



Al contestar cite el No. 2021-01-000116

Tipo: Salida Fecha: 04/01/2021 10:40:13 AM  
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL  
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241  
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO  
Destino: 541 - ARCHIVO  
Folios: 9 Anexos: NO  
Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-00001

## **INFORME ENCUESTA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA RESPUESTA A LAS PQRS Segundo semestre de 2020**

### **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 grupos de interés de la entidad. Para el presente informe se tomaron las respuestas enviadas por los usuarios desde el 16 de junio hasta el 15 de diciembre de 2020.

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 utilizó una base de datos de 48.013 correos electrónicos, a los que se envió la invitación a diligenciar la encuesta.

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 black; padding: 2px;"> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 2px;">Canal Presencial ▼</div> <div style="padding: 2px;">Seleccione el canal</div> <div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 2px;">Canal Presencial</div> <div style="padding: 2px;">Canal Telefónico</div> <div style="padding: 2px;">Canal Virtual</div> <div style="padding: 2px;">Canal Correspondencia</div> </div>
<b>EVALUACIÓN DEL CANAL PRESENCIAL</b>	
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"/>
<input type="button" value="Enviar"/>	

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

Tomando como referencia un tamaño de población de 48.013 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%.

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%)

$N = 48013$  (Tamaño de la población)

$e = 3\%$  (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:

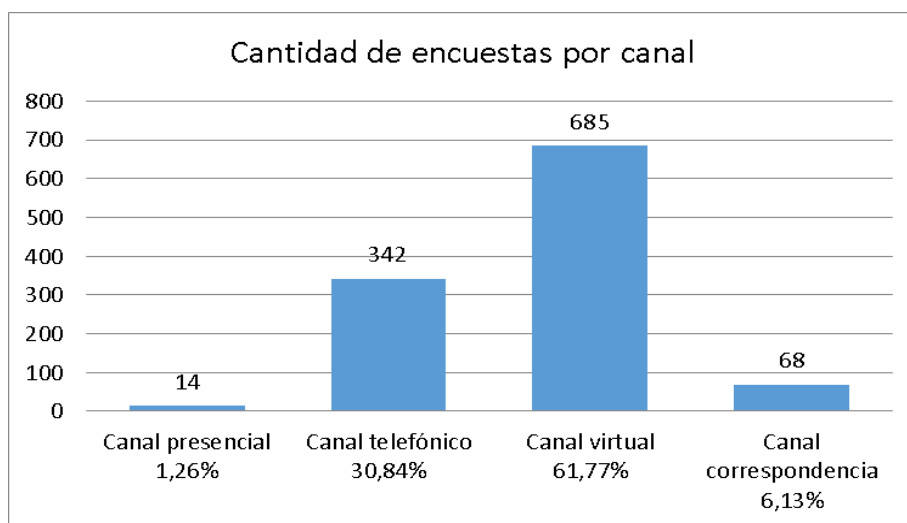
$n = 1086$  (Tamaño de la muestra)

En conclusión, para alcanzar un nivel de confianza del 95,5% con un margen de error del 3%, se debe tener un tamaño de muestra de 1086 encuestas contestadas.

## II. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para el presente informe se recibieron un total de 1109 respuestas a la encuesta de satisfacción de PQRS, durante el período comprendido entre el 16 de junio y el 15 de diciembre de 2020, superando el tamaño de la muestra esperado.

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

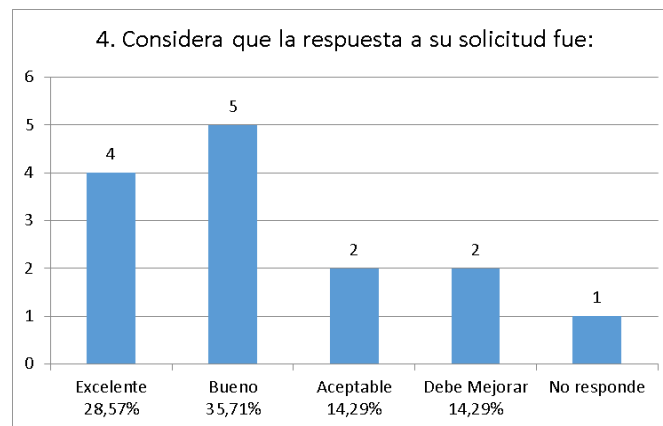
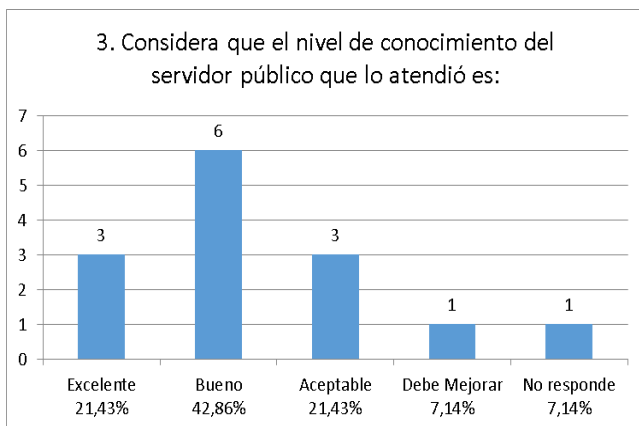
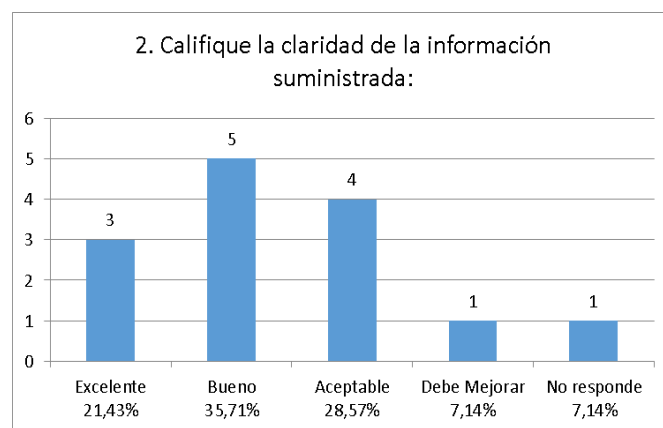
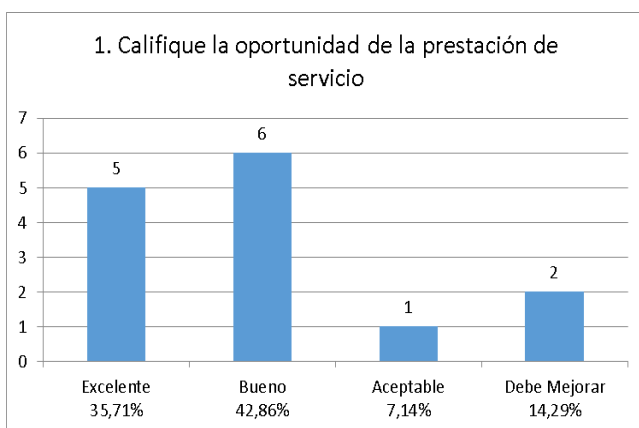


Los canales de atención que obtuvieron mayor cantidad de encuestas diligenciadas fueron el canal virtual y el canal telefónico con 61,77% y 30,84% respectivamente, mientras que la menor cantidad de encuestas diligenciadas se presentó para el canal presencial con un 1,26%.

Cabe resaltar que el canal de atención presencial es el que se ha visto más afectado, durante el período de medición, debido a las restricciones decretadas por el gobierno nacional, como consecuencia de la emergencia sanitaria que se presenta por la propagación del virus Covid-19.

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:** Es necesario tener presente que la atención a través del canal presencial estuvo restringida durante el segundo semestre de 2020, y que la baja cantidad de encuestas presentadas para este canal, no permite realizar análisis concluyentes respecto a su evaluación. Se evidencia que se presentó una disminución en la valoración de cada uno de los atributos de calidad, ya que las respuestas entre Excelente y Bueno en las cuatro preguntas obtuvieron los siguientes resultados:

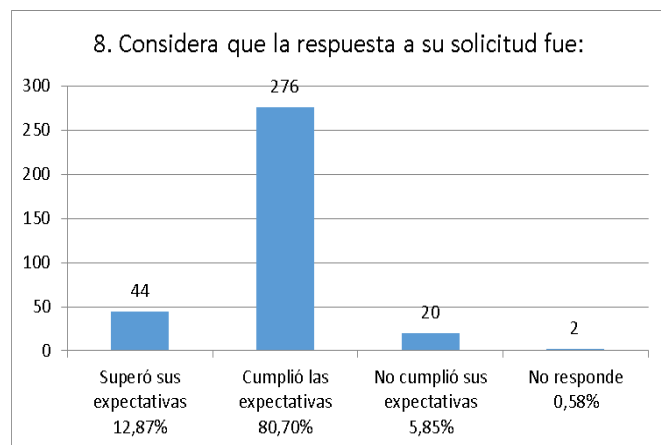
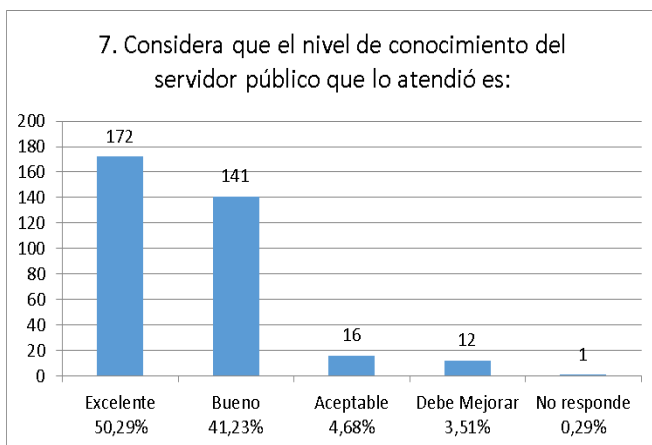
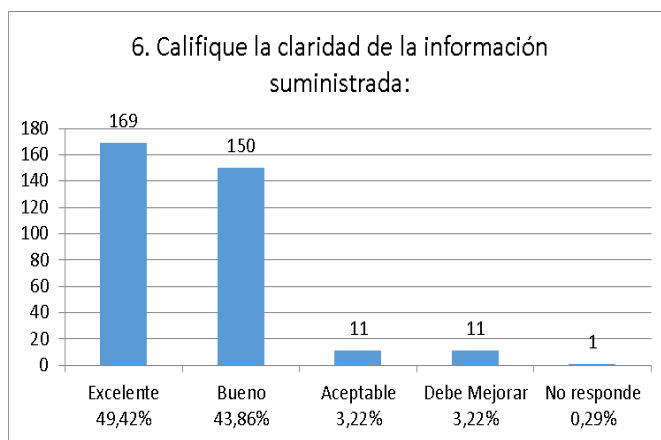
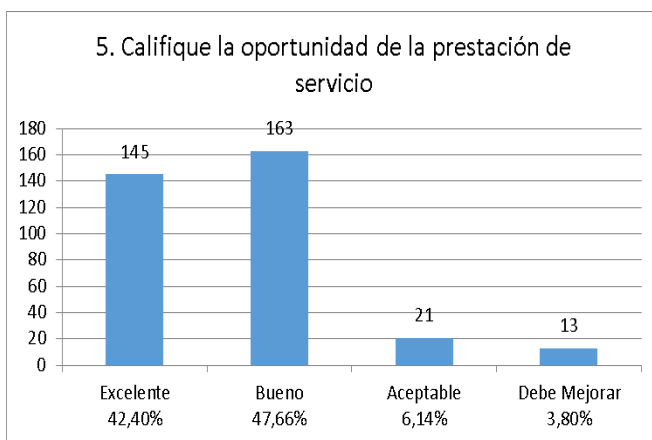
Pregunta 1 (oportunidad): 78,57% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 2 (claridad): 57,14% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 3 (conocimiento): 64,29% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 4 (calificación del servicio recibido): 64,29% 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 92,11% para las cuatro (4) preguntas de la siguiente manera:

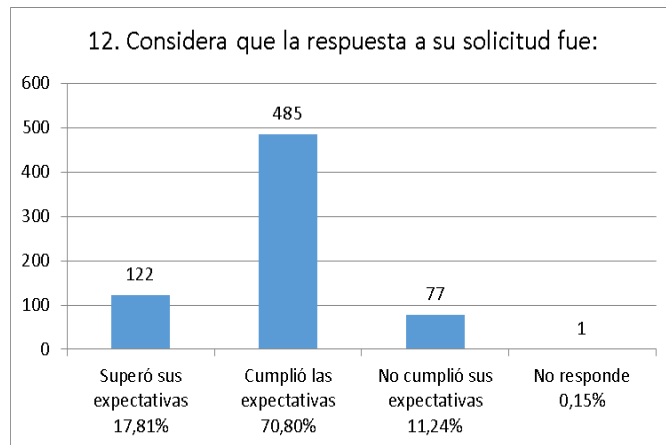
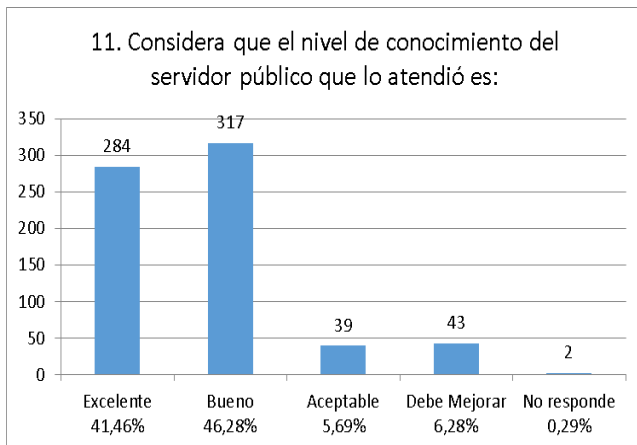
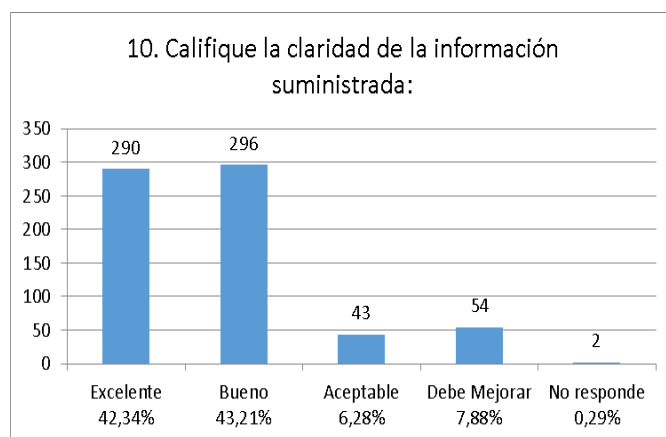
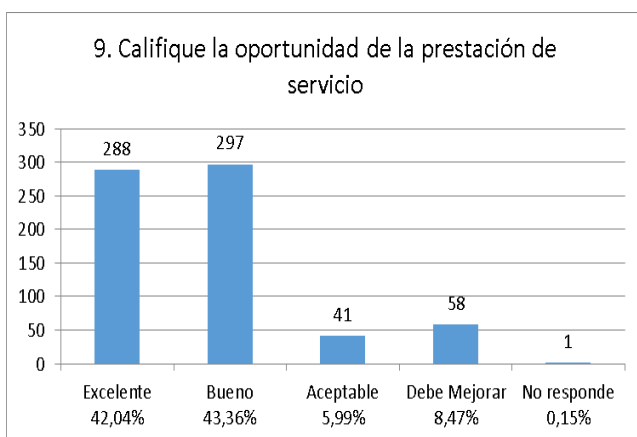
Pregunta 5 (oportunidad): 90,06% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 6 (claridad): 93,27% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 7 (conocimiento): 91,52% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 8 (cumplimiento de expectativas): 93,57% 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 bueno y excelente fue de 86,83%, tal como se muestra a continuación:

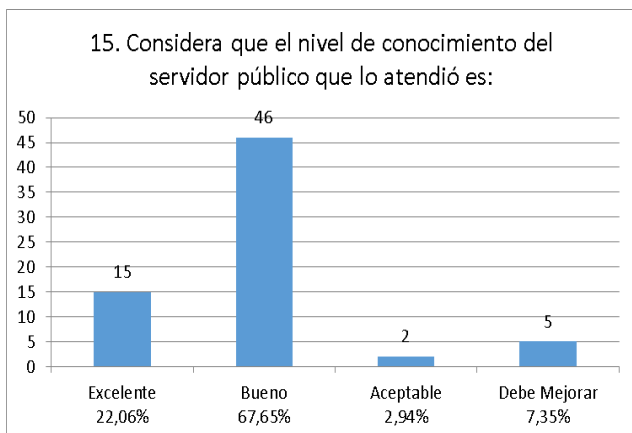
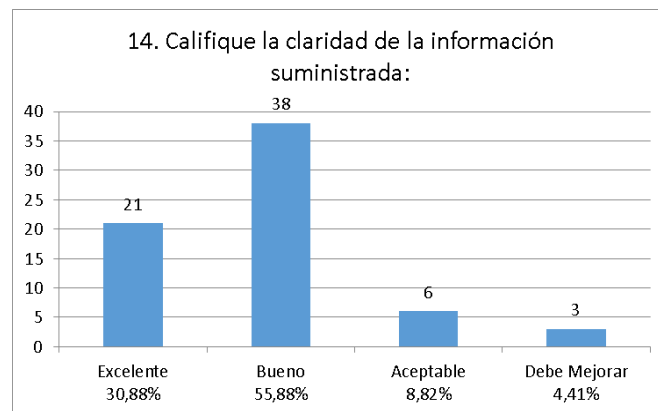
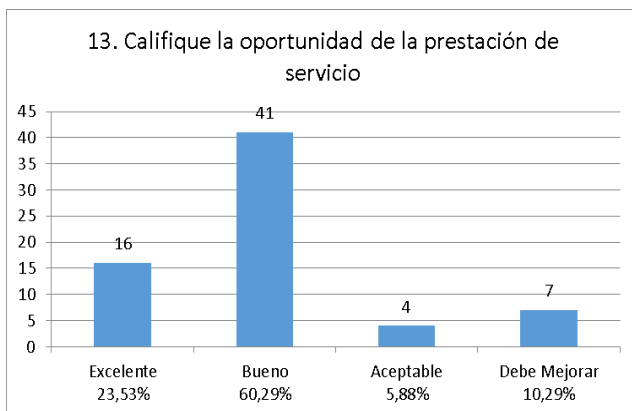
Pregunta 9 (oportunidad): 85,40% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 10 (claridad): 85,55% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 11 (conocimiento): 87,74% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 12 (cumplimiento de expectativas): 88,61% 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 86,40%. Los índices de satisfacción para cada pregunta son los siguientes:

Pregunta 13 (oportunidad): 83,82% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 14 (claridad): 86,76% calificación entre excelente y bueno.

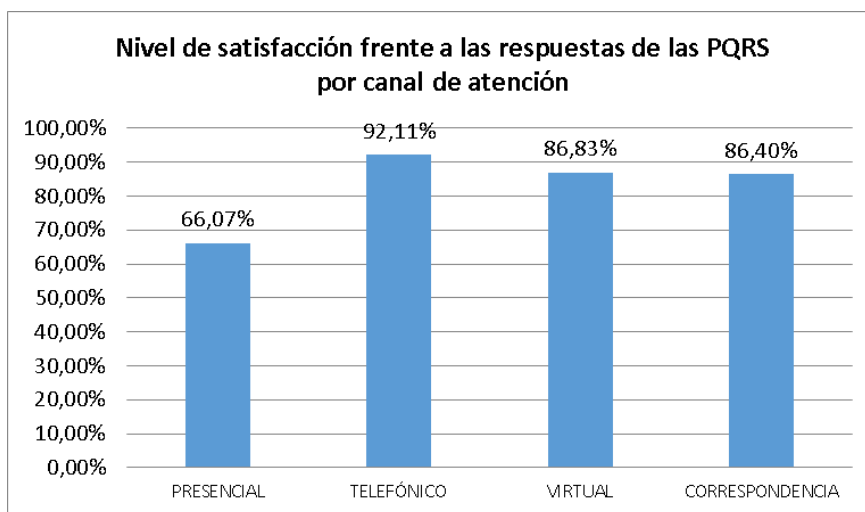
Pregunta 15 (conocimiento): 89,71% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 16 (cumplimiento de expectativas): 85,29% cumplió o superó la expectativa.

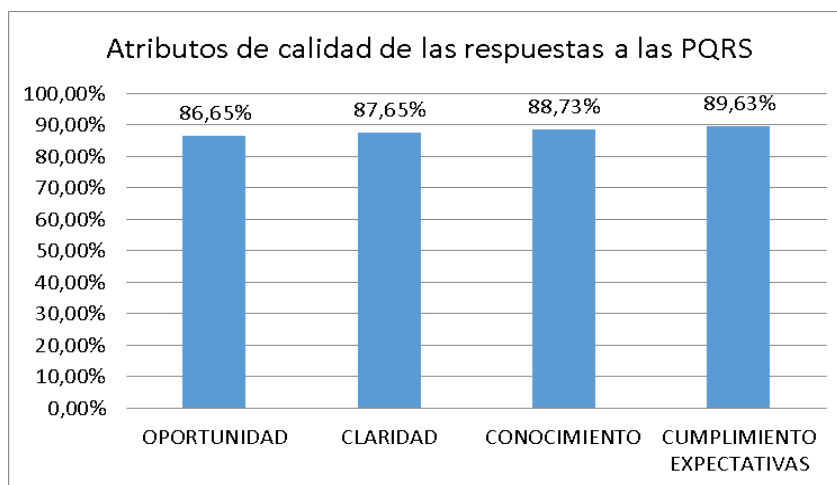
## 5. Resultados consolidados

En las siguientes gráficas, se presenta el resumen general de los resultados de las 1109 encuestas diligenciadas por los usuarios, en donde se hace la comparación de los índices de satisfacción por cada canal de atención y por cada uno de los atributos de calidad evaluados.

### Resultados por canal de atención:



### Resultados por atributos de calidad



## III. CONCLUSIONES



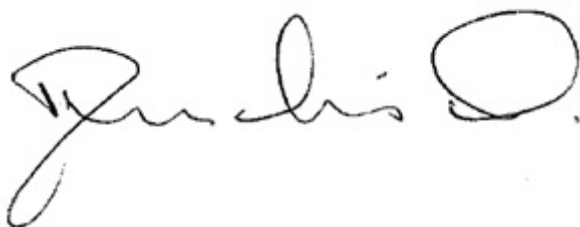
Realizando un análisis general de las respuestas obtenidas a través de los datos de la encuesta, se concluye lo siguiente:

- Debido al aislamiento preventivo decretado por las autoridades locales y nacionales, los canales virtual y telefónico, son los que han soportado la mayor carga de la atención de las PQRS, durante el segundo semestre de 2020.
- El canal presencial ha sido el que mayor afectación ha sufrido por las restricciones que se han presentado a consecuencia de la emergencia sanitaria, razón por la cual fue el canal de menor cantidad de encuestas diligenciadas y presentó disminución en el índice de satisfacción.
- Los componentes de calidad evaluados en la encuesta alcanzaron un alto nivel de calificación por parte de los ciudadanos, estando por encima del 86% de satisfacción en todos los casos.
- 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 89,63% de satisfacción, para los cuatro canales evaluados, seguido por el *conocimiento del servidor público que atendió la PQRS*, que alcanzó un índice de satisfacción del 88,73%, lo cual evidencia un buen nivel de capacitación y competencias de los servidores públicos de la entidad.

#### IV. ACCIONES DE MEJORA

- Se realizó la vinculación de cuatro agentes profesionales adicionales, con el fin de fortalecer la atención de PQRS en los canales establecidos por la entidad.
- 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.
- 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.
- Los agentes del centro de contacto vinculados durante el segundo semestre de 2020, realizaron el curso virtual de lenguaje claro, desarrollado por el Departamento Nacional de Planeación.

Cordialmente,



**LUZ AMPARO MACIAS QUINTANA**  
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

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