



Al contestar cite el No. 2019-01-485245

Tipo: Salida Fecha: 20/12/2019 09:53:36 AM
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: 17
Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-001597

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO Segundo semestre de 2019

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.

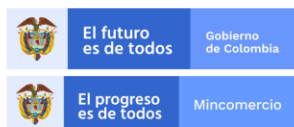
La encuesta permite determinar las fortalezas y debilidades que se puedan presentar, en desarrollo de las actividades de atención al ciudadano, con el fin de definir acciones encaminadas a la mejora continua, por parte de la entidad y de los funcionarios responsables.

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 1° de julio y el 15 de diciembre de 2019. 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 y el reporte de la encuesta telefónica del conmutador.

Cabe resaltar que para el segundo semestre de 2019 se amplió la base de datos de correos electrónicos a los que se envió la invitación a diligenciar la encuesta, pasando de 3.526 a 48.014 correos enviados. Esto con el fin de alcanzar unos resultados de





mayor 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.	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, el total de correos electrónicos enviados fue de 48.014, garantizando una mayor participación a la que se presentó en semestres anteriores.

 Logs: Bloc de notas

```
Archivo Edición Formato Ver Ayuda
[INFO] <2019-12-02 15:11:04> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/listaJeny.txt
[INFO] <2019-12-02 15:11:05> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2019/10/encuesta.htm
[INFO] <2019-12-02 15:11:05> Inicio del proceso: 2019-12-02 15:11:05
[INFO] <2019-12-02 15:11:08> Número de correos enviados: 2
[INFO] <2019-12-02 15:11:08> Fin del proceso: 2019-12-02 15:11:08
[INFO] <2019-12-02 15:11:58> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/BaseGrupoInteres2019.txt
[INFO] <2019-12-02 15:11:58> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2019/10/encuesta.htm
[INFO] <2019-12-02 15:11:58> Inicio del proceso: 2019-12-02 15:11:58

[INFO] <2019-12-02 17:30:26> Número de correos enviados: 48014
[INFO] <2019-12-02 17:30:26> Fin del proceso: 2019-12-02 17:30:26
```

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Tomando como referencia un tamaño de población de 48.014 correos electrónicos a los cuales se remitió la encuesta, se hizo el cálculo para determinar el tamaño de la muestra, con un nivel de confianza de 95,5% y un margen de error del 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:

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

$N = 48014$ (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:

$n = 1086$ (Tamaño de la muestra)

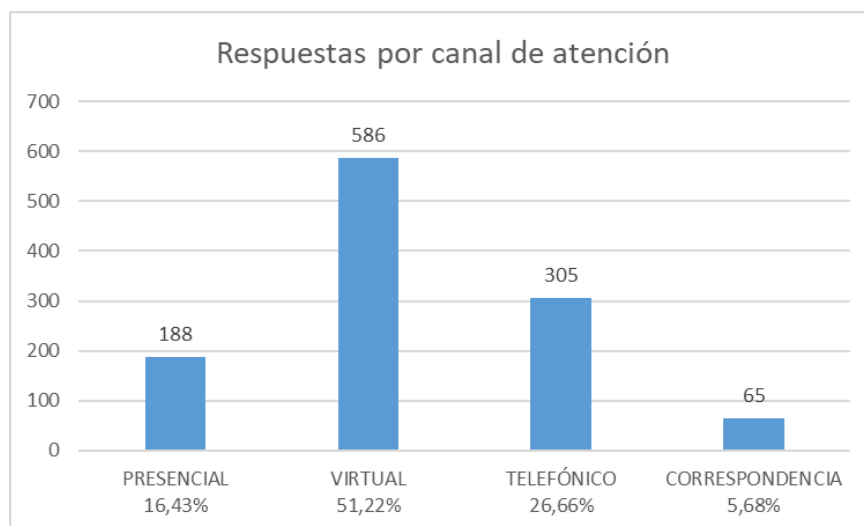
En conclusión, para alcanzar un nivel de confianza del 95,5% con un margen de error del 3%, se debe tener un tamaño de muestra de 1086 encuestas contestadas.

I PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el período analizado se recibieron 1144 respuestas a la encuesta de satisfacción al ciudadano, superando el tamaño de muestra calculado para el presente ejercicio, obteniendo los siguientes resultados:

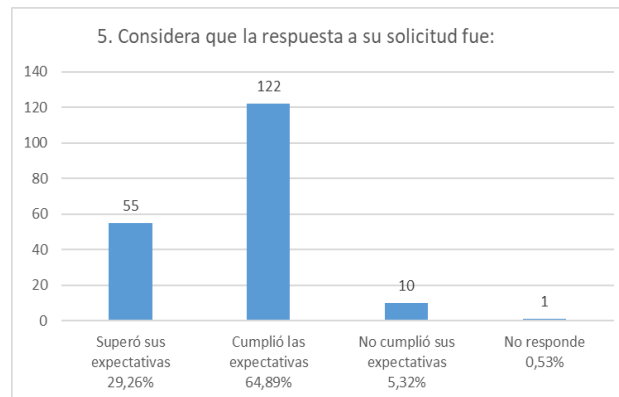
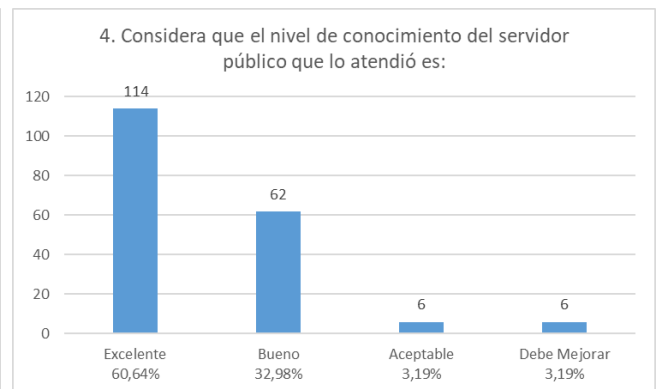
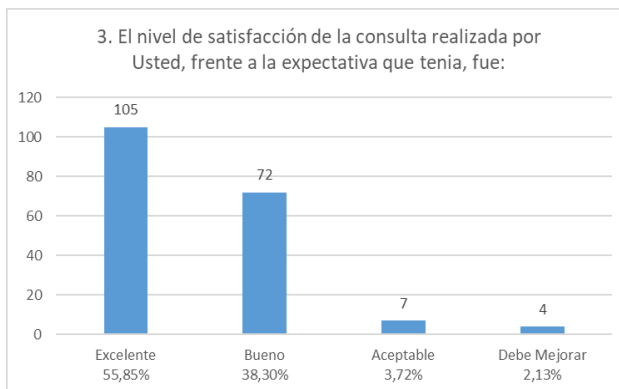
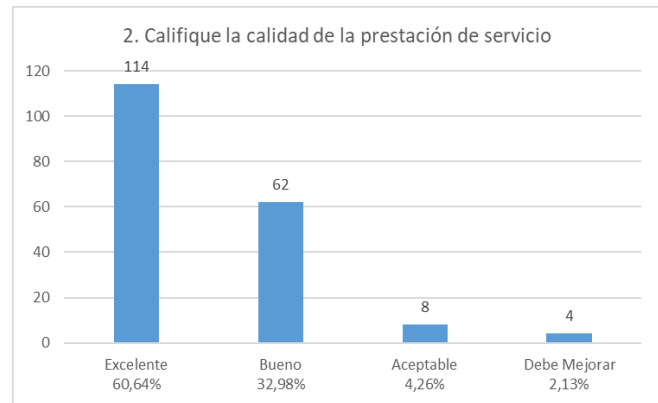
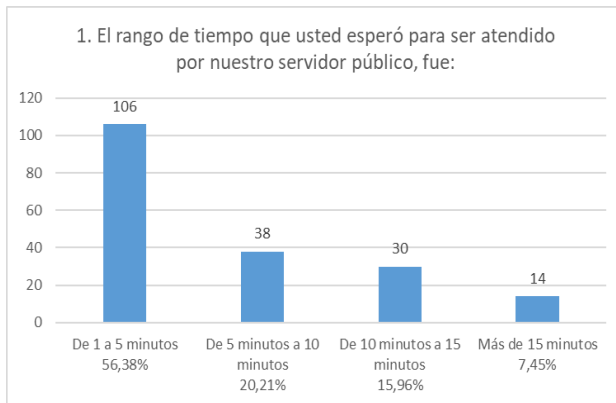
1. CANAL DE ATENCIÓN EVALUADO:

Se evidencia que, de las respuestas recibidas, el 51,22% evaluó los servicios prestados en el canal virtual, seguido por los canales telefónico y presencial con 26,66% y 16,43% respectivamente. El canal correspondencia fue el de menor volumen de encuestas realizadas con un 5,68%.



2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR CADA CANAL DE ATENCIÓN

2.1 Canal Presencial



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 56,38% de los encuestados esperó menos de 5 minutos para ser atendido y el 20,21% de los encuestados esperó entre 5 y 10 minutos para ser atendido.

Así mismo, con los resultados de esta pregunta, se evidencia la necesidad de continuar revisando y controlando los tiempos de atención a los usuarios que acceden presencialmente a la entidad, por cuanto un 23,40% de los encuestado 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 superior, ya que todos los factores evaluados se encuentran por encima del 93% de satisfacción, tal como se muestra a continuación:

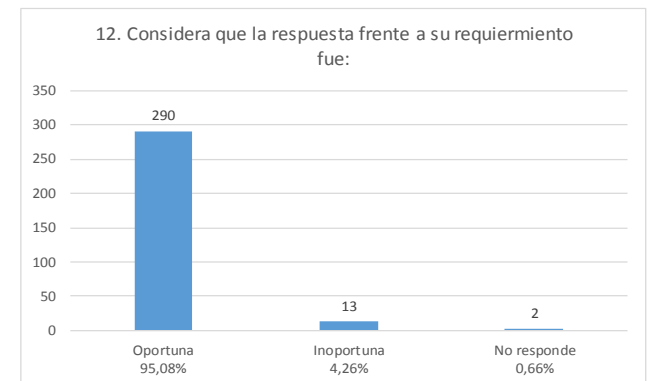
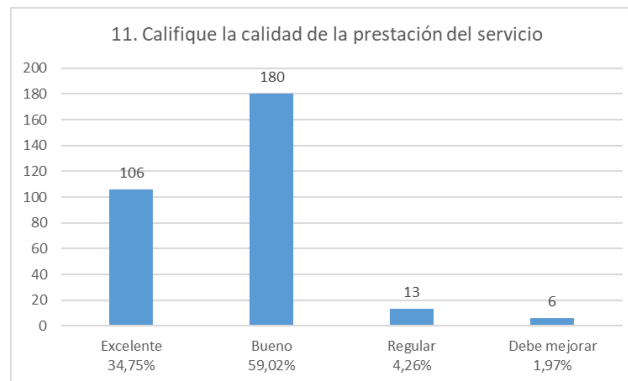
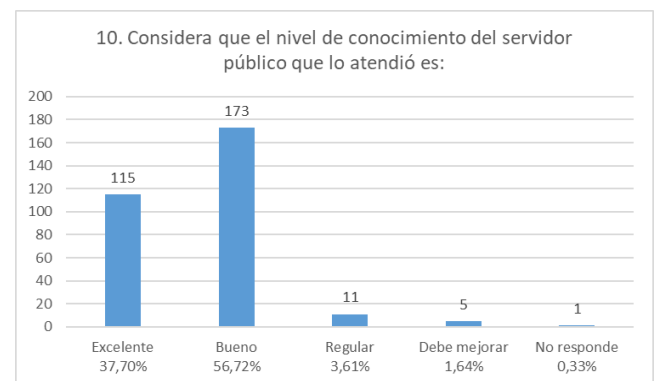
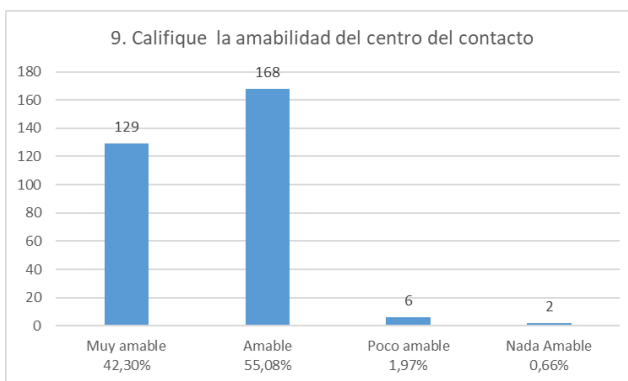
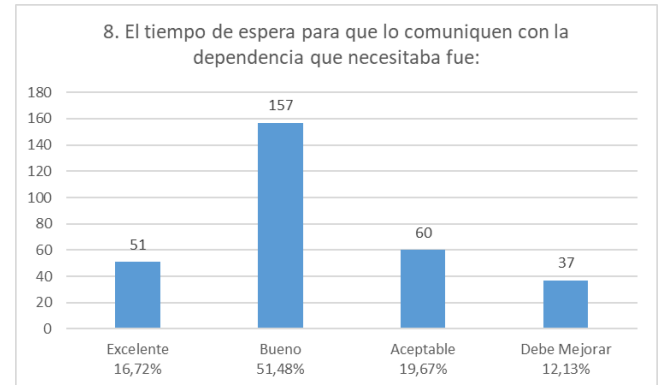
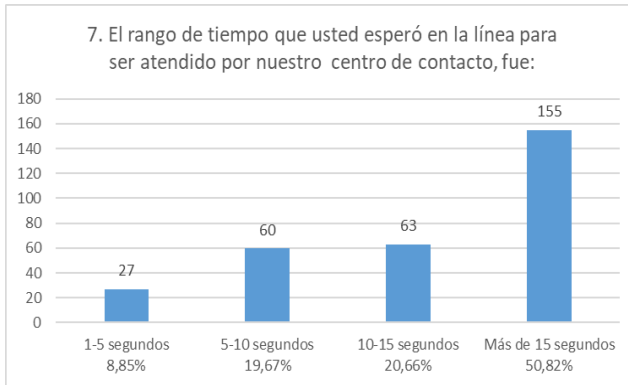
- Calidad del servicio (Pregunta 2): 93,62%
- Nivel de satisfacción (Pregunta 3): 94,15%
- Conocimiento del servidor (Pregunta 4): 93,62%
- Cumplimiento de expectativas (Pregunta 5): 94,15%

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

Se recibieron, entre otros, los siguientes comentarios:

- Mayor celeridad en los tiempos de prestación del servicio y respuesta a requerimientos.
- Más capacitaciones al personal encargado de brindar información a los usuarios.
- El acceso a la información de los procesos especiales que se llevan en Bogotá que tramitamos los abogados fuera de Bogotá, es de difícil acceso. Siempre hay que pedir el favor a los funcionarios de la Intendencias Regionales apoyo para que nos den información.
- Guía los formatos de procesos de insolvencia.
- Mejorar la baranda virtual, hay muchos procesos que no es posible consultar y descargar archivos porque es sistema no los carga.

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 50,82% de los encuestados esperó más de 15 segundos, por lo cual es necesario realizar un mayor control de los tiempos de repuesta a través del canal telefónico.

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): 68,20%
- Amabilidad del centro de contacto (Pregunta 9): 97,38%
- Conocimiento del servidor público (Pregunta 10): 94,43%
- Calidad de la prestación del servicio (Pregunta 11): 93,77%

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 68,20%, que puede deberse al alto volumen de llamadas en la época de reporte de estados financieros. Teniendo en cuenta esta situación, la Superintendencia de Sociedades ha contratado un centro de contacto especializado que brinde soporte técnico en el envío de esta información, durante las fechas de presentación, para así lograr la atención del mayor número de llamadas que se presentan en esa temporada.

Los otros tres componentes alcanzaron una calificación óptima, ya que estuvieron por encima del 93% de aprobación. Los indicadores más altos para este canal son la amabilidad y el conocimiento del servidor público, que obtuvieron un 97,38% y 94,43% de aprobación.

Adicionalmente, en la pregunta 12 se evaluó la oportunidad de la respuesta al requerimiento, alcanzando un 95,08%.

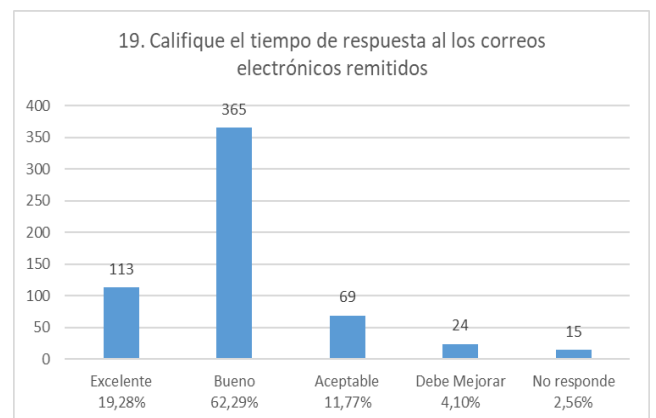
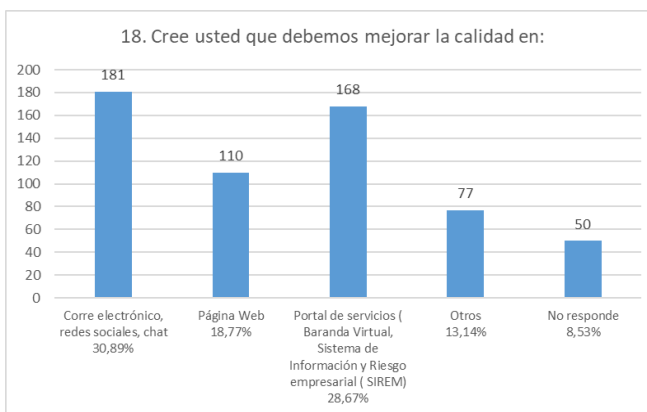
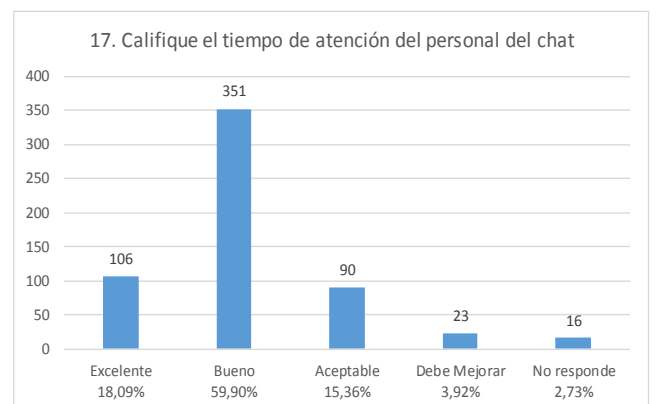
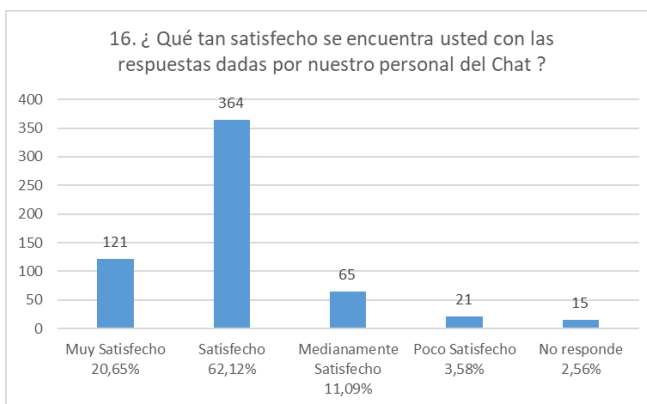
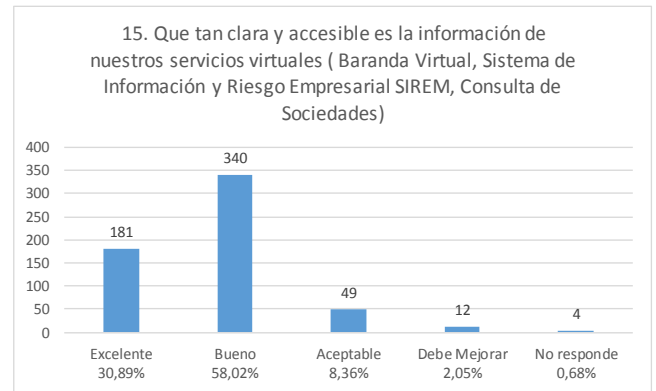
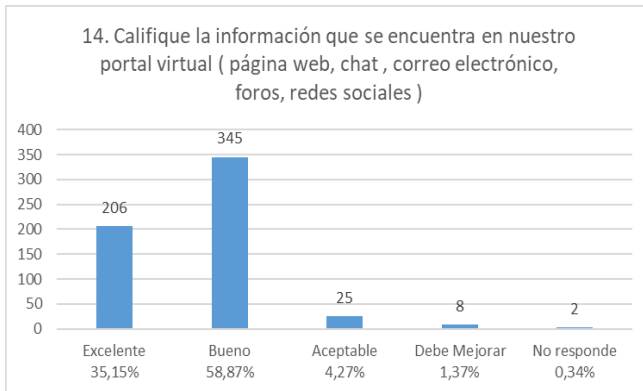
En la pregunta No. 13 se indagó lo siguiente:

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

Las observaciones más recurrentes fueron las siguientes:

- Solicitudes de capacitación en temas normativos de la Superintendencia.
- Mayor prontitud y celeridad en la respuesta a las llamadas telefónicas.
- Capacitación al personal que atiende el canal telefónico, con el fin de brindar información correcta a los usuarios.
- Fortalecer la atención a través del canal telefónico, especialmente en época de presentación de reportes financieros.
- Más claridad en la explicación, porque nosotros los usuarios no manejamos los programas con el amplio conocimiento que tienen de ellos, nosotros aprendemos con cada año de manejo, pero solo un poco.

2.3. Canal Virtual



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

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



- Tiempo de respuesta a los correos electrónicos

Cuatro de los cinco atributos del servicio, evaluados para este canal de atención, tuvieron una buena calificación por parte de los encuestados, ya que estuvieron por encima del 80% de aprobación. A continuación, se presenta la evaluación para cada uno de los aspectos indagados:

- Calificación de la información del portal web (pregunta 14): 94,03%
- Claridad y accesibilidad de la información de servicios virtuales (pregunta 15): 88,91%
- Satisfacción respecto a las respuestas del chat (pregunta 16): 82,76%
- Calificación del tiempo de atención del chat (pregunta 17): 77,99%
- Calificación del tiempo de respuesta a correos electrónicos (pregunta 19): 81,57%

En la pregunta No. 20 se indagó lo siguiente:

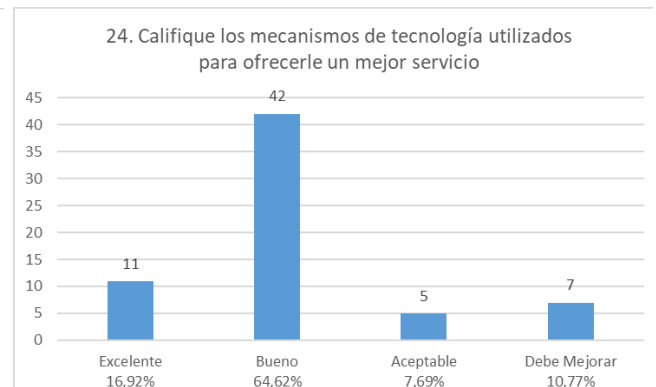
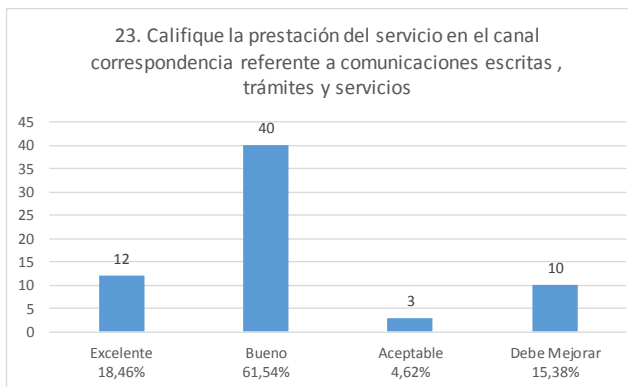
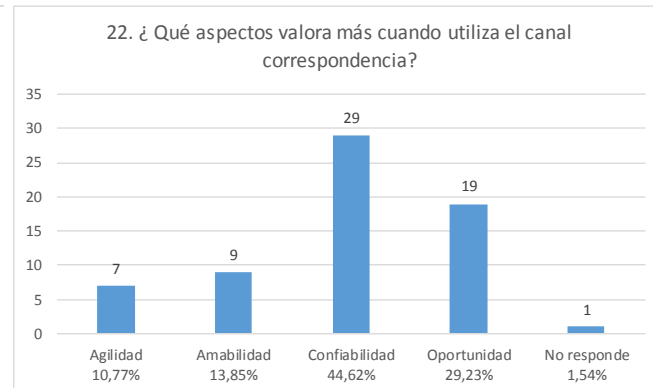
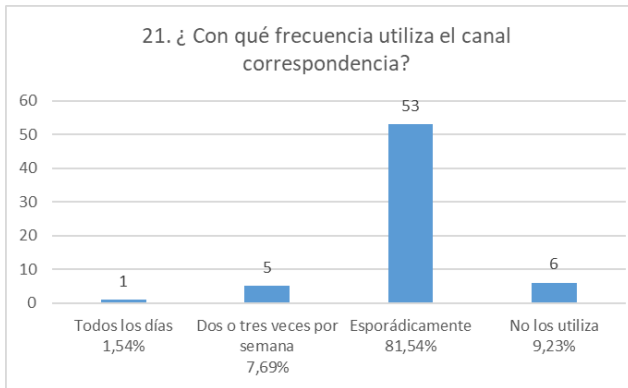
¿Qué sugerencias plantearía usted, para mejorar la calidad del servicio?, se obtuvieron entre otras, las siguientes respuestas:

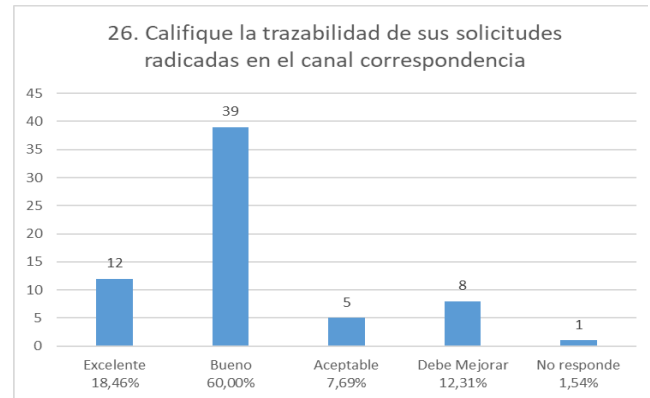
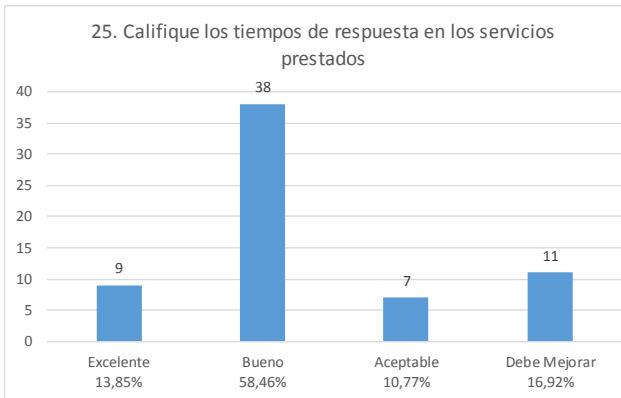
- Más canales de atención en temporada de envío de información.
- Actualizaciones y capacitación dirigida a los usuarios.
- Mejorar los tiempos de atención y respuesta, tanto por el canal telefónico como por el chat.
- Alguna información de la plantilla para elaborar el reporte de información financiera es confusa y a veces las operaciones aritméticas no funcionan.
- Apoyo con ayudas multimedia relacionada con algunos servicios principalmente con la presentación de los estados financieros.
- Baranda virtual genera duda al consultarla.
- Brindar respuestas más claras y menos técnicas.
- El personal encargado debe estar suficientemente capacitado donde las respuestas sean satisfactorias donde brinde apoyo.
- En temporada de transmisión de estados financieros, tener disponible más personal y tiempo de ayuda.
- Es muy difícil corregir los errores al envío de la información sin embargo ustedes en su plataforma si lo pueden arreglar lo cual genera atraso en el envío, ocasionando sanciones sería bueno que explicaran más porque se genera el error para poder corregirlo uno mismo más adelante.
- Mayor publicidad sobre servicios que ofrece la Supersociedades para aprovecharlos de manera óptima.
- Mejorar calidad de aplicativo de envío de Informes anuales, que donde haya totales sume, que no se pierda la información, que no obligue a redigitar varias veces los datos, que sea más rápido, que sea más amigable, que no vuelva a pedir la información del año anterior, que ya había sido entregada.



- Poder acceder desde la baranda virtual a todas las actas, tales como: Admisión, Resolución de objeciones y confirmación del acuerdo, pues no se puede acceder a éstas a través de este canal. Por otra parte, algunos vídeos de las audiencias tampoco son publicados, por lo que, nuestra respetuosa sugerencia es que los suban en su totalidad. Por lo demás, queremos manifestar que la sociedad utiliza bastante esta herramienta y verdaderamente es muy útil.
- Se debe mejorar la baranda virtual para que sea confiable y se de la publicidad adecuada a los procesos judiciales. En la Baranda deben aparecer publicadas todas las providencias, en especial de las convocatorias a audiencias y los actos administrativos importantes en todas las etapas de los procesos judiciales. Deja mucho que desear que no parezcan publicadas todas las convocatorias.

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 81,54% lo hace esporádicamente, el 7,69% de dos a tres veces por semana, el 1,54% todos los días y el 9,23% 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 oportunidad con 44,62% y 29,23%, respectivamente.

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

- Calificación del servicio a través de comunicaciones escritas (pregunta 23): 80,00%
- Mecanismos de tecnología (pregunta 24): 81,54%
- Tiempos de respuesta (pregunta 25): 72,31%
- Calificación de la trazabilidad de solicitudes (pregunta 26): 78,46%

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

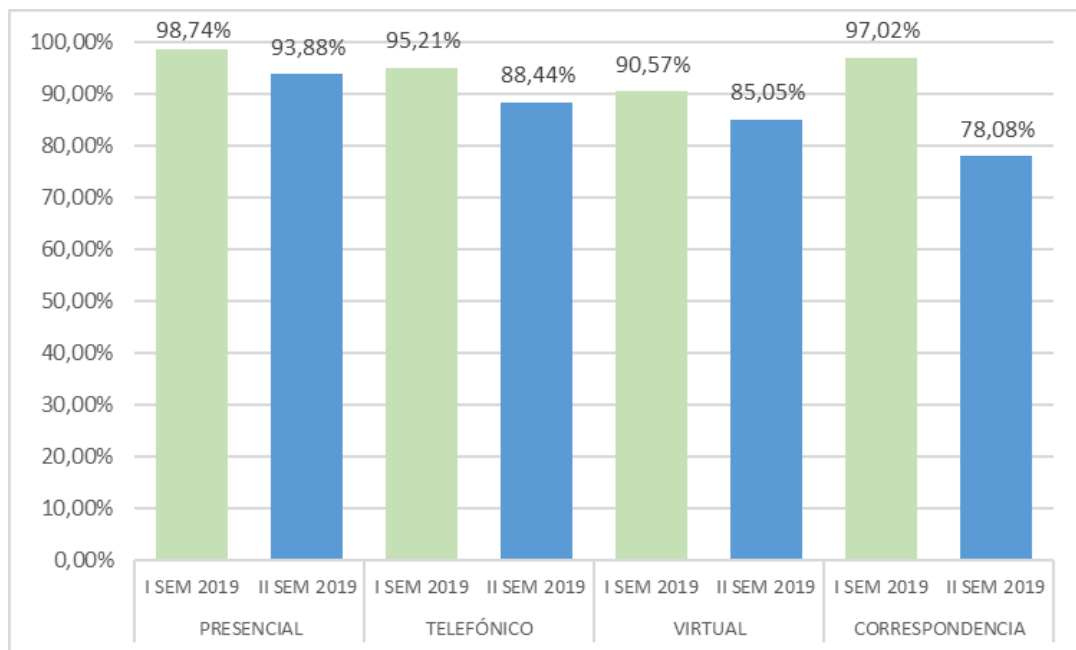
- Disminuir el tiempo de respuesta a las solicitudes para que las empresas pueden atender las soluciones rápidamente.
- Que toda la información se maneje a través de envíos electrónicos, ya que las empresas que se encuentran en reestructuración Ley 550 deben enviar información física.



- Que trabajen, y no utilicen el término hay muchas solicitudes.
- Regirse a los correos reportados formalmente por la empresa.
- Son demasiado demorados en atender las peticiones, más de 6 meses para mirar una solicitud y mientras tanto las empresas al borde de cerrar.

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

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



Se puede observar que los cuatro canales evaluados presentaron una disminución en la calificación por parte de los encuestados, durante el segundo semestre de 2019. Es de resaltar que el cambio en los resultados muy probablemente se debe a que, en este último ejercicio se amplió significativamente la base de datos de correos electrónicos a los que se remitió la encuesta, pasando de 3.526 a 48.014.

En el último ejercicio de encuesta de satisfacción se incluyeron todos los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades, dando la oportunidad a un mayor volumen de población, para presentar su percepción y observaciones, respecto a los canales de atención de la entidad, y de esta forma encontrar nuevas oportunidades de mejora, que no se habían evidenciado en ejercicios anteriores.

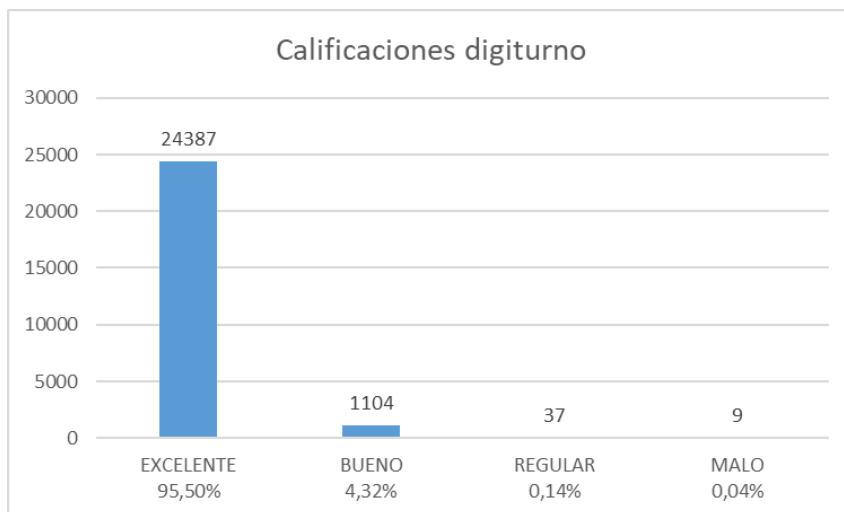
Si bien, los canales de atención evaluados disminuyeron su calificación durante el segundo semestre de 2019, se puede concluir que continúan teniendo una valoración

alta 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 78,08%.

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

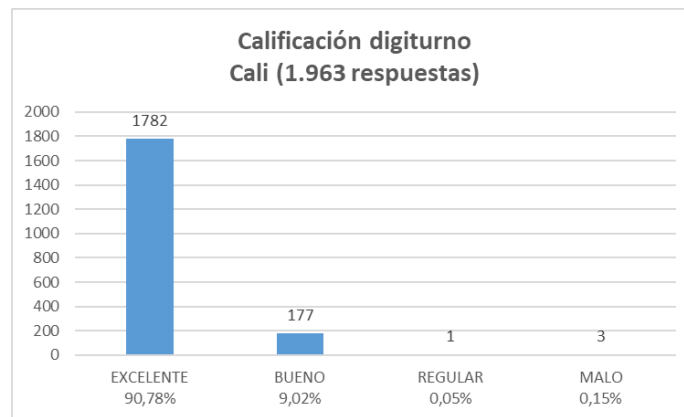
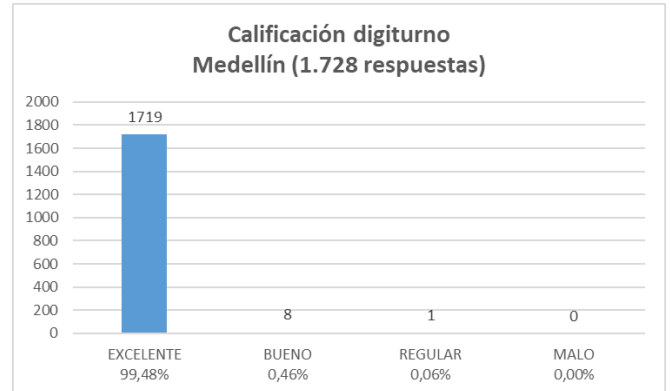
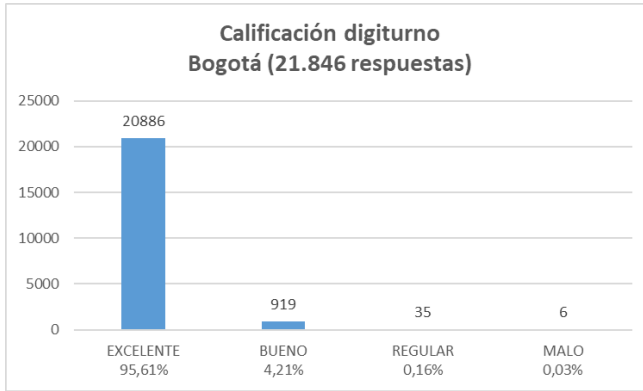
Como herramienta adicional a la encuesta de satisfacción al ciudadano, la Superintendencia de Sociedades tiene instalado, en los puestos de trabajo de los contratistas y funcionarios que atienden público en la sede Bogotá y en las Intendencias Regionales de Cali y Medellín, unos calificadores de servicio 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 1 de julio y el 15 de diciembre de 2019, se generaron un total de 39.612 turnos de atención en la sede de Bogotá y en las Intendencias Regionales de Medellín y Cali. De esta cantidad de turnos, un total de 25.537 realizaron la calificación del servicio, obteniendo los siguientes resultados:



Se concluye que, durante el primer semestre de 2019, el nivel de satisfacción de los ciudadanos que calificaron la atención de manera presencial, es superior ya que un 99,82% 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 21.846, donde el 99,81% calificó el servicio entre excelente y bueno. En la Intendencia Regional de Medellín se obtuvieron 1.728 calificaciones, de las cuales el 99,94% calificó el servicio como bueno o excelente. La Intendencia Regional de Cali presentó un total de 1.963 calificaciones, con un nivel de satisfacción del 99,80%.

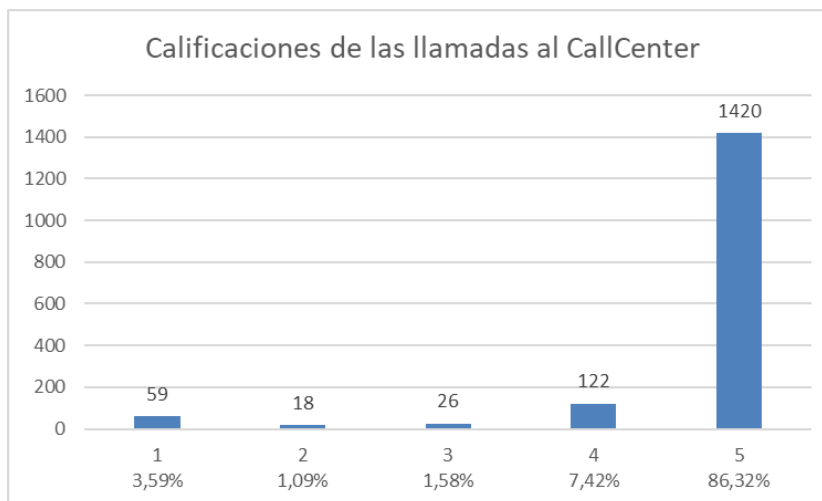
5. EVALUACIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO A TRAVÉS DE LA ENCUESTA DEL CONMUTADOR

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.

La escala que maneja esta encuesta es de 1 a 5, en donde:

- 1 = *Muy negativo*
- 5 = *Muy positivo*

En el período comprendido entre el 1 de julio y el 15 de diciembre de 2019, los usuarios realizaron 1645 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 86,32% que calificó con puntaje de 5 y un 7,42% con puntaje de 4.

6. ACCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO

- ✓ El Grupo de Atención al Ciudadano, realiza capacitaciones a los funcionarios y contratistas de la Entidad, con el fin dar a conocer el protocolo de atención al ciudadano y recibir sugerencias que permitan implementar estrategias para mejorar el servicio. Durante el segundo semestre se realizó capacitación a los siguientes grupos:
 - Grupo de Gestión Documental
 - Grupo de Apoyo Judicial
- ✓ Los agentes del centro de contacto, permanentemente reciben capacitación y actualización sobre los temas misionales de la entidad, con el fin de que ofrezcan información correcta y precisa a los usuarios.
- ✓ Constantemente 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.

7. CONCLUSIONES

- ✓ La ampliación de la base de datos de correos electrónicos para el envío de la invitación a diligenciar la encuesta, ha permitido dar mayor participación a todos los grupos de interés y la identificación de nuevas oportunidades de mejora.
- ✓ Los canales de atención continúan manteniendo un adecuado nivel de calificación por parte de los encuestados, siendo el canal presencial el de mayor aprobación con un 93,88% y el canal correspondencia el más bajo con una calificación de 78,08%.
- ✓ Se logró evidenciar, que el aspecto más crítico 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.
- ✓ Un tema recurrente que se observó en las observaciones y comentarios presentados por los encuestados, es la necesidad de reforzar y agilizar el servicio especialmente en las fechas de presentación de informes financieros.

Cordialmente,

LUZ AMPARO MACIAS QUINTANA
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

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