



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**



Al contestar cite el No. 2019-01-257127

Tipo: Salida Fecha: 27/06/2019 02:22:06 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: 548-000780

INFORME ENCUESTA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA RESPUESTA A LAS PQRS Primer 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 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 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 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.

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;"> ▼ Canal Presencial </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> Seleccione el canal </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> Canal Presencial </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> Canal Telefónico </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> Canal Virtual </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> Canal Correspondencia </div>
--	--

EVALUACIÓN DEL CANAL PRESENCIAL

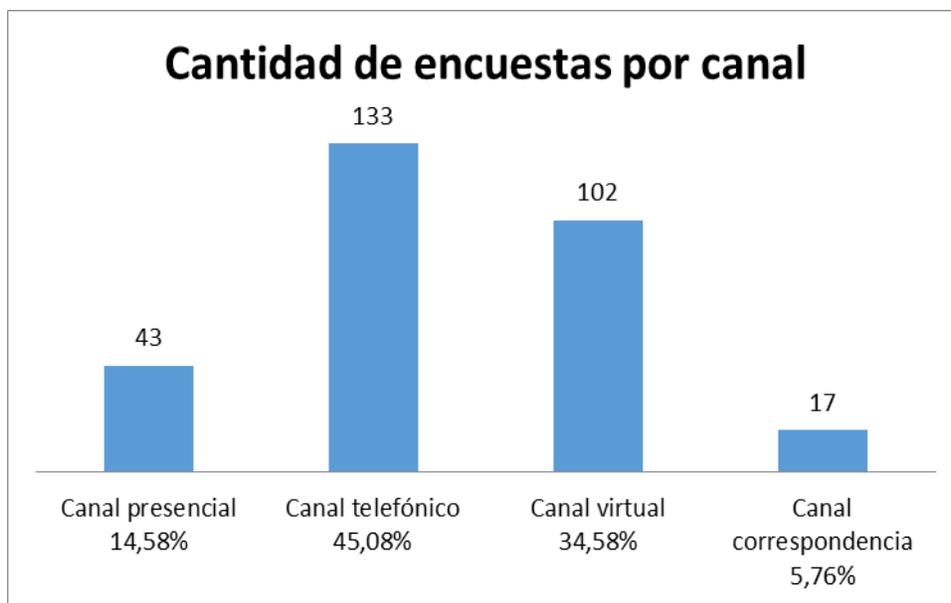
1. Califique la oportunidad de la prestación de servicio	<input type="text"/>
2. Califique la claridad de la información suministrada	<input type="text"/>
3. Considera que el nivel de conocimiento del servidor público que lo atendió es	<input type="text"/>
4. Considera que la respuesta a su solicitud fue	<input type="text"/>

Enviar



II. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para el presente informe se recibieron un total de 295 respuestas a la encuesta de satisfacción de PQRS, durante el período comprendido entre el 2 de enero y el 18 de junio de 2019, distribuidas para los cuatro canales de atención evaluados, tal como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

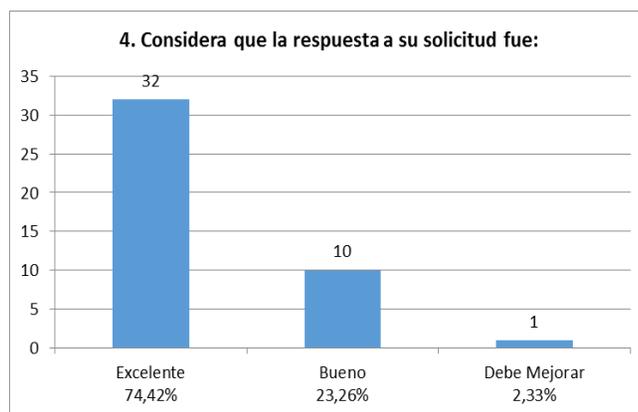
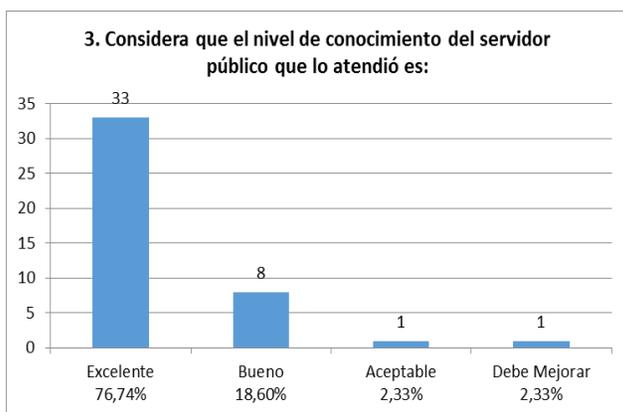
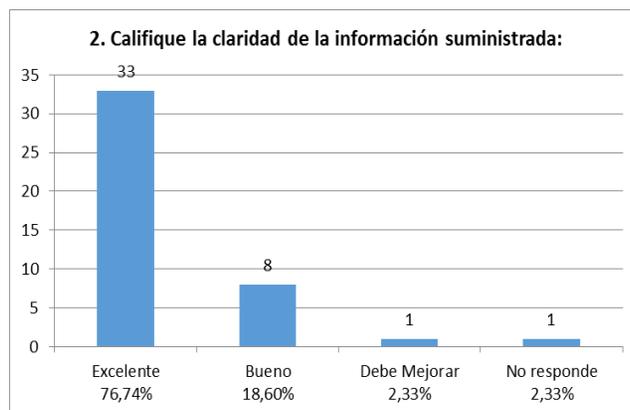
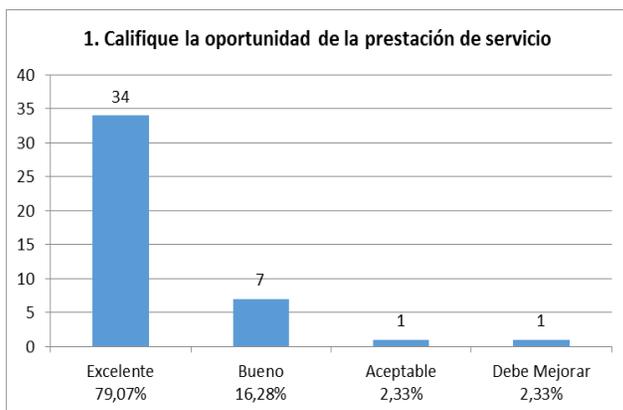


Los canales de atención que obtuvieron mayor cantidad de encuestas diligenciadas fueron el canal telefónico y el canal virtual con 45,08% y 34,58% respectivamente, mientras que la menor cantidad de encuestas diligenciadas se presentó para el canal correspondencia con un 5,76%.

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 óptimo, ya que las respuestas entre Excelente y Bueno en las cuatro preguntas alcanzan un promedio de 95,93%, de la siguiente manera:

Pregunta 1 (oportunidad): 95,35% calificación entre excelente y bueno.

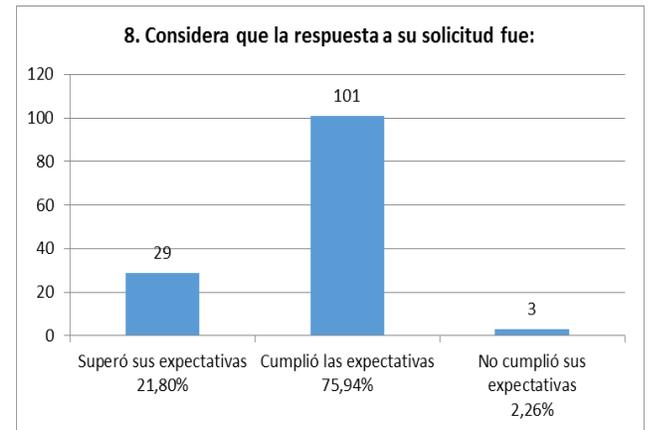
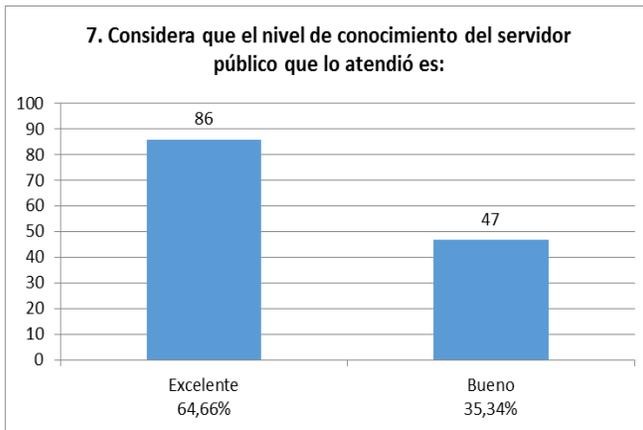
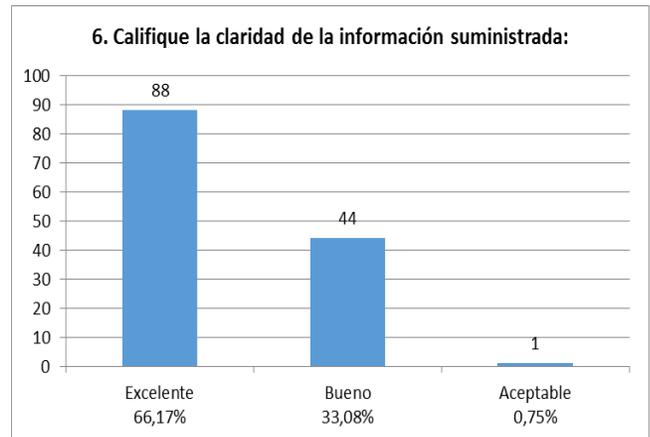
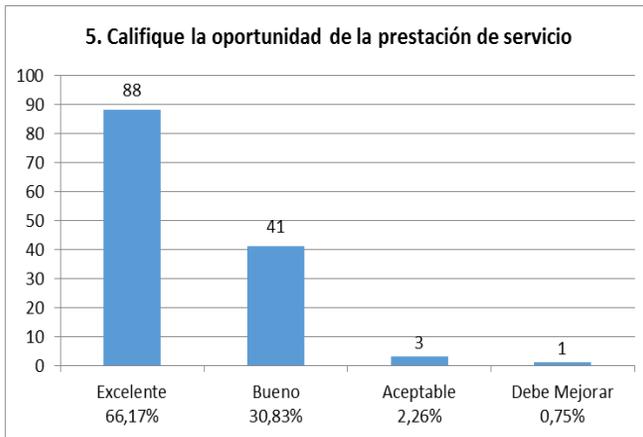
Pregunta 2 (claridad): 95,35% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 3 (conocimiento): 95,35% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 4 (calificación del servicio recibido): 97,67% 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 98,50% para las cuatro (4) preguntas de la siguiente manera:

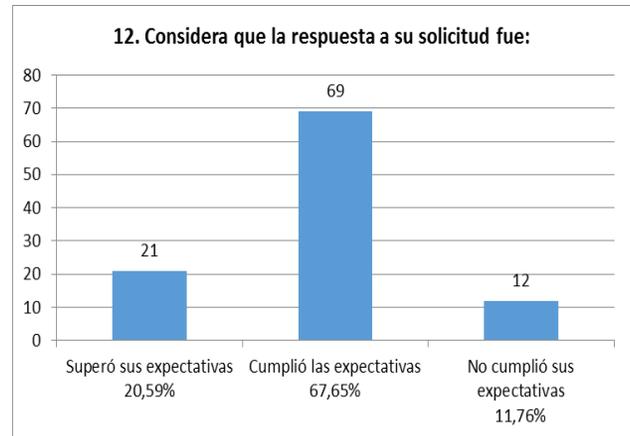
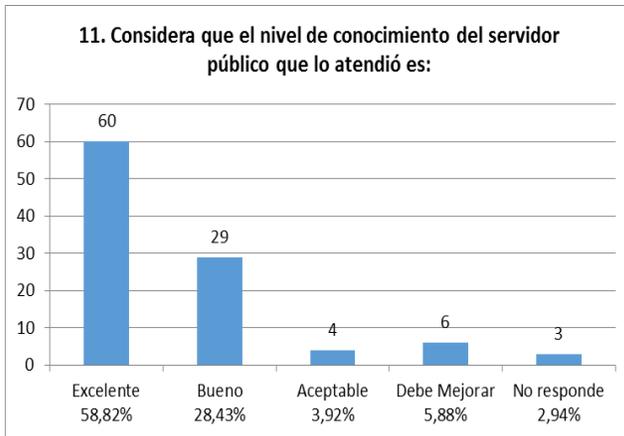
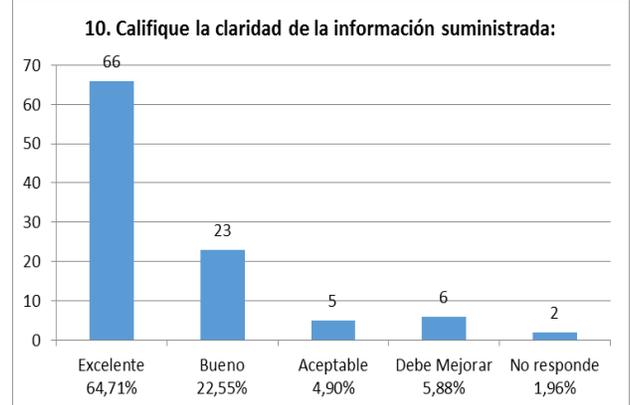
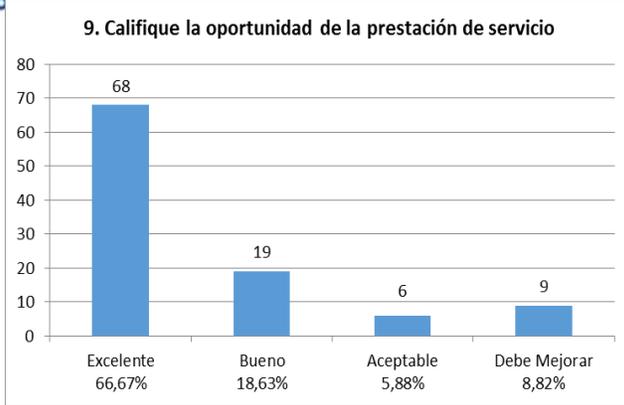
Pregunta 1 (oportunidad): 96,99% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 2 (claridad): 99,25% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 3 (conocimiento): 100,00% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 4 (cumplimiento expectativa): 97,74% cumplió las expectativas.

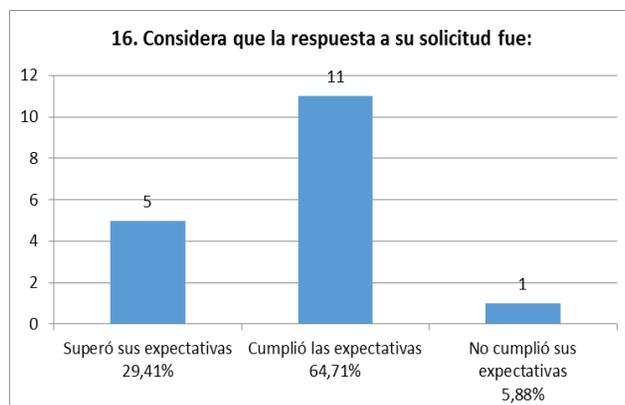
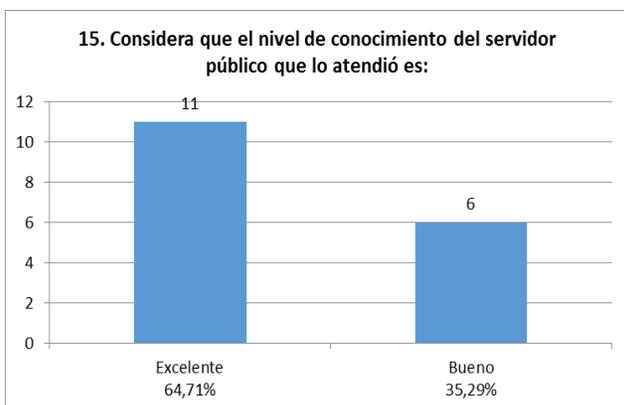
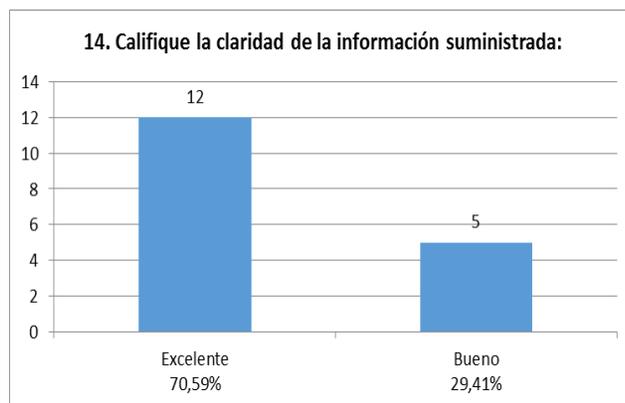
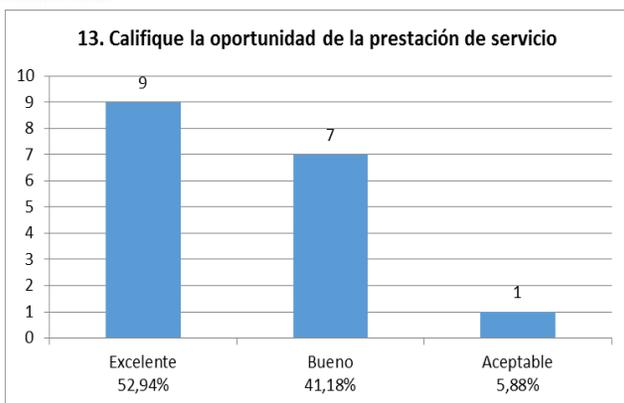
3. Canal virtual:



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 87,01%, tal como se muestra a continuación:

- Pregunta 1 (oportunidad): 85,29% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 2 (claridad): 87,25% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 3 (conocimiento): 87,25% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 4 (cumplimiento expectativa): 88,24% 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 para este canal es del 97,06%. Los índices de satisfacción para cada pregunta son los siguientes:

Pregunta 1 (oportunidad): 94,12% calificación entre excelente y bueno.

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

Pregunta 3 (conocimiento): 100% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 4 (cumplimiento expectativa): 94,12% cumplió y superó la expectativa.

III. CONCLUSIONES

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

- Durante el primer semestre de 2019, los canales de preferencia de los ciudadanos en relación a la presentación de PQRS, fueron el telefónico y correspondencia, evidenciados los porcentajes más altos de calificación.
- El canal virtual fue el de menor valoración por parte de los usuarios, en relación con la presentación de PQRS. Cabe resaltar que durante el primer semestre se realizaron trabajos de ajuste y actualización a la baranda virtual, que inicialmente ocasionaron intermitencias y errores en la página web, lo cual pudo afectar la percepción por parte del ciudadano.



- El componente del servicio que presentó el mayor índice de satisfacción en los ciudadanos fue el **nivel de conocimiento del funcionario que atendió la PQRS**, alcanzando un promedio de 95,65% para los cuatro canales evaluados, evidenciando un buen nivel de capacitación y competencias de los servidores públicos de la entidad.

IV. ACCIONES DE MEJORA

- La Entidad ha impulsado, entre sus funcionarios y contratistas, la realización del curso virtual de lenguaje claro, desarrollado por el Departamento Nacional de Planeación, con el fin de mejorar la comunicación verbal y escrita hacia el ciudadano.
- 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.
- Diariamente, un agente del centro de contacto realiza pruebas al funcionamiento de la página web y reporta las fallas que se presenten, a la Dirección de Informática y Desarrollo, con el fin de garantizar un óptimo servicio a los ciudadanos.
- Permanentemente 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,

MARIA DEL CARMEN DIAZ HERNANDEZ
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

amc