



Al contestar cite el No. 2018-01-551886

Tipo: Salida Fecha: 21/12/2018 09:38:10 AM
Trámite: 3016 - INFORME DE GESTIÓN
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
Destino: 541 - ARCHIVO
Folios: 11 Anexos: NO
Tipo Documental: INFORME GE Consecutivo: 548-000022

INFORME ENCUESTA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA RESPUESTA A LAS PQRS Segundo Semestre de 2018

INTRODUCCIÓN

Con el propósito de conocer la percepción de los ciudadanos respecto a las respuestas recibidas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas ante la Superintendencia de Sociedades, el Grupo de Atención al Ciudadano de la entidad, con el apoyo de las TIC, desarrolló la encuesta de evaluación satisfacción del ciudadano frente a la respuesta a las PQRS

Esta encuesta se encuentra dispuesta en forma permanente en el portal web institucional, de fácil acceso a todos los miembros de los grupos de interés de la entidad. Para el presente informe se tomaron las respuestas enviadas por los usuarios desde el 1 de julio hasta el 19 de diciembre de 2018.

En la mencionada encuesta se evaluaron los cuatro canales de atención al ciudadano (Presencial, virtual, telefónico y correspondencia). Para cada canal se realizaron cuatro preguntas, en donde se evalúan atributos del servicio tales como oportunidad, claridad y conocimiento del servidor que atendió la PQRS, así mismo se hace una evaluación sobre el nivel de satisfacción del ciudadano respecto a la respuesta recibida.

Mediante la recolección, tabulación y análisis de estos datos se plantearán las acciones de mejora a que haya lugar.

I. ENCUESTA APLICADA

La siguiente es la encuesta de evaluación satisfacción del ciudadano frente a la respuesta a las PQRS, dispuesta en el portal web institucional para nuestros grupos de interés:

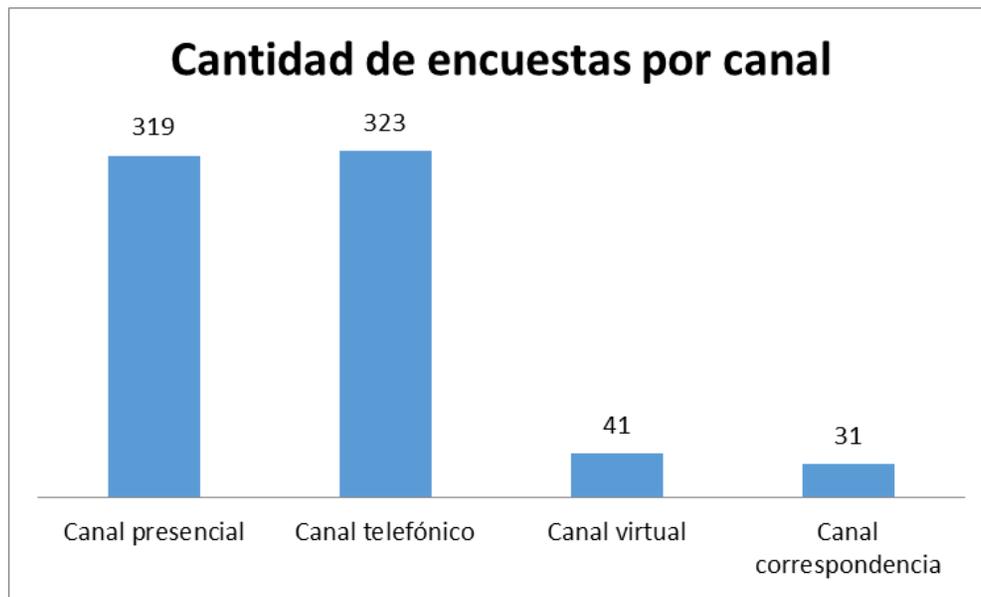
Encuesta Evaluación Satisfacción del Ciudadano Frente a la Respuesta a las PQRS

Esta encuesta nos permitirá conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, presentadas por los diferentes canales de atención con los que cuenta la Superintendencia de Sociedades

Seleccione el medio por el cual fue atendido su tramite.	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> Canal Presencial ▼ Seleccione el canal Canal Presencial Canal Telefónico Canal Virtual Canal Correspondencia </div>
EVALUACIÓN DEL CANAL PRESENCIAL	
1. Califique la oportunidad de la prestación de servicio	<input type="text"/> ▼
2. Califique la claridad de la información suministrada	<input type="text"/> ▼
3. Considera que el nivel de conocimiento del servidor público que lo atendió es	<input type="text"/> ▼
4. Considera que la respuesta a su solicitud fue	<input type="text"/> ▼
<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px 20px; display: inline-block; border-radius: 5px;"> Enviar </div>	

II. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

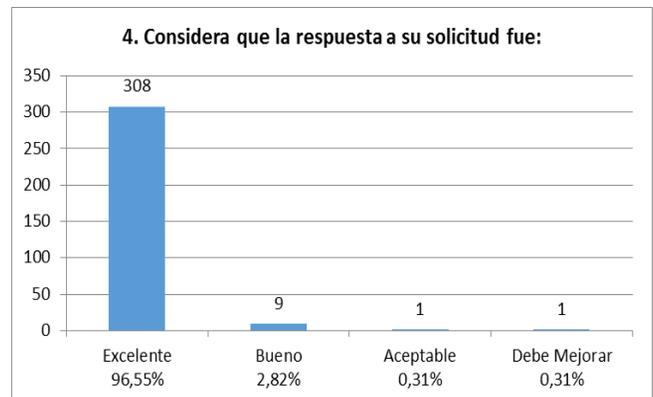
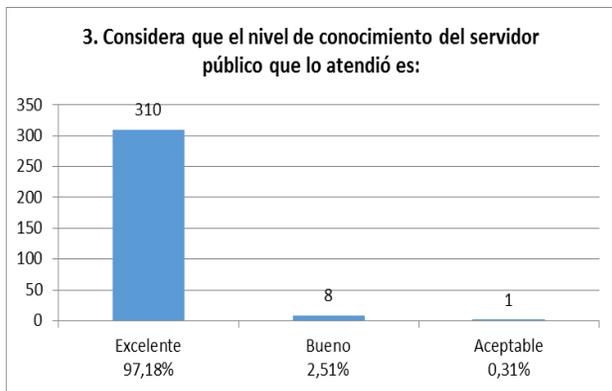
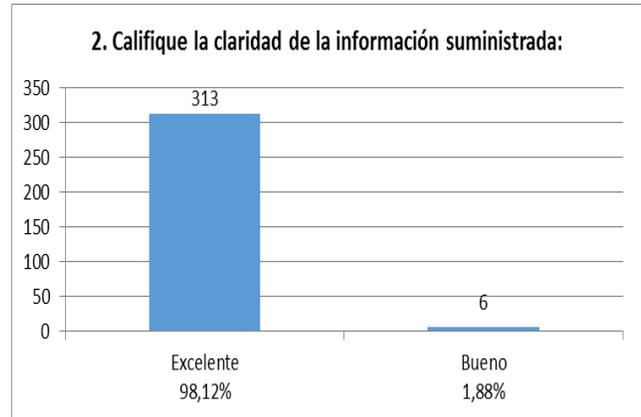
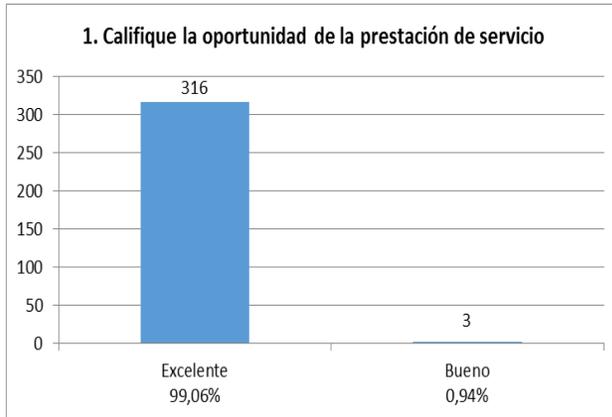
Para el presente informe se recibieron un total de 714 respuestas a la encuesta de satisfacción de PQRS, durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 19 de diciembre de 2018, distribuidas para los cuatro canales de atención evaluados, tal como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



Los canales de atención que obtuvieron mayor cantidad de encuestas diligenciadas fueron el canal presencial y el canal telefónico con 44,68% y 45,24% respectivamente, mientras que la menor cantidad de encuestas diligenciadas se presentó para el canal correspondencia con un 4,34%.

A continuación se presentan las gráficas que resumen las respuestas dadas por los ciudadanos para cada uno de los cuatro canales

1. Canal Presencial



Análisis: La satisfacción de los ciudadanos frente a las respuestas de PQRS a través del canal presencial presenta el índice más alto ya que las respuestas entre Excelente y Bueno en las cuatro preguntas alcanzan un promedio de 99,77%, de la siguiente manera:

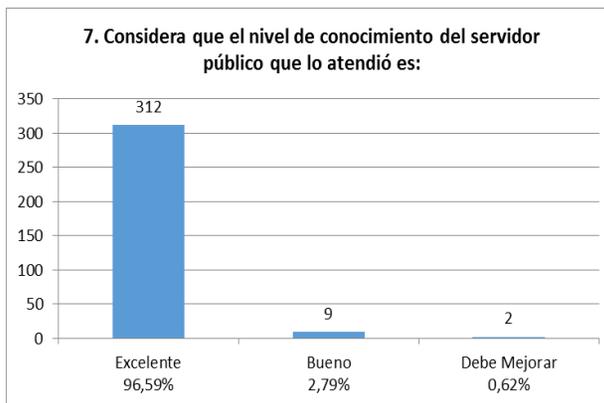
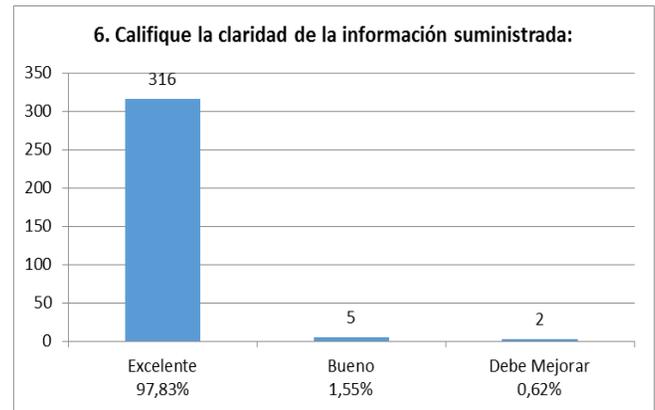
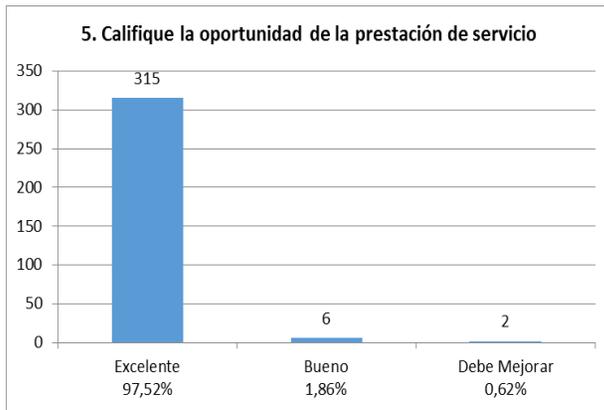
Pregunta 1 (oportunidad): 100% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 2 (claridad): 100% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 3 (conocimiento): 99,69% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 4 (calificación del servicio recibido): 99,37% entre excelente y bueno.

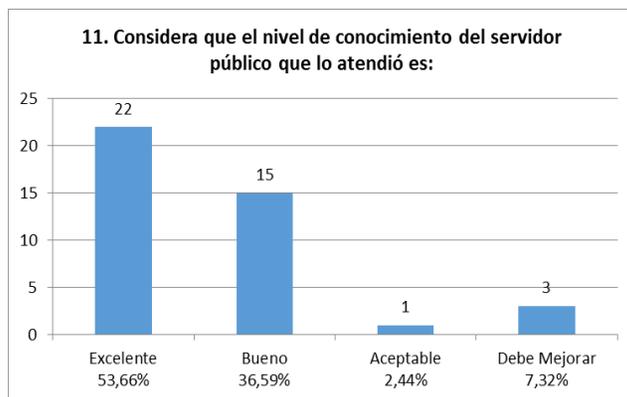
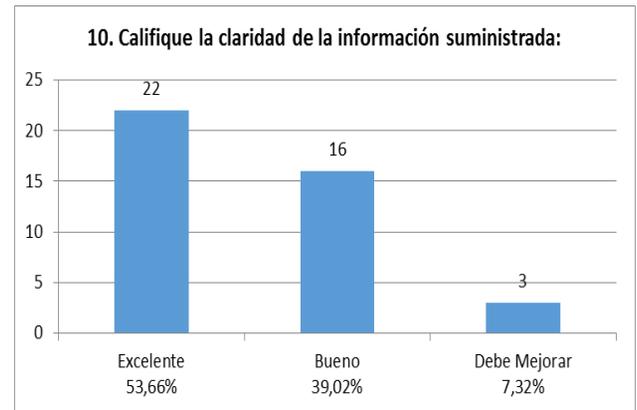
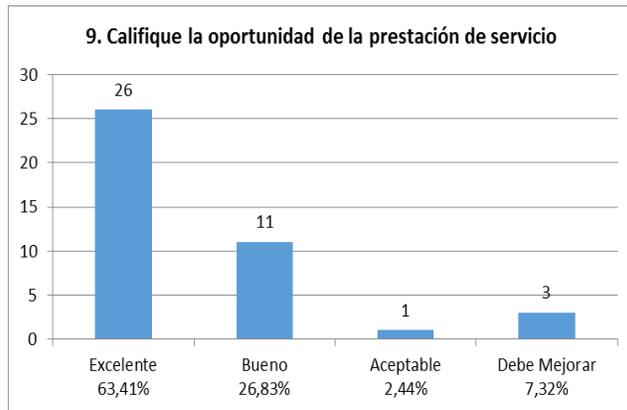
2. Canal telefónico:



Análisis: La satisfacción de los ciudadanos en relación a las respuestas de PQRS a través del canal telefónico, obtuvo un promedio de 99,23% para las cuatro (4) preguntas de la siguiente manera:

- Pregunta 1 (oportunidad): 99,38% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 2 (claridad): 99,38% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 3 (conocimiento): 99,38% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 4 (cumplimiento expectativa): 98,76% cumplió las expectativas.

3. Canal virtual:



Análisis: El nivel de satisfacción de las respuestas a PQRS a través del canal virtual también presenta un índice favorable teniendo en cuenta que el promedio de calificación entre buena y excelente fue de 90,85%, tal como se muestra a continuación:

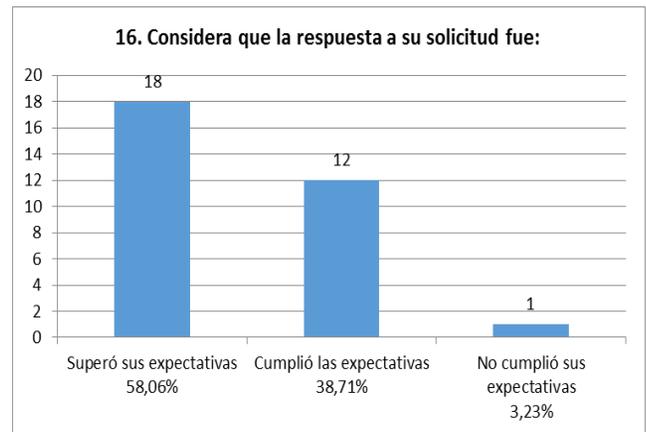
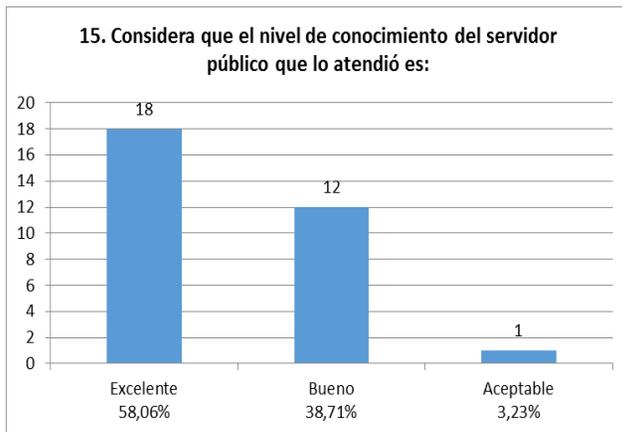
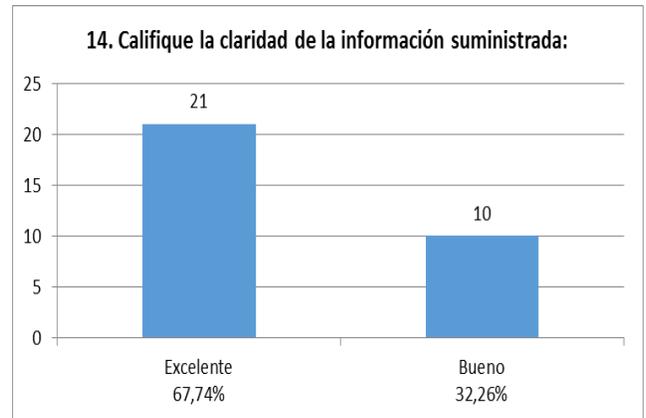
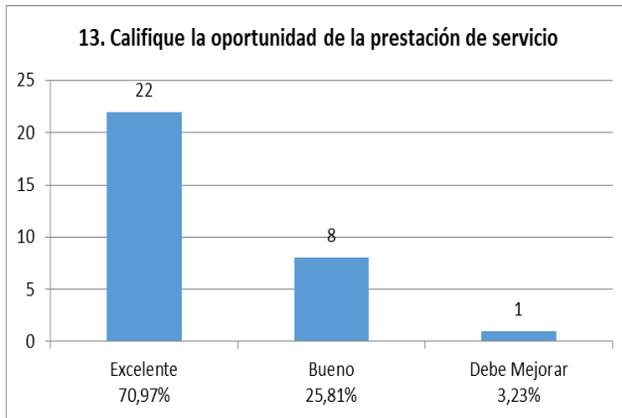
Pregunta 1 (oportunidad): 90,24% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 2 (claridad): 92,68% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 3 (conocimiento): 90,24% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 4 (cumplimiento expectativa): 90,24% cumplió y superó la expectativa.

4. Canal correspondencia



Análisis: En relación con las respuestas que se obtuvieron para el canal correspondencia, se concluye que el promedio de los índices de satisfacción es del 97,58%. Los índices de satisfacción para cada pregunta son los siguientes:

Pregunta 1 (oportunidad): 96,77% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 2 (claridad): 100% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 3 (conocimiento): 96,77% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 4 (cumplimiento expectativa): 96,77% cumplió y superó la expectativa.

Si bien el volumen de encuestas diligenciadas para este canal continúa siendo bajo (31 encuestas diligenciadas), se evidenció un considerable incremento en comparación con el primer semestre de 2018, cuando sólo se recibieron cuatro (4) respuestas.

III. REPORTE DE CHATS Y FOROS REALIZADOS DURANTE EL 2018

El grupo de Atención al Ciudadano, realiza un cronograma que se publica en el mes de enero de cada vigencia, en el cual se informa a los grupos de interés, los chat temáticos y foros que se realizarán durante el año, con los temas que presentan mayor consulta.

Adicionalmente, los agentes del centro de contacto, atienden permanentemente los chat de primer y segundo nivel de atención, de acuerdo a lo establecido en el Modelo Multicanal de Atención al Ciudadano.

A continuación presentamos el cronograma establecido para el año 2018:

Chat Temático		
Fecha	Tema	Chats Atendidos
Enero	Reuniones de accionista y Junta Directiva de sociedades comerciales	21
Febrero	Forma y término para la presentación de estados financieros	13
Marzo	Sociedades por Acciones Simplificadas (S.A.S.) (Ley 1258 de 2008)	38
Abril	Responsabilidad de los Administradores en Sociedades Comerciales	26
mayo	Derecho de inspección para los asociados sobre libros y papeles de la sociedad (Ley 222/1995)	12
Junio	Facultad Administrativa de la Superintendencia de Sociedades (Inspección, Vigilancia y control)	14
Julio	Liquidación Judicial (Ley 1116/2006)	16
Agosto	Grupos empresariales (matrices, subordinadas y sucursales)	18
Septiembre	Fusión, escisión y transformación de sociedades (reformas estatutarias)	10
Octubre	Reorganización Empresarial y de personales naturales comerciantes (Ley 1116/2006)	17
Noviembre	Programa para prevenir el soborno transnacional en sociedades comerciales)	24
Diciembre	gobierno corporativo para sociedades cerradas	4
Total chat atendidos durante el año 2018		213

Foro interactivo		
Fecha	Tema	Foro Atendidos
Enero	No se realizó foro	-
Febrero	Generalidades para la implementación de Sarlaft	54
Marzo	Reuniones del máximo órgano social	10
Abril	Clases de acciones que emiten las sociedades	11
mayo	Foro de derechos humanos	4
Junio	codigo de ética y buen gobierno	11
Julio	Generalidades para la implementación de Sarlaft	8
Agosto	Reuniones del máximo órgano social	14
Septiembre	Clases de acciones que emiten las sociedades	9
Octubre	Foro de derechos humanos	5
Noviembre	codigo de ética y buen gobierno	10
Diciembre	No se realizó foro	-
Total foros atendidos durante el año 2018		136

CHAT PRIMER NIVEL	
MES	2018
Enero	696
Febrero	804
Marzo	886
Abril	203
mayo	863
Junio	611
Julio	767
Agosto	618
Septiembre	355
Octubre	451
Noviembre	1.080
Diciembre 1 al 15	568
TOTAL	7.902

CHAT SEGUNDO NIVEL	
MES	2018
Enero	75
Febrero	108
Marzo	79
Abril	38
mayo	46
Junio	23
Julio	39
Agosto	36
Septiembre	45
Octubre	40
Noviembre	72
Diciembre 1 al 15	16
TOTAL	617

IV. CONCLUSIONES

Realizando un análisis general de las respuestas obtenidas a través de los datos de la encuesta, se concluye lo siguiente:

- Durante el segundo semestre de 2018, los canales de preferencia de los ciudadanos en relación a las PQRS, fueron el presencial y el telefónico, evidenciados los porcentajes más altos de calificación.
- El componente del servicio que presentó el mayor índice de satisfacción en los ciudadanos fue la **claridad de la información suministrada**, alcanzando un promedio de 98,02% para los cuatro canales evaluados.
- En la medición realizada, se evaluaron cuatro atributos de calidad (oportunidad, claridad en la información, conocimiento del servidor público y cumplimiento de expectativas) y se obtuvieron óptimos niveles de satisfacción, ya que, en promedio, los cuatro atributos se ubicaron por encima del 96% de aprobación.

V. ACTIVIDADES DE MEJORA CONTINÚA

- La implementación de la segunda fase del proyecto “Puesta en marcha de un modelo multicanal de atención al ciudadano”, permitió adquirir una solución tecnológica que fortalecerá y mejorará los canales de atención telefónico y virtual.
- Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta del segundo semestre de 2018, se realizará una actualización de las preguntas contenidas en la encuesta, haciendo más amigable y sencillo su diligenciamiento.
- Los agentes del centro de contacto, permanentemente reciben capacitaciones y actualizaciones en los temas de competencia de la entidad, con el fin de brindar una mejor orientación y respuesta a los usuarios, a través de los canales virtual, telefónico y presencial.
- Para incentivar la participación en la encuesta, se incluirá a partir del próximo año, una nota en todos los oficios de salida del grupo de Atención al ciudadano y en los chat y foros que se responden, invitando a diligenciar la misma.
- Se realizarán campañas a través de los chats de primer y segundo nivel de atención, para el diligenciamiento de la encuesta, específicamente en lo referente al canal virtual.

- Se trabajará conjuntamente con los funcionarios de la Entidad, para que socialicen con los grupos de interés la importancia de diligenciar las encuestas de satisfacción, lo que nos permite continuar mejorando los servicios que presta la Entidad a través de los canales de atención.

Cordialmente,



GUETTY MAGNOLLY CAYCEDO CAYCEDO
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

TRD: