Superintendencia de Sociedades

Sticker **INTERNA**

Superintendencia de Sociedades

2026-01-788962

AL CONTESTAR CITE: 2026-01-788962

TIPO: INTERNA **FECHA:** 03-11-2026 14:29:08
TRÁMITE: 47003-INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
SOCIEDAD: 899999086 - SUPERINTENDENCIA DE SO... **EXP:**
REMITENTE: 548 - GRUPO RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO
DESTINO:
FOLIOS: 28 **ANEXOS:** SI
TIPO DOCUMENTAL: Memorando **CONSECUTIVO:** 548-020694

RESULTADO ENCUESTA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA RESPUESTA A LAS PQRSD PRIMER INFORME 2026

INTRODUCCIÓN

Con el propósito de conocer la percepción de los ciudadanos respecto a las respuestas brindadas a sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSD), el Grupo de Relación Estado – Ciudadano aplicó la Encuesta de Evaluación de Satisfacción frente a la atención recibida, como mecanismo de medición de la calidad del servicio y la experiencia ciudadana.

La encuesta se encuentra disponible de manera permanente en la Sede Electrónica de la entidad, lo que garantiza su accesibilidad para los distintos grupos de interés de la entidad. Para la elaboración del presente informe, se analizaron las respuestas remitidas por los usuarios durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de agosto de 2026.

El instrumento de medición contempló los cuatro canales de atención al ciudadano: presencial, virtual, telefónico y correspondencia de las diferentes áreas de la entidad. Para cada uno de estos canales se formularon cuatro preguntas orientadas a evaluar atributos clave del servicio, tales como la **oportunidad en la respuesta**, la **claridad de la información suministrada** y el **conocimiento del servidor público** que atendió la solicitud. Adicionalmente, se incluyó una pregunta destinada a medir el **nivel general de satisfacción** de los ciudadanos frente a la atención recibida.

FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

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:

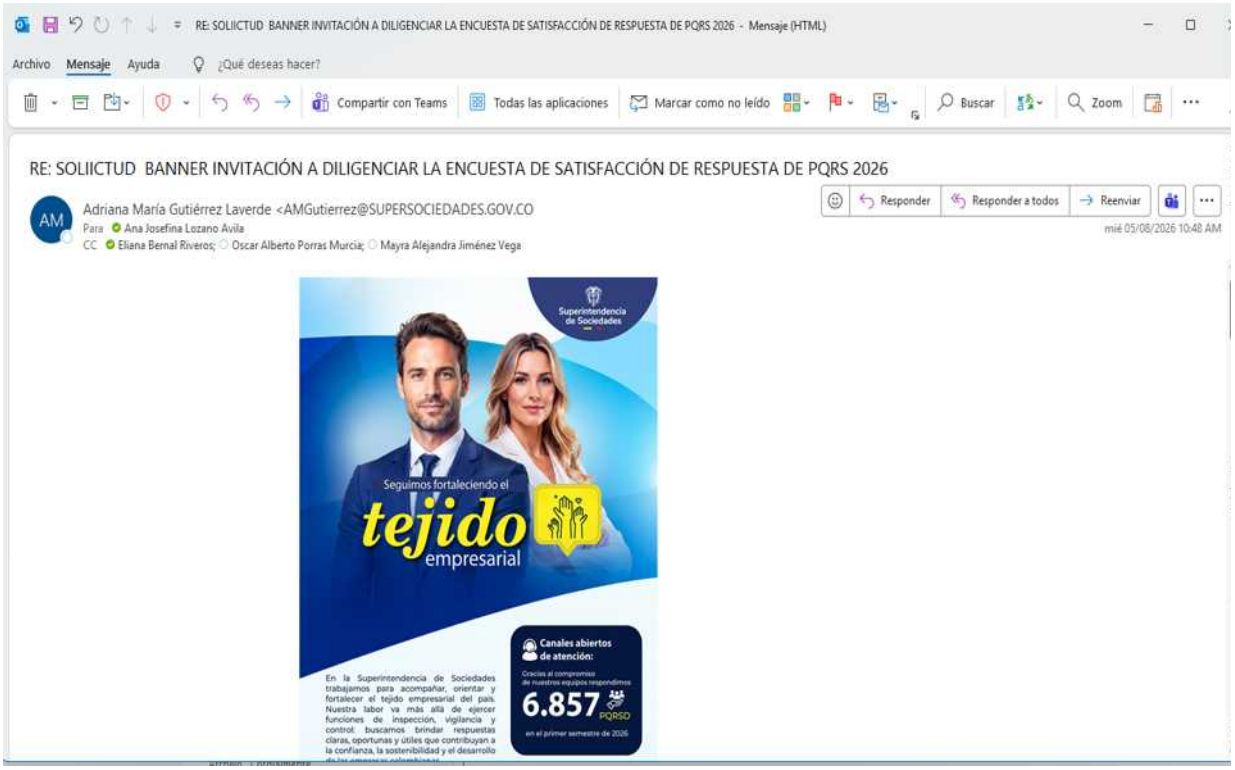
Figura 1. Mailing reporte



Para le realización del presente ejercicio de encuesta, se utilizó una base de datos de 35.762 correos electrónicos, a los que se envió la invitación a diligenciar la encuesta, como se evidencia en el siguiente reporte.

FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Figura 2. Solicitud de lanzamiento de la Encuesta



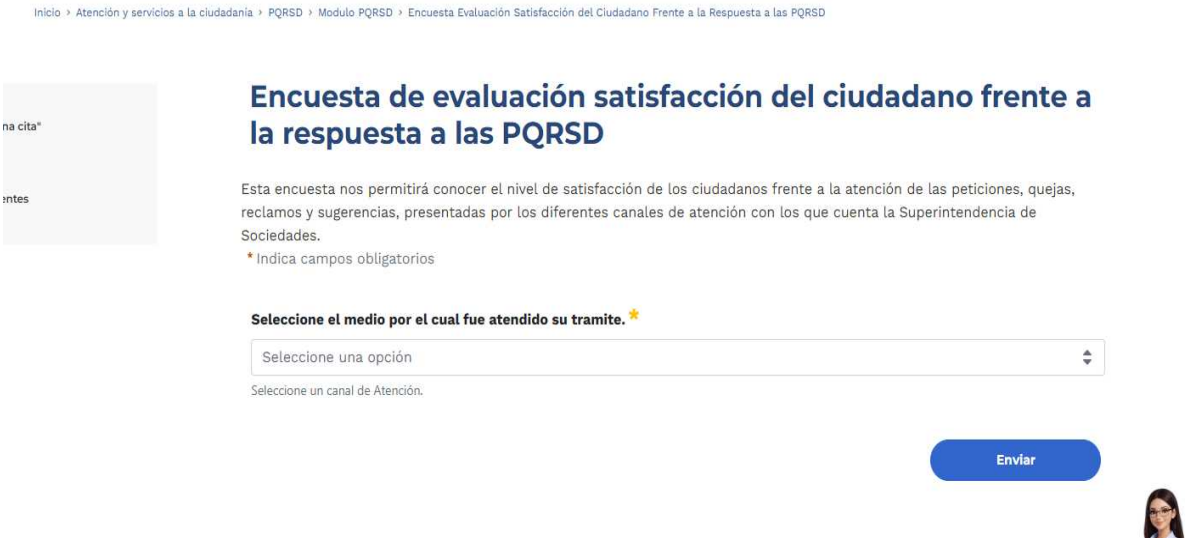
Mediante la recolección, tabulación y análisis de los datos obtenidos, se identificarán y propondrán las acciones de mejora que resulten pertinentes.

I. ENCUESTA APLICADA

A continuación, se presenta la encuesta de **evaluación de satisfacción del ciudadano frente a las respuestas a las PQRSD**, la cual se encuentra disponible de manera permanente en el **portal web institucional** para todos los grupos de interés de la entidad:

FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Figura 3. Captura, formulario de encuesta portal web



Fuente: Pagina Superintendencia Sociedades, octubre 2026

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Tomando como referencia un tamaño de población de 35.762 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 90 % y un margen de error del 6 %.

Aplicando la fórmula de tamaño de la muestra:

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

$Z\alpha = 1{,}645$ $(Constante\ para\ un\ nivel\ de\ confianza\ del\ 90\%)$

$N = 22.905$ $(Tamaño\ de\ la\ población)$

$e = 6\%$ $(Margen\ de\ error\ deseado)$

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

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

FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

$$n = 186\ (Tamaño\ minimo\ de\ la\ muestra)$$

Tenemos como resultado:

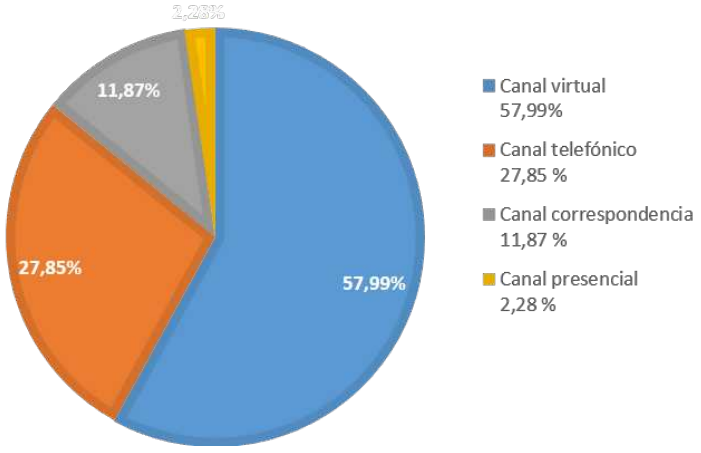
En conclusión**,** para alcanzar un nivel de confianza del 90 % con un margen de error del 6 %**,** se requiere como mínimo contar con un tamaño de muestra de 186 encuestas válidamente diligenciadas, sin embargo, se logran obtener 220 encuestas, lo cual mejora el tamaño de la muestra.

II. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para el presente informe se consolidaron los resultados de la encuesta de satisfacción de PQRSD aplicada durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de agosto de 2026, alcanzando el tamaño de muestra previsto para el análisis.

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

Figura 4. Cantidad de repuestas por canal



Fuente: Grupo Relación Estado Ciudadano

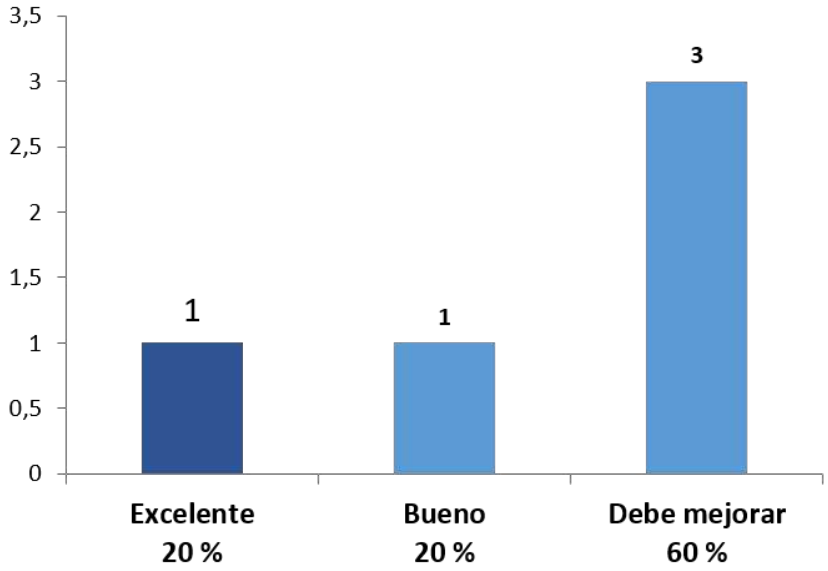
FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

El **canal virtual** concentró la mayor proporción de encuestas diligenciadas con un **57,99 %**, seguido por el **canal telefónico** con un **27,85 %**. En tercer lugar, se ubicó el **canal de correspondencia**, que registró un **11,87 %**, mientras que el **canal presencial** obtuvo la menor participación con un **2,28 %**.

El análisis de los resultados evidencia que el **canal virtual** es el medio de atención más utilizado por los ciudadanos para responder la encuesta de satisfacción, representando más de la mitad de la participación total. Esto refleja una **preferencia marcada por los mecanismos digitales**, lo cual se alinea con las tendencias actuales de acceso a servicios públicos de manera remota y ágil.

1. *Canal Presencial*

Figura 5. Califique la oportunidad en la prestación del servicio



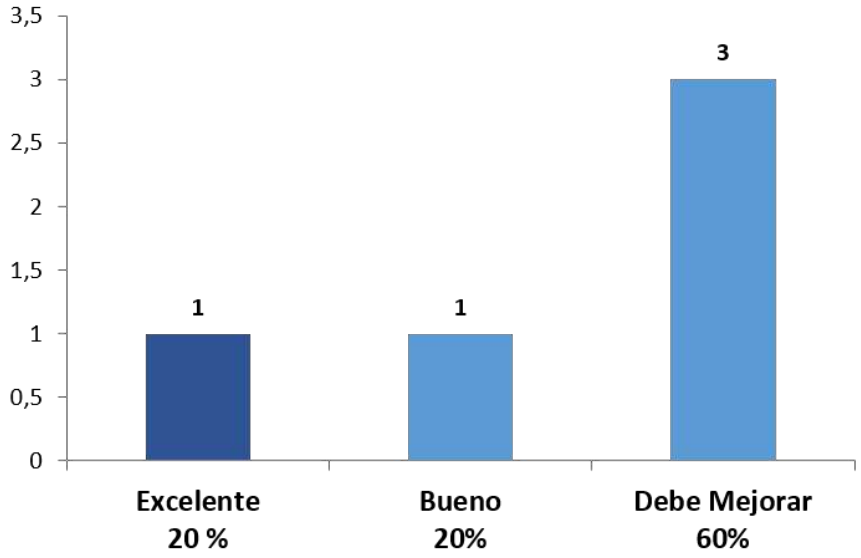
Fuente: Grupo Relación Estado Ciudadano

FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Oportunidad de la prestación del servicio

Los resultados evidencian una **oportunidad de mejora** frente a la prestación del servicio. El **60 %** de los ciudadanos califica la oportunidad como **Debe mejorar**, seguido de un 20 % que lo consideró *Bueno* y 20% excelente. En conjunto, el 40 % de las respuestas indican satisfacción, pero existe un desafío en la oportunidad de la respuesta a las PQRSD en el canal presencial.

Figura 6. Califique la claridad de la información suministrada



Fuente: Grupo Relación Estado Ciudadano

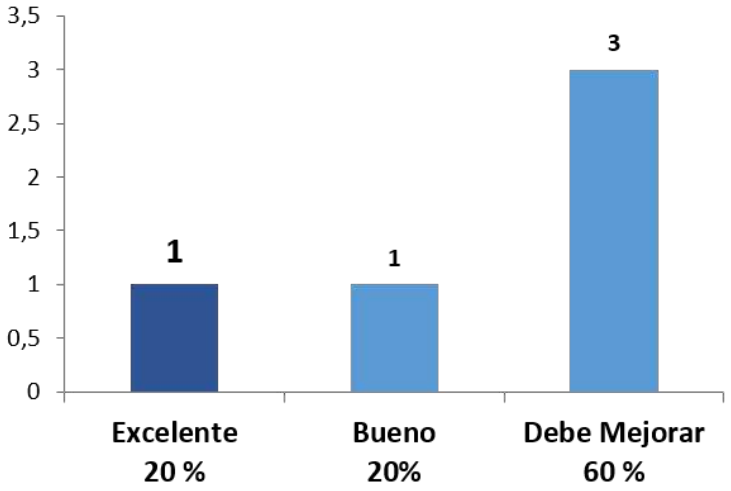
2. Claridad de la información suministrada

En relación con la claridad de la información brindada en las respuestas a las PQRSD, los resultados muestran una oportunidad de mejora. El **60%** de los ciudadanos calificó este atributo como ***Debe mejorar*** y el **40 %** da una valoración positiva a la claridad de la información suministrada.

FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Este resultado evidencia que para fortalecer la confianza y la calidad del servicio presencial es necesario implementar una acción de mejora en la que se indague durante la atención si se está teniendo claridad en la información o se realice una pregunta para confirmar si el ciudadano comprendió la información suministrada.

Figura 7. Considera que el nivel de conocimiento del servidor público que lo atendió es:



Fuente: Grupo Relación Estado Ciudadano

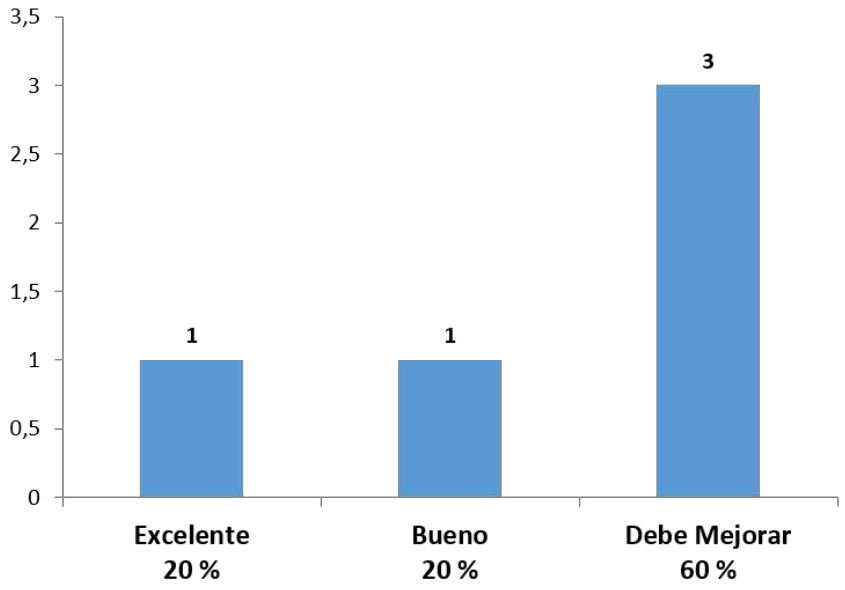
3. Nivel de conocimiento del servidor público

Respecto al nivel de conocimiento del servidor público que atendió la solicitud, el **20 %** de los encuestados lo calificó como *Excelente*, un **20 %** como *Bueno*, y el **60 %** presentaron valoraciones en el nivel *Debe mejorar.* Aunque se registran porcentajes marginales asociados a *No responde*, estos no resultan representativos frente al total de respuestas obtenidas.

Los resultados permiten concluir que los ciudadanos perciben se debe fortalecer la **competencia técnica y conocimiento** por parte de los servidores públicos encargados de atender las PQRSD, lo cual favorecerá positivamente la experiencia de atención.

FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Figura 8. Considera que la respuesta a su solicitud fue



Fuente: Grupo Relación Estado Ciudadano

4. Calidad de la respuesta a la solicitud

En cuanto a la calidad de la respuesta brindada, el **60 %** de los ciudadanos la calificó como ***Debe Mejorar***, 20 % la califica como *Bueno* y 20% como excelente, evidenciando una **percepción susceptible de mejorar** frente a la pertinencia y suficiencia de las respuestas emitidas por la entidad.

Esto puede explicarse mejor por la contingencia presentada producto del plan de remodelación en las oficinas de atención al ciudadano en el periodo enero a agosto de 2026, situación que pudo llegar a afectar la percepción de la calidad de los servicios. Por lo tanto, con el fin de mejorar la atención presencial se amplió el número de

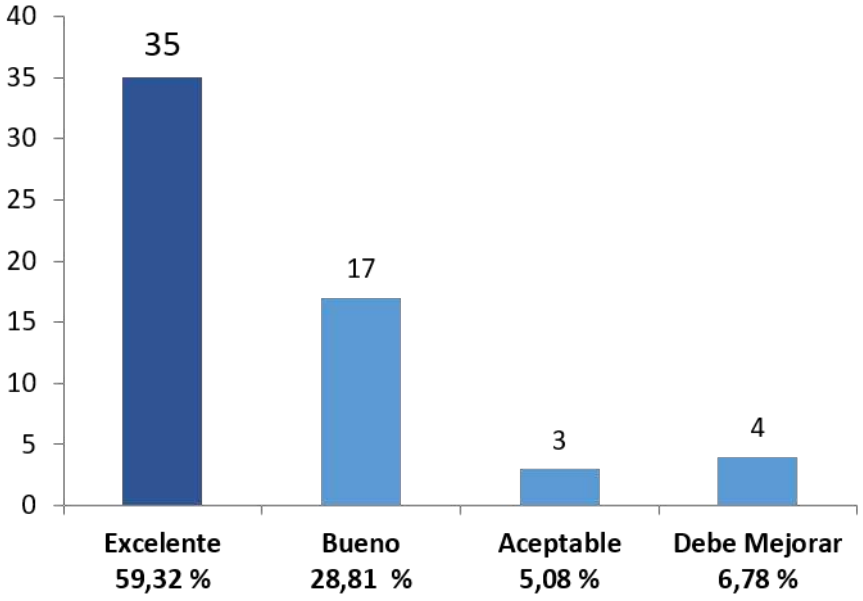
FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

agendamiento de citas presenciales, siendo dos en la mañana y dos en la tarde, con la posibilidad de agendarse a través de la sede electrónica.

Las calificaciones en niveles *Excelente* y *Bueno,* aunque representan un 40% se constituyen en oportunidades específicas de mejora que pueden ser abordadas mediante el fortalecimiento de los tiempos de respuesta y el seguimiento permanente a la calidad del servicio.

2. *Canal Telefónico*

Figura 9. Califique la oportunidad en la prestación del servicio



Fuente: Grupo Relación Estado Ciudadano

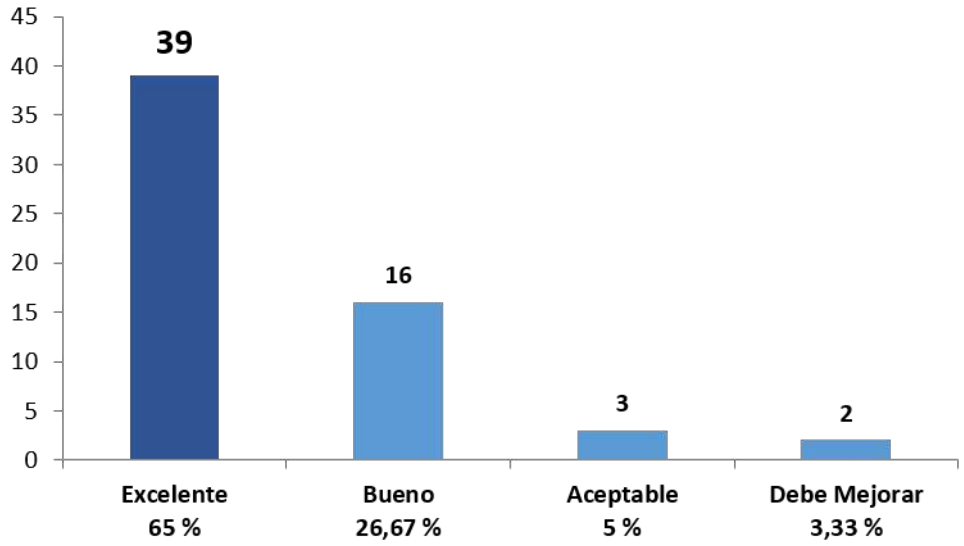
FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

5. Oportunidad en la prestación del servicio

Los resultados evidencian una **percepción mayoritariamente favorable** frente a la oportunidad en la prestación del servicio. El **59,32 %** de los ciudadanos calificó este atributo como *Excelente* y el **28,81 %** como *Bueno*, lo que representa un **88,13 % de valoración positiva**.

No obstante, se identifica un **6,78 %** de respuestas en el nivel *Debe mejorar*, y un **5,08%** en el nivel **Aceptable** lo cual sugiere la existencia de casos puntuales en los que los tiempos de respuesta no cumplieron plenamente las expectativas de los usuarios.

Figura 10. Califique la claridad de la información suministrada



Fuente: Grupo Relación Estado Ciudadano

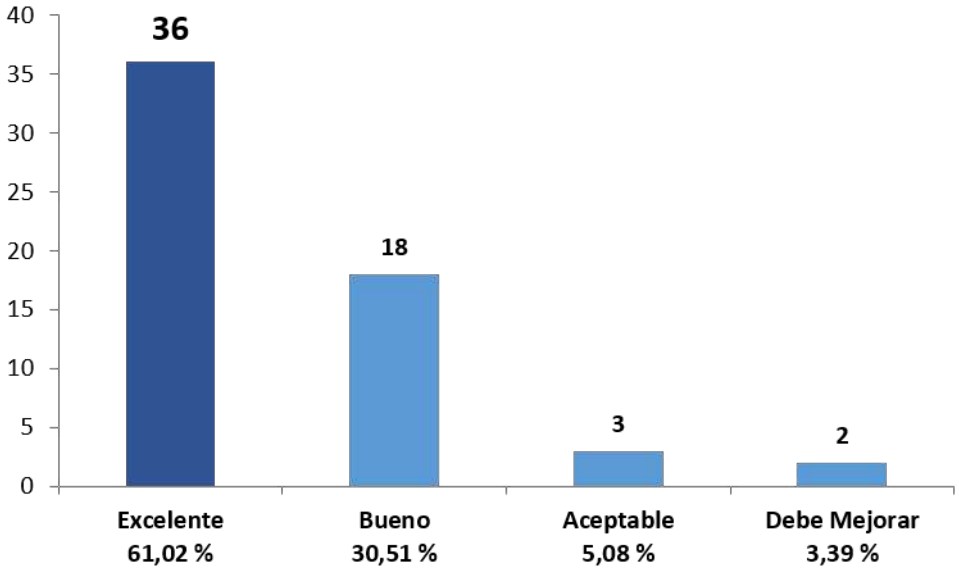
FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

6. Claridad de la información suministrada

En relación con la claridad de la información suministrada, el **65 %** de los encuestados la calificó como *Excelente* y el **26,67 %** como *Bueno*, alcanzando un **91,67 % de percepción positiva**.

Sin embargo, se evidencia un **5 %** de calificaciones en el nivel *Aceptable* y un **3,33 %** en *Debe mejorar*, lo cual señala oportunidades de fortalecimiento orientadas a mejorar la precisión, el lenguaje claro y la comprensión de la información entregada en algunas respuestas.

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



Fuente: Grupo Relación Estado Ciudadano

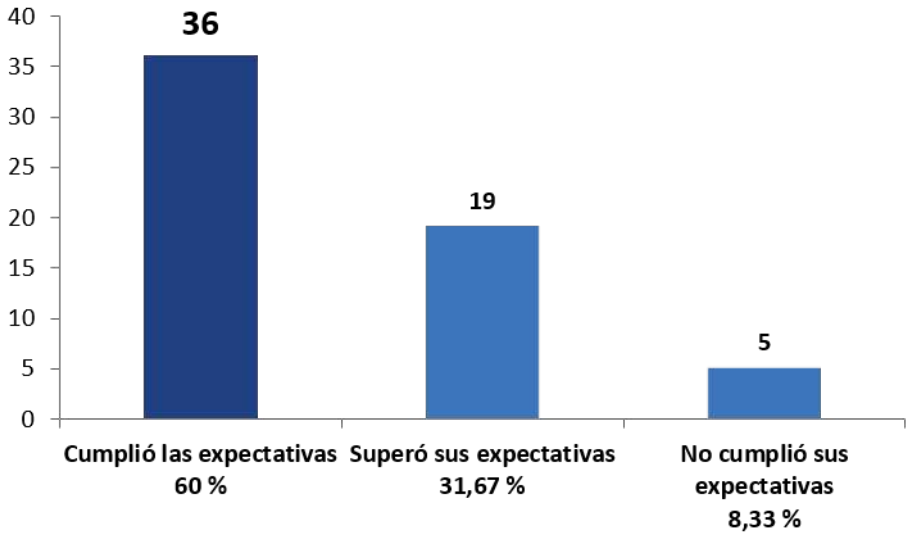
FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

7. Nivel de conocimiento del servidor público

Respecto al nivel de conocimiento del servidor público que atendió la solicitud, los resultados reflejan una **alta valoración del desempeño del personal**. El **61,02 %** de los ciudadanos calificó este aspecto como *Excelente* y el **30,51 %** como *Bueno*, consolidando un **91. 53 % de percepción positiva**.

Adicionalmente, se registró un **5,08 %** en el nivel *Aceptable* y un **3,39 %** en *Debe mejorar*, lo cual evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de capacitación y actualización permanente del talento humano, especialmente en temas técnicos y normativos.

Figura 12. Considera que la respuesta a su solicitud fue:



Fuente: Grupo Relación Estado Ciudadano

FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

8. Cumplimiento de expectativas frente a la respuesta

En cuanto a la percepción sobre la respuesta brindada, el **60 %** de los ciudadanos manifestó que la respuesta *cumplió sus expectativas*, mientras que un **31,67 %** indicó que *superó sus expectativas*. En conjunto, el **91,67 %** de los encuestados percibió positivamente la respuesta emitida por la entidad.

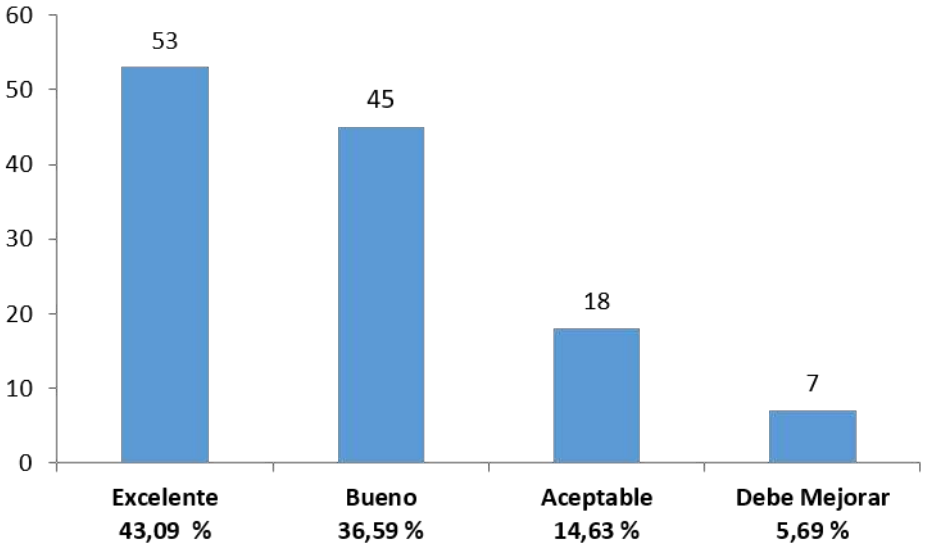
No obstante, un **8,33 %** señaló que la respuesta *no cumplió sus expectativas*, lo que constituye un insumo relevante para la identificación de oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la calidad, pertinencia y oportunidad de las respuestas.

De manera global, los resultados de la encuesta evidencian un **alto nivel de satisfacción ciudadana**, con predominio de valoraciones positivas (*Excelente*, *Bueno* y cumplimiento/superación de expectativas) en todos los atributos evaluados. Las calificaciones menos favorables se presentan de manera **puntual y no generalizada**, constituyéndose en oportunidades específicas de mejora que pueden ser abordadas mediante el fortalecimiento del seguimiento a los tiempos de respuesta, el uso de lenguaje claro y la capacitación continua del personal encargado de la atención al ciudadano.

3. *Canal Virtual*

FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Figura 13. Oportunidad en la prestación del servicio



Fuente: Grupo Relación Estado Ciudadano

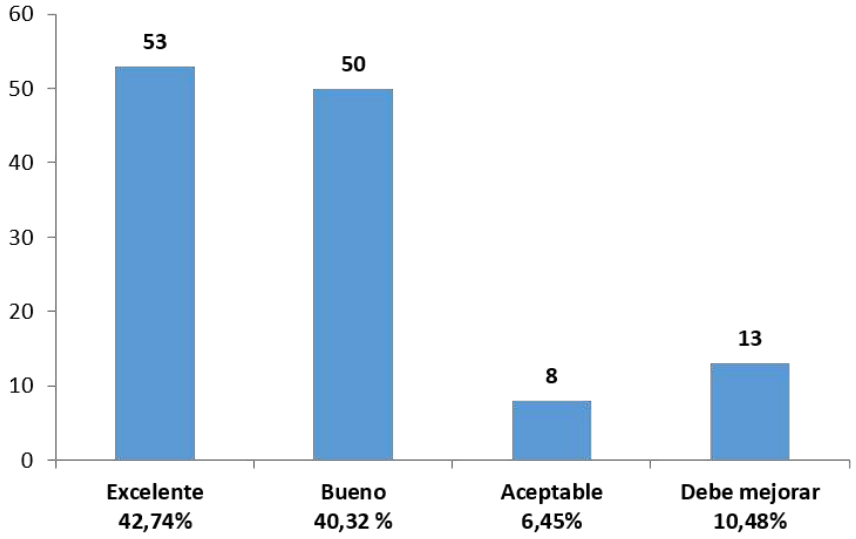
9. Oportunidad en la prestación del servicio

Los resultados muestran una **percepción ampliamente positiva** frente a la oportunidad en la prestación del servicio. El **43,09 %** de los ciudadanos calificó este atributo como *Excelente*, el **36,59 % Bueno**, 14,63 Aceptable y 5,69 considera que la oportunidad Debe mejorar, lo que representa un **79,68 % de valoración favorable**.

FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Adicionalmente, para un **8,02 %** la oportunidad en la prestación del servicio *No cumplió sus expectativas,* lo que indica la existencia de **casos puntuales** en los que los tiempos de respuesta no cumplieron plenamente las expectativas de los usuarios. Estos resultados constituyen una oportunidad para reforzar el seguimiento a los plazos de atención, especialmente en trámites de mayor complejidad.

Figura 14. Claridad en la información



Fuente: Grupo Relación Estado Ciudadano

10. Claridad de la información suministrada

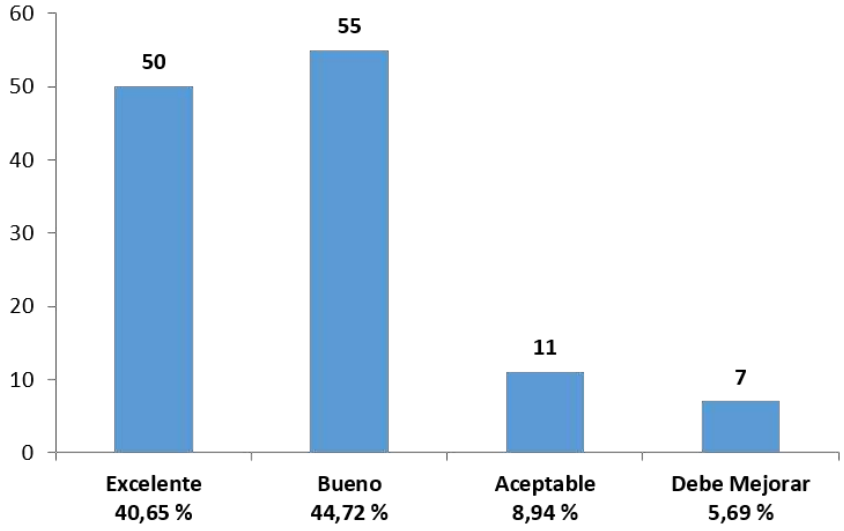
En relación con la claridad de la información suministrada, el **42,74%** de los encuestados la calificó como *Excelente* y el **40,32 %** como *Bueno*, alcanzando un **83,06 % de percepción positiva**.

No obstante, se evidencia un **6,45 %** de calificaciones en el nivel *Aceptable* y un **10,48 %** en *Debe mejorar*, lo cual sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo el uso de **lenguaje claro**, la precisión de los contenidos y la adecuada estructuración de las

FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

respuestas, con el fin de mejorar la comprensión por parte de la ciudadanía.

Figura 15. Nivel de Conocimiento



Fuente: Grupo Relación Estado Ciudadano

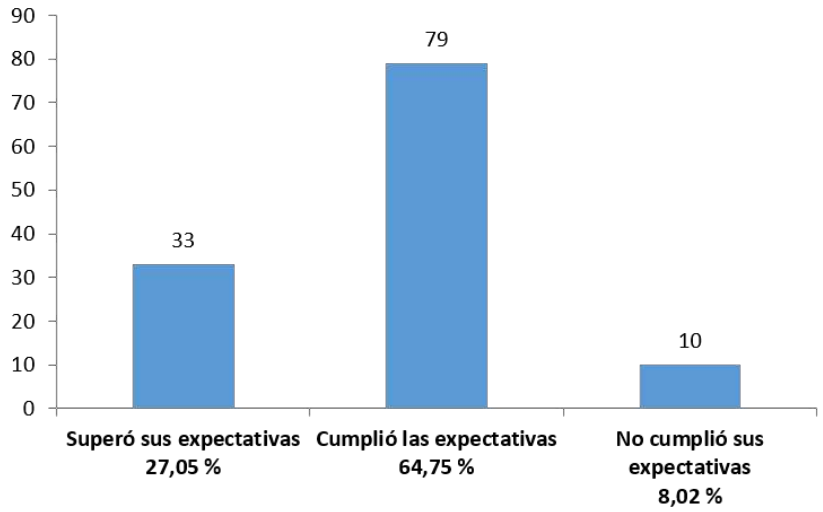
11. Nivel de conocimiento del servidor público

Respecto al nivel de conocimiento del servidor público que atendió la solicitud, el **40,65 %** de los ciudadanos lo calificó como *Excelente* y el **44,72 %** como *Bueno*, lo que representa un **85,37 % de percepción favorable**.

Sin embargo, se identifican valoraciones en los niveles *Aceptable* **8,94 %** y *Debe mejorar* **5,69 %**, lo que evidencia la importancia de fortalecer de manera continua los procesos de **capacitación y actualización normativa y técnica** del talento humano encargado de la atención al ciudadano.

FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Figura 16. Nivel de expectativa. Considera que la respuesta a su solicitud fue



Fuente: Grupo Relación Estado Ciudadano

12. Cumplimiento de expectativas frente a la respuesta

En cuanto al nivel de expectativa sobre la respuesta brindada, el **64,75 %** de los ciudadanos manifestó que la respuesta *cumplió sus expectativas* y el **27,05 %** indicó que *superó sus expectativas*. En conjunto, el **91,8 %** de los encuestados presentó una **percepción positiva** frente a la respuesta emitida por la entidad.

No obstante, un **8,02 %** señaló que la respuesta *no cumplió sus expectativas*, lo cual representa un insumo relevante para el análisis de calidad de las

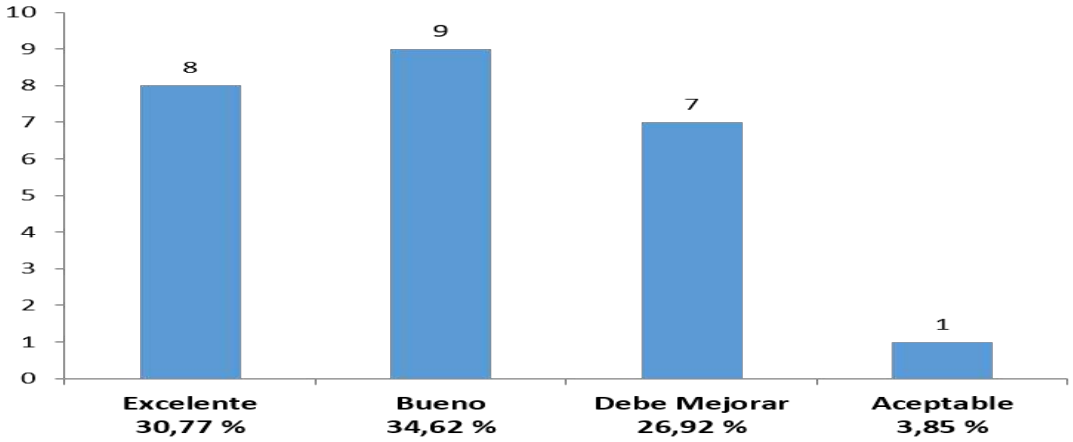
FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

respuestas y la identificación de oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la oportunidad, suficiencia y claridad de la información entregada.

De manera global, los resultados evidencian un **alto nivel de satisfacción ciudadana** frente a la atención brindada a través del trámite de las PQRSD, con predominio de valoraciones positivas en los atributos evaluados. Las calificaciones en los niveles *Aceptable* y *Debe mejorar* se presentan de forma **minoritaria**, pero constituyen oportunidades claras de mejora que pueden ser abordadas mediante acciones orientadas al fortalecimiento de los tiempos de respuesta, el uso de lenguaje claro y la capacitación permanente del personal.

4. *CANAL CORRESPONDENCIA*

Figura 17. Califique la oportunidad de la prestación de servicio



Fuente: Grupo Relación Estado Ciudadano

13. Oportunidad en la prestación del servicio

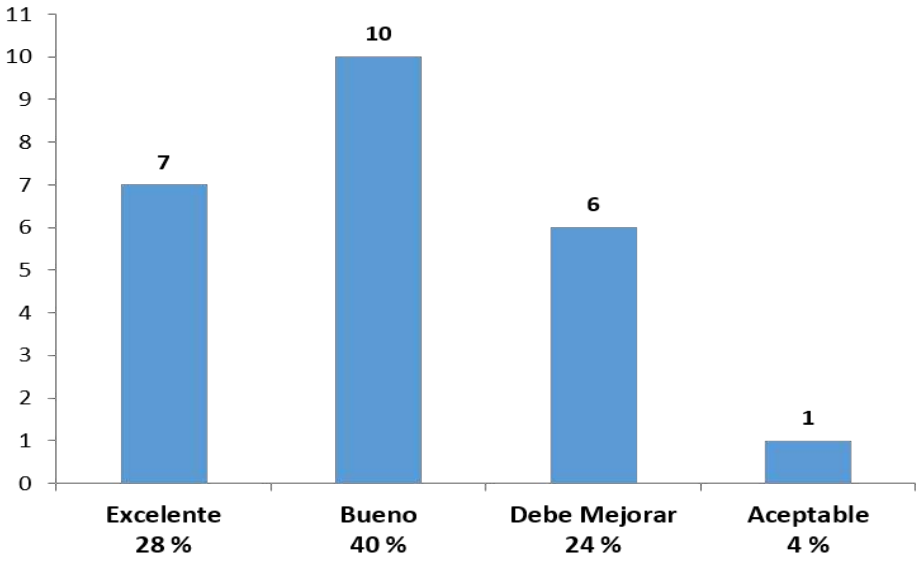
Los resultados evidencian una **percepción heterogénea** frente a la oportunidad en la prestación del servicio. El **30,77 %** de los encuestados calificó este atributo como *Excelente* y el **34,62 %** como *Bueno*, lo que representa un **65,39 % de valoración positiva**.

Por su parte, un **3,85 %** calificó la oportunidad como *Aceptable* y un **26,92 %** como *Debe mejorar*, lo cual refleja **oportunidades significativas de mejora**

FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

en los tiempos de respuesta. Adicionalmente, un **3,25 %** de los ciudadanos no emitió respuesta, lo que limita el alcance interpretativo del resultado y sugiere la necesidad de fortalecer los mecanismos de retroalimentación.

Figura 18. Califique la claridad de la información suministrada:



Fuente: Grupo Relación Estado Ciudadano

14. Claridad de la información suministrada

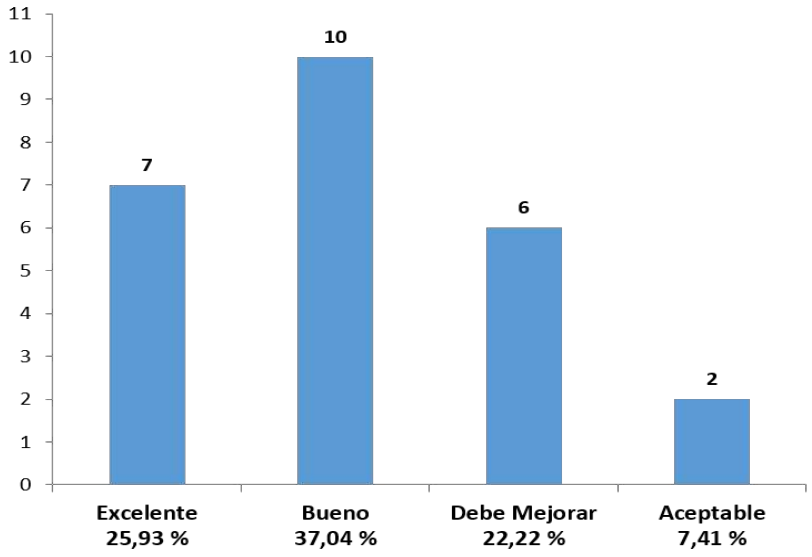
En relación con la claridad de la información suministrada, el **28 %** de los encuestados la calificó como *Excelente* y el **40 %** como *Bueno*, alcanzando un **68 % de percepción positiva**.

No obstante, se evidencia un **4 %** de respuestas en el nivel *Aceptable* y un **24 %** en *Debe mejorar*, lo que indica la necesidad de reforzar el uso de **lenguaje**

FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

claro, la coherencia de los contenidos y la estructuración de las respuestas. Adicionalmente, un **4 %** de los encuestados no respondió, lo que afecta de manera leve la representatividad del resultado.

Figura 19. Considera que el nivel de conocimiento del servidor público que lo atendió es:



Fuente: Grupo Relación Estado Ciudadano

15. Nivel de conocimiento del servidor público

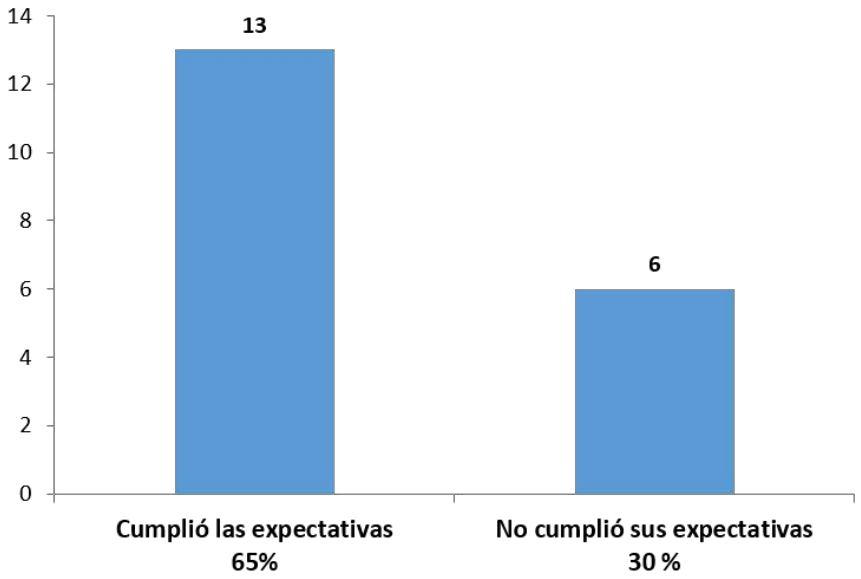
Respecto al nivel de conocimiento del servidor público que atendió la solicitud, el **25,93 %** de los ciudadanos lo calificó como *Excelente* y el **37,04 %** como *Bueno*, lo que representa un **62,97 % de percepción favorable**.

Sin embargo, se identifican valoraciones en los niveles *Aceptable* (**7,41 %**) y *Debe mejorar* (**22,22 %**), así como un **7,41 %** de no respuesta, lo que sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de capacitación y

FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

actualización del personal, así como mejorar la apropiación de los lineamientos técnicos y normativos.

Figura 20. Considera que la respuesta a su solicitud fue



Fuente: Grupo Relación Estado Ciudadano

16. Cumplimiento de expectativas frente a la respuesta

En cuanto a la percepción general sobre la respuesta brindada, el **65 %** de los ciudadanos manifestó que la respuesta *cumplió sus expectativas*, en esta ocasión ningún ciudadano manifestó que *superó sus expectativas*, lo que representa un **65 % de valoración positiva**.

No obstante, un **30 %** señaló que la respuesta *no cumplió sus expectativas* y un **5 %** no respondió, lo cual evidencia **oportunidades relevantes de mejora** orientadas a fortalecer la calidad, oportunidad y suficiencia de las respuestas emitidas por la entidad.

FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

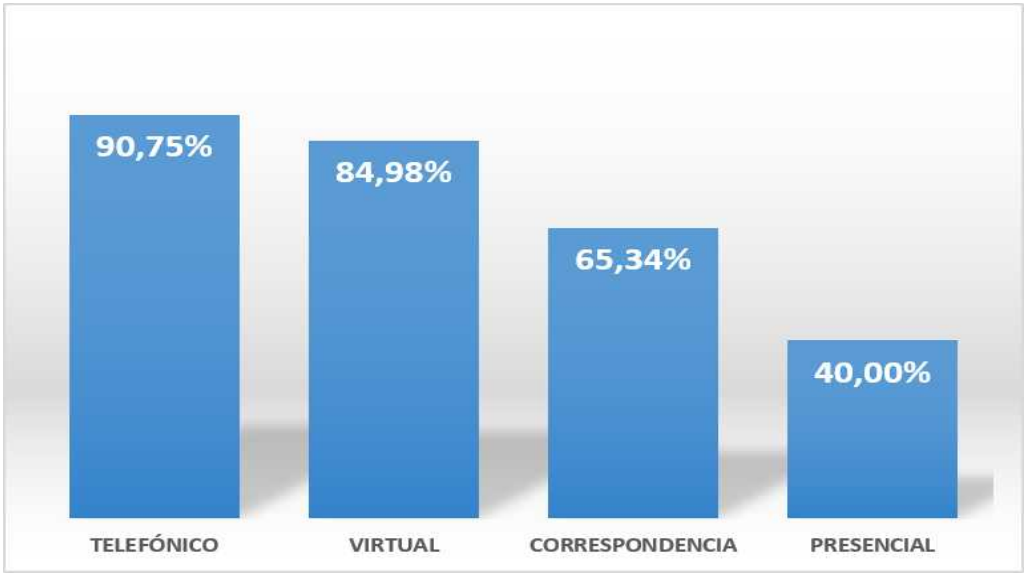
De manera consolidada, este bloque de resultados presenta **niveles de satisfacción superiores** a los evidenciados en el bloque anterior de la encuesta y mejora frente al porcentaje de *no respuesta*.

Los resultados constituyen un **insumo clave para la formulación de acciones de mejora**, especialmente en lo relacionado con el fortalecimiento de los tiempos de respuesta, la aplicación del lenguaje claro y la capacitación del talento humano en atención al ciudadano.

5. Resultados Consolidados

En las siguientes gráficas se presenta un resumen general de los resultados obtenidos a partir de las 219 encuestas diligenciadas por los usuarios, en el cual se realiza una comparación de los índices de satisfacción por cada uno de los canales de atención y respecto a cada uno de los atributos de calidad evaluados.

Figura 21. Nivel de satisfacción por canal



Fuente: Grupo Relación Estado Ciudadano

FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

III CONCLUSIONES

Los resultados de la **Encuesta de Satisfacción del Ciudadano frente a la respuesta a las PQRSD del segundo semestre de 2025** evidencian, de manera general, un **alto nivel de satisfacción ciudadana** frente a la gestión institucional, reflejado en el predominio de valoraciones positivas en los niveles

Excelente y *Bueno*, así como en el cumplimiento y superación de expectativas en la mayoría de los atributos evaluados.

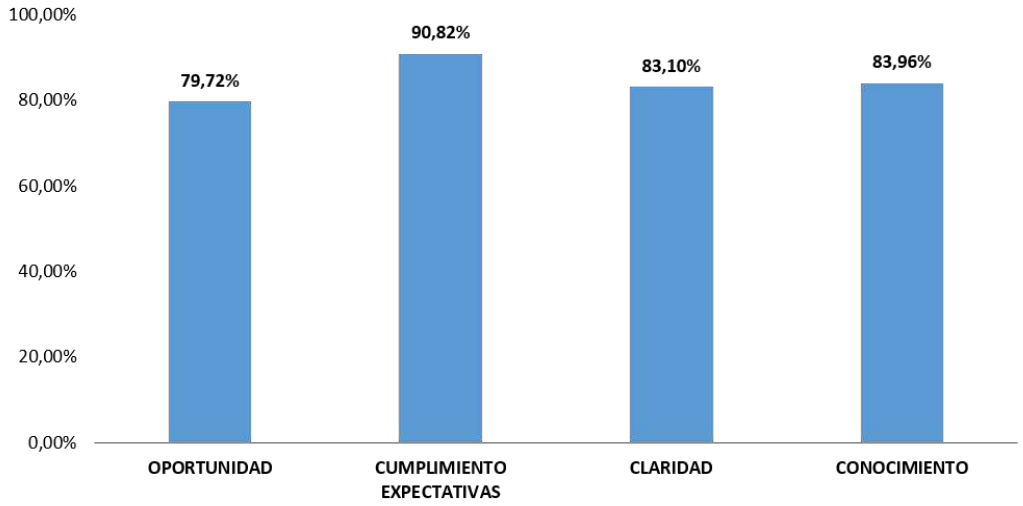
El análisis por **canales de atención** muestra que el **canal telefónico y el canal virtual** concentran los mayores niveles de satisfacción, destacándose por la oportunidad en la respuesta, la claridad de la información suministrada y el adecuado nivel de conocimiento del servidor público. Estos resultados evidencian la efectividad de los mecanismos digitales y telefónicos como medios preferidos por la ciudadanía para la interacción con la entidad.

El único canal que presenta una desmejora notoria es el canal presencial, esto respecto al bloque anterior de análisis, que invita a una revisión en la operación presencial del servicio.

Resultados por atributos de calidad

FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Figura 22. Nivel de satisfacción por cada atributo de calidad de las respuestas a las PQRS en el segundo semestre 2026



Fuente: Grupo Relación Estado Ciudadano

En términos de **oportunidad en la prestación del servicio**, los resultados reflejan una gestión adecuada en los tiempos de respuesta, especialmente en los canales virtual y telefónico. No obstante, se identifican **oportunidades de mejora puntuales**, particularmente en el canal presencial, donde se presentan menores niveles de satisfacción y una mayor dispersión en las respuestas.

Frente a la **claridad de la información suministrada**, la percepción ciudadana es mayoritariamente positiva, lo que evidencia avances en la calidad de las respuestas emitidas por la entidad. Sin embargo, la presencia de valoraciones en los niveles *Aceptable* y *Debe mejorar* indica la necesidad de continuar

fortaleciendo el uso de **lenguaje claro**, la precisión de los contenidos y la estructuración de las respuestas.

FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

En relación con el **nivel de conocimiento del servidor público**, los ciudadanos reconocen un **alto grado de competencia técnica** del personal encargado de la atención de las PQRSD, lo cual incide favorablemente en la experiencia del usuario. Aun así, los resultados sugieren la importancia de mantener procesos permanentes de capacitación y actualización, especialmente frente a cambios normativos y procedimentales.

Respecto al **cumplimiento de expectativas**, la mayoría de los encuestados manifestó que las respuestas brindadas cumplieron o superaron sus expectativas, lo que evidencia coherencia entre las respuestas emitidas y las necesidades de los ciudadanos. Las valoraciones menos favorables se concentran principalmente en el canal presencial, constituyéndose en un insumo relevante para el fortalecimiento de este canal.

De manera consolidada, el ejercicio de medición permite concluir que la entidad avanza de forma favorable en la implementación de la **Política de Servicio al Ciudadano**, en coherencia con los principios del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG,** y que los resultados obtenidos constituyen una base sólida para la **toma de decisiones orientadas a la mejora continua** de la atención y respuesta a las PQRSD.

IV ACCIONES DE MEJORA

Desde el **Grupo de Relación Estado–Ciudadano** se continúa con la implementación de la estrategia orientada al **fortalecimiento del conocimiento del personal del centro de contacto**, a través de procesos permanentes de **capacitación y actualización** en los temas asociados a las competencias misionales de la entidad. Esta acción tiene como propósito **mejorar la orientación brindada a los ciudadanos y elevar la calidad de las respuestas** emitidas en el marco de la atención al usuario.

De manera complementaria, se realiza un **seguimiento y control continuo a las radicaciones asignadas**, con el fin de garantizar la **oportunidad,**

eficiencia y el cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención y respuesta de las **PQRSD.**

FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Así mismo, se contempla **escalar la oportunidad de mejora identificada en el canal Presencial** mediante un plan de capacitación que se anexa en el cuadro 1**,** con el objetivo de fortalecer los procesos asociados a este canal, promover la **mejora continua en la prestación del servicio** y contribuir al **mejoramiento de la percepción de los grupos de interés.**

Cuadro 1. Plan de mejora atención al ciudadano

Mes	Tipo	Tema	Duración	Fecha
Septiembre	Blanda	Gimnasia Cerebral	1 hora	30/09/2026
Septiembre	Blanda	Extensión de los 4 acuerdos	1 hora	08/09/2026

Fuente: Informe de Formación servicios de BPO, septiembre 2026.

Cordialmente,

TRD
CC.

ELABORADOR(ES):
NOMBRE: Y2917
CARGO: Contratista
REVISOR(ES) :
NOMBRE: J4448
CARGO: Funcionaria del Grupo Relación - Estado Ciudadano
APROBADOR(ES) :
NOMBRE: ELIANA BERNAL RIVEROS
CARGO: Coordinadora del Grupo de Relación Estado Ciudadano

FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

FF4f-c220-774f-H220-EE4f-c220
Resolución Firma Digital 2025-01-149411