



Al contestar cite el No. 2019-01-255559

Tipo: Salida Fecha: 26/06/2019 11:56:37 AM
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
Destino: 541 - ARCHIVO
Folios: 14 Anexos: NO
Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-000760

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO Primer semestre de 2019

INTRODUCCIÓN

Como parte de los componentes del programa de participación ciudadana, la Superintendencia de Sociedades 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 de la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias.

La encuesta permite determinar las fortalezas y debilidades que se puedan presentar, en desarrollo de las actividades de atención al ciudadano, con el fin de definir acciones encaminadas a la mejora continua, por parte de la entidad y de los funcionarios responsables.

Dicha encuesta se encuentra dispuesta de forma permanente, en el portal web institucional y tiene como propósito medir la percepción de calidad y el dominio del tema 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).

Adicionalmente, 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 2019. Se incluye además el reporte de los calificadores del servicio, mediante el cual los ciudadanos pueden evaluar la atención recibida, cuando visitan las instalaciones de la entidad, en Bogotá, Medellín y Cali.

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 tramite.	<div data-bbox="967 747 1320 921"><p>Seleccione el canal ▼</p><p>Seleccione el canal</p><p>Canal Presencial</p><p>Canal Telefónico</p><p>Canal Virtual</p><p>Canal Correspondencia</p></div>
--	--

Enviar

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 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 EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LAS RESPUESTAS A LAS PQRS" a la cual podrá acceder en el siguiente link:

https://www.supersociedades.gov.co/Servicio_Ciudadano/tramites-y-servicios/Paginas/encuesta_pqrs.aspx

Agradecemos su participación.

Cordialmente,

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO”



```

[INFO] <2019-04-02 13:34:06> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/ListaJeny.txt
[INFO] <2019-04-02 13:34:06> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2019/04/encuesta.htm
[INFO] <2019-04-02 13:34:06> Inicio del proceso: 2019-04-02 13:34:06
[INFO] <2019-04-02 13:34:17> Número de correos enviados: 2
[INFO] <2019-04-02 13:34:17> Fin del proceso: 2019-04-02 13:34:17
[INFO] <2019-04-02 13:35:22> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/BaseGrupoInteres.txt
[INFO] <2019-04-02 13:35:22> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2019/04/encuesta.htm
[INFO] <2019-04-02 13:35:22> Inicio del proceso: 2019-04-02 13:35:22
[ERROR] <2019-04-02 16:44:24> Se presentó problema configurando para enviar el correo a: FINANCIERA@CBR.EDU.CO
[INFO] <2019-04-02 18:55:45> Número de correos enviados: 3526
[INFO] <2019-04-02 18:55:45> Fin del proceso: 2019-04-02 18:55:45

```

```

[INFO] <2019-05-28 11:19:40> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/ListaJeny.txt
[INFO] <2019-05-28 11:19:40> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2019/05/PQRS.htm
[INFO] <2019-05-28 11:19:40> Inicio del proceso: 2019-05-28 11:19:40
[INFO] <2019-05-28 11:19:51> Número de correos enviados: 2
[INFO] <2019-05-28 11:19:51> Fin del proceso: 2019-05-28 11:19:51
[INFO] <2019-05-28 11:20:15> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/BaseGrupoInteres.txt
[INFO] <2019-05-28 11:20:15> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2019/05/PQRS.htm
[INFO] <2019-05-28 11:20:15> Inicio del proceso: 2019-05-28 11:20:15
[ERROR] <2019-05-28 14:28:42> Se presentó problema configurando para enviar el correo a: FINANCIERA@CBR.EDU.CO
[INFO] <2019-05-28 16:46:30> Número de correos enviados: 3526
[INFO] <2019-05-28 16:46:30> Fin del proceso: 2019-05-28 16:46:30

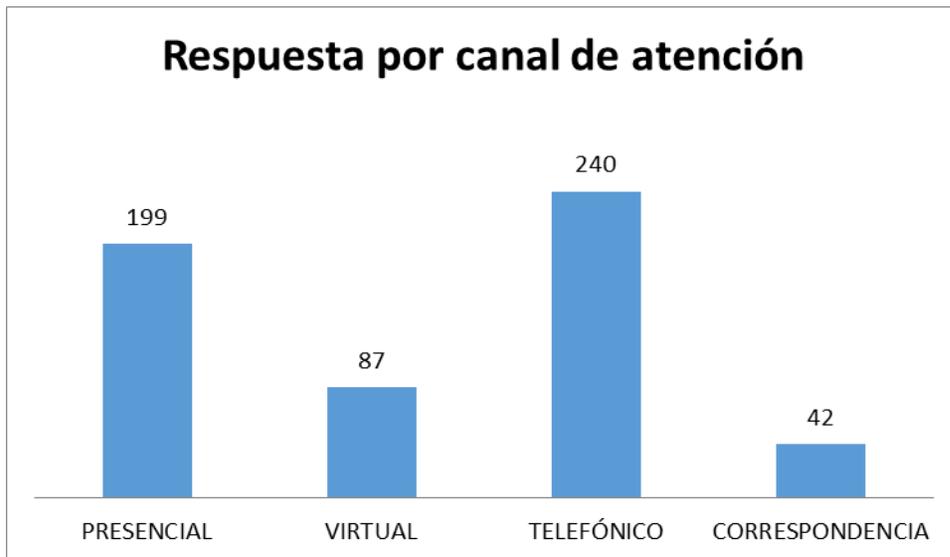
```

I PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el período analizado se recibieron 568 respuestas a la encuesta de satisfacción al ciudadano, con los siguientes resultados:

1. CANAL DE ATENCIÓN EVALUADO:

Se evidencia que, de las respuestas recibidas, el 42,25% evaluó los servicios prestados en el canal telefónico, seguido por los canales presencial y virtual con 35,04% y 15,32% respectivamente. El canal correspondencia fue el de menor volumen de encuestas realizadas con un 7,39%.

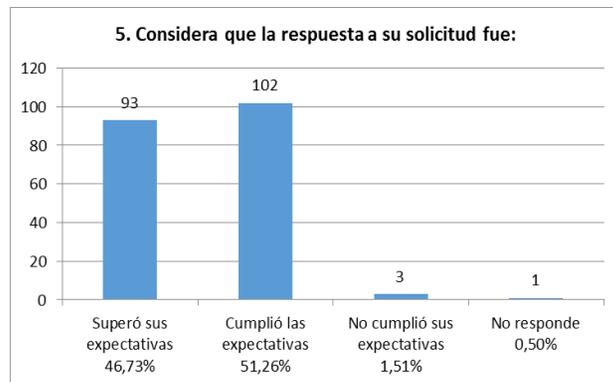
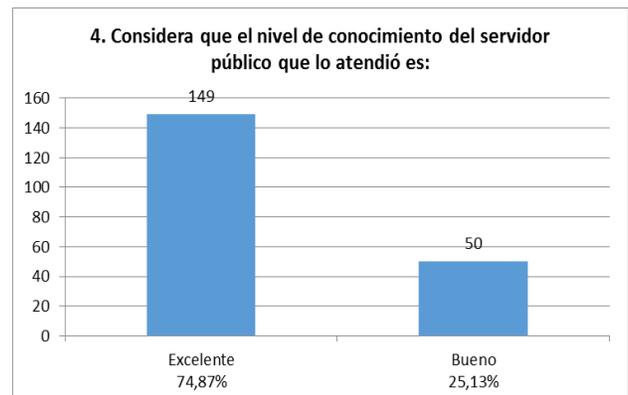
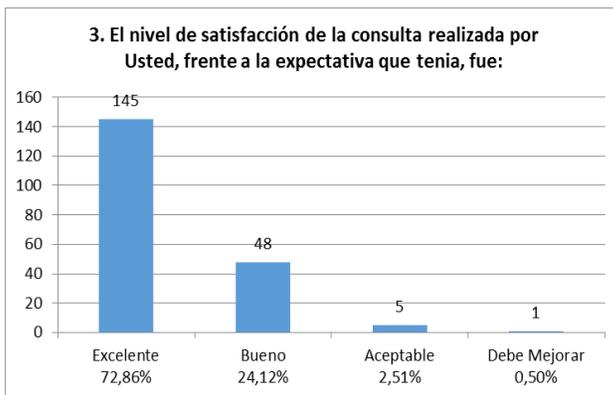
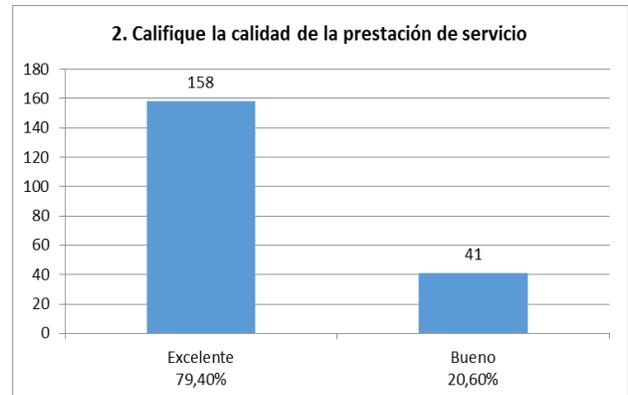
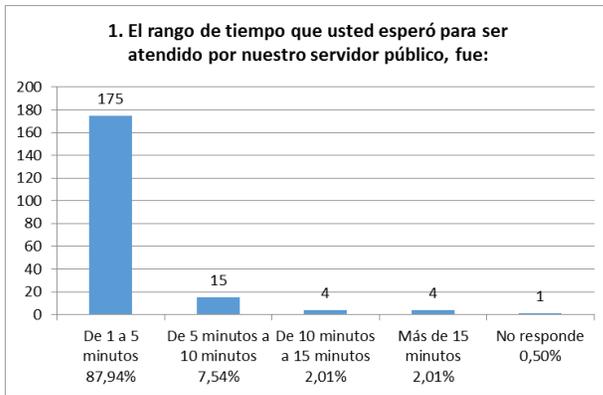


2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR CADA CANAL DE ATENCIÓN





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:

- 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 87,94% de los encuestados esperó menos de 5 minutos para ser atendido y el 7,54% de los encuestados esperó entre 5 y 10 minutos para ser atendido. Únicamente un 4,02% manifiesta que tuvo que esperar más de 10 minutos para ser atendido. Dada la agilidad con que se atiende a los usuarios, el indicador de tiempo de espera se encuentra en un nivel óptimo, de acuerdo a los resultados obtenidos.

Para medir el nivel de satisfacción de los encuestados, en relación con los servicios recibidos a través del canal presencial, se tomaron en consideración las respuestas que calificaron como bueno o excelente para cada uno de los componentes evaluados. Se concluye que el nivel es óptimo, ya que todos los factores evaluados se encuentran por encima del 96% de satisfacción, tal como se muestra a continuación:

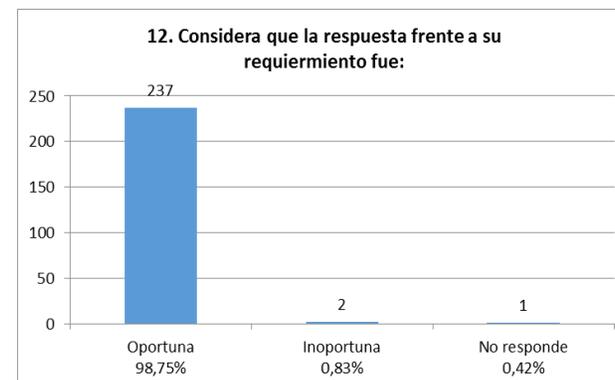
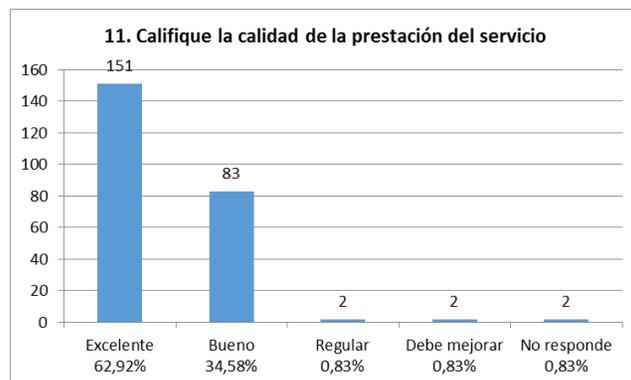
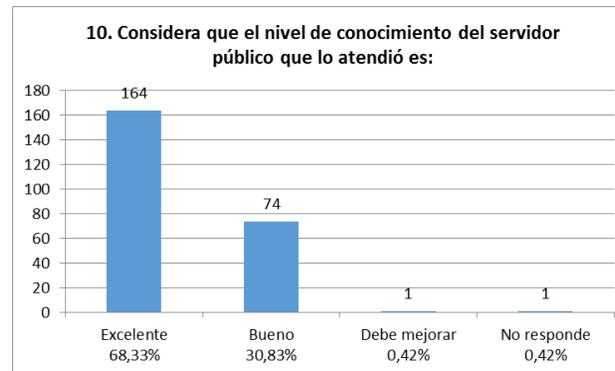
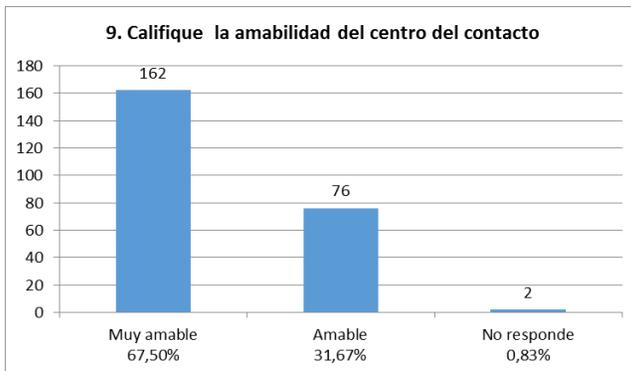
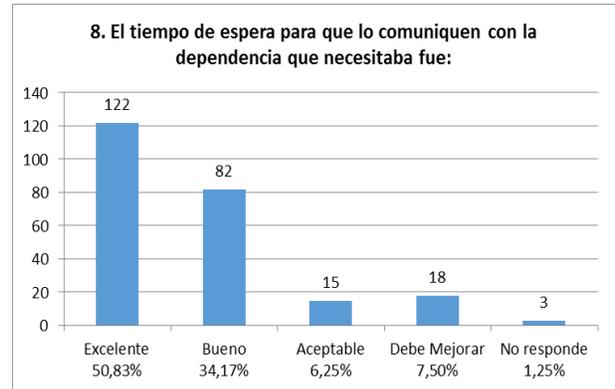
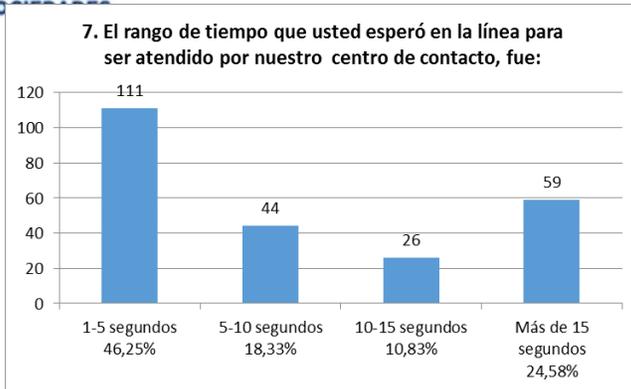
- Calidad del servicio (Pregunta 2): 100,00%
- Nivel de satisfacción (Pregunta 3): 96,98%
- Conocimiento del servidor (Pregunta 4): 100,00%
- Cumplimiento de expectativas (Pregunta 5): 97,99%

En la pregunta 6 se indagó lo siguiente:

¿Qué sugerencias plantearía usted, para mejorar la calidad del servicio?, se obtuvieron entre otras las siguientes respuestas:

Atención más rápida
Documentación de entidades sin ánimo de lucro las cuales no llevan proceso de insolvencia en la Superintendencia de Sociedades
Más rápido las citas a hacer conciliaciones
Repuestas más rápidas
Respuesta más rápida en los procedimientos de insolvencia y hacerle más seguimiento a los procedimientos.
Respuestas sean en 2 días
Soporte técnico, respecto de las aplicaciones de la página
Sugerimos tener línea directa con los encargados de apoyo y liquidación judicial cuando hay diferencias irreconciliables entre liquidador(es) y acreedor(es). Gracias

2.2 Canal telefónico



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 75,42% de los encuestados esperó 15 segundos o menos para ser atendido, obteniendo un resultado aceptable para este componente.



En las preguntas 8 a la 11, se evaluaron diferentes componentes del servicio, tal como se relacionan a continuación:

- Calificación del tiempo de espera (Pregunta 8): 85,00%
- Amabilidad del centro de contacto (Pregunta 9): 99,17%
- Conocimiento del servidor público (Pregunta 10): 99,17%
- Calidad de la prestación del servicio (Pregunta 11): 97,50%

Se evidencia que el aspecto de menor valoración para el canal telefónico, es el relacionado con el tiempo de espera, aunque sigue obteniendo una buena calificación (85,00%), los otros tres componentes alcanzaron una calificación óptima, ya que estuvieron por encima del 97% de aprobación. Los indicadores más altos para esta canal son la amabilidad y el conocimiento del servidor público, que obtuvieron un 99,17 de aprobación

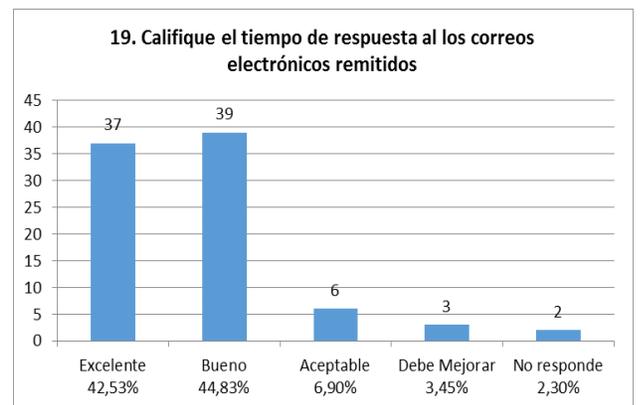
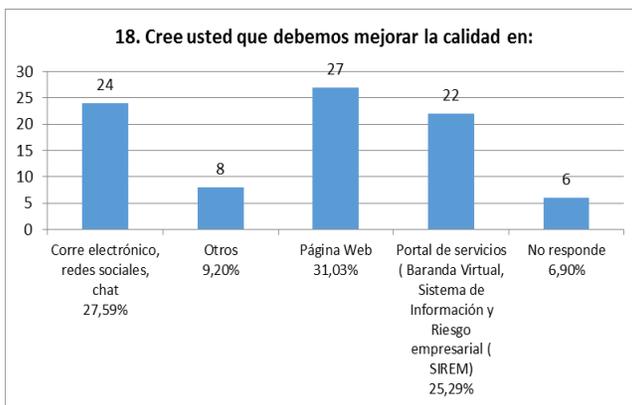
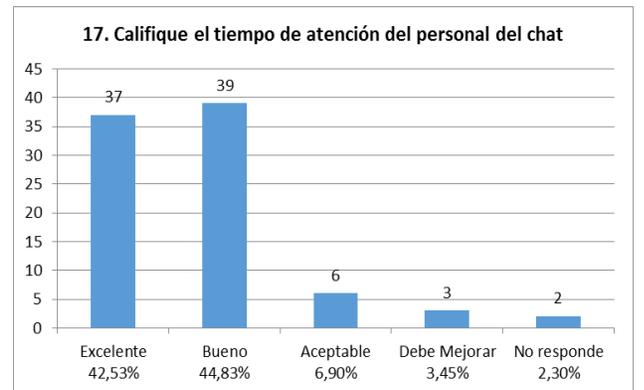
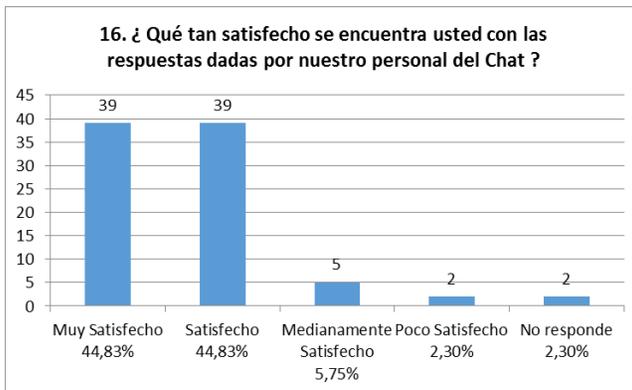
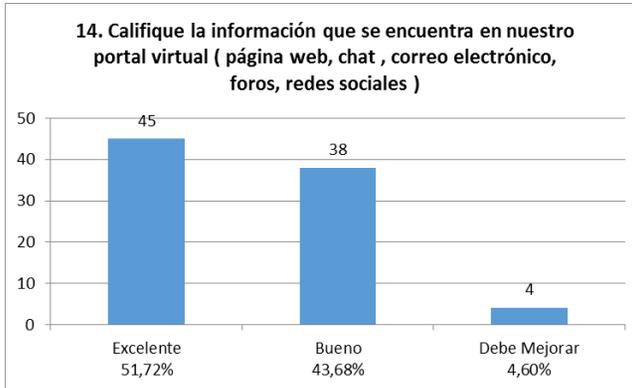
Adicionalmente, en la pregunta 12 se evaluó la oportunidad de la respuesta al requerimiento, alcanzando un 98,75%.

En la pregunta No. 13 se indagó lo siguiente:

¿Qué sugerencias plantearía usted, para mejorar la calidad del servicio?, se recibieron las siguientes respuestas:

Buen servicio
Chat en línea,
Directorio de extensiones
El aplicativo debe ser menos pesado para evitar pérdidas de tiempo en el momento de instalar y operar la aplicación. gracias
Facilitar, el acceso de información a la personas
Hasta el momento me ha parecido muy buen servicio.
Hoy 17 abril no contesta Cali 032 6880404 en horas de la tarde ¿Qué pasó?
Invitaciones a conferencias
Invitar a seminario sobre ley 1116 de 2006
Mayor conocimiento del personal que atiende
Mejorar el acceso a la encuesta
Mejorar el tiempo de espera
Mejorar los tiempos de espera en las llamadas telefónicas.
Plataforma de comunicación ampliar cobertura
Prestan atención a las quejas que los ciudadanos registran
Que en el grupo de apoyo judicial, se turnen las atenciones y también se le de atención a las consultas telefónicas
Que la encuesta sea de fácil acceso
Que ojalá fuera más ágil la espera en la llamada
Que se realice lo antes posible publicación de los estados financieros 2018 en el pie
Sí. No lo pongan a escuchar música tanto rato.
Tener personal con calidad humana y que tengan puesta la camiseta
Una respuesta más rápida en la llamada
Unificación de conceptos

2.3. Canal Virtual



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

- Evaluación de la información del portal web
- Claridad y accesibilidad del portal web
- Nivel de satisfacción con las respuestas del chat
- Tiempo de atención en el chat



- Servicios del canal que deberían mejorar la calidad
- Tiempo de respuesta a los correos electrónicos

Los atributos del servicio, evaluados para este canal de atención, tuvieron altos niveles de calificación, ya que todos estuvieron por encima del 87% de aprobación. A continuación se presenta la evaluación para cada uno de los aspectos indagados:

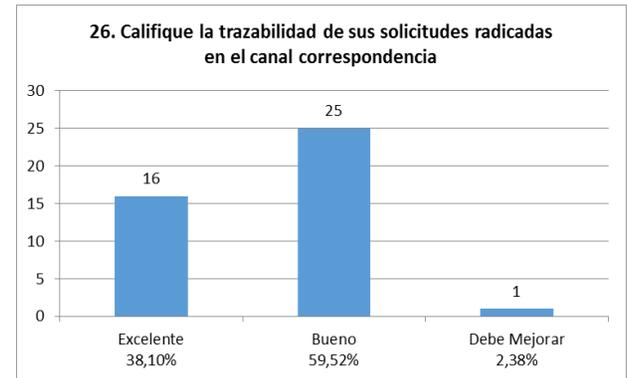
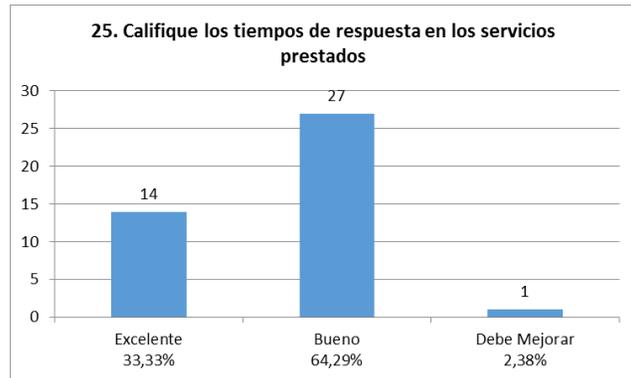
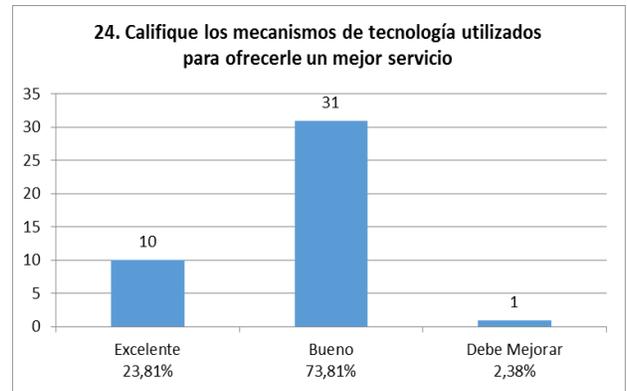
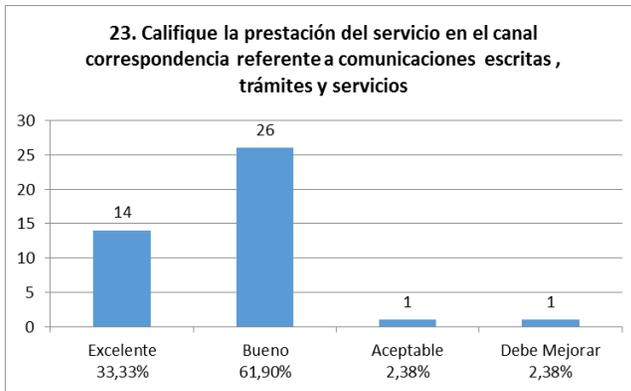
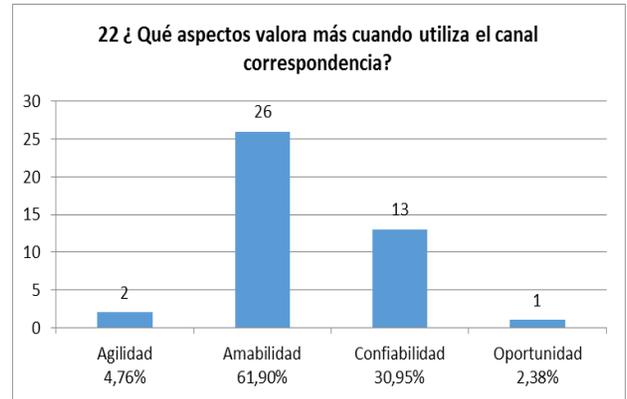
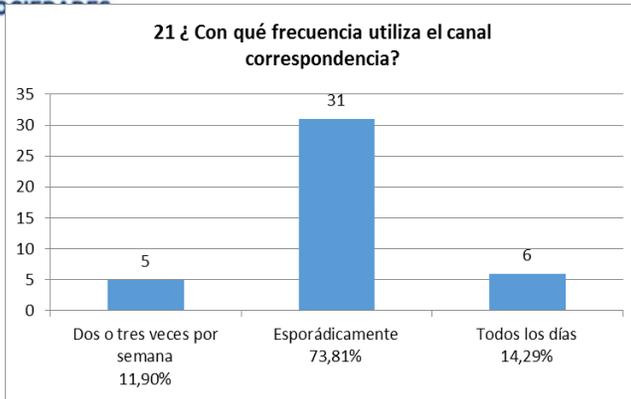
- Calificación de la información del portal web (pregunta 14): 95,40%
- Claridad y accesibilidad de la información de servicios virtuales (pregunta 15): 93,10%
- Satisfacción respecto a las respuestas del chat (pregunta 16): 89,66%
- Calificación del tiempo de atención del chat (pregunta 17): 87,36%
- Calificación del tiempo de respuesta a correos electrónicos (pregunta 19): 87,36%

En la pregunta No. 20 se indagó lo siguiente:

¿Qué sugerencias plantearía usted, para mejorar la calidad del servicio?, se obtuvieron entre otras, las siguientes respuestas:

Crear espacios de capacitación
Dar información más clara y rápida
En nuestra opinión la calidad de los servicios prestados son excelentes
Hasta el momento no hemos tenido ningún problema
Mejorar atención telefónica
Mejorar las posibilidades de capacitación presencial
Muy mal servicio
OK
Que el sistema sea más amigable y los formatos automáticos en los resultados
Que se publiquen en la baranda todos los documentos que sean públicos como autos, oficios, radicados de entrada, etc. Una baranda más amigable con el usuario es muy engorrosa, en vez de mejorar empeoró.
Responder a tiempo las inquietudes y solicitudes
Una plataforma de búsqueda directa cuando se tiene el número de radicado. Porque si existe no sale nada al inscribir el número.

2.4. Canal Correspondencia



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

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

La pregunta 21 indaga sobre la frecuencia con que se utiliza este canal, teniendo como resultado que el 73,81% lo hace esporádicamente, el 11,90% de dos a tres veces por semana y el 14,29% todos los días.



En la pregunta 22 se concluye que, de los 42 encuestados que evaluaron el canal correspondencia, el 61,90% da mayor valor a la amabilidad en la prestación del servicio y el 30,95% a la confiabilidad de este canal.

Los índices de satisfacción que se obtuvieron para este canal, son los siguientes:

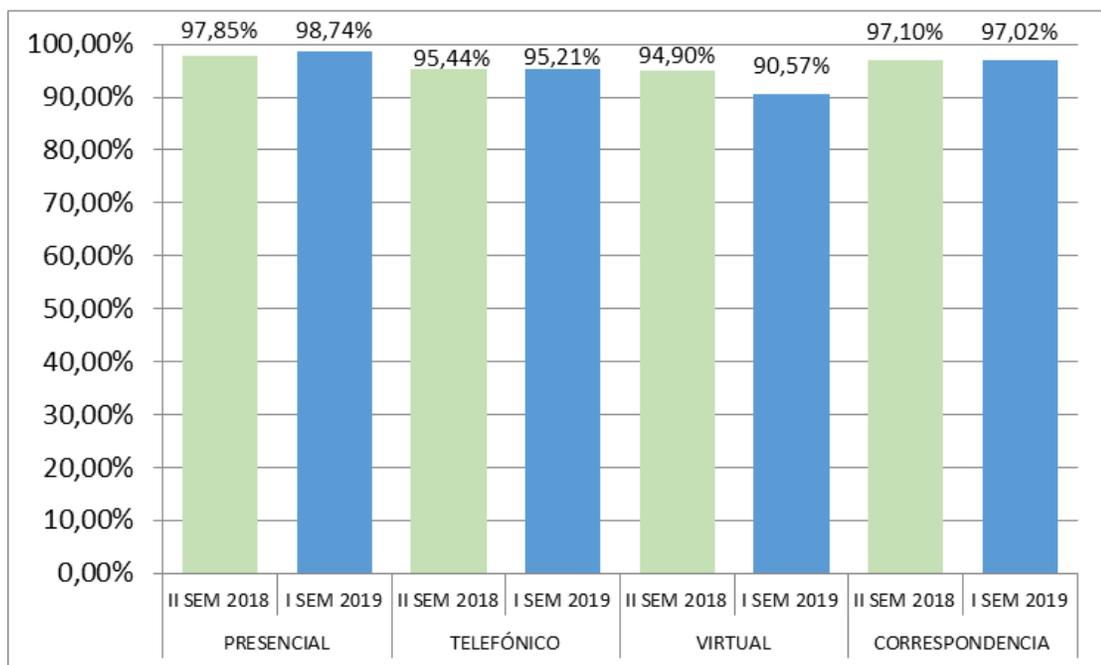
- Calificación del servicio a través de comunicaciones escritas (pregunta 23): 95,24%
- Mecanismos de tecnología (pregunta 24): 97,62%
- Tiempos de respuesta (pregunta 25): 97,62%
- Calificación de la trazabilidad de solicitudes (pregunta 26): 97,62%

Se enuncian a continuación las respuestas obtenidas frente al tema de sugerencias para mejorar nuestro servicio por este canal:

Me gusta mucho la oportunidad de respuesta
Que se aceleren los plazos para resolver solicitudes y procesos en Delegatura de Procedimientos Mercantiles e Insolvencia, son demasiado lentos, demoras excesivas en estos trámites.
Ser oportuno

3. ANÁLISIS COMPARATIVO POR CANAL II SEMESTRE 2018 VS. I SEMESTRE 2019

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 2018 y el primer semestre de 2019, tal como se muestra en la siguiente gráfica:





Tal como se observa, los canales telefónico y correspondencia mantuvieron los niveles de satisfacción, en relación con el segundo semestre de 2018, superando el 95% y el 97% respectivamente. El canal virtual tuvo un leve descenso quedando con un indicador de satisfacción del 90,57% y el canal presencial subió del 97,85% al 98,74%.

Se concluye que durante el primer semestre de 2019, todos los canales evaluados, alcanzaron niveles óptimos de aprobación por parte de los encuestados, ubicándose por encima del 90% de satisfacción.

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

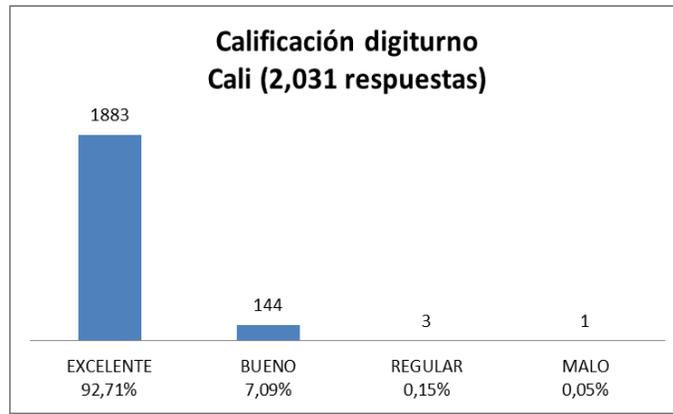
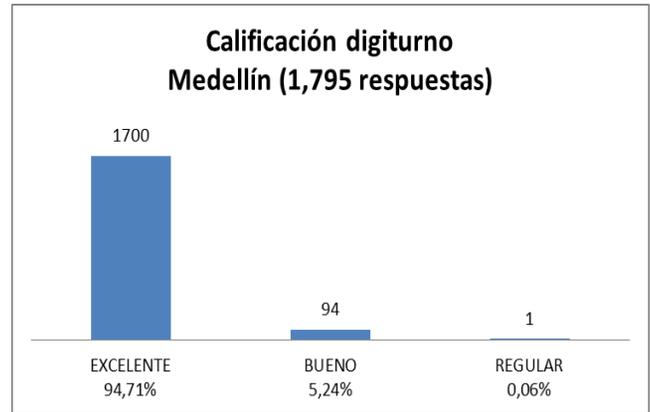
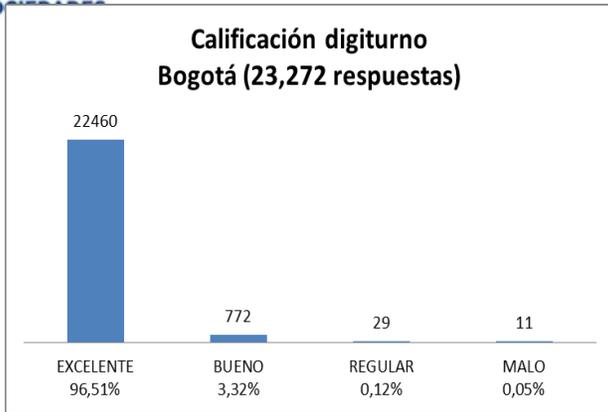
Como herramienta adicional a la encuesta de satisfacción al ciudadano, la Superintendencia de Sociedades tiene instalado, en los puestos de trabajo de los contratistas y funcionarios que atienden público en la sede Bogotá y en las Intendencias Regionales de Cali y Medellín, unos calificadores de servicio a través de los cuales el ciudadano evalúa la calidad de la atención recibida 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 2019, se generaron un total de 44.475 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 27.098 realizaron la calificación del servicio, obteniendo los siguientes resultados:



Se concluye que, durante el primer semestre de 2019, el nivel de satisfacción de los ciudadanos que calificaron la atención de manera presencial, es óptimo ya que un 99,83% de estas personas calificaron el servicio entre excelente y bueno.

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



Como se observa en las gráficas, la ciudad de Bogotá fue la de mayor cantidad de calificaciones recibidas con un total de 23.272, donde el 99,83% calificó el servicio entre excelente y bueno. En la Intendencia Regional de Medellín se obtuvieron 1.795 calificaciones, de las cuales el 99,94% calificó el servicio como bueno o excelente. La Intendencia Regional de Cali presentó un total de 2.031 calificaciones, con un nivel de satisfacción del 99,80%.

5. ACCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO

- ✓ El Grupo de Atención al Ciudadano, realiza capacitaciones a los funcionarios y contratistas de la Entidad, con el fin dar a conocer el protocolo de atención al ciudadano y recibir sugerencias que permitan implementar estrategias para mejorar el servicio. Durante el primer semestre se realizó capacitación a los siguientes grupos:
 - Intendencias regionales
 - Agentes del centro de contacto
- ✓ Los agentes del centro de contacto, permanentemente reciben capacitación y actualización sobre los temas misionales de la entidad, con el fin de que ofrezcan información correcta y precisa a los usuarios.
- ✓ Constantemente se realiza monitoreo sobre las llamadas y chats atendidos por los agentes del centro de contacto, con el fin de medir la calidad de la atención ofrecida y el cumplimiento de los protocolos de atención. Así mismo, se realiza retroalimentación a los agentes, para mantener altos estándares de atención.



- ✓ Los agentes del centro de contacto realizaron el curso virtual de lenguaje claro del Departamento Nacional de Planeación, con el fin de mejorar la comunicación verbal y escrita, necesaria para transmitir la información 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.
- ✓ Se realizaron 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 obtener un número adecuado de respuestas, que permitan evaluar cada uno de los canales de atención.

Cordialmente,

MARIA DEL CARMEN DIAZ HERNANDEZ
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
amc