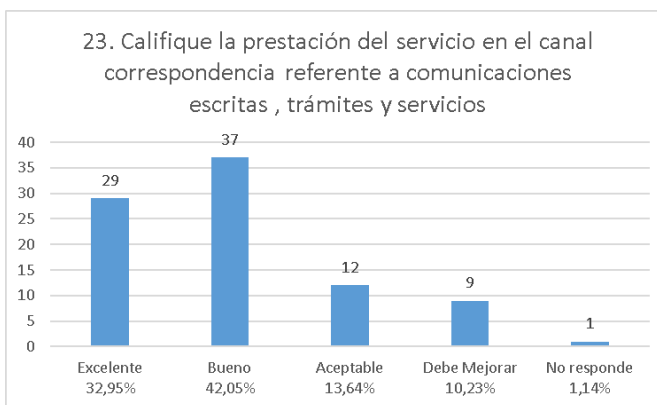
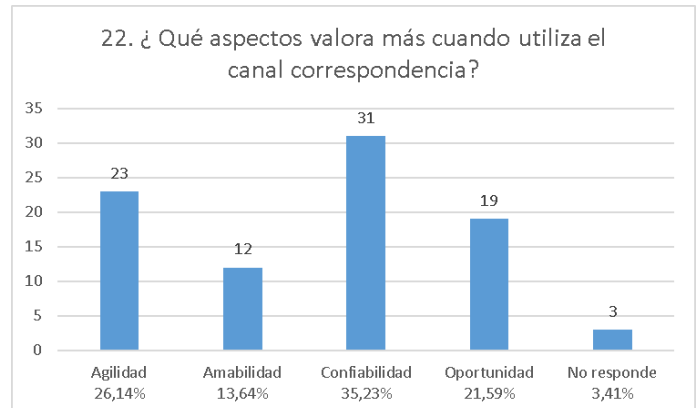
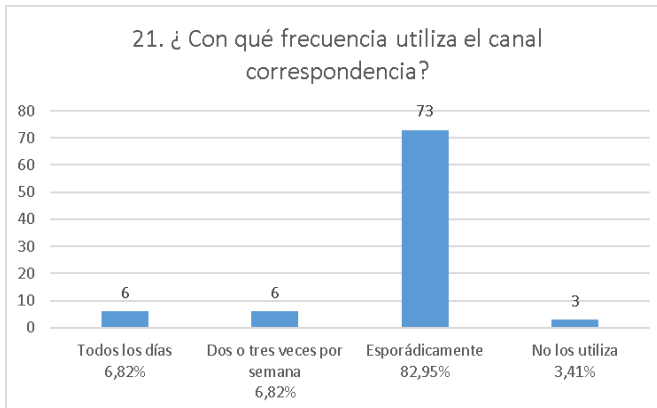
virtual y así sucesivamente es casi una burla... hay total falta de control. Luego en vista de varios correos solicitando respuesta me piden mi NIT, lo envié para luego responder que debía hacer la solicitud por otro medio. Es mejor que no ofrecen ningún servicio.

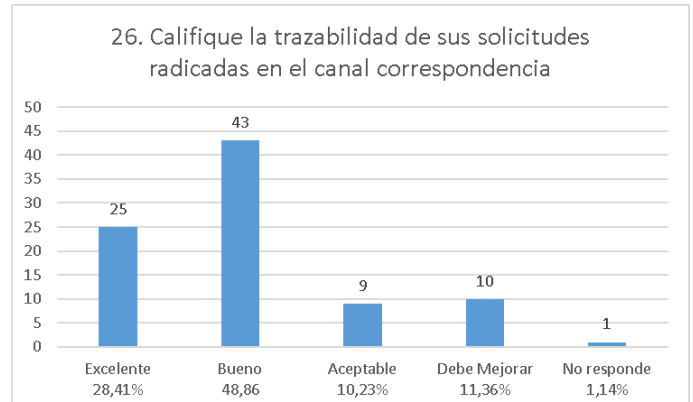
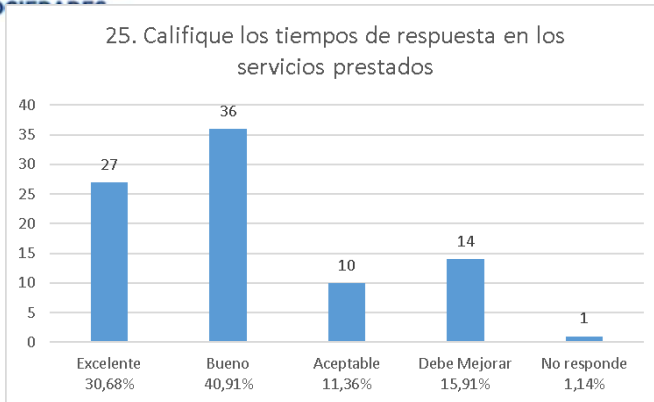
- Que se esté informando de las capacitaciones.
- Que se puedan visualizar todos los documentos de los expedientes en la página.
- Que sea más dinámica la página web.
- Que sea más fácil de manejar.
- Que sea más práctico.
- Que sean más rápido las respuestas.
- Que sean más visibles y fáciles en el momento de verificar o montar la información financiera.
- Que sirva el módulo de PQR porque para eso es y hace mucho mas de 4 meses no sirve para nada.
- Que tengan más ayuda o accesibilidad.
- Que tuvieran más atención personalizada.
- Que un único funcionario atienda siempre el caso porque se pierde mucho tiempo explicándole el caso al de turno.
- Realizar más capacitaciones virtuales de temas de interés empresarial.
- Reducción del tiempo de respuesta vía correo electrónico.
- Reforzar las capacitaciones técnicas referente a la manera de presentar la información, para que el número de consultas sea mucho menor.
- Responder en menor tiempo.
- Responder más rápido.
- Respuesta sea más rápida.
- Revisar más detenidamente los correos de quejas que se presentan de las entidades gracias.
- Se debe reducir el tiempo de respuesta, debe ser más rápido.
- Se puede seguir con el servicio virtual.
- Sea más rápida la atención por medio de chat.
- Seguir con esa excelente calidad de servicio y estar prestos a las solicitudes de los ciudadanos.
- Seguir mejorando cada día implementando las nuevas tecnologías.
- Seguir mejorando.
- Señores, ustedes se deben al consumidor y las empresas del mercado. atiendan las solicitudes no sean tan negligentes y poco activos en las quejas, reclamos y solicitudes que se les hacen. Estamos llenos de malas prácticas y malas acciones hacia las compañías que trabajan legal y ustedes no se inmutan.
- Ser más ágil en responder los correos donde solicitamos instrucción diligenciamiento SIRFIN.
- Ser más ágiles y oportunos en respuestas vía correo mail
- Ser más rápidos en las respuestas.
- Ser un poco más didáctico para los que no tienen mucha experiencia en sistemas.
- Seria buenos que las opciones para iniciar el proceso de presentación de la información que se les presenta fuera más directo sin tantas opciones previas.
- Sobre las devoluciones que sean más efectivas porque hace dos años y no le devuelven a Districom unas contribuciones que no debía pagar.
- Sobre todo para el prevalidador de la información anual es muy poco entendible la descarga, se pierde más tiempo en eso que llenado el formulario
- Solicito se mejore las certificaciones que se tramitan a través del portal ya que casi nunca se puede hacer la solicitud por este medio se bloquea
- Son para servir al usuario no para defender a los infractores.
- Su comunicación ha mejorado. Los felicito.
- Subir todos los escritos, porque no todos los suben y que no haya que devolverse tanto para realizar las consultas en la baranda virtual.
- Tener acceso al servicio telefónico.
- Tener la información menos tardía.
- Tener las respuestas más concretas.



- Tener más actualizada la página web y que sea visualmente más fácil de encontrar la información.
- Tener más opciones de comunicación con ustedes.
- Tener más personal para atender las solicitudes, tener más líneas habilitadas de consulta.
- Tiempo de respuesta.
- Tiempos de respuesta.
- Tienen muy buen servicio y las capacitaciones son muy didácticas y amigables.
- Toda la atención fue excelente.
- Totalmente conforme.
- Todo muy bien programado.
- Un chat virtual online, para atención personalizada y así poder despejar dudas de manera más rápida.
- Un poco más de rapidez.
- Una atención más oportuna vía telefónica.
- Una hora esperando para una respuesta inaceptable, si no sirve no presten el servicio.
- Una línea telefónica también.
- Una respuesta más oportuna al servicio solicitado.
- Unificar las solicitudes de información de todos los entes de control.
- Verificación telefónica o chat posterior.
- Videos con ejemplos varios de diligenciamiento.
- Visibilidad en los medios a los cuales se pueden comunicar las empresas.

## 2.4. Canal Correspondencia





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

- Frecuencia 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 82,95% lo hace esporádicamente, el 6,82% de dos a tres veces por semana, el 6,82% todos los días y el 3,41% 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 confiabilidad y la agilidad con 35,23% y 26,14%, respectivamente.

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

- Calificación del servicio a través de comunicaciones escritas (pregunta 23): 75,00%
- Mecanismos de tecnología (pregunta 24): 80,68%
- Tiempos de respuesta (pregunta 25): 71,59%
- Calificación de la trazabilidad de solicitudes (pregunta 26): 77,27%

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

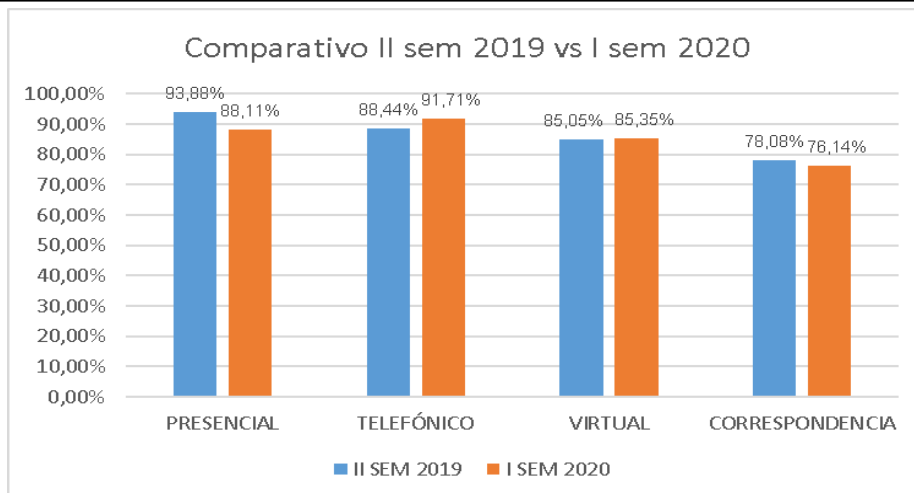
- Agilidad de atención.
- Agilidad en la respuesta de una comunicación.
- Agilizar las respuestas y que sean concretas sin tanta literatura y al grano.
- Considero que la prestación del servicio es excelente.
- Crear una app para facilitar las respuestas.
- Dar mayor agilidad a los tramites.
- El servicio de radicación ha tardado más tiempo de lo que se despachaba anteriormente.



- En la actual contingencia, si un usuario requiere información no lo deberían remitir a otro correo electrónico, a nivel interno se debería hacer la trazabilidad de la solicitud para ser más eficiente en el servicio prestado al peticionario.
- Los archivos tienen problema para abrir.
- Mantener más al tanto al ciudadano de las cosas que pasan.
- Más agilidad en la respuesta a las radicaciones en la webmaster.
- Más agilidad en trámites, consultas.
- Mayor velocidad en el envío del número del radicado.
- Me parece que los funcionarios del área a la que hemos acudido son idóneos y siempre han dado las respuestas y ayudas correctas. gracias E-financieros.
- Mejorar el tiempo de respuesta.
- Mejorar oportunidad en la respuesta.
- Ninguna. Es un excelente servicio.
- Nunca me contestaron la solicitud.
- Permitir que el usuario pueda hacer un seguimiento a la solicitud.
- Que se demore menos las respuestas.
- Resolver oportunamente, me quebraron la empresa por las demoras en responder.
- Respuesta, pareciera que no leyeron los comunicados.
- Se debe dar respuesta a los trámites más rápido, se supone que deben estar trabajando desde casa.
- Seguir utilizando este medio para cobro y demás.
- Solo dan respuesta del radicado pero el trámite nunca lo resuelven la superintendencia no es una entidad eficiente.
- Son muy atentos.
- No tengo. Ningún inconveniente cada que hago una solicitud.
- Tener más personal en épocas de presentación de información.
- Todo el personal es muy amable.
- Un canal de atención más efectivo con una supervisión masiva donde el trabajo se cumpla.
- Una vez reciban la correspondencia en menos de cinco días dar una respuesta y en ella informar el paso a seguir.

### 3. ANÁLISIS COMPARATIVO POR CANAL II SEMESTRE 2019 VS. I SEMESTRE 2020

Se realizó una comparación de las calificaciones favorables (Excelente y Bueno), en cada uno de los canales evaluados durante el segundo semestre de 2019 y el primero de 2020, tal como se muestra en la siguiente gráfica:



Los canales presencial y correspondencia presentaron una leve disminución en la calificación por parte de los encuestados, durante el primer semestre de 2020. Cabe recordar que estos dos canales son los que menor cantidad de encuestas diligenciadas presentaron durante el ejercicio.

Por otro lado, se observó mejoría en las evaluaciones de los canales telefónico y virtual, los cuales han sido los que han soportado la mayor carga de atención al ciudadano, dada las circunstancias que se presentaron desde el mes de marzo por el aislamiento preventivo obligatorio decretado por el gobierno nacional.

En términos generales se concluye que, los canales de atención dispuestos por la Entidad tienen una alta valoración por parte de los usuarios, ya que 3 de estos canales se mantienen por encima del 85% de satisfacción. El canal correspondencia fue el de menor valoración, alcanzando un nivel de satisfacción de 76,14%.

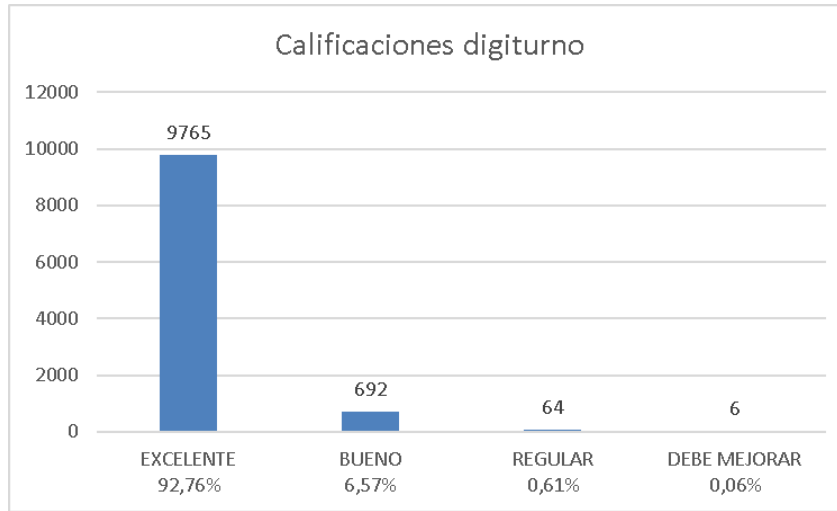
#### 4. EVALUACIÓN DEL CANAL PRESENCIAL A TRAVÉS DE CALIFICADORES DE SERVICIO

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

Del reporte generado, se evidencia que durante el período comprendido entre el 16 de diciembre de 2019 y el 19 de marzo de 2020, se generaron un total de 17.188 turnos de atención en la sede de Bogotá y en las Intendencias Regionales de Medellín y Cali. A partir del 20 de marzo de 2020, no hay registro de turnos de atención presencial, debido al aislamiento preventivo obligatorio decretado por el gobierno nacional.

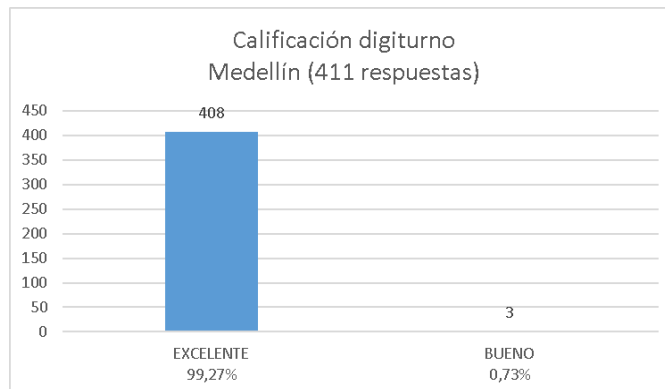
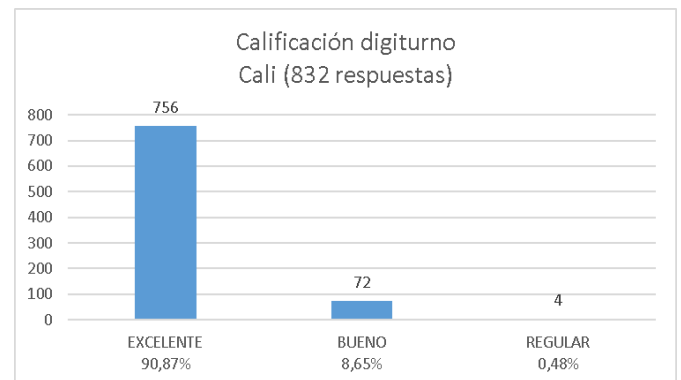
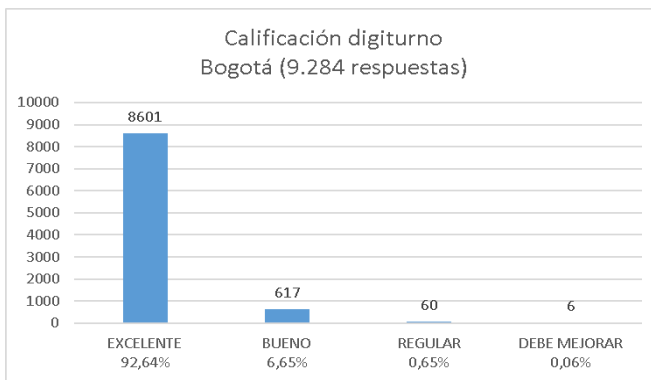


De los 17.188 turnos de atención registrados, un total de 10.527 realizaron la calificación del servicio, obteniendo los siguientes resultados:



Se concluye que, durante el primer semestre de 2020, el nivel de satisfacción de los ciudadanos que calificaron la atención de manera presencial, es óptimo ya que un 99,34% de estas personas calificaron el servicio entre excelente y bueno.

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





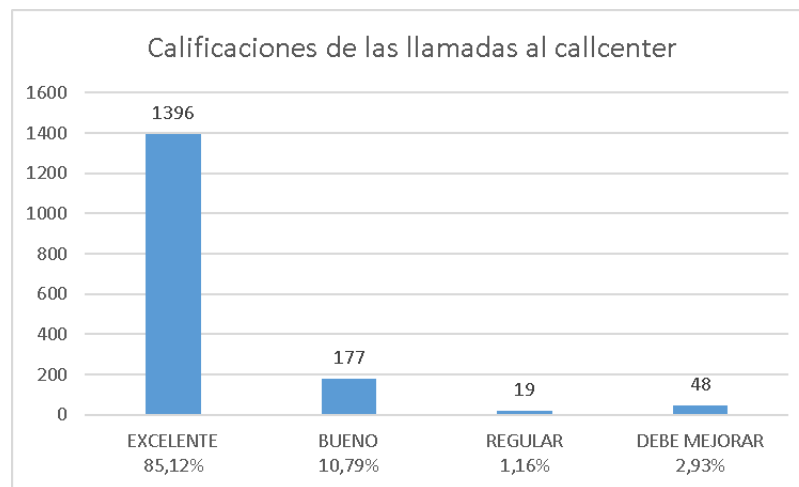


Como se observa en las gráficas, la ciudad de Bogotá fue la de mayor cantidad de calificaciones recibidas con un total de 9.284, donde el 99,29% calificó el servicio entre excelente y bueno. En la Intendencia Regional de Cali se obtuvieron 832 calificaciones, de las cuales el 99,52% calificó el servicio como bueno o excelente. La Intendencia Regional de Medellín presentó un total de 411 calificaciones, con un nivel de satisfacción del 100%.

## 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 centro de contacto 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 1640 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 85,12% que calificó el servicio como excelente y un 10,79 que lo calificó como bueno.

## 6. ACCIONES PARA MEJORAR EL 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.
- ✓ De manera permanente se realiza monitoreo sobre las llamadas y chats atendidos por los agentes del centro de contacto, con el fin de medir la calidad de la atención ofrecida y el cumplimiento de los protocolos de atención. Así mismo, se



realiza retroalimentación a los agentes, para mantener altos estándares de atención.

- ✓ 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.
- ✓ En el primer semestre de 2020, se unificó la escala de calificación de las encuestas de atención presencial y telefónica, con el fin de hacer más homogénea su evaluación.

## 7. CONCLUSIONES

- ✓ Dada la coyuntura que se presentó por el aislamiento preventivo obligatorio, los canales virtual y telefónico han presentado la mayor carga de la atención al ciudadano durante el primer semestre de 2020, los cuales, a su vez, mejoraron su calificación respecto al segundo semestre de 2020.
- ✓ 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 91,71% de satisfacción y el canal correspondencia el más bajo, con una calificación de 76,14%.
- ✓ Uno de los aspectos más críticos en la evaluación de los canales de atención corresponde a los tiempos de espera y de respuesta a los requerimientos de los usuarios, es decir la oportunidad en la prestación del trámite o servicio.
- ✓ Las mejoras tecnológicas realizadas en la entidad, han permitido fortalecer los canales virtuales de atención, permitiendo que el ciudadano tenga diferentes opciones para acceder a los servicios ofrecidos.

Cordialmente,

**LUZ AMPARO MACIAS QUINTANA**

Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

*Elaborado por: Aldemar Mendoza Cubillos – Profesional especializado Grupo de Atención al Ciudadano*