



Al contestar cite el No. 2019-01-484602

Tipo: Salida Fecha: 19/12/2019 02:41:12 PM  
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL  
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241  
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO  
Destino: 541 - ARCHIVO  
Folios: 8 Anexos: NO  
Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-001581

## **INFORME ENCUESTA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA RESPUESTA A LAS PQRS Segundo Semestre de 2019**

### **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, desarrolló la encuesta de evaluación de satisfacción del ciudadano frente a la respuesta a las PQRS.

Esta encuesta está dispuesta de forma permanente en el portal web institucional, de fácil acceso a todos 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 15 de diciembre de 2019.

En la 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.

Para la realización del presente ejercicio de encuesta, se amplió la base de datos de correos electrónicos a los cuales se remitió la invitación a diligenciar la encuesta, pasado de 3.526 correos enviados en semestres anteriores a 48.014 correos enviados en el segundo semestre de 2019.

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 de 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 #ccc; padding: 2px;"> <span style="float: right;">▼</span>         Canal Presencial       </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-top: 1px;">         Seleccione el canal       </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-top: 1px; background-color: #e0e0e0;">         Canal Presencial       </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-top: 1px;">         Canal Telefónico       </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-top: 1px;">         Canal Virtual       </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-top: 1px;">         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"/>

[Enviar](#)

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

Tomando como referencia un tamaño de población de 48.014 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 95,5% y un margen de error del 3,5%.

Aplicando la fórmula de tamaño de la muestra:

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

En donde:



$Z\alpha = 2$  (Constante para un nivel de confianza del 95,5%)  
 $N = 48014$  (Tamaño de la población)  
 $e = 3,5\%$  (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)

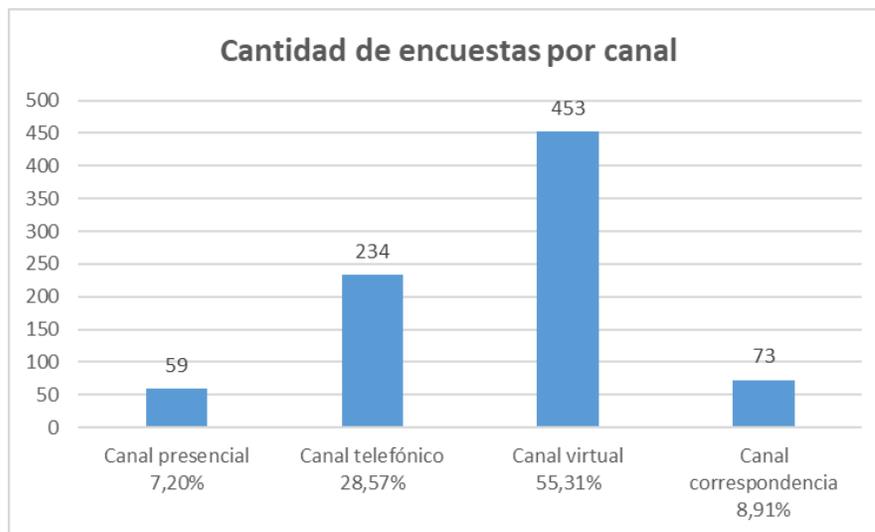
Tenemos como resultado:  
 $n = 803$  (Tamaño de la muestra)

En conclusión, para alcanzar un nivel de confianza del 95,5% con un margen de error del 3,5%, se debe tener un tamaño de muestra de 803 encuestas contestadas.

## II. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para el presente informe se recibieron un total de 819 respuestas a la encuesta de satisfacción de PQRS, durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 15 de diciembre de 2019, superando el tamaño de la muestra esperado.

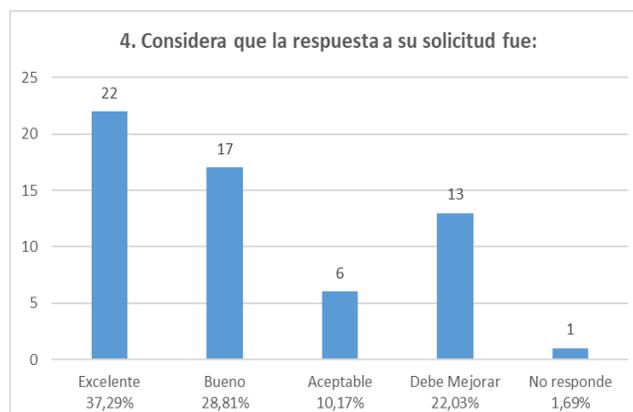
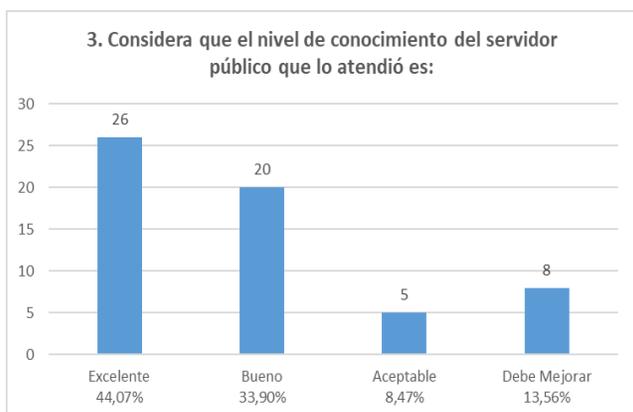
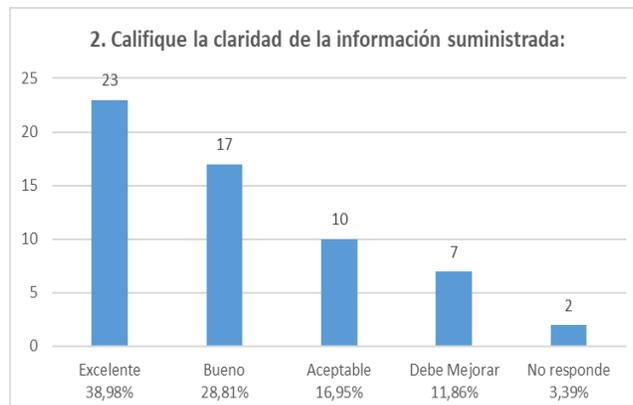
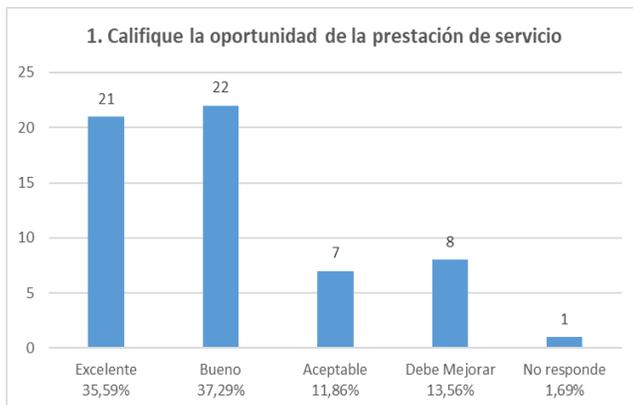
El número de respuestas por cada canal evaluado se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



Los canales de atención que obtuvieron mayor cantidad de encuestas diligenciadas fueron el canal virtual y el canal telefónico con 55,31% y 28,57% respectivamente, mientras que la menor cantidad de encuestas diligenciadas se presentó para el canal presencial con un 7,20%.

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 un índice aceptable, ya que las respuestas entre Excelente y Bueno en las cuatro preguntas alcanzan un promedio de 71,19%, de la siguiente manera:

Pregunta 1 (oportunidad): 72,88% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 2 (claridad): 67,80% calificación entre excelente y bueno.

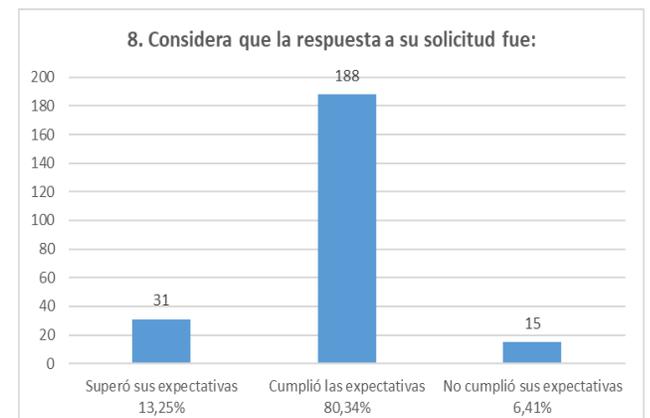
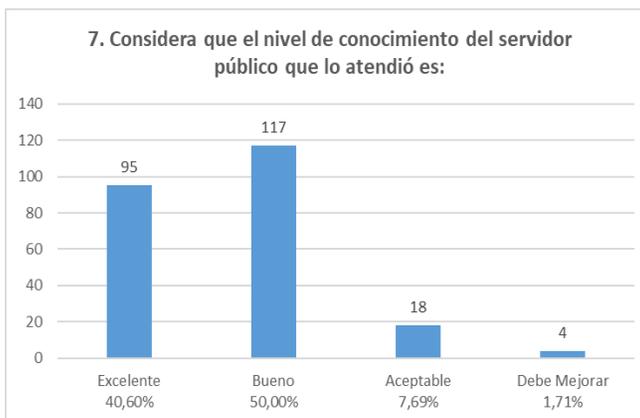
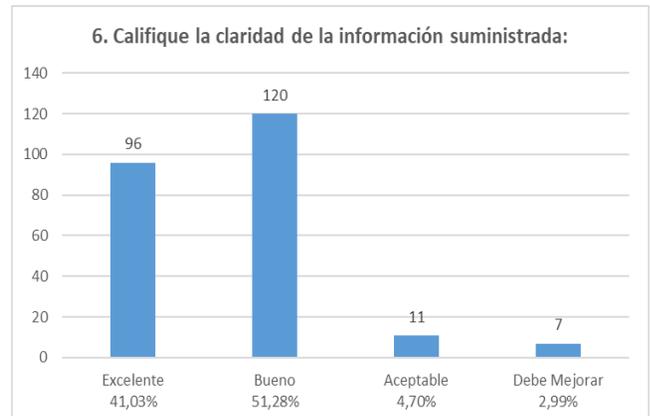
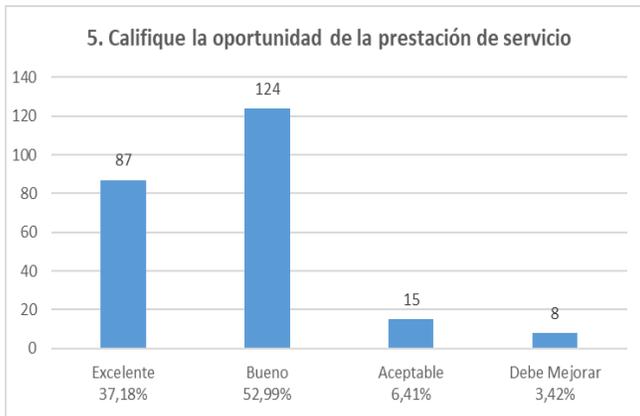
Pregunta 3 (conocimiento): 77,97% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 4 (calificación del servicio recibido): 66,10% entre excelente y bueno.

Teniendo en cuenta que el canal presencial fue el de menor cantidad de encuestas diligenciadas, se hace necesario que para próximos ejercicios se incremente este número, con el fin de obtener resultados más concluyentes.



## 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 91,67%, siendo el canal que alcanzó una mejor calificación en el segundo semestre de 2019. Los resultados de cada pregunta fueron los siguientes:

Pregunta 5 (oportunidad): 90,17% calificación entre excelente y bueno.

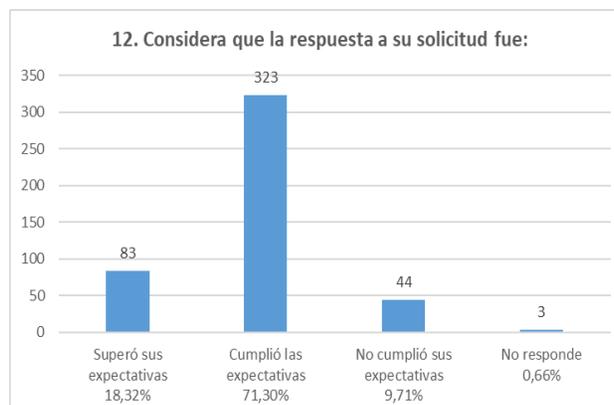
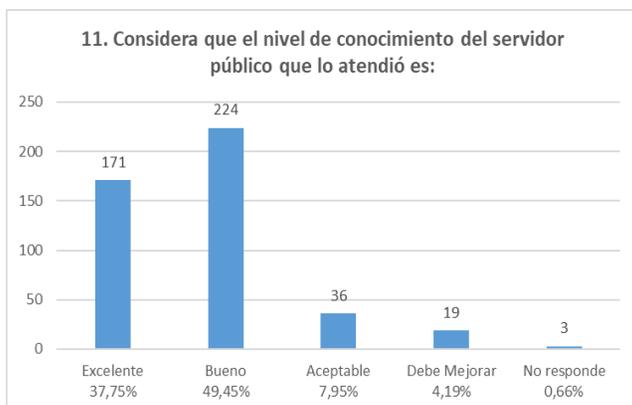
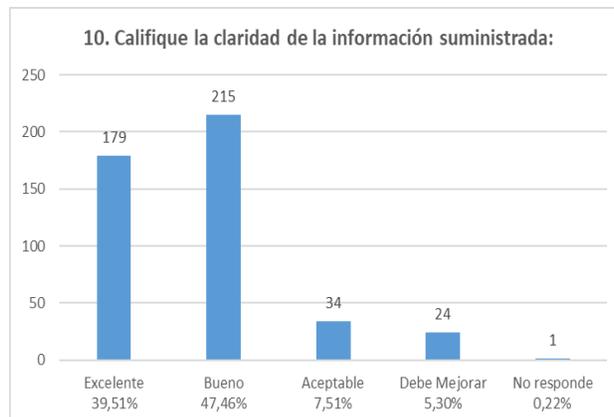
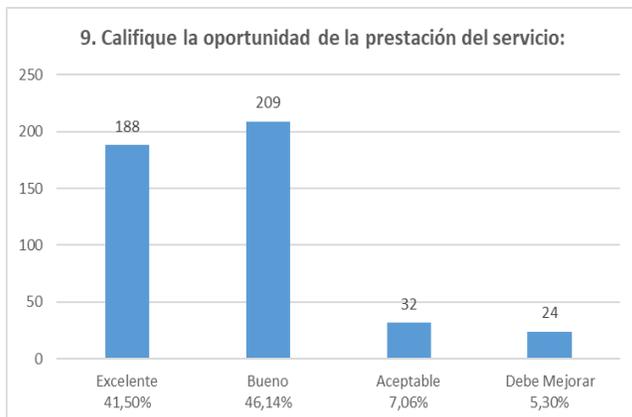
Pregunta 6 (claridad): 92,31% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 7 (conocimiento): 90,60% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 8 (cumplimiento de expectativas): 93,59% 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 87,86%, tal como se muestra a continuación:

Pregunta 9 (oportunidad): 87,64% calificación entre excelente y bueno.

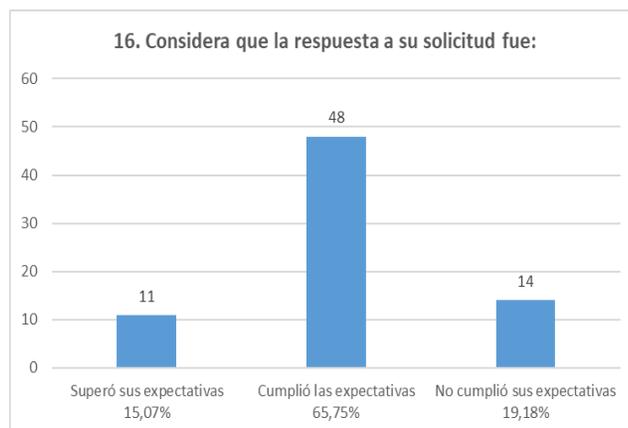
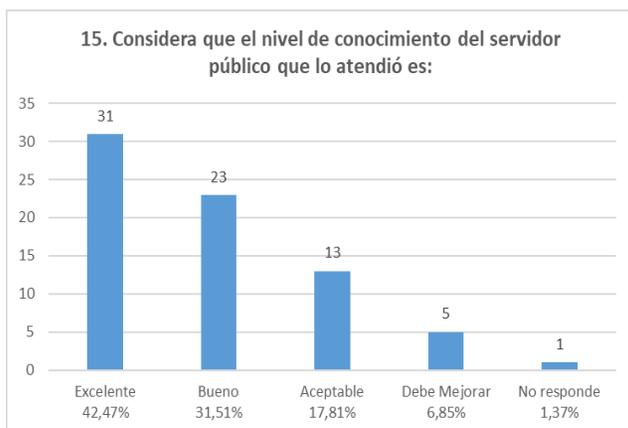
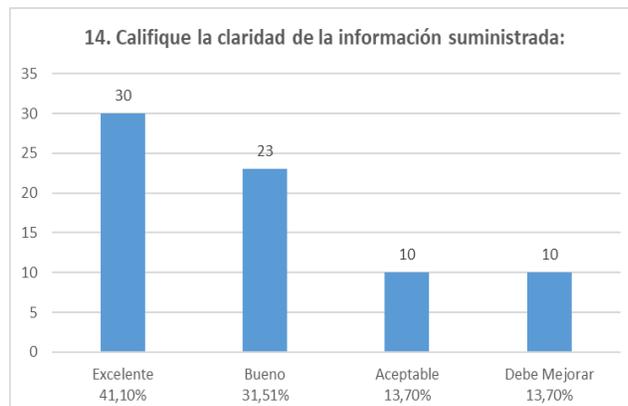
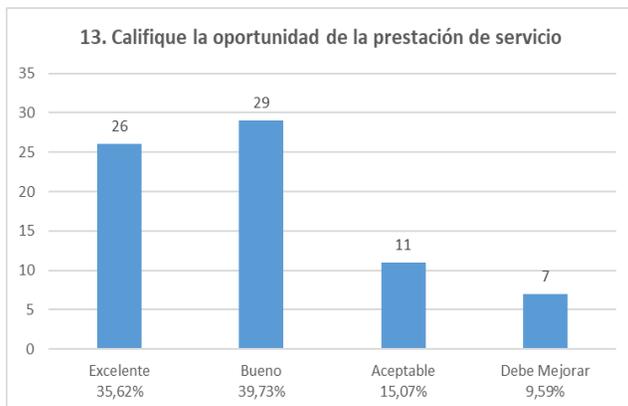
Pregunta 10 (claridad): 86,98% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 11 (conocimiento): 87,20% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 12 (cumplimiento de expectativas): 89,62% cumplió o 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 para este canal es del 75,68%. Los índices de satisfacción para cada pregunta son los siguientes:

Pregunta 13 (oportunidad): 75,34% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 14 (claridad): 72,60% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 15 (conocimiento): 73,97% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 16 (cumplimiento de expectativas): 80,82% cumplió o superó la expectativa.



### III. CONCLUSIONES

- La ampliación de la base de datos de correos electrónicos a los que se envía la encuesta, ha permitido involucrar a todos los grupos de interés de la entidad en la evaluación de las respuestas a las PQRS y evidenciar nuevas oportunidades de mejora.
- Durante el segundo semestre de 2019, los canales de preferencia de los ciudadanos en relación a la presentación de PQRS, fueron el telefónico y el virtual, evidenciados los porcentajes más altos de calificación.
- El componente del servicio que presentó el mayor índice de satisfacción en los ciudadanos fue el *cumplimiento de expectativas frente a la respuesta de la PQRS*, alcanzando un promedio de 82,53% para los cuatro canales evaluados, seguido por el *nivel de conocimiento del servidor público que atendió la PQRS*, que alcanzó un promedio de 82,43%, lo cual evidencia un buen nivel de capacitación y competencias de los servidores públicos de la entidad.

### IV. ACCIONES DE MEJORA

- Durante el año 2019, se han realizado campañas de socialización e interiorización de la Guía del Lenguaje Claro del Departamento Nacional de Planeación, con el fin de mejorar la comunicación entre la entidad y los usuarios.
- 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.
- Permanente se hace monitoreo a las interacciones de los agentes del centro de contacto con el ciudadano, lo cual permite corregir errores y retroalimentar a los agentes para mantener altos estándares de calidad en la atención y la información suministrada.

Cordialmente,

**LUZ AMPARO MACIAS QUINTANA**

Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

*Elaborado por: Aldemar Mendoza Cubillos – Profesional especializado Grupo de Atención al Ciudadano*