



**SUPERINTENDENCIA  
DE SOCIEDADES**



Al contestar cite el No. 2018-01-306901

Tipo: Salida Fecha: 04/07/2018 10:46:27 AM  
Trámite: 3016 - INFORME DE GESTIÓN  
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241  
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO  
Destino: 541 - ARCHIVO  
Folios: 9 Anexos: NO  
Tipo Documental: INFORME GE Consecutivo: 548-000004

## **INFORME ENCUESTA EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA RESPUESTA A LAS PQRS Primer 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, 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 2 de enero hasta el 18 de junio 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 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 adelantarán acciones con el fin de mejorar los resultados de la calificación.

## 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:

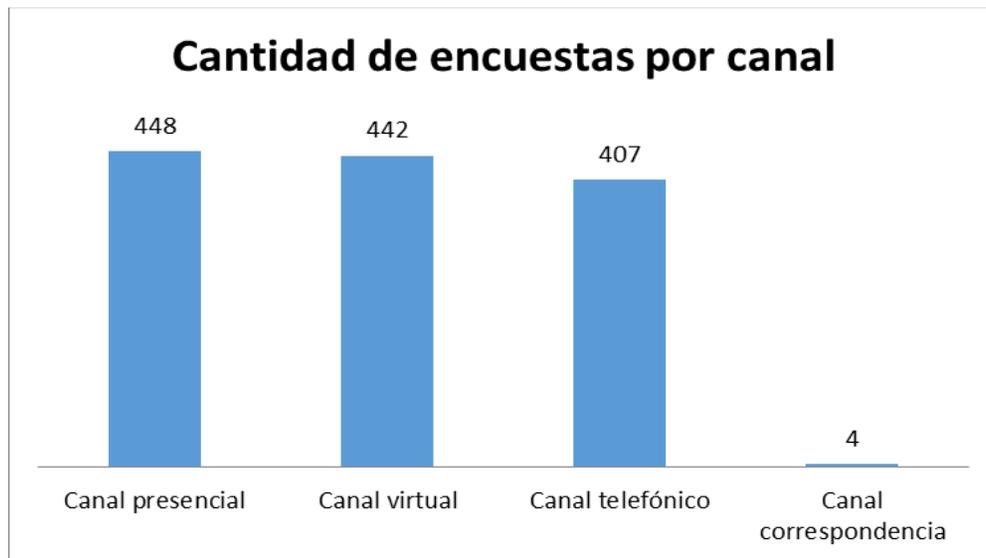
### Encuesta Evaluación Satisfacción del Ciudadano Frente a la Respuesta a las PQRS

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>
<b>EVALUACIÓN DEL CANAL PRESENCIAL</b>	
1. Califique la oportunidad de la prestación de servicio	<input style="width: 100%;" type="text"/> ▼
2. Califique la claridad de la información suministrada	<input style="width: 100%;" type="text"/> ▼
3. Considera que el nivel de conocimiento del servidor público que lo atendió es	<input style="width: 100%;" type="text"/> ▼
4. Considera que la respuesta a su solicitud fue	<input style="width: 100%;" type="text"/> ▼
<input type="button" value="Enviar"/>	

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para el presente informe los ciudadanos diligenciaron un total de **1.301** respuestas a la encuesta con corte al 18 de junio 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 virtual con 34,44% y 33,97% respectivamente, mientras que la menor cantidad de encuestas diligenciadas se presentó para el canal correspondencia con un 0,31%.

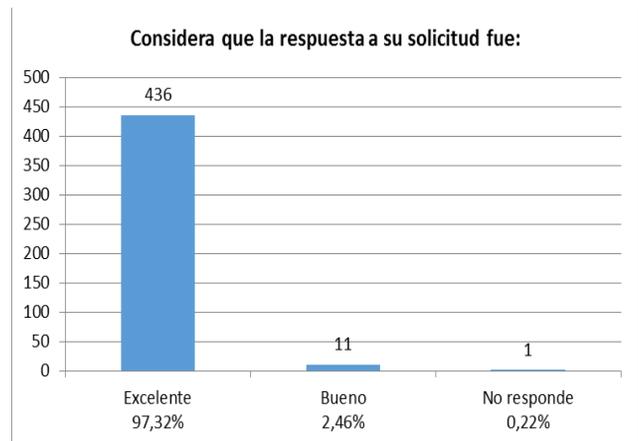
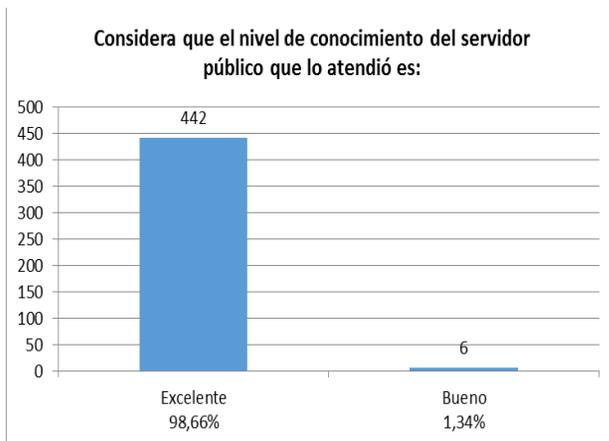
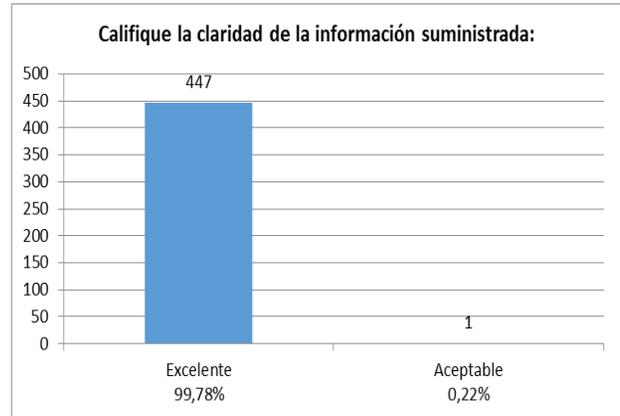
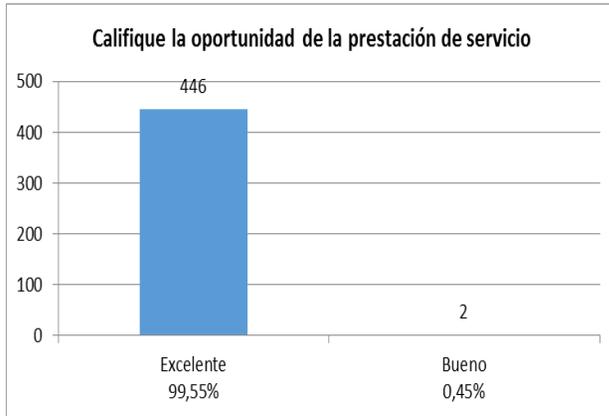
A continuación se presentan las gráficas que evidencian las respuestas dadas por los ciudadanos, para cada uno de los canales de atención:

**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](http://www.supersociedades.gov.co) / [webmaster@supersociedades.gov.co](mailto:webmaster@supersociedades.gov.co) – Colombia

## 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 siendo calificado entre excelente y bueno en las cuatro preguntas, alcanzando un promedio de 99,89% de satisfacción, distribuido de la siguiente manera:

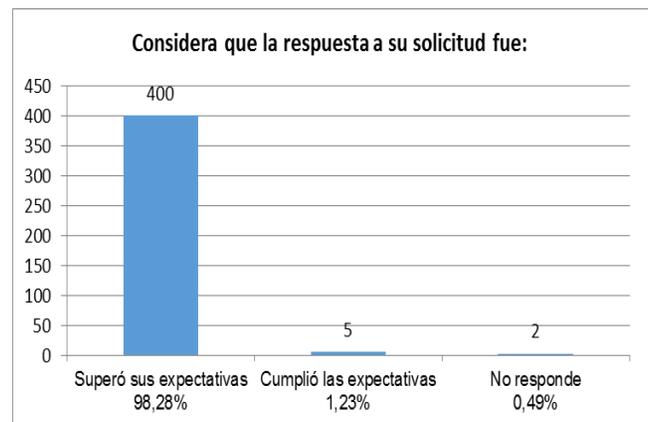
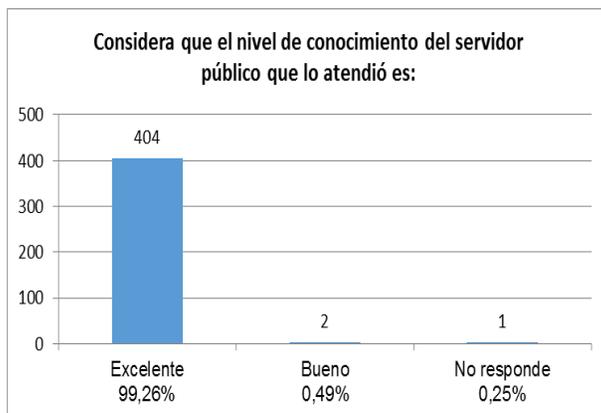
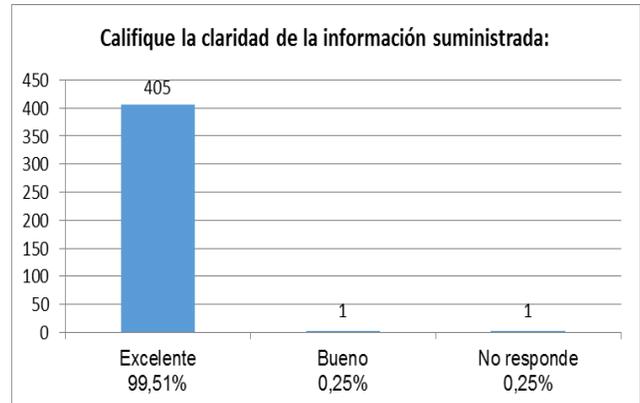
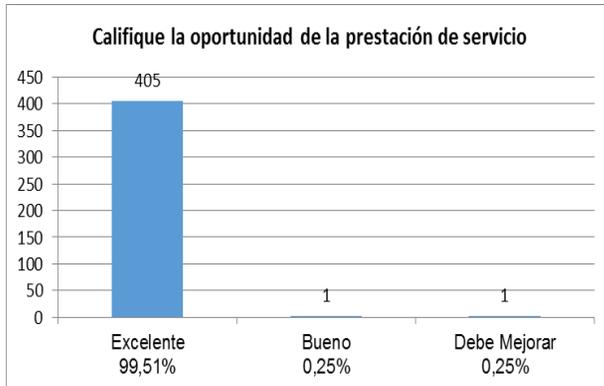
- Pregunta 1 (oportunidad): 100% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 2 (claridad): 99,78% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 3 (conocimiento): 100% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 4 (calificación del servicio recibido): 99,78% entre excelente y bueno.

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](http://www.supersociedades.gov.co) / [webmaster@supersociedades.gov.co](mailto:webmaster@supersociedades.gov.co) - Colombia

## 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 99,69% para las cuatro (4) preguntas de la siguiente manera:

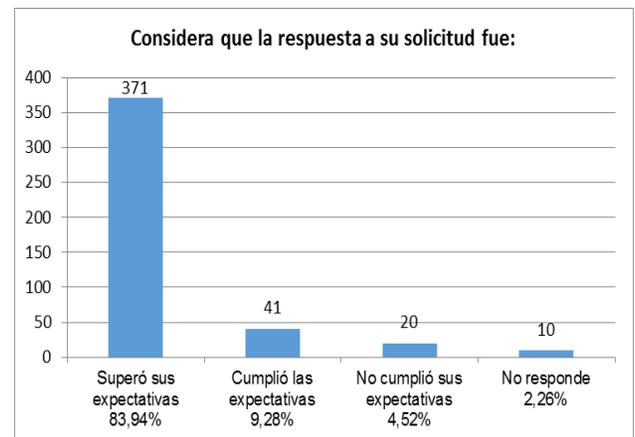
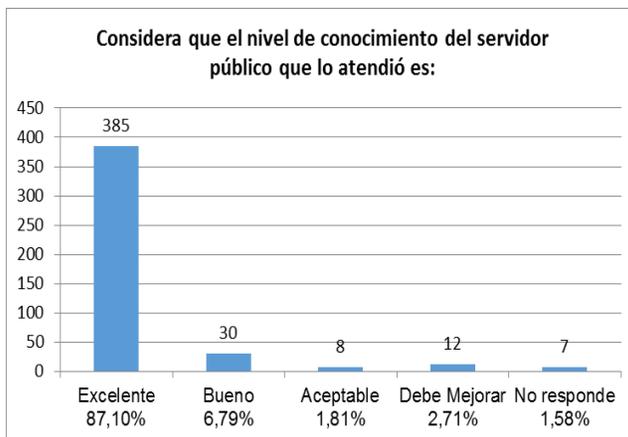
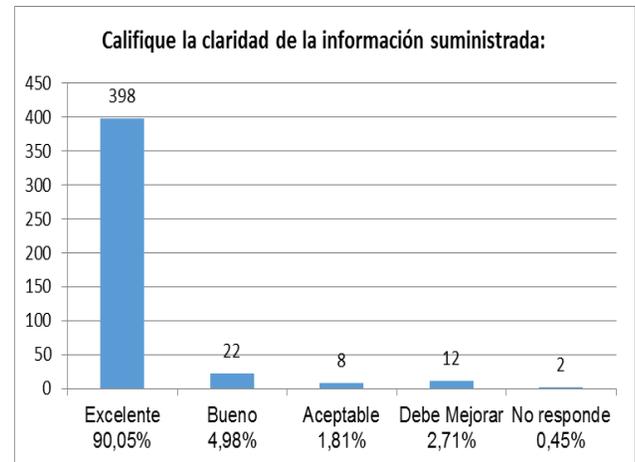
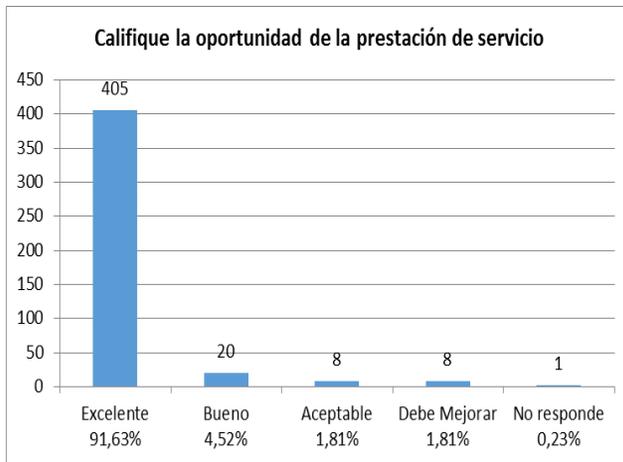
- Pregunta 1 (oportunidad): 99,75% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 2 (claridad): 99,75% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 3 (conocimiento): 99,75% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 4 (cumplimiento expectativa): 99,51% cumplió las expectativas.

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](http://www.supersociedades.gov.co) / [webmaster@supersociedades.gov.co](mailto:webmaster@supersociedades.gov.co) - Colombia

### 3. Canal virtual:



**Análisis:** El nivel de satisfacción de las respuestas a PQRS a través del canal virtual, presenta un índice favorable, teniendo en cuenta que el promedio de calificación entre buena y excelente fue de 94,56%, tal como se muestra a continuación:

Pregunta 1 (oportunidad): 96,15% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 2 (claridad): 95,02% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 3 (conocimiento): 93,89% calificación entre excelente y bueno.

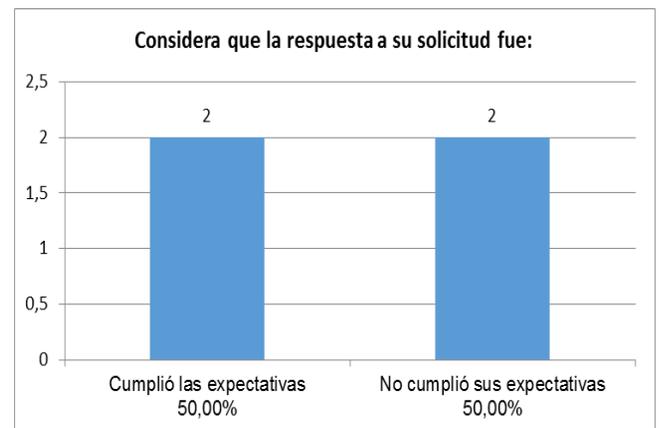
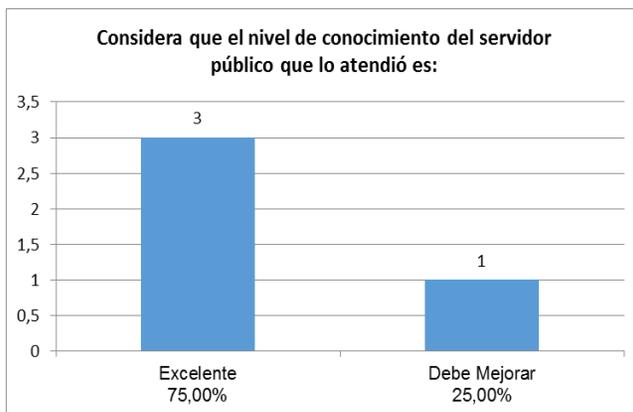
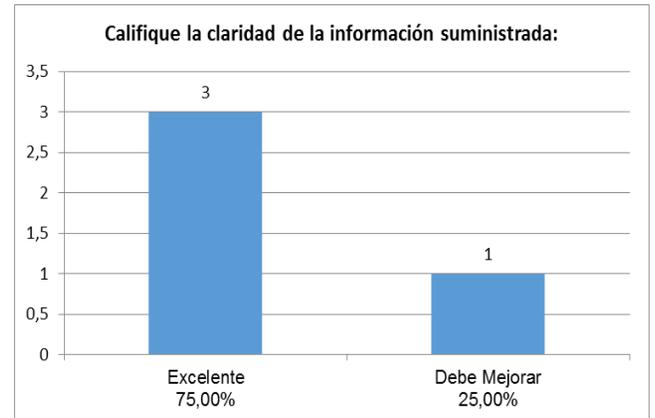
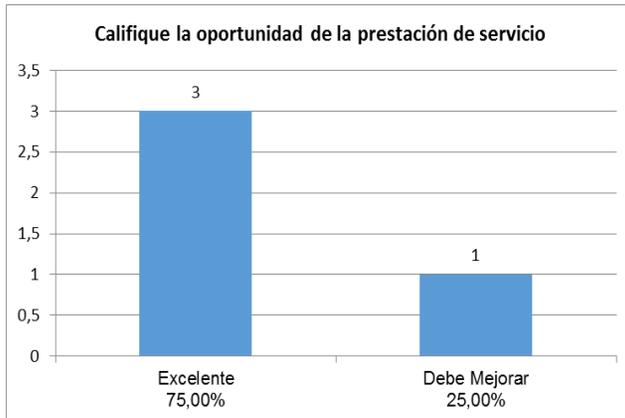
Pregunta 4 (cumplimiento expectativa): 93,21% cumplió y superó la expectativa.

**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](http://www.supersociedades.gov.co) / [webmaster@supersociedades.gov.co](mailto:webmaster@supersociedades.gov.co) - Colombia

#### 4. Canal correspondencia



**Análisis:** Es importante mencionar que el canal correspondencia fue el de menor cantidad de encuestas diligenciadas, ya que sólo se recibieron cuatro (4) respuestas, razón por la cual consideramos que los resultados obtenidos no son representativos. En relación con las respuestas que se obtuvieron para el canal correspondencia, se concluye que el promedio de los índices de satisfacción para este canal es del 68,75%. Los índices de satisfacción para cada pregunta son los siguientes:

- Pregunta 1 (oportunidad): 75% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 2 (claridad): 75% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 3 (conocimiento): 75% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 4 (cumplimiento expectativa): 50% cumplió y superó la expectativa.

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

Una vez analizados los resultados de la encuesta se logra evidenciar:

- Que los canales más utilizados por los ciudadanos para la presentación de PQRS, son el virtual y el presencial, evidenciados los porcentajes más altos de calificación.
- Que el componente del servicio que presentó el mayor índice de satisfacción en los ciudadanos, es el de la oportunidad de la prestación de servicio, alcanzando un promedio de 92,72%, en los cuatro canales evaluados.
- En la pregunta No. 4 de cada canal, donde se evalúa si la respuesta recibida por el usuario cumplió o superó las expectativas, se evidenció un nivel de calificación de 85,62%, con la aclaración de que el número de encuestas diligenciadas para el canal correspondencia, no fue representativo.

#### ACCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO

- El Grupo de Atención al Ciudadano y el grupo de Gestión Documental, realizan permanentes capacitaciones a los funcionarios y contratistas en los temas de la entidad, con el fin de que los documentos sean correctamente radicados y remitidos a la dependencia competente para evitar reprocesos.
- La participación de los funcionarios y contratistas del Grupo de Atención al Ciudadano en el curso virtual de Lenguaje Claro, ha permitido mejorar destrezas en la comunicación escrita y verbal, lo cual se ve reflejado en el lenguaje claro, sencillo y directo del contenido de las respuesta a las PQRS.
- Se reforzarán las campañas de invitación a los ciudadanos a diligenciar la encuesta, incentivando su participación y evitar un número bajo de respuestas.



**GUETTY MAGNOLLY CAYCEDO CAYCEDO**  
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

TRD:

**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](http://www.supersociedades.gov.co) / [webmaster@supersociedades.gov.co](mailto:webmaster@supersociedades.gov.co) - Colombia

**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](http://www.supersociedades.gov.co) / [webmaster@supersociedades.gov.co](mailto:webmaster@supersociedades.gov.co) – Colombia