



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO Primer Semestre de 2017

INTRODUCCIÓN

Dentro del marco de la mejora continua en la obtención de una mayor participación ciudadana y de la atención al ciudadano dentro del Sistema de Gestión de Calidad y respecto del mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos, bajo los preceptos de la norma NTCGP 1000:2009, la Superintendencia de Sociedades, con ayuda de las TIC, desarrolla la encuesta de satisfacción, de forma electrónica, con el fin de determinar la percepción que tienen los grupos de interés respecto a la calidad de los servicios prestados así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias.

La encuesta de satisfacción se encuentra dispuesta de forma permanente, en el portal web institucional y consta de dos secciones: la primera sección, solicita identificar el canal utilizado (presencial telefónico, virtual, correspondencia); la segunda sección, de acuerdo con el canal de atención seleccionado, está dirigida a medir la calidad y el dominio respecto a la información brindada, la claridad de la información, los tiempos de respuesta, la satisfacción del servicio, entre otros. Así mismo, cuenta con un espacio para sugerencias. El presente informe contiene el análisis de los resultados obtenidos entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2017, así como de la información reportada con ocasión de la invitación remitida en el mes de julio de 2017, a través del correo institucional, a las personas jurídicas registradas en la base de datos de la Entidad.

La siguiente es la encuesta dispuesta en el portal web institucional para nuestros grupos de interés, la cual fue tuvo una actualización a partir del mes de julio de 2017:



Encuesta - Nuevo elemento

Finalizar Cancelar

* indica un campo obligatorio

Seleccione el grupo de la Entidad que lo atendió

1. ¿Qué canal de comunicación utilizó? *

- Presencial
- Telefónico
- Chat
- Escrito

2. SATISFACCIÓN DE USUARIOS

	Excelente 1	Bueno 2	Aceptable 3	Debe mejorar
1. ¿Qué apreciación le merece el horario de atención al público de la Entidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ¿Cómo considera la atención en general de la entidad en cuanto a la prestación de sus trámites y servicios?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ¿Considera que la información recibida fue adecuada y oportuna?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Califique Según Corresponda

Canal Presencial

	Excelente 1	Bueno 2	Aceptable 3	Debe mejorar
1. ¿Cómo califica el área física de atención al público?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ¿Cómo califica la atención presencial que se le brindó por parte de los funcionarios de la Entidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Canal Telefónico

	Excelente 1	Bueno 2	Aceptable 3	Debe mejorar
1. ¿Cómo considera la atención por medio telefónico?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Canal Chat Interactivo

	Excelente 1	Bueno 2	Aceptable 3	Debe mejorar
1. ¿Cómo considera la atención por medio del servicio de chat?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Página Web

	Excelente 1	Bueno 2	Aceptable 3	Debe mejorar
1. ¿Cómo considera el servicio por medio de la página web de la entidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.2 ¿Ha encontrado dificultades para acceder a los servicios que presta la entidad? Indique SI (¿Por qué?)/NO. *

- SI
- NO

Si su respuesta a la pregunta número 2.2 es SI a: ¿ha encontrado dificultades para acceder a los servicios que presta la entidad?, por favor indicar ¿Por qué?.

2.3. El resultado obtenido en su contacto con la entidad: *

- Superó sus expectativas
- Cumplió sus expectativas
- No cumplió con sus expectativas

3. INFORMACIÓN OPCIONAL

Si usted desea, por favor suministre la siguiente información:

Nombre o Razón Social

Identificación CC o NIT

Ciudad

Correo Electrónico

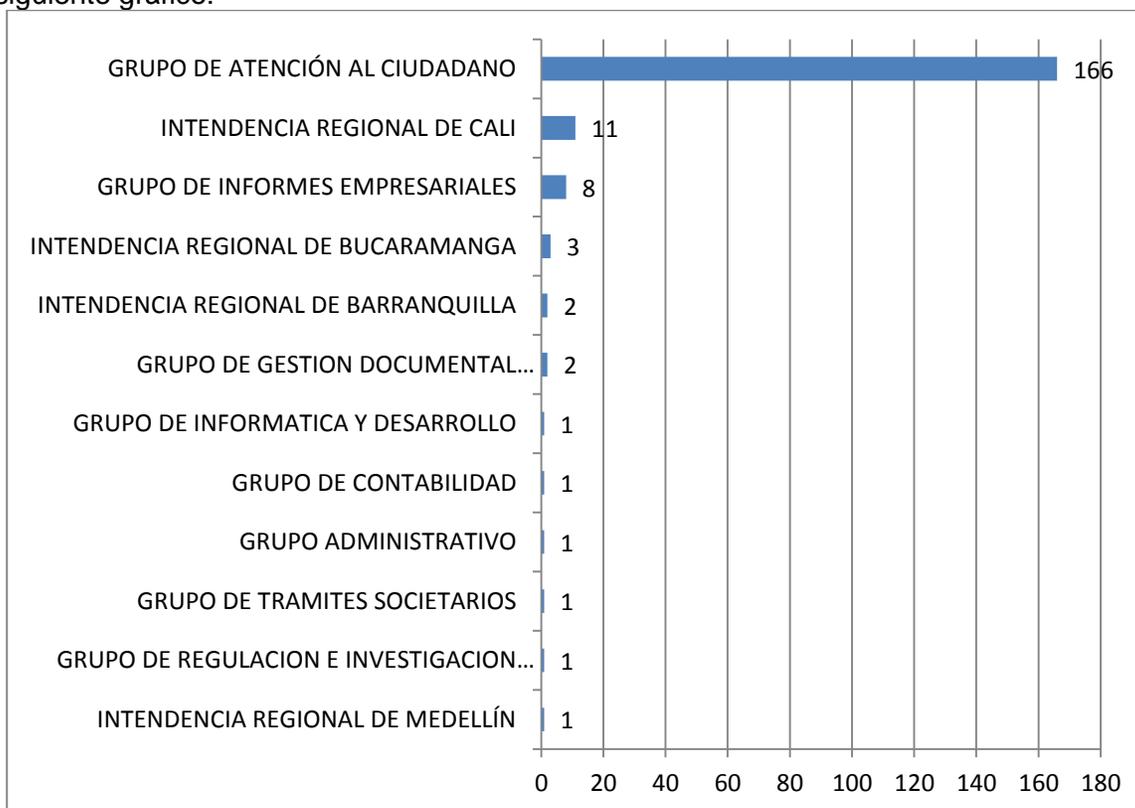
Finalizar Cancelar

I PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el período analizado se recibieron 232 respuestas a la encuesta de satisfacción, con los siguientes resultados:

1. Grupo de la Entidad que lo atendió:

El 84% de los ciudadanos encuestados utilizaron el canal de atención presencial a través del grupo de Atención al Ciudadano, seguido por la Intendencia Regional de Cali con un 6% y el grupo de Informes Empresariales con un 4%, como se puede apreciar en el siguiente gráfico:



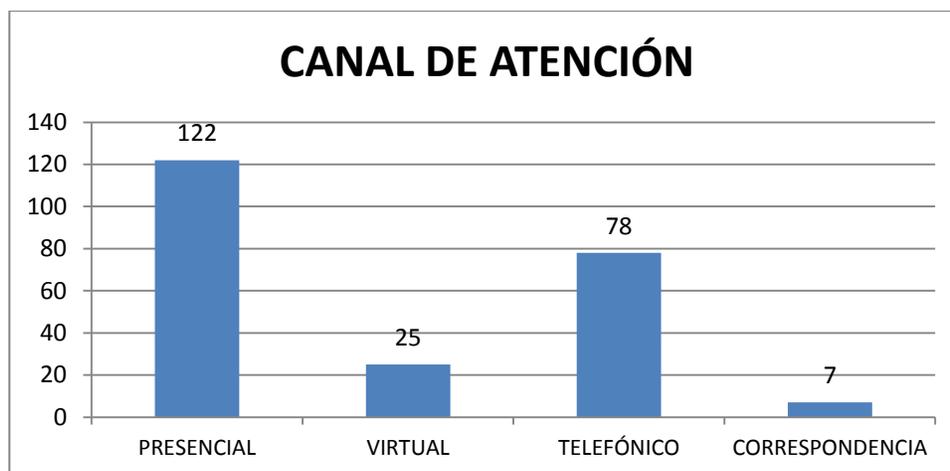
El gráfico debe ser ajustado:

- Nombres en mayúscula y minúscula y en lo posible completos o abreviados (por ejemplo dejar solo regional)
- Datos de las barras en porcentaje, puesto que nuestro análisis hace referencia a porcentajes.

Es importante mencionar que 34 ciudadanos, de los 232 que remitieron la encuesta, no dieron respuesta a este punto.

2. Canal de comunicación utilizado

Según las respuestas recibidas un 53% de los ciudadanos han utilizado el canal de atención presencial, seguido del canal telefónico con un 34%, el canal virtual, a través del chat, con un 11% y, finalmente, el canal correspondencia con un 3%, según el siguiente gráfico:



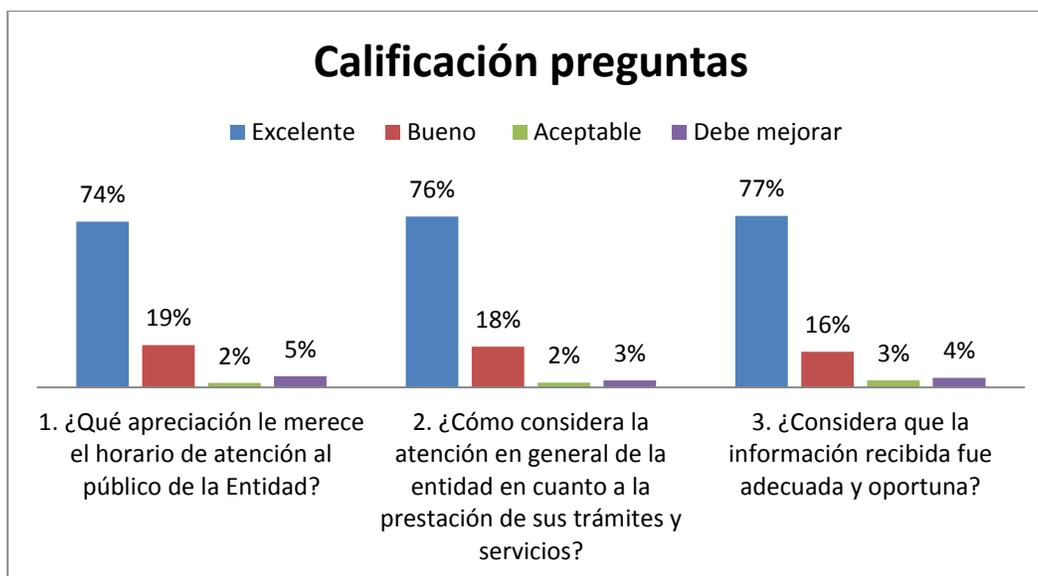
Frente al nivel de satisfacción de la atención prestada, se refleja lo siguiente:

2.1. Satisfacción de Usuarios:

PREGUNTAS	Excelente	Bueno	Aceptable	Debe mejorar
1. ¿Qué apreciación le merece el horario de atención al público de la Entidad?	74%	19%	2%	5%
2. ¿Cómo considera la atención en general de la entidad en cuanto a la prestación de sus trámites y servicios?	76%	18%	2%	3%
3. ¿Considera que la información recibida fue adecuada y oportuna?	77%	16%	3%	4%
PROMEDIO	76%	18%	2%	4%

Según las respuestas recibidas, la satisfacción del usuario obtuvo, en promedio, un 94% de calificación entre excelente y bueno, correspondiéndole un 76 a excelente y un 18% a bueno, lo cual sitúa a la Superintendencia de Sociedades con una alta calificación en niveles de satisfacción frente a los ciudadanos, que hace que la Entidad se comprometa aún más en mantener o mejorar aún más sus servicios

En relación con preguntas generales sobre horario de atención, trámites y servicios e información, en el siguiente gráfico se muestran los resultados:

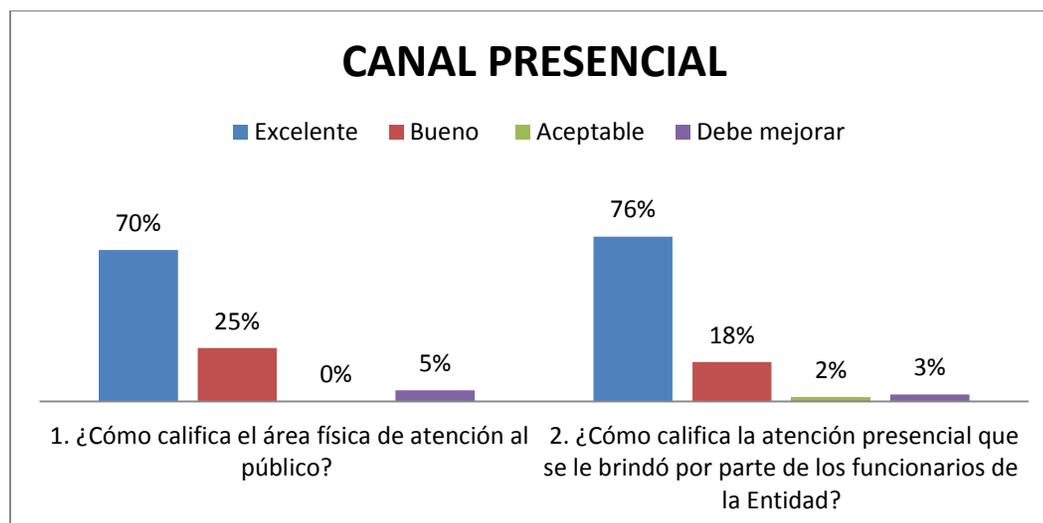


Los resultados nos permiten evidenciar que para el 93% de los encuestados el horario de atención de la entidad es excelente y bueno frente a un 5% que solicita se mejore.

En cuanto a la atención en general en la prestación de trámites y servicios, la Entidad obtuvo un 94% de calificación entre excelente y bueno y el 93%, en este mismo rango, considera la información recibida adecuada y oportuna.

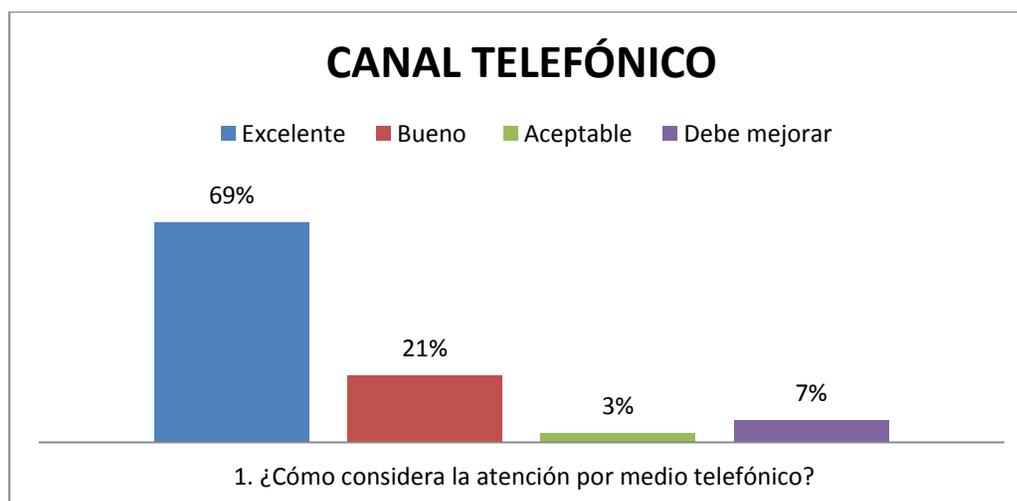
A continuación se detalla la calificación de satisfacción del servicio, por cada canal de atención:

1. Canal Presencial



Respecto al área física de atención, los ciudadanos la calificaron con un 95% entre excelente y bueno, y en relación con la atención que recibieron por parte de los funcionarios de la Entidad, se obtuvo un 94% (76% Excelente y 18% Buena).

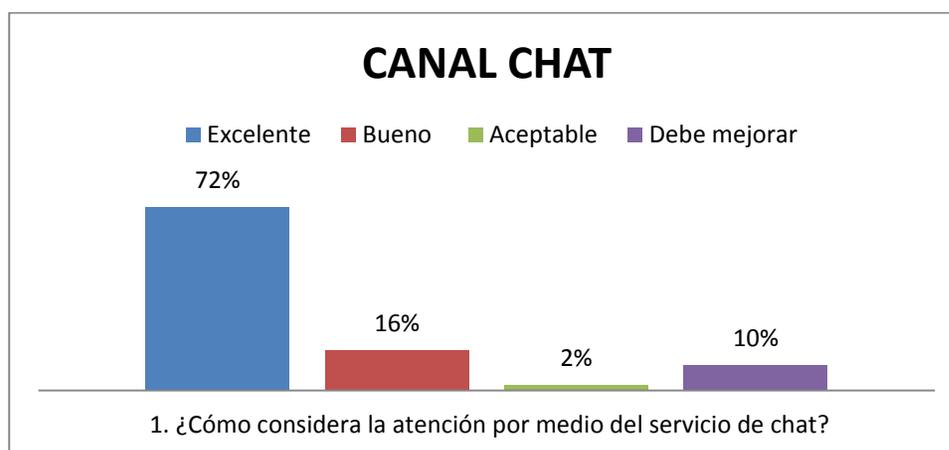
2. Canal telefónico:



Se puede apreciar una calificación del 90% entre buena y excelente, en la atención brindada mediante este canal.

Actualmente la entidad tiene al servicio de la ciudadanía, la atención de un primer nivel mediante el cual agentes resuelven preguntas generales de la entidad, así mismo, un segundo nivel de atención a cargo de agentes profesionales, lo que ha permitido que se realice un mínimo de traslados de llamadas a las dependencias, mejorando con ello el tiempo de respuesta a las solicitudes de orientaciones recibidas por este canal de atención.

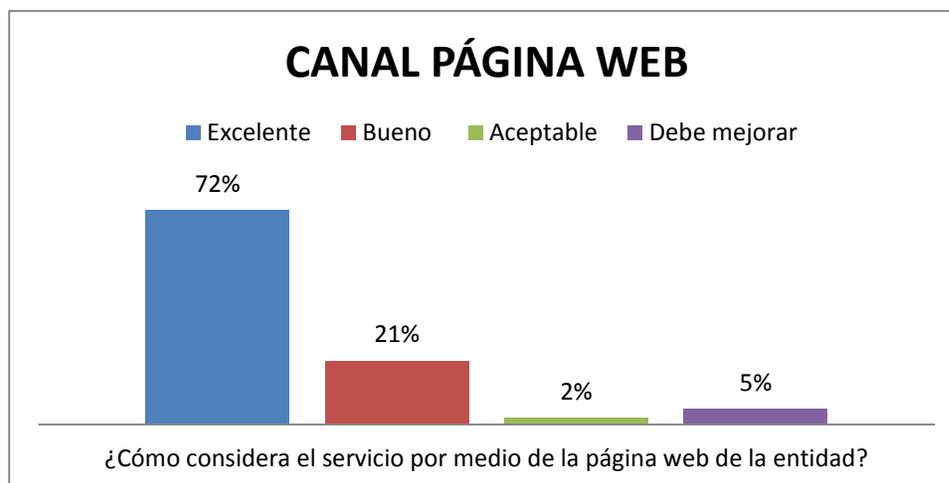
3. Chat:



Para los ciudadanos encuestados el servicio que se presta por el chat de la Entidad fue excelente y bueno en un 88%. Sin embargo, el 10% de los encuestados manifiesta que debe mejorar, en lo cual hay una gran oportunidad de mejora en la prestación del servicio por este medio.

La Entidad, para la vigencia 2018 tiene entre sus prioridades la puesta en funcionamiento de un chat interactivo, que permitirá mejorar el servicio que se presta por este canal al integrarse con la nueva versión del portal web.

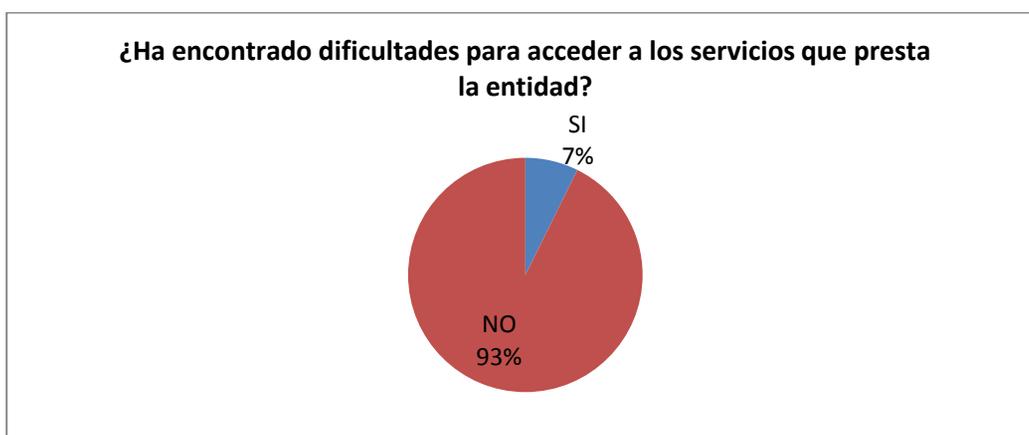
4. Página Web:



Frente al servicio que presta la página web, los ciudadanos que respondieron la encuesta calificaron con un porcentaje del 93% entre bueno y excelente el servicio.

A partir del 6 de julio del presente año, entró en funcionamiento el nuevo portal web de la Superintendencia de Sociedades, con el cual se incorporan nuevas tecnologías y funcionalidades que le permiten al ciudadano acceder fácilmente a la información, trámites y servicios que presta la entidad, permitiendo la interacción de los ciudadanos con los diferentes canales de atención con los que cuenta la Superintendencia.

2.2. Dificultades para acceder a los servicios que presta la entidad



Los resultados de la encuesta indican que un 93% de los ciudadanos, no tuvieron dificultad para acceder a los servicios con los que cuenta la Entidad. El 7% restante informó que encontraron las siguientes dificultades:

1	Se accedió por donde no era
2	No se digitó bien el correo, por lo tanto la respuesta no llegó
3	Cupos limitados en capacitación, requisitos innecesarios
4	La página a veces se torna lenta
5	No hay respuesta satisfactoria referente a las capacitaciones día, hora, fecha.
6	El video de las NIIF no lo dejan fijo para poderlo consultar, la página tiene unos puntos no muy claros y la atención telefónica debe tener soporte las 24 horas
7	El buzón de mail no funciona, dice que tiene capacidad para 350 caracteres, pero informa de error cuando solo se han escrito 25 caracteres. es muy exasperante
8	Nadie contesta los teléfono en las dependencias y los del chat solamente dan los números telefónicos para llamar, en fin nadie resuelve nada
9	No es fácil de entender cuando lo remite a otra sección o diligenciamiento.... tiendo a perderme
10	No tienen el conocimiento para responder
11	Falta de instrucción
12	Después de reportar todos los datos y manifestar la petición, el chat no conecta y por tanto no hay radicado. bajo ese principio es ineficiente
13	Validación de los formatos XBRL, soporte telefónico, nunca hubo respuesta de la ext.a 7177
14	La persona que me atendió en el chat especializado de hoy 10 de mayo en insolvencia se nota que no conoce mucho del tema, y se demoró mucho en responderme, además no me entendía las preguntas, respondía otras cosas que no le pregunté, sugiero sean personas más capacitadas, este chat no superó mis expectativas, pensé que era más especializado,

3. Información adicional:

Se obtuvo que de las 232 encuestas realizadas, solo 174 encuestas aportaron información opcional, es decir, un 75%

De las 174 encuestas, se evidencia que un 67% fueron diligenciadas por personas naturales y un 33% por personas jurídicas.

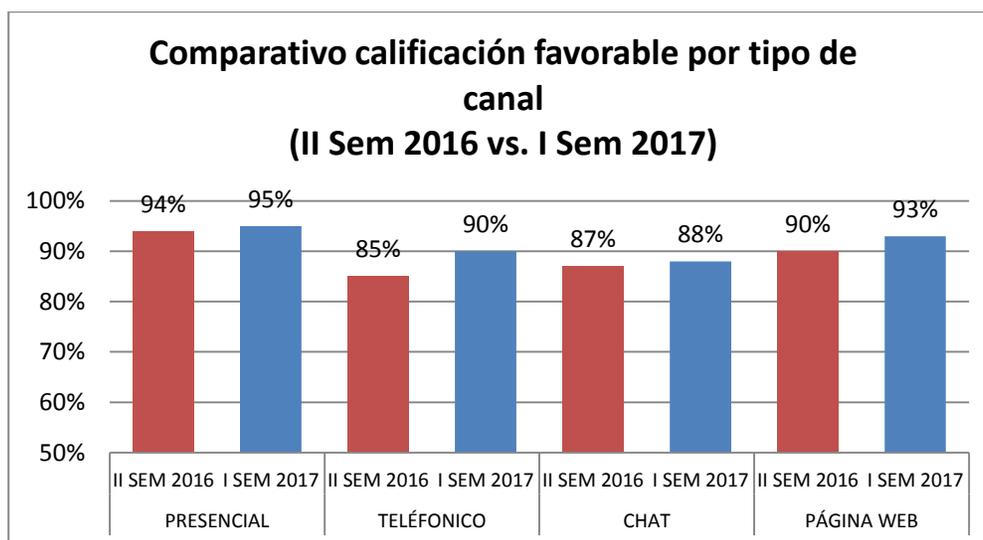
Usuarios	Número de respuestas	Porcentaje
Personas Jurídicas	57	33%
Personas Naturales	117	67%
Total general	174	100%

Análisis comparativo por canal II semestre 2016 vs. I semestre 2017

Es importante aclarar en primer lugar, que el análisis comparativo se realiza con la información recolectada en el segundo semestre de 2016, en el cual se recibieron un total de 284 respuestas a la encuesta; generando una variante frente a la recolección de encuestas del primer semestre, periodo en el cual se recibieron un total de 2605 encuestas. Esta diferencia está marcada por la metodología utilizada para poner a disposición de los ciudadanos la encuesta de satisfacción en la vigencia 2016, dado que para el primer semestre se utilizó una metodología mixta, entre disposición vía electrónica y contacto directo con los usuarios, a quienes se les envió por correo electrónico el link de la encuesta, de otra parte, en el segundo semestre, solo se dispuso en forma permanente la encuesta en la página web, sin generar invitación por correo masivo.

Para el primer semestre del año 2017, se envió correo masivo a las sociedades que reposan en la base de datos de la Entidad invitándolos a diligenciar la encuesta de Satisfacción del Ciudadano, igualmente se dispuso que la encuesta estuviera de forma permanente en la página web, recibiendo un total de 232 respuestas.

Ahora bien, el análisis comparativo que se realizó entre los dos semestres, respecto de los porcentajes de satisfacción, para cada uno de los canales evaluados, arrojó la siguiente información:



Como se identifica en la gráfica los resultados de la encuesta frente a los cuatro canales de atención al ciudadano evaluados en el primer semestre de 2017, refleja un incremento favorable en la satisfacción del ciudadano frente a la atención del servicio prestado en comparación con el segundo semestre de 2016.

En el segundo semestre de 2017 entrará en funcionamiento el nuevo Centro de Atención al Ciudadano, para lo cual se realizará una adecuación del área física del primer piso de

la Entidad y se contará con nueva tecnología (Kiosko de autoservicio, digiturno, pantallas informativas, terminales de calificación del servicio) con el fin de mejorar la atención que se brinda a los ciudadanos.

Así mismo, se actualizó la encuesta de satisfacción de servicios a los ciudadanos, que se encuentra publicada en la página web de esta Superintendencia, actualmente se utilizan los canales de atención para invitar a los ciudadanos a diligenciarla, con el fin de conocer la percepción que tienen de nuestros servicios y conocer las sugerencias para aplicarlas en pro de ofrecer un mejor servicio.

Grupo de Atención al Ciudadano