



Al contestar cite el No. 2018-01-306859

Tipo: Salida Fecha: 04/07/2018 10:22:19 AM
Trámite: 3016 - INFORME DE GESTIÓN
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
Destino: 541 - ARCHIVO
Folios: 19 Anexos: NO
Tipo Documental: INFORME GE Consecutivo: 548-000003

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO Primer semestre de 2018

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, la Superintendencia de Sociedades, con ayuda de las TIC, 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 a la calidad de los servicios prestados así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias.

La encuesta se encuentra dispuesta de forma permanente, en el portal web institucional y tiene como propósito medir la percepción de calidad y el dominio 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). Así mismo, 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 2 de enero y el 18 de junio de 2018, así como de la información reportada con ocasión de la invitación remitida en el mes de junio de 2018, 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.

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 trámite.	<input type="text" value="Seleccione el canal"/> Seleccione el canal Canal Presencial Canal Telefónico Canal Virtual Canal Correspondencia
--	---

Enviar

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

DIVULGACIÓN CORREO MASIVO

La siguiente imagen registra el envío de correos masivos a los grupos de interés registrados en nuestras bases de datos, por medio de los cuales realizamos 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

```
[INFO] <2018-06-08 07:44:45> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/listaJeny.txt
[INFO] <2018-06-08 07:44:45> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2018/04/encuestaS.htm
[INFO] <2018-06-08 07:44:45> Inicio del proceso: 2018-06-08 07:44:45
[INFO] <2018-06-08 07:44:56> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/listaJeny.txt
[INFO] <2018-06-08 07:44:56> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2018/04/encuesta.htm
[INFO] <2018-06-08 07:44:56> Inicio del proceso: 2018-06-08 07:44:56
[INFO] <2018-06-08 07:45:02> Número de correos enviados: 1
[INFO] <2018-06-08 07:45:02> Fin del proceso: 2018-06-08 07:45:02
[INFO] <2018-06-08 07:46:02> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/BaseGrupoInteres.txt
[INFO] <2018-06-08 07:46:02> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2018/04/encuesta.htm
[INFO] <2018-06-08 07:46:02> Inicio del proceso: 2018-06-08 07:46:02
[ERROR] <2018-06-08 11:05:03> Se presento problema configurando para enviar el correo a: FINANCIERA@CBR .EDU.CO
[INFO] <2018-06-08 13:32:01> Número de correos enviados: 3526
[INFO] <2018-06-08 13:32:01> Fin del proceso: 2018-06-08 13:32:01
```

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

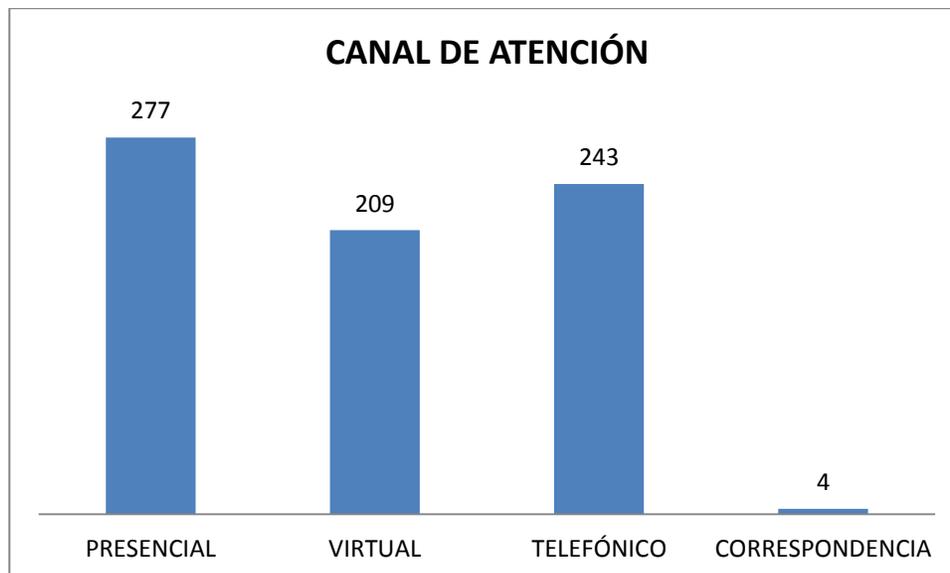
www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el primer semestre del 2018, un total de 733 ciudadanos diligenciaron la encuesta que se encuentra publicada en el portal web de la Superintendencia de Sociedades, obteniéndose los siguientes resultados:

1. CANALES DE ATENCIÓN EVALUADOS

Se evidencia que de las respuestas recibidas, el 37,79% evaluó los servicios prestados en el canal presencial, seguido por los canales telefónico y virtual con 33,15% y 28,51% respectivamente. El canal correspondencia fue el de menor volumen de encuestas diligenciadas con un 0,55%.



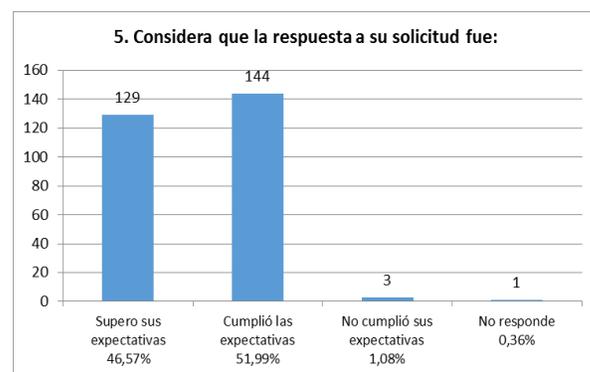
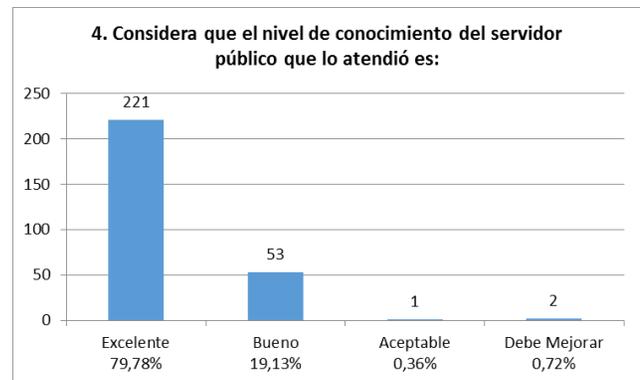
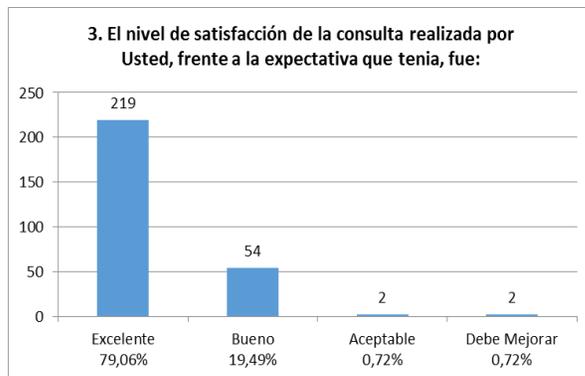
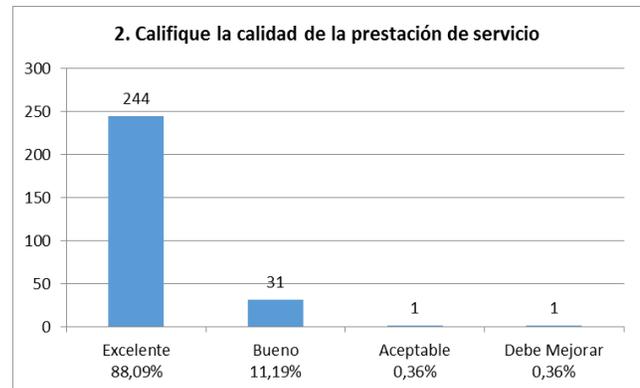
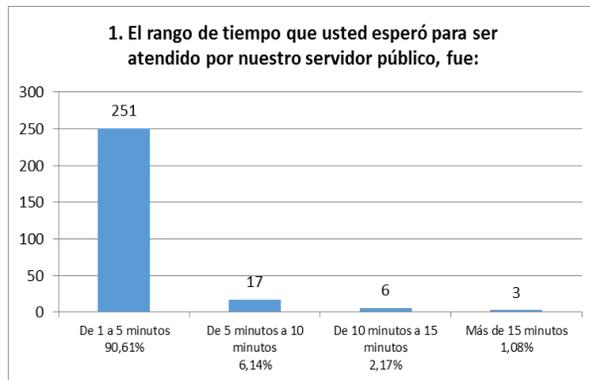
En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia

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 la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia

- 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 90,61% de los encuestados esperó menos de 5 minutos para ser atendido y el 6,14% de los encuestados esperó entre 5 y 10 minutos para ser atendido. Únicamente un 3,25% manifiesta que tuvo que esperar más de 10 minutos para ser atendido. Con estos resultados se concluye que el indicador de tiempo de espera, se encuentra en un nivel óptimo, dada la agilidad con que se atiende a los usuarios.

El canal de atención presencial continúa presentando un alto nivel de satisfacción por parte de los ciudadanos que se desplazan hasta las instalaciones de la Entidad, teniendo en cuenta que al sumar las respuestas calificadas entre buena y excelente o superó y cumplió sus expectativas, el resultado se encuentra por encima del 98% de satisfacción, tal como se muestra a continuación:

- Calidad del servicio (Pregunta 2): 99,28%
- Nivel de satisfacción (Pregunta 3): 98,56%
- Conocimiento del servidor (Pregunta 4): 98,92%
- Cumplimiento de expectativas (Pregunta 5): 98,56%

La pregunta 6 es de respuesta abierta y le permite al ciudadano escribir las sugerencias que considere pertinentes o la percepción del servicio recibido. El orden en el cual se colocan las respuestas, está relacionado con la fecha en la cual se respondió la encuesta.

Muy amables
El funcionario fue muy amable
Está bien.
Excelente atención.
Excelente servicio
Excelente.
Excelentes abogados.
Facilitar los formatos Ley 1116 de 2016
Entrega de fotocopias de los documentos que soportan la asesoría
Los asesores deben mejorar y atender casos particulares
Menos tiempo de espera.
Muy bien

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

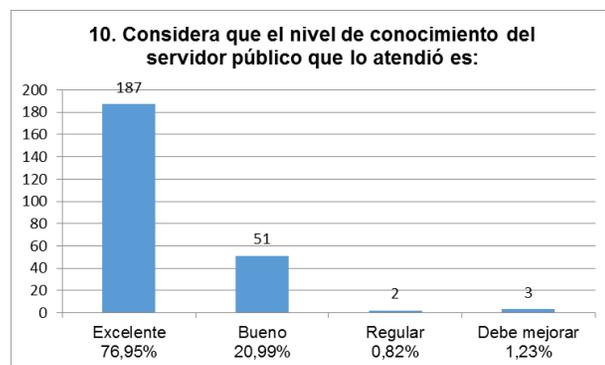
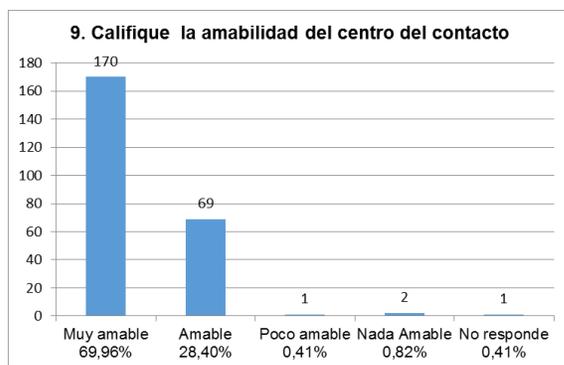
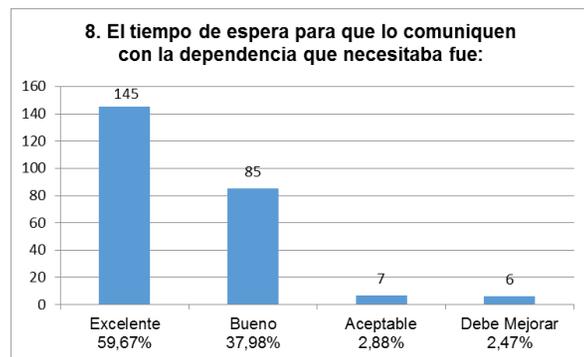
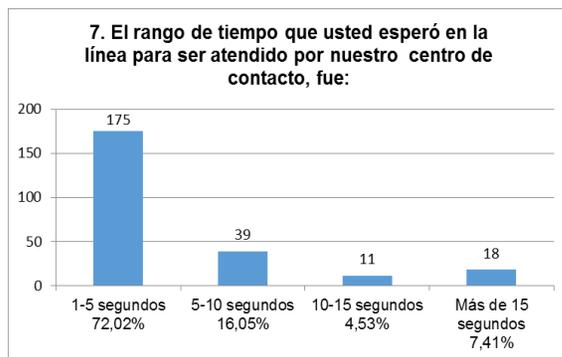
Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia

Muy bien.
Muy buena atención
Muy bueno todo.
Muy bueno.
Ninguna. Todo fue de acuerdo a lo esperado
Muy amables.
Muy bien.
Todo muy bien.
Que pongan una pantalla de turnos en el área de atención al ciudadano presencial
Todo muy bien.
Todo muy claro y conciso

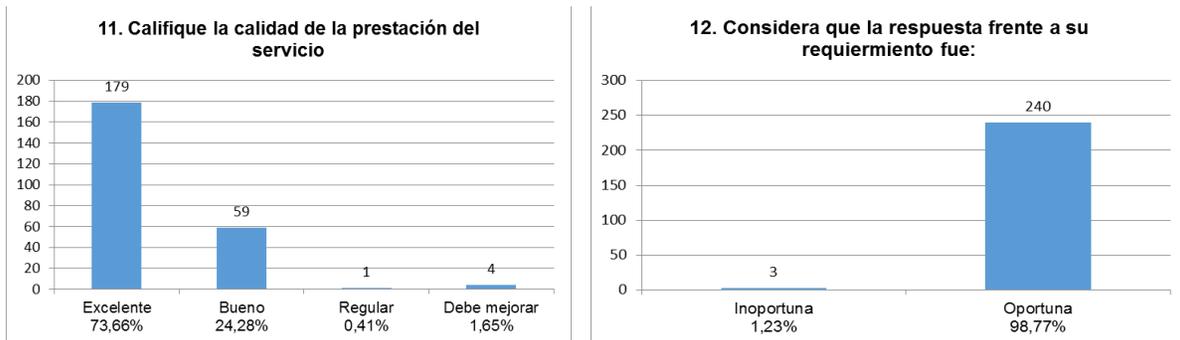
A partir del 16 de marzo de 2018, la Superintendencia de Sociedades, a través del Acuerdo Marco de Precios para Servicios BPO, contrató con la sociedad DIGITEX SERVICIOS BPO&O S.A el servicio de centro de contacto, con nuevos agentes de servicio que han recibido permanente capacitación en los temas misionales de la Entidad, con el fin de brindar información clara y precisa a los ciudadanos.

2.2 Canal telefónico



En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.



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 92,59% esperó 15 segundos o menos para ser atendido, obteniendo un resultado óptimo para este componente.

En las preguntas restantes sobre el canal de atención telefónico, se presentó un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios, ya que cada uno de los componentes evaluados superó el 94% de satisfacción, tal como se muestra a continuación:

- Calificación del tiempo de espera (Pregunta 8): 94,65%
- Amabilidad del centro de contacto (Pregunta 9): 98,35%
- Conocimiento del servidor público (Pregunta 10): 97,94%
- Calidad de la prestación del servicio (Pregunta 11): 97,94%

Adicionalmente se evaluó la oportunidad de la respuesta al requerimiento, alcanzando un 98,77%, el cual es el indicador más alto para el canal telefónico.

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia

La pregunta 13 es de respuesta abierta y le permite al ciudadano escribir las sugerencias que considere pertinentes o la percepción del servicio recibido. El orden en el cual se colocan las respuestas, está relacionado con la fecha en la cual se respondió la encuesta.

Atención oportuna.
Debe considerarse que en épocas de presentación de los informes es cuando más asesores deben tener para atendernos. En muchas oportunidades ni siquiera contestan las llamadas.
Deben mejorar que al momento de uno comunicarse vía telefónica le contesten más rápido.
El soporte de la Superintendencia es excelente para los usuarios.
Excelente servicio
Excelente.
Hasta el momento mis inquietudes han sido resultas
Más apoyo en el proceso del envío de la información empresarial, la plataforma presenta inconsistencias al enviar no se activa el sobre, y el XBRL genera errores de sumatorias estando bien para que las vuelva a generar se vuelve a colocar los valores porque la sumatoria automática tampoco funciona
Más asesores para que sean atendidas las llamadas rápido
Me encuentro satisfecho con la atención que tuve por la persona que me atendió y me pareció fabuloso me ayudó mucho, por lo tanto no creo que se debería mejorar sino seguir así con personas amables
Mejores tiempos de respuesta
Muy amables.
Muy buena atención.
Muy bueno.
No sirve de nada llamar no contestan a ninguna hora, problemas en el envío de información empresarial
Nuestra empresa, está ubicada en la ciudad de Cali, pero la sede de la Superintendencia en Cali, la comunicación telefónica fue imposible. Pero en la ciudad de Bogotá fue excelente. Por lo que quisiera que revisaran porque en la Superintendencia de Cali, no atienden telefónicamente.
Para los vencimientos de presentación de la información, este año me pareció que hubo una mejor atención, fueron más ágiles y oportunos y el personal que me atendió estaba bien preparado, continúen así por favor. gracias
Que la superintendencia, se integre más con los empresarios PYMES
Mejorar en la atención telefónica, que respondan al menos los teléfonos
Solución oportuna y no lo comunique a una extensión que nunca responden para el tema de informes empresariales, sean más serios que lo que dicen en su página.
Todo muy bien.
Pienso que lo único que les puedo decir es que cuando reciban una llamada, por favor contesten, pues he demorado casi más de 20 minutos para que un funcionario conteste una llamada, y la verdad si uno los llama es porque tiene dudas, inquietudes que solo ustedes

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

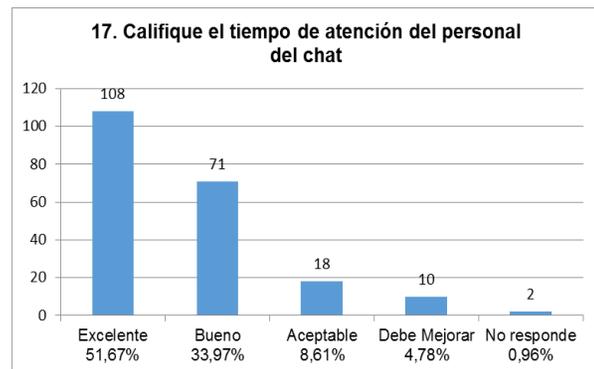
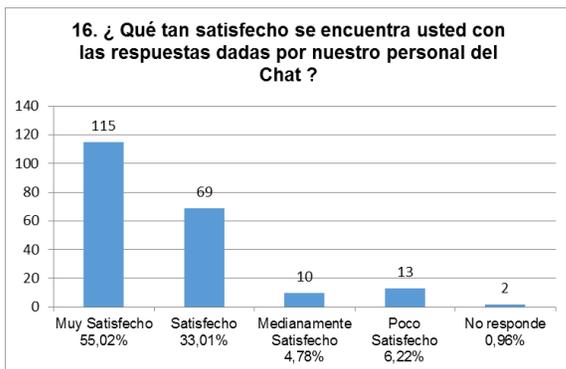
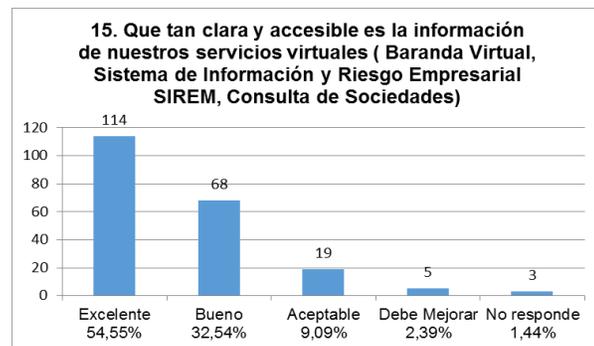
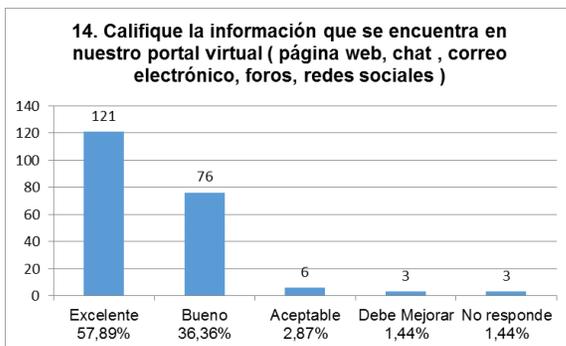
www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia

nos las pueden resolver

Todo perfecto.

La Superintendencia de Sociedades contrató entre el 9 de febrero y el 31 de mayo de 2018, mediante la Orden de Compra No. 25404 de 2018, adición al Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO, la presentación del servicio de soporte en la recepción de información bajo estándares internacionales del año 2017 en la herramienta XBRL a llevarse a cabo en el año 2018, para lo cual se contrataron 25 agentes técnicos y 2 agentes profesionales, que prestaron soporte en la recepción de estados financieros, con el fin de lograr una oportuna presentación de la información, de tal manera que se disminuyera notablemente el porcentaje de incumplimientos en el reporte.

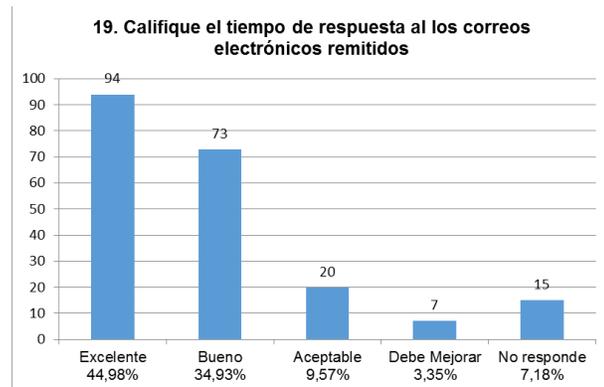
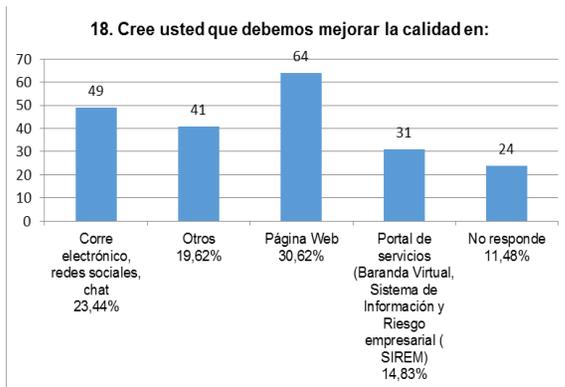
2.3. Canal Virtual



En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia



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

- Evaluación de la información del portal web
- Claridad y accesibilidad del portal web
- Nivel de satisfacción con las respuestas del chat
- Tiempo de atención
- Tiempo de respuesta a los correos electrónicos
- Servicios del canal que deberían mejorar la calidad

Dentro del canal de atención virtual, la pregunta No. 19 relacionada con el tiempo de respuesta a correos electrónicos, fue la de menor calificación con un 79,90%. Los demás componentes evaluados estuvieron por encima del 85% de satisfacción, tal y como se relaciona a continuación:

- Calificación de la información del portal web (pregunta 14): 94,56%
- Claridad y accesibilidad de la información de servicios virtuales (pregunta 15): 87,08%
- Satisfacción respecto a las respuestas del chat (pregunta 16): 88,04%
- Calificación del tiempo de atención del chat (pregunta 17): 85,65%
- Calificación del tiempo de respuesta a correos electrónicos (pregunta 19): 79,90%. Nota: cabe señalar que la pregunta 19 no fue respondida por 15 encuestados, lo que equivale a un 7,18%

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

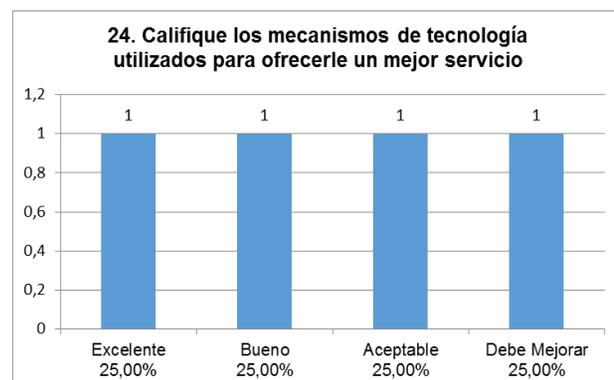
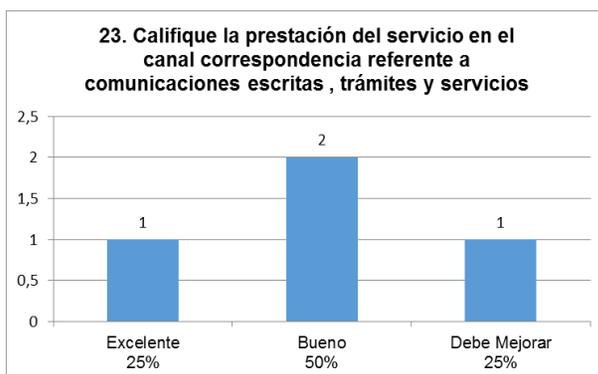
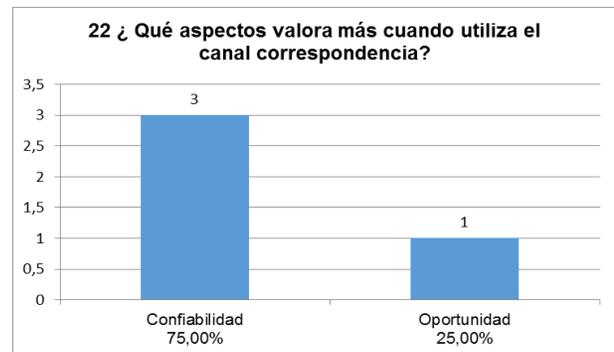
www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia

La pregunta 20 es de respuesta abierta y le permite al ciudadano escribir las sugerencias que considere pertinentes o la percepción del servicio recibido. El orden en el cual se colocan las respuestas, está relacionado con la fecha en la cual se respondió la encuesta.

Excelente
Acompañamiento al cliente
Agilidad
Capacitación presencial para diligenciamiento de informes. Envío de comunicados directos a cada entidad sobre las responsabilidades que se tienen cada año con la Supersociedades.
Capacitaciones más detalladas
Colocar las noticas o edictos que ponen en orden cronológico
Colocar un solo link con todos los servicios que tiene la super y que de ahí se desplieguen los que cada uno necesita
Contestar siempre los correos oportunamente para el desarrollo de las actividades
Cuando cambian el sitio de los link no lo informan y creo que le dan interés a lo poco importante
Desplegar más información sobre obligaciones individuales al consultar el usuario empresarial
En general, ha sido buena la atención.
Es completo. Lo que necesite lo encontré. gracias
Es una página muy completa y amigable con el usuario
Excelente servicio a nivel general
Gracias humanizar este medio es importante! Buen día
Mayor capacitación a los usuarios de todos los temas comerciales y de estados financieros
Me conecte al chat de informes empresariales y una señora xxx me dejo en espera nunca me dio respuesta, hasta que me canse y cerré el chat, hay que mejorar
Mejorar el tiempo de respuesta.
Ninguna excelente
No sirve de nada el chat no se adelantó el chat programado
No tengo sugerencia, me parece muy bien todo
Ofrece mayor información en los procesos y programación de reunión de acreedores de las empresas en estado de reorganización.
Oportunidad de la información en la web
Posibilidad de enviar el chat a correo electrónico
Que brinden más información por el chat
Que no cierren la cesión del chat sin quedar clara la información.
Ser más eficientes

Solo no colocar en la página tantas cosas que complican lo link que todos los servicios estén en un solo botón y de ahí se despliegan las necesidades de los usuarios
Solucionar inquietudes directamente en el chat. No hay necesidad de que lo remitan a uno a la línea telefónica.
Son muy buenas
Tratar los temas con mayor profundidad
Un poco más de información
Una mejor plataforma de chat
Unificar criterios de los asesores que brindan información en la atención telefónica
En la página web debería publicarse un directorio con las extensiones de las dependencias para que cuando se llame sea más fácil. En oportunidades no es fácil la comunicación.
En el portal colocar más "preguntas frecuentes" sobre el diligenciamiento de los formularios que presentan error para consultar y evitar tener que llamar x errores sencillos o de novatos.
Videos tutoriales para los usuarios por primera vez, enviar copia de los chats al correo,

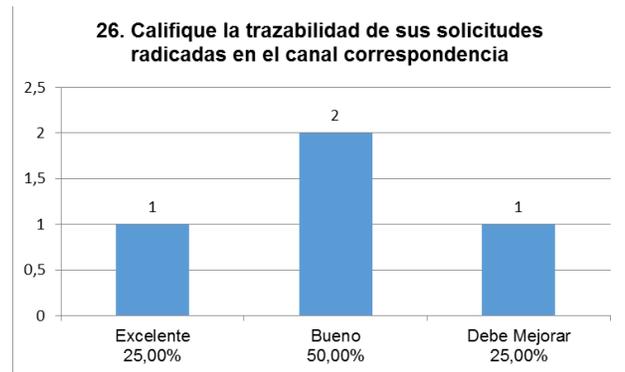
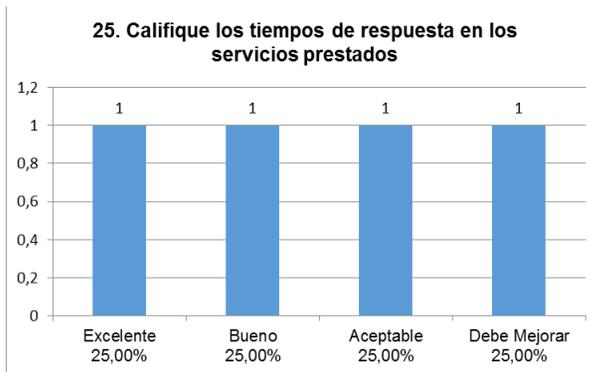
2.4. Canal Correspondencia



En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia



Cabe señalar que este canal fue el de menor cantidad de encuestas diligenciadas, ya que se recibieron cuatro (4) durante el período de aplicación de la misma.

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

- Frecuencia uso del canal
- Aspectos valorados cuando utiliza el canal
- Mecanismos de tecnología
- Tiempo de respuesta
- Calidad del servicio
- Trazabilidad de solicitudes

A continuación se relacionan los índices de satisfacción que se obtuvieron para cada una de las preguntas:

- Calificación del servicio a través de comunicaciones escritas (pregunta 23): 75,00%
- Mecanismos de tecnología (pregunta 24): 50,00%
- Tiempos de respuesta (pregunta 25): 50,00%
- Calificación de la trazabilidad de solicitudes (pregunta 26): 75,00%

El bajo número de encuestas diligenciadas para el canal correspondencia, no es comparable con el número de usuarios que a través de este canal, radican sus solicitudes o documentos en la Superintendencia de Sociedades.

El resultado obtenido puede deberse a que cada vez más los usuarios están haciendo uso de otros canales para acceder a los servicios y trámites que ofrece la Entidad, como el virtual y telefónico.

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

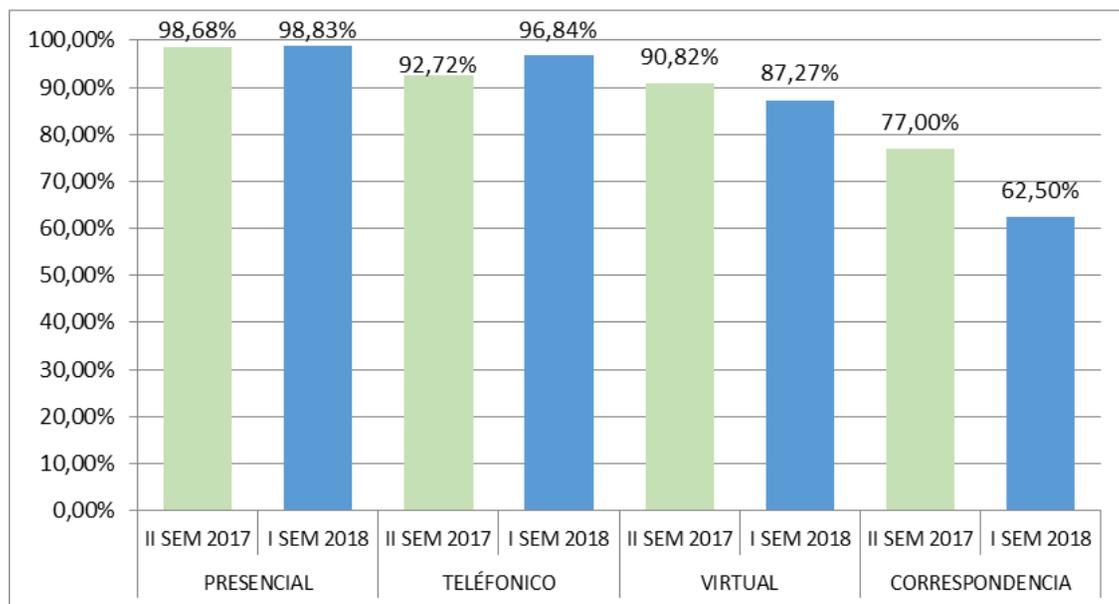
www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

La última pregunta s de respuesta abierta y le permite al ciudadano escribir las sugerencias que considere pertinentes o la percepción del servicio recibido. El orden en el cual se colocan las respuestas, está relacionado con la fecha en la cual se respondió la encuesta.

Que mejoren los tiempos de repuesta.
Ustedes atienden muy bien

3. ANÁLISIS COMPARATIVO POR CANAL II SEMESTRE 2017 VS. I SEMESTRE 2018

Se realizó una comparación de las calificaciones clasificadas como favorables (Excelente y Bueno), en cada uno de los canales evaluados durante el segundo semestre de 2017 y el primero de 2018, tal como se muestra en la siguiente gráfica:



Los canales presencial y telefónico incrementaron su calificación en relación con el segundo semestre de 2017, mientras que los canales virtual y correspondencia, presentaron un descenso en la percepción de satisfacción del usuario, que puede estar relacionado para el caso del canal de correspondencia, con el bajo número de participantes y en el caso del canal virtual, con algunos inconvenientes técnicos que se presentaron en el portal web lo que afectó la disponibilidad del servicio.

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

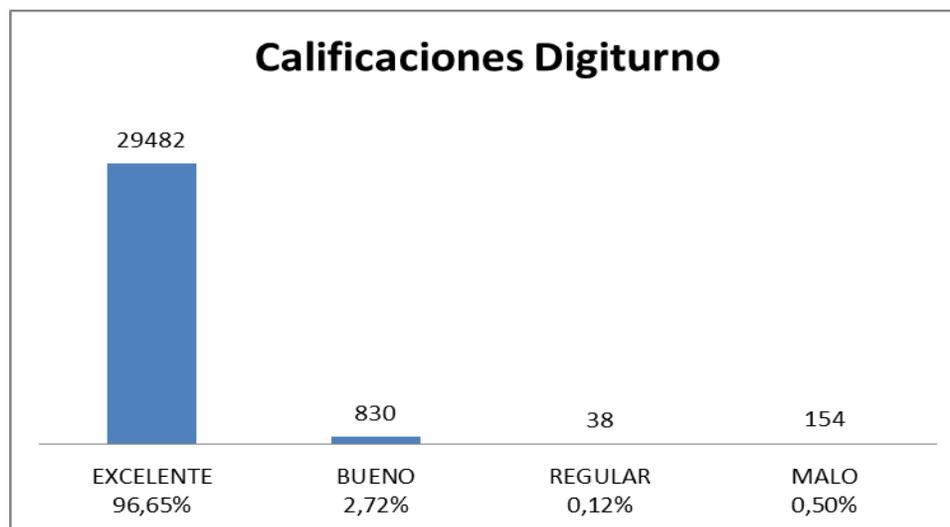
www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia

Se menciona nuevamente que la calificación del canal correspondencia no es significativo dado que sólo se recibieron cuatro (4) encuestas durante el semestre, con lo cual no se puede definir una tendencia.

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

Como método adicional a la encuesta de satisfacción al ciudadano, la Superintendencia de Sociedades instaló en los puestos de trabajo de los contratistas y funcionarios que atienden el canal presencial en la sede Bogotá y en las Intendencias Regionales de Cali y Medellín, calificadores de servicio a través de los cuales el ciudadano evalúa el nivel de atención recibido en las instalaciones de la Entidad.

Del reporte generado se evidencia, que durante el período comprendido entre el 2 de enero y el 18 de junio de 2018, se generaron un total de 47.405 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 30.504 realizaron la calificación del servicio, obteniendo los siguientes resultados:



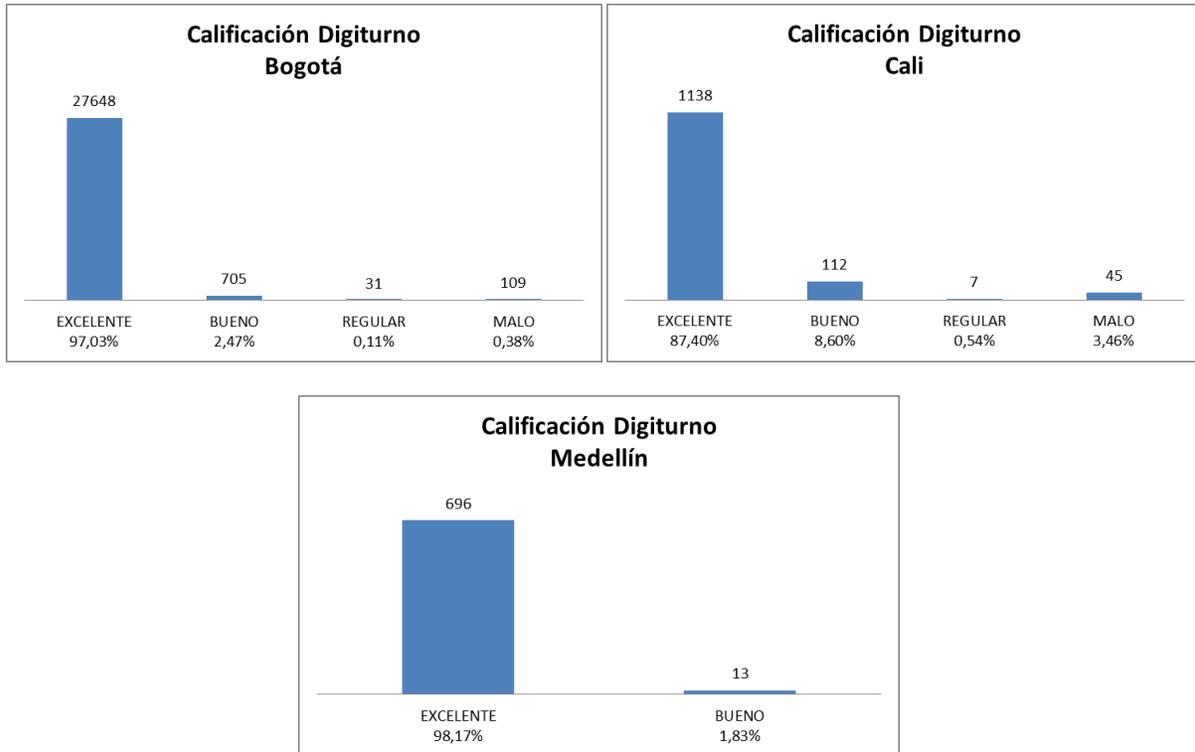
Como se observa, el nivel de satisfacción de los ciudadanos que calificaron la atención de manera presencial, es óptimo ya que un 99,37% de estas personas calificaron el servicio entre excelente y bueno.

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia

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



Como se observa en las gráficas, la sede Bogotá fue la de mayor número de calificaciones con un total de 28.493, de esta cantidad el 99,51% calificaron el servicio entre excelente y bueno.

En la Intendencia Regional de Cali se obtuvieron 1.302 calificaciones con un nivel de satisfacción del 96,01%.

La Intendencia Regional de Medellín presentó un total de 709 calificaciones, de las cuales el 100% calificó el servicio como bueno o excelente.

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia



5. ACCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO

- ✓ Durante el primer semestre de 2018, se invitó a los funcionarios de la Entidad a realizar el curso virtual de Lenguaje Claro, desarrollado por el Departamento Nacional de Planeación.

Los funcionarios y contratistas del área de Atención al Ciudadano, realizaron el curso virtual, para mejorar la comunicación verbal y escrita con los ciudadanos.

- ✓ En la Orden de Compra No.25769 de 2018, suscrita el 16 de marzo de 2018, que tiene como objeto la prestación del servicio de centro de contacto, se contrató un agente profesional Abogado adicional, con el fin de mejorar los tiempos de atención en los canales presencial, virtual y telefónico.
- ✓ El Grupo de Atención al Ciudadano, realiza mensualmente capacitaciones a los funcionarios y contratistas de la Entidad, con el fin dar a conocer el protocolo de atención al ciudadano, se realizan recomendaciones sobre la atención y se escuchan sugerencias que nos permitan implementar estrategias para mejorar el servicio.
- ✓ Para desarrollar en el segundo semestre del presente año, se contrató una solución para implementar nuevas tecnologías para el modelo multicanal de atención al ciudadano, que permita integrar los canales de atención telefónico y virtual (chat, correo electrónico y redes sociales) que incluya además, la actualización, mantenimiento y soporte en estos canales de atención, a través de una suscripción en la nube, que nos permitirá:

1. Integración del correo electrónico con el Centro de Contacto, para ofrecer un canal que se integre a la gestión de toda la atención al ciudadano a través de los medios digitales.

2. Contar con un chat interactivo, que le permita ofrecer en forma proactiva y en tiempo real, atención al ciudadano cuando se encuentre navegando en el portal web de la Entidad.

3. Sistema de audio respuesta dinámico para ofrecer servicios de consulta, que permitan al ciudadano obtener información actualizada de los trámites y servicios que presta la entidad.

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia



4. Contar con el soporte necesario para atender a los ciudadanos a través de IVR, chat (salas simultáneas), teléfono, email y redes sociales.
 5. Sistema que permita el monitoreo en tiempo real, con informes históricos y reportes, con el fin de tomar decisiones para mejorar la atención al ciudadano.
- ✓ Permanentemente se está revisando la información que se encuentra publicada en el portal web, actualizándola y organizándola de tal manera, que sea de fácil acceso a los ciudadanos.
 - ✓ El grupo de Innovación, Desarrollo y Arquitectura de Aplicaciones de la Superintendencia de Sociedades, para el segundo semestre de 2018, ha creado un plan de trabajo para la reorganización del contenido del portal web, mejoras en las páginas maestras y paje layout, con el fin de facilitar el acceso de los usuarios a la información, la indexación de contenidos y la filtración de contenido desactualizado.
 - ✓ Para el segundo semestre se realizarán 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 evitar un número bajo de respuestas en alguno de los canales.
 - ✓ Retroalimentación permanente a los funcionarios de las Intendencias, para mejorar la atención que se brinda a los ciudadanos en las sedes regionales.

Cordialmente,



GUETTY MAGNOLLY CAYCEDO CAYCEDO
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

**En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con
integridad por un País sin corrupción.**

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia