



Al contestar cite el No. 2021-01-439167

Tipo: Salida Fecha: 06/07/2021 11:08:36 AM
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Destino: 541 - ARCHIVO
Folios: 27 Anexos: NO
Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-000965

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO primer semestre de 2021

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 16 de diciembre de 2020 y el 15 de junio de 2021. 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.

Cabe resaltar que para el primer semestre de 2021 se utilizó una base de datos de 14.390 correos electrónicos, a los que se envió la invitación a diligenciar la encuesta. Esto con el fin de alcanzar unos resultados de alta confiabilidad y cobertura, en donde se incluyan los 10 grupos de interés de la entidad:

- Ciudadanía en general.
- Ciudadanos que cumplen funciones públicas en la Superintendencia de Sociedades (auxiliares de la justicia).
- Sociedades supervisadas.
- Órganos de control.
- Otras entidades del estado.
- Medios de comunicación.
- Contratistas y proveedores.
- Agremiaciones.
- Instituciones universitarias.
- Comunidad internacional.

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 trámite.	Seleccione el canal ▼ Seleccione el canal Canal Presencial Canal Telefónico Canal Virtual Canal Correspondencia
--	---

Enviar

DIVULGACIÓN CORREO MASIVO

Se remitieron correos masivos a los grupos de interés con la 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 satisfacción 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 DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO" a la cual podrá acceder en el siguiente link:

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

Agradecemos su participación.

Cordialmente,

**GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES**

Tal como se mencionó anteriormente, y como se evidencia en el siguiente reporte, se remitieron correos electrónicos a una base de 14.390 destinatarios.

De acuerdo a nuestra conversación informo las cifras del envío masivo de correos realizado el pasado 28 de mayo:

Correos enviados exitosamente	14390
Correos no enviados por dirección errada	8
Total de correos	14398

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Tomando como referencia un tamaño de población de 14.390 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%)

$N = 14.390$ (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:

$n = 1032$ (Tamaño de la muestra)

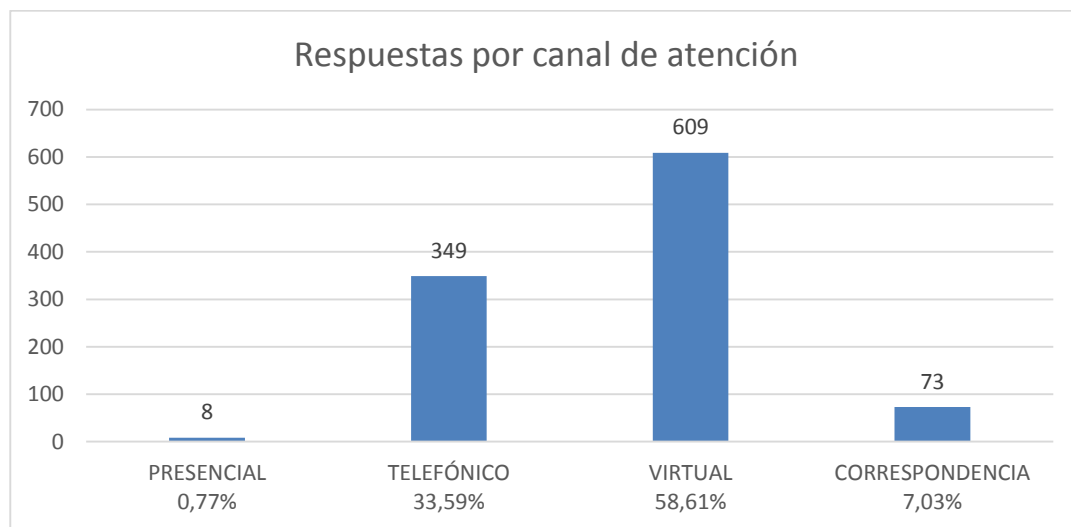
En conclusión, para alcanzar un nivel de confianza del 95,5%, con un margen de error del 3%, se debe tener un tamaño de muestra de 1.032 encuestas contestadas.

I PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el período analizado se recibieron 1.039 respuestas a la encuesta de satisfacción al ciudadano, superando el tamaño de muestra calculado para el presente ejercicio, obteniendo los siguientes resultados:

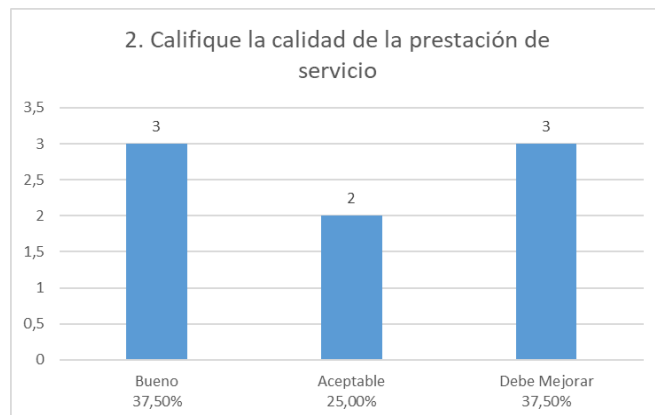
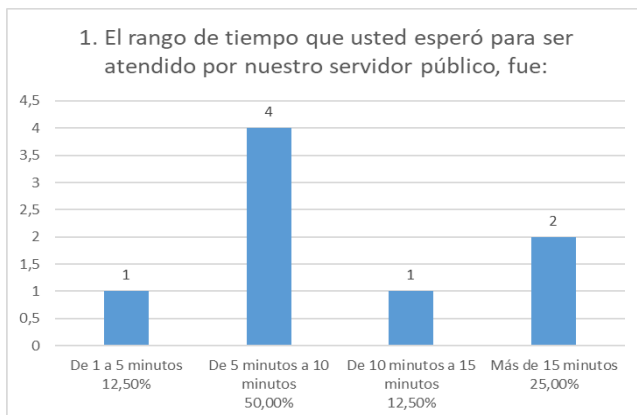
1. CANAL DE ATENCIÓN EVALUADO:

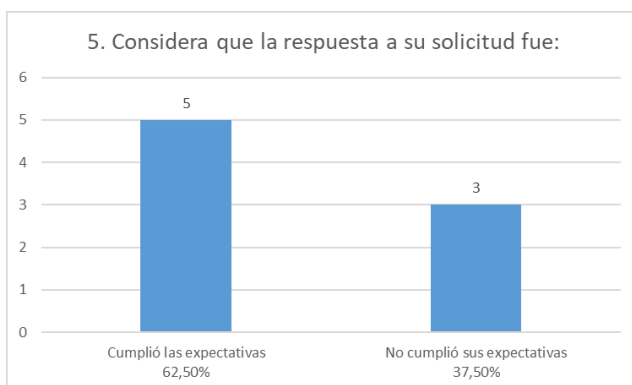
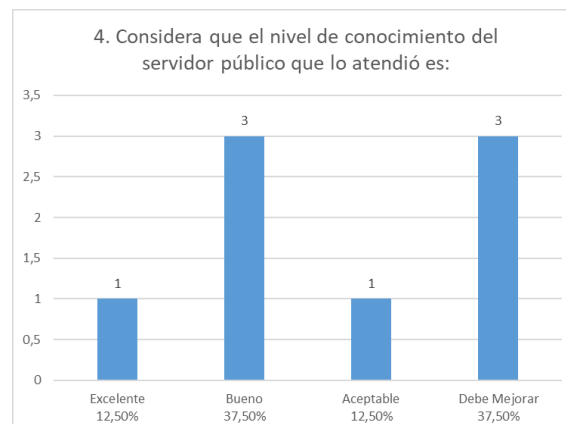
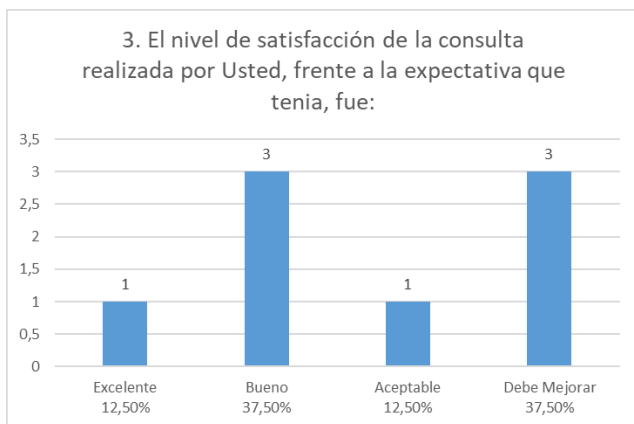
Se evidencia que, de las respuestas recibidas, el 58,61% evaluó los servicios prestados en el canal virtual, seguido por los canales telefónico y correspondencia con 33,59% y 7,03% respectivamente. El canal presencial fue el de menor volumen de encuestas realizadas con un 0,77%.



2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR CADA CANAL DE ATENCIÓN

2.1 Canal Presencial





Este canal de atención fue el de menor cantidad de encuestas diligenciadas, durante el primer semestre de 2021. Es necesario resaltar que la atención a través de este canal, estuvo restringida debido a la emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional, a causa de la propagación del virus Covid-19.

Para este canal se definieron cinco (5) preguntas con el objeto de evaluar la percepción de satisfacción en la prestación del servicio, en los siguientes aspectos:

- 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 12,50% de los encuestados esperó menos de 5 minutos para ser atendido y el 50% de los encuestados esperó entre 5 y 10 minutos para ser atendido.

Se evidencia la necesidad de seguir mejorando los tiempos de atención a los usuarios que acceden presencialmente a la entidad, por cuanto el 37,50% de los encuestados manifestó haber esperado más de 10 minutos para ser atendidos.

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. Para el canal presencial se obtuvo un promedio de satisfacción del 50%, como resultado del promedio de los siguientes atributos:

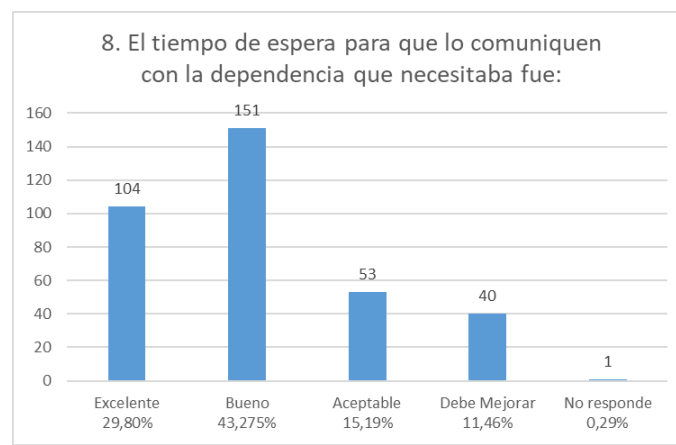
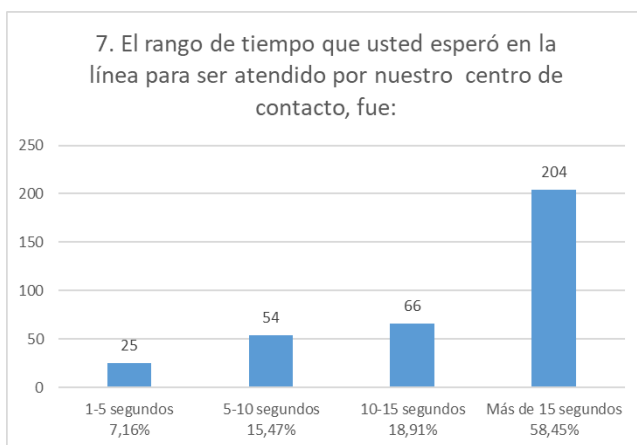
- Calidad del servicio (Pregunta 2): 37,50%
- Nivel de satisfacción (Pregunta 3): 50%
- Conocimiento del servidor (Pregunta 4): 50%
- Cumplimiento de expectativas (Pregunta 5): 62,50%

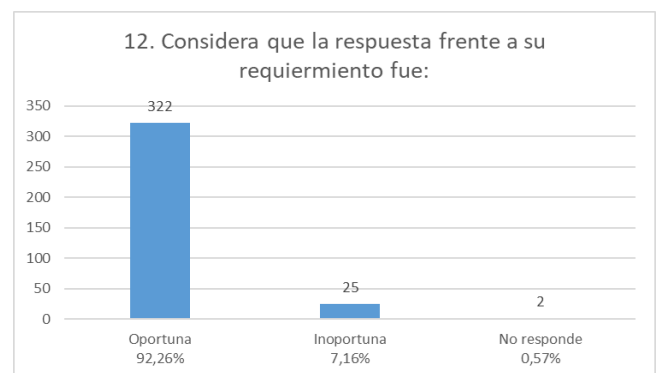
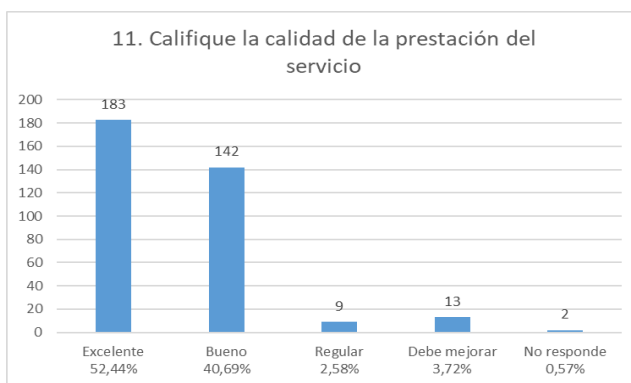
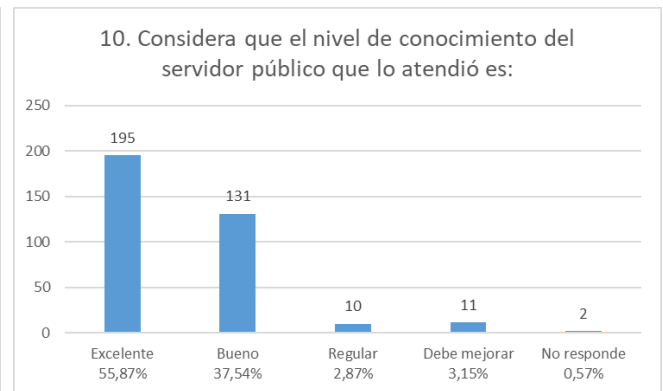
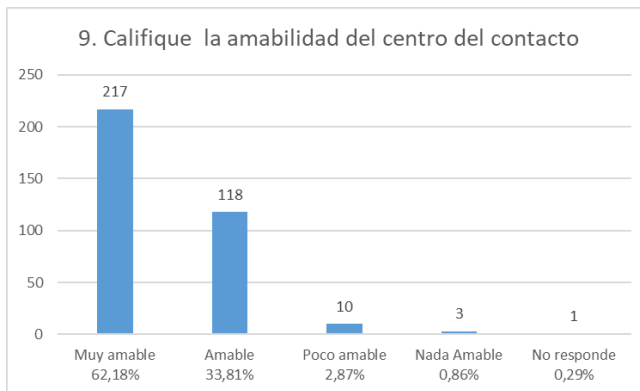
En la pregunta 6 se indagó lo siguiente: ¿Qué sugerencias plantearía usted, para mejorar la calidad del servicio?

Se recibieron los siguientes comentarios:

- *el contacto inicial con el funcionario es lento debido a que el tiempo de espera en ocasiones es demasiado extenso*
- *Nada por sugerir muy buen servicio.*
- *Tienen buen servicio, Muy poco que mejorar*
- *Conocer la ley, no es posible que nieguen por ventanilla notificar a una parte de un proceso judicial.*
- *"en Cali no prestan atención al público, lástima que en esta encuesta ustedes no coloquen la opción malísima, ese debe mejorar no se ajusta a la realidad"*

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 58,45% de los encuestados esperó más de 15 segundos, lo cual está relacionado con el incremento de la carga de atención a través del canal telefónico, debido a las restricciones derivadas de la emergencia sanitaria.

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): 73,07%
- Amabilidad del centro de contacto (Pregunta 9): 95,99%
- Conocimiento del servidor público (Pregunta 10): 93,41%
- Calidad de la prestación del servicio (Pregunta 11): 93,12%

Los componentes evaluados alcanzaron una calificación sobresaliente, ya que tres de los cuatro estuvieron por encima del 93% de aprobación. El indicador más alto para este canal es la amabilidad, que obtuvo un 95,99% de aprobación. Se evidencia que el aspecto de menor valoración para el canal telefónico, es el relacionado con el tiempo de espera, que obtuvo una calificación de 73,07%.

Adicionalmente, en la pregunta 12 se evaluó la oportunidad de la respuesta al requerimiento, alcanzando un 92,26%.

En la pregunta No. 13 se indagó lo siguiente:

¿Qué sugerencias plantearía usted, para mejorar la calidad del servicio?

Las observaciones fueron las siguientes:

- *Felicitaciones*
- *Mejorar el tiempo de espera*
- *Ninguna por el momento*
- *No tengo sugerencias*
- *Mayor agilidad*
- *Mejorar el tiempo en responder la llamada*
- *Seguir mejorando cada día mas para llegar a la excelencias*
- *Fui atendido por el funcionarios Juan Campos con correo jcampos@supersociedades.gov.co quien al no poder dar una soluciones obre el xbrl para la transmisión de los informes financieros, la única respuesta que dio: "Le voy a enviar el manual para que primero lo lea, y después si lo puedo atender". El problema del xbrl es que no estaba realizando suma correcta en los totales y aunque el funcionario se dio cuenta, respondió que el no podía realizar el trabajo de otros, que lo único que podía realizar, es mandar el manual para que se revisara en donde se encontraba el error.*
- *Cuando realizan la devolución de llamada, insistir al menos dos veces, ya que me hicieron la devolución de llamada 3 horas después de la solicitud, no alcanzo a contestar y no vuelven a llamar, intento comunicarme nuevamente y ya nunca me devolvieron la llamada*
- *Continuar con las líneas especializadas que son muy útiles*
- *En general el servicio telefónico es bueno.*
- *Que nos expliquen un poco más acerca de las circulares*
- *Durante este periodo me siento muy satisfecha con la atención y he obtenido las respuesta correcta a mis inquietudes*
- *Muy bien, podría ser más rápidos al contestar,*
- *Continuar con las capacitaciones virtuales lo cual atena las dudas*
- *Sin comentarios*
- *Que sean atendidos todos los requerimientos*
- *Mantener el excelente servicio que tienen*
- *En general muy bien*
- *Primera entidad del estado que da un trato amable y eficaz al ciudadano*



- *Dar respuesta a los correos que se les envía de manera oportuna*
- *Me parece todo bien*
- *Todo estuvo muy bien gracias por la atención prestada.*
- *Como Sugerencia, por favor atender la llamada más rápido, porque en las opciones se seleccionó más de 15 segundos, sin embargo, la demora en la espera es más de 15 segundos.*
- *Es muy bueno, los asesores tienen conocimiento, son amables*
- *Todo muy excelente*
- *Un poco más de celeridad en responder las llamadas, o habilitar más líneas de atención. Por lo demás el servicio es EXCELENTE*
- *Mejorar el servicio de soporte cuando se está presentando XBRL ya que es imposible comunicarse con superintendencia*
- *Respuesta del teléfono por los agentes es muy demorada*
- *Que la Supersociedades, genere después de presentada la información un paz y salvo anual para la empresa, según los reportes entregados.*
- *Correcta*
- *Mejorar tiempos de espera y mayor capacitación*
- *Ninguno el servicio es muy bueno*
- *Conocimiento certero por parte de la persona servidora .*
- *Medios digitales o chat en línea*
- *Que las líneas telefónicas sean atendidas con más prontitud*
- *Demoras en las llamadas.-*
- *El funcionario que me atendió fue un poco cortante ya que solo respondería preguntas si uno ya las tenía resueltas*
- *Mas atención, mas líneas telefónicas o personas que atiendan, mejor respuesta tanto telefónica como por correo electrónico ya que se envían correos y no se recibe la respuesta ni colaboración, gracias*
- *Capacitar más a los servidores en el manejo del programa*
- *Una mejor capacitación a los funcionarios algunos no dan el soporte necesario*
- *Línea un poco congestionada pero es normal*
- *Me parece proceso ágil.*
- *Ser más oportuno en la atención*
- *Ninguna, las veces que nos hemos comunicado con la súper nos ha ido muy bien*
- *Minimizar los tiempos de contacto, ya que se demora bastante en que atienda un funcionario.*
- *Sería de gran ayuda contar con un número de radicado al finalizar las consultas ante la súper; del resto el servicio es excelente.*
- *Mejorar la oportunidad de contestar las llamadas telefónicas*
- *Las personas sean más amables*
- *Mejorar la calidad del sonido, el tiempo para responder.*
- *Ninguna, son muy diligentes*
- *Que el tiempo de contestar sea más rápido*
- *No tengo sugerencias*
- *Inicialmente agilizar el contestar el teléfono oportunamente*
- *Menor tiempo en la contestación de las llamadas*
- *La comunicación es muy difícil y se escucha muy bajo*



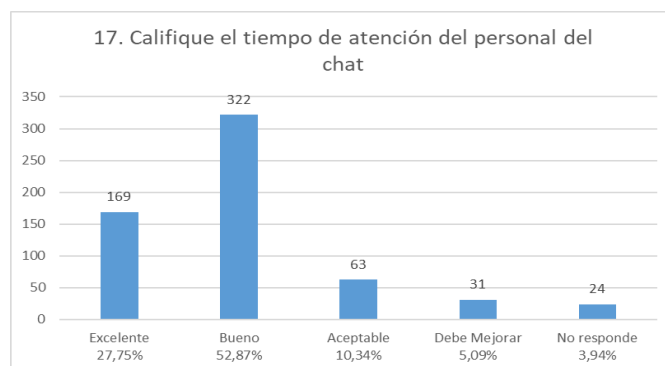
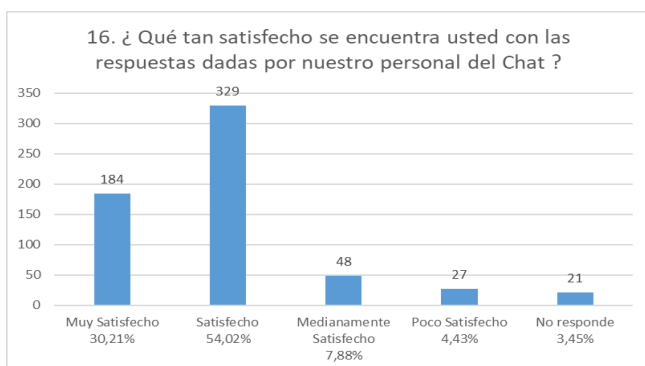
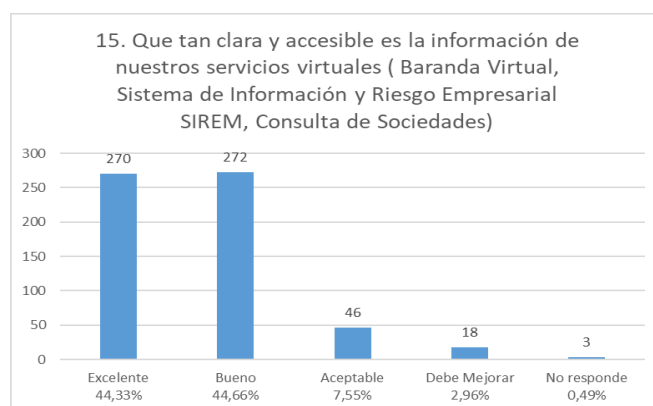
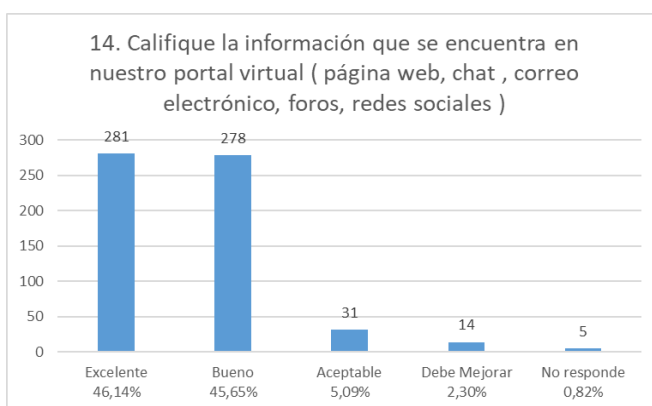
- *Un programa mas amigable y claro*
- *Mas la rápida atención, se deja mucho tiempo en espera al usuario*
- *Atención remota*
- *En tiempos de vencimientos no pueden demorarse tanto dando respuesta ya que se genera envío de información extemporáneo por la falta de atención oportuna y demoras en solución de inconvenientes de los usuarios*
- *Deben mejorar en el tiempo de contestar las llamadas*
- *Mejorar el tiempo de espera para comunicarse con un asesor*
- *Está muy bien todo*
- *Solamente mejorar los tiempos de respuesta*
- *Ninguna es completa tanto virtualmente como telefónicamente*
- *El tiempo de espera debe mejorar.*
- *Los informes que deben presentar a SUPERSOCIEDADES, deben ser más facilidades de manejar al usuario, y existencia informes que tienen un problema técnico, que para uno no es fácil de encontrar, por muchos cambios que se hicieran a las cifras. Debiendo requerir la ayuda de un funcionario, él lo organizaba y luego le enviaba el informe a uno.*
- *Excelente, felicitaciones.*
- *Mejorar el tiempo de atención asesores segundo nivel*
- *Cartillas, material y guías actualizaas*
- *Depronto que uno pueda llamar a Medellín, o pues a cada ciudad donde se encuentre, normalmente siempre se comunica uno a Bogotá, allá es más rápido todo. Mil gracias.*
- *Considero que el sistema debería ser más amigable*
- *Excelente, gracias.*
- *Que sigan así, muy clara y oportuna la respuesta*
- *Agilizar el tiempo de respuesta en el col center*
- *Nuestra experiencia con la entidad ha sido excelente, los videos super claros. La página muy bien presentada*
- *Tener contacto directo.*
- *Me parece que de las entidades del estado la Super sociedades es la que mejor por no decir la única que presta una excelente atención, con cordiales, amables y se esmeran por resolver las inquietudes.*
- *Solo mejorar el tiempo de espera en linea o que haya posibilidad de consultar por wap*
- *Seguir construyendo Pais*
- *Implementar servicio de chat*
- *Mejorar la calidad en la comunicación en aspecto técnico*
- *El servicio prestado de unas personas es bueno, pero de otros es malo. Además por el desconocimientos de algunos asesores uno puede perder el trabajo realizado y generar más reprocesos.*
- *Todo lo que deseen implementar para mejorar, aunque a la fecha lo hacen muy bien*
- *Mejorar la recepción de la llamada*
- *En una comunicación telefónica que tuve con un señor funcionario me pareció poco amable y grosero pues estaba consultando en el tema de diligenciamiento de XBRL por primera vez y la respuesta que recibí es que debía Leer un poco más, por lo cual le contesté que por eso estaba comunicándome para solucionar una inquietud que se me estaba generando acerca de algo que había leído.*
- *Ninguna. Han mejorado mucho la atención*
- *Muy amable la asesora y con mucha claridad del tema consultado.*

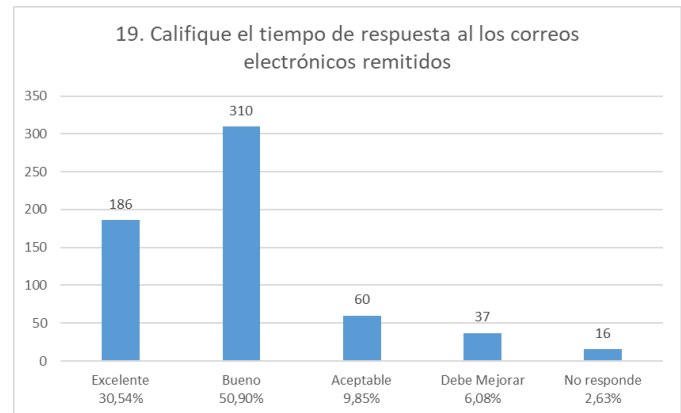
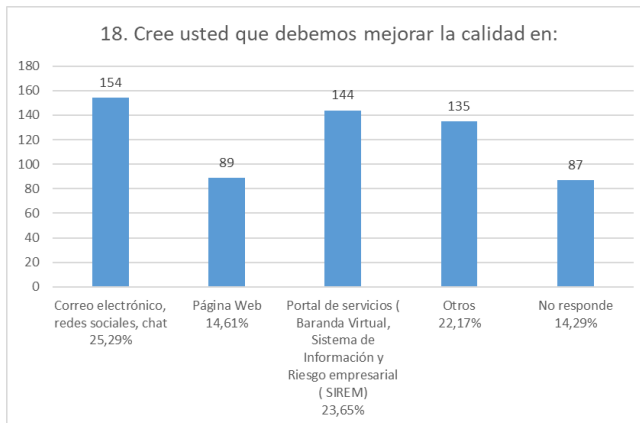


- *Muy complicado diligenciar la información*
- *Ninguna todo muy bien*
- *Que si uno como usuario no capta la ruta que le es indicada tengan opcion de utilizar anydesk*
- *No se ayuda a las empresas contestan por contestar yo no he podido presentado y llevo como 3 semanas, he solicitado que la ayuda sea presencial que nos den una cita ya que la parte telefónica no funciona. Y dicen que no se pueden solicitamos nos de una otra fecha para poder presentarlo porque ha sido imposible se arregla un error y se descuadran 3*
- *Tuve que llamar a Bogotá, estoy en Medellín y siempre ocupado nunca contestaron*
- *Que haya más extensiones de atención cuando sea la entrega de informes*
- *Realmente no he recibido respuesta a la fecha, ni por correo electrónico ni por teléfono.*
- *Este año la gran sorpresa fue solo atendía si se tenía solo 3 errores, la verdad me parece muy complejo ya que hay preguntas que si es importante que nos resuelvan*
- *Mejorar el tiempo de atención a veces se demora y se interrumpe la llamada*
- *Menos tiempo de espera*
- *No cambien. Sigán así.*
- *El servicios de atención telefónica es excelente*
- *El tiempo de comunicación de un area cib otra*
- *Prestar el servicio los días sábados*
- *Los asesores no deben atender llamadas sobre el tiempo de almuerzo para que no estén afanados a terminar la llamada de quien realiza la consulta*
- *No se ha atendido una solicitud que envíe frente a un requerimiento, en ocasiones no se a que extensión acudir o a quien preguntar, la información no es clara y no sé cómo consultar*
- *El funcionario de informes Empresariales, Lina Barbosa, fue muy amable al punto que me entregó su correo institucional para realizar consultas sobre esta actividad, excelente gestión y actitud de ayudar y enseñar.*
- *No entendieron mi solicitud y por eso me colgaron varias veces la comunicación.*
- *Por el momento ninguna*
- *Deberían brindar capacitaciones de como subir esos informes siempre tienen inconsistencia*
- *Mayor capacitación y personalización para la entrega de informes.*
- *Considero que fue buena y oportuna la respuesta al caso que comente, en cuanto al tiempo de espera es normal por la cantidad de solicitudes que ustedes manejan*
- *Que el tiempo de espera para hablar con el asesor sea mas corto*
- *En realidad mi inconformidad es con los aplicativos, pero la ayuda telefónica si ha sido la salvadora*
- *Imposible la comunicación nunca contestaron*
- *Se nota muy congestionados los canales*
- *Ampliar el horario de atención.*
- *Todo bien.*
- *No tengo ninguna, hasta el momento han dado respuesta oportuna a mis preguntas.*
- *Contestar la llamada en el menor tiempo posible*
- *Todo está bien*
- *Listado de extensiones al público para mayor agilidad*
- *Excelente servicio telefónico los funcionarios son pacientes y saben dirigir a feliz termino las dudas*

- *Intente tener asesoría telefónica y de las 6 o 7 veces que marque , o no contestaron , y se cayó la llamada, no pude resolver mi inquietud toco recurrir a compañeros amigos o colegas*
- *Hice varias llamadas y nunca nos atendieron, las inquietudes tuve que resolverlas con amigos*
- *Que la línea de atención funcione ya que no estaban habilitadas todas*
- *No hacer esperar tanro tiempo a los usuarios para obtener una respuesta*
- *Continuar con este apoyo, porque nos sentimos acompañados... Gracias*
- *Continúen prestando el servicio que vienen realizando, atendiendo oportunamente a nuestras necesidades.*

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

Cuatro de los cinco atributos del servicio, evaluados para este canal de atención, tuvieron una buena calificación por parte de los encuestados, ya que estuvieron por encima del 80% de aprobación. A continuación, se presenta la evaluación para cada uno de los aspectos indagados:

- Calificación de la información del portal web (pregunta 14): 91,79%
- Claridad y accesibilidad de la información de servicios virtuales (pregunta 15): 89,00%
- Satisfacción respecto a las respuestas del chat (pregunta 16): 84,24%
- Calificación del tiempo de atención del chat (pregunta 17): 80,62%
- Calificación del tiempo de respuesta a correos electrónicos (pregunta 19): 81,44%

En la pregunta No. 20 se indagó lo siguiente:

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

- Excelente
- Mejorar el tiempo de respuesta
- Tiempos de respuesta
- Capacitaciones
- Mejorar servicio al cliente
- Cuando cambien la página avisarnos a los usuarios



- Mayor información de los procesos y divulgación de los trámites ante la entidad
- Mejorar la eficiencia en la línea de atención al ciudadano
- Mas asesores
- Dar agilidad a los casos de menor complejidad
- Mas asistencia virtual
- Mejorar la capacitación al personal que atiende los chats
- Que contesten, no lo hacen, sino pueden contestar a tiempo al menos deberían informar en cuánto tiempo más lo harán y presentar alguna explicación y disculpa; las respuestas de las supersociedades son necesarias para que los usuarios a su vez podamos saber a qué atenernos frente a nuestras obligaciones y así poder cumplir satisfactoriamente y no vernos sometidos a eventuales sanciones.
- Hasta ahora creo que ninguna sugerencia.
- Sin comentarios, han mejorado en la calidad de la información que dan a conocer en su página, es de mucha ayuda para diligenciar información enviada a esta entidad. Gracias, feliz tarde.
- Que toda las áreas deberían de tener chat virtual
- Hola, ojalá mejoren la atención al chat virtual, me quede esperando la respuesta a una consulta demasiado simple. Tienen demasiadas cosas buenas pero deberían tener personas capacitadas para responder, no que dejen la consulta botada.
- La página web es un poco confusa, los tiempos de respuesta para actualización de datos es muy largo.
- Cuando trasladan el chat a un asesor de segundo nivel el tiempo de espera es tan largo, que nunca me ha contestado uno, creo que se necesita mayor disponibilidad de personal para la atención en línea
- Direcciones y correos de las sedes a nivel nacional
- Debería haber en la página correos de las diferentes sedes a nivel nacional
- Capacitar más al personal de atención, dotándolo de mayor información de lo requerido por el ciudadano.
- "aumentar o ampliar mas megas para cuando se va presentar un expediente mas robusto , porque tuve problemas para subir el archivo del documento scanedo con sus anexos fue el impase que tuve por lo demás fue bueno cuando arregle ese problema le pongo excelente
- Servicio telefónico para aclarar dudas e inquietudes
- Dentro de los servicios que he requerido, he recibido excelente servicio
- Mejorar la atención vía teléfono toda vez que cuelgan la llamada
- Estamos iniciando el proceso y estamos bien
- Me parece que todo esta correcto
- Mejoramiento de la página mas facilidad para realizar los tramites
- Que las respuestas de los radicados sean mas efectivos y no dilatar mas de la fecha limite de un radicado
- Muy bueno, gracias,.
- Debe haber una intervención más rápida
- En correo electrónico, para escribirles los día sábados, ya que si representa algún inconveniente este día, dejarlo plasmado con esa fecha y que ustedes lo reciban, es decir que los canales para recepción queden abiertos para dejar plasmado en el día real de la solicitud
- Verificar y hacer seguimiento correcto de las solicitudes que los usuarios enviamos en tiempo real
- Eficacia en la respuesta.
- Implementar tal vez el uso de pantalla compartida para solucionar los errores tecnicos en línea
- No tengo sugerencias porque fue atendida exelentemente
- Deben responder a las solicitudes que se les hacen, porque con esto trabajamos y tomamos decisiones muchas personas.
- Que la respuesta en el chat cuando lo pasan a uno al segundo nivel no sea tan demorada. El resto uds son excelentes por como reponden por medio del e-mail... Mil gracias
- No me dieron atención de mis dudas pesimo servicio



- *Mejorar la coordinación entre canales, pues me dieron instrucciones contradictorias y respuestas diferentes.*
- *Numero telefónico debería estar mas disponible a la comunidad.*
- *Seguir con la mejora continua*
- *Dar contestación mas oportuna los correos electrónicos.*
- *Por favor, atiendan los correos electrónicos que se envían, escribí el 20/05/2021 y no he recibido respuesta. Pero si envían la encuesta. Falta de coordinación.*
- *Me parece que están bien*
- *Mejorar la consulta en la página web*
- *Mejorar atención*
- *Tiempo de respuesta mas rapido*
- *Ser mas claros en la información solicitada en algunos formatos*
- *Cuando atienden por teléfono la recepción no es muy buena o contestan con altavoz y no se entiende muy claro*
- *Ser más claros en la página web para el envío de la informacion que solicitan*
- *"que todos los documentos de los procesos estén cargados en la baranda de modo q se pueda tener acceso a ellos.*
- *Respuesta procesal más oportuna para que e tiempo de los procesos no sea tan extenso*
- *El acceso a canal telefónico directo para consultas de los auxiliares de justicia*
- *Que en el canal virtual pueda buscarse por palabra clave por ejemplo documentos, que una vez revisado un proceso, se pueda regresar a la lista de búsqueda sin tener que volver al inicio "*
- *Para mucahs personas la tecnología es algo compleja y para muhcas personas descargar el xbrl se le es difícil y para las capacitaciones deberían ser más cupos y las líneas telefónicas porque es muy difícil comunicarnos*
- *Relamente creoq ue es muy completo tiene los manuales todo a la mano*
- *Muy complicado entender o llenar la información*
- *Los tiempos de respuesta*
- *Proveerle al personal más capacitación para la atención del usuario*
- *Que actualicen la información de las empresas con respecto a la información de la dian en tiempo real*
- *Que en baranda virtual se pueda consultar mas detallada*
- *El sistema para envío de archivos es muy enredado y poco amigable con las plataformas modernas, no se entiende y al momento de presentación se sufres mucho, el soportes se limita a la remisión a videos que nada aclaran dudas particulares.*
- *Que la información sea más dinámica.*
- *Tener un sistema mas amigable en cuanto a la elaboracion e inconsistencias*
- *La baranda virtual, especialmente con el manejo de archivos en los expedientes de procesos, debería ser más clara y de manejo más fácil.*
- *Incluir en la encuesta n/a*
- *Continuar con la mejora continua*
- *Prevalidador más amigable*
- *Plataforma mas amigable, menos pesada*
- *La atención del call center y los tiempos de respuesta del correo.*
- *Ninguna, el servicio es muy bueno hasta en un fin de semana me respondieron. Mil gracias.*
- *Mejorar la rapidez en la contestación*
- *Claridad en la pagina sin necesidad de atencion personalizada*
- *Que sean más eficientes con las solicitudes*
- *Capacitar al personal de atención en el chat parece q no estueran preparados para dar respuestas oportunas*
- *No tengo ninguna, solo agradecer y estoy muy satisfecho con la atención y pronta respuesta a las personas que me han atendido telefónicamente*
- *Tratar de responder en menos tiempo*
- *Felicitaciones van mejorando muy favorablemente.*



- *El servicio fue bueno*
- *Pues generar temas tributarios, de protección a las empresas para contribuir a la protección de las mismas*
- *Canales de atención telefónica en Medellín*
- *La atención por teléfono sea un poco más rápida*
- *Capacitación en asuntos de trámite de las entidades vigiladas*
- *"video más preciso para el registro y que el reporte salga correcto para no tener que acudir a modificaciones para su envío el en el reporte str*
- *En la baranda virtual, a veces es muy difícil buscar porque no esta en orden y no se sabe cual es el ultimo proceso que han puesto de ultimas.*
- *Que haya mayores herramientas de ayuda para poder cumplir con la información solicitada.*
- *Es bueno*
- *Mejor interacción en la página web para no tener que llamar por teléfono.*
- *Me gustaria ver en youtube o en otra plataforma, videos tutoriales, para ayudar a las personas con poca experiencia en sistemas*
- *En este momento no tengo sugerencia alguna*
- *Todo fue perfecto y muy agil, muchas gracias*
- *Más tutoriales sobre informes, que sean de fácil acceso*
- *Mayores asesores en todas las areas*
- *Reducir tiempo de espera en chat*
- *Aclaracion del navegador que se debe utilizar*
- *Agilidad en atender la solicitud*
- *Todo muy bien, hasta el momento no hemos tenido ningun inconveniente*
- *La información para realizar los procesos o entrar al portal*
- *Usualmente las respuestas por medio del correo electrónico son puntuales, nos envía a la norma y falta un poco de orientación, ayuda en la interpretación o cercanía con quienes no tienen claridad de como cumplir con el envío de información. Deben estar mas orientados a ayudar a las empresas a cumplir con los requerimientos*
- *Todo esta muy bien, la información es asequible y la atención es muy buena respecto a las dudas que van surgen en todo el proceso de presentación.*
- *En el chat nunca me contestaron, pero en el correo sui fueron muy eficientes.*
- *La ruta para enviar los informes empresariales fuera mas rapida*
- *Definir un poco mas que va en ell boton storm.*
- *Mejorar platadorma, imprementar conexion remota*
- *Horarios nocturnos para atención por chat*
- *Mas personas en soporte de reporte de información*
- *Las líneas telefónicas estén mas disponibles*
- *Hasta el momento todo me ha funcionado*
- *Capacitaciones y charlas a las areas contables y directivas. Ya que muchos directivos no entienden la importancia de los reportes exigidos por las entidades de control*
- *"la información que esa en el sistema no se puede ver completa y es un poco complicado el manejo para ver la informacion*
- *Que los radicados sean ejecutados sin dilatar el tiempo de una denuncia*
- *No he usado el chat de la entidad, solo he participado en capacitaciones y he hecho uso dos módulos de envío de información. Todo funciona bien*
- *No se por cual de los servicios cual de los servicios que utilice llevo la encuesta*
- *Mantener actualizada la pagina web con respecto al rnbd*
- *Que sigan siendo ese ente que se preocupa por que las sociedades tengan cada dia menos inconvenientes, muy atentos siempre*
- *Mayor cantidad de asesores*
- *Nada por sugerir.*
- *Que exista videos de fácil consulta para realizar cada tramite debido a que los reportes que se hacen no son frecuentes y uno olvida el proceso*



- Mayor agilidad en el tiempo de respuesta a los usuarios, quizás ser un poco mas puntuales respecto a las opciones en la plataforma virtual
- Capacitaciones que permitan entender mejor los servicios y cumplimiento de informacion requerida
- Mejorar el tiempo de respuesta a los usuarios
- "Mayor apoyo a las compañías en epocas como ese que se esta viviendo, no solo es la pandemia, ahora los paros, las protestas. Apoyo a las empresas para buscar a reactivación de la producción de colombia
- Respuestas mas claras y el tiempo debe ser mejor, también en los formatos que se carga la información financiera
- Me parece que esta bien, han mejorado.
- Para nosotros la calidad, tiempo y capacidad de los profesionales de la superintendencia de sociedades es excelente
- Algunas veces la informacion no es facil de encontrar en la pagina web.
- Mejoras en tiempos
- Sería bueno tener un funcionario de la superintendencia asignado para tener contacto directo en caso de inquietudes.
- De pronto el horario que fuera mas extendido, para poder hacer consultas
- Crear acceso directos para las opciones mas comunes
- Respuestas más oportunas
- Acortar el tiempo de espera para que atienda un asesor de segundo nivel
- Ok gracias
- Mejora en los canales de comunicación y tiempos de respuesta.
- Deben ser mas especificos los direccionamientos para ver los videos y capacitaciones para llegar al tema en consultadoener resultados de acuerdo a lo que se busca
- La verdad no tendría sugerencias, la entidad cuenta con excelentes herramientas videos etc que despejan dudas si uno los observa. Que sigan así y no desmejoren.
- Que se permita la enytrega de la documentación física, porque se presenta mucha dificultad para transferir la información
- Se requiere mas atención en el chat virtual
- Tener en cuenta que la entrega de la encuesta anual no se cruce con todos los informes que hay que entregar a dian y a las diferentes entidades del estado
- Dar mas acompañamiento a las empresas en procesos de requerimiento
- Claridad en reporte de errores del sirfin
- Una extensión de horarios para la atención vía telefónica sobre todo en tiempos de presentación de informes
- Que el prograna este en la nube storm xbrl así com la dian sin necesidad de licenciamiento.
- Mejorar la herramienta para que sea mas didáctica y mejorar la revisión entre archivos
- Se enviaron los archivos sin problema
- Que publique el correo exacto donde puedo solicitar la documentación.
- Asignacion de los radicados sean el mismo dia de envio correspondencia
- Verificar que los correos electronicos i sean entregados
- Nos sentimos satisfechos
- Telefonicamente es muy dificil conectarse con alguien,
- "tener mejor comunicación con el empresario hasta ahora solo considero la superintendencia como un ente del estado para pedir informaciones sin ninguna contraprestación
- Que la opcion de busqueda sea mas precisa
- "mejor biblioteca virtual. Para temas contables y mercantiles
- Que podamos acceder a los link para presentar informes de una manera mas ágil, no es facil encontrar los link que se necesitan. Excelente la atención telefonica el comentario lo hago porque no esta en las prteguntas
- Mejorar el canal de atención del chat, seria importante para mi como usuario, que posean personal que respondan inquietudes en linea



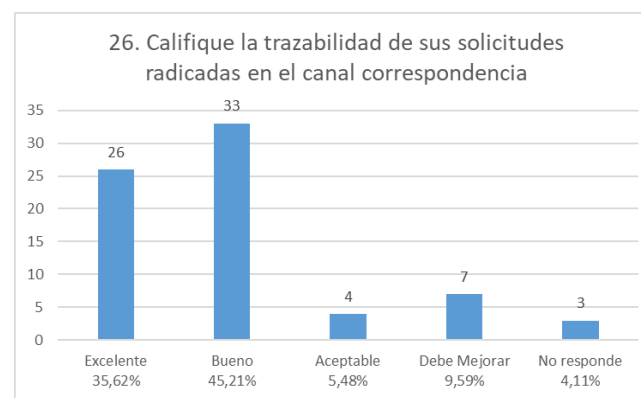
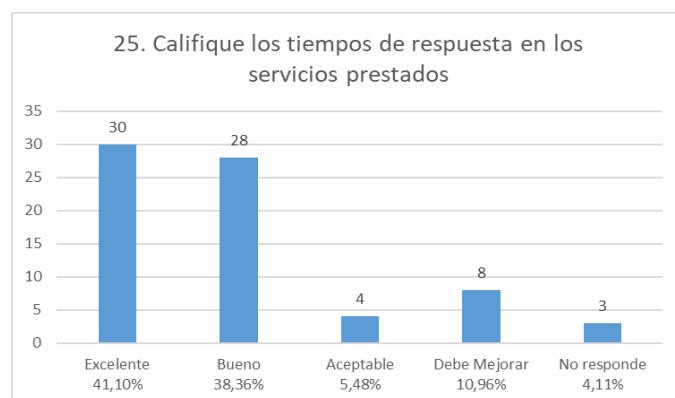
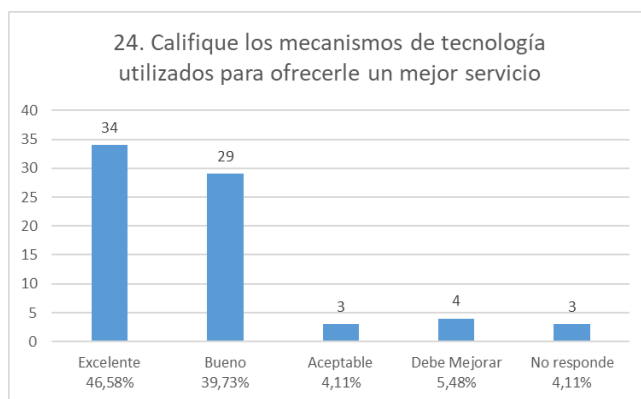
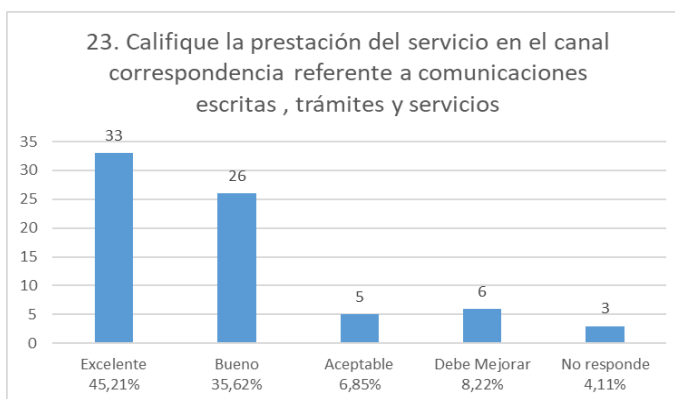
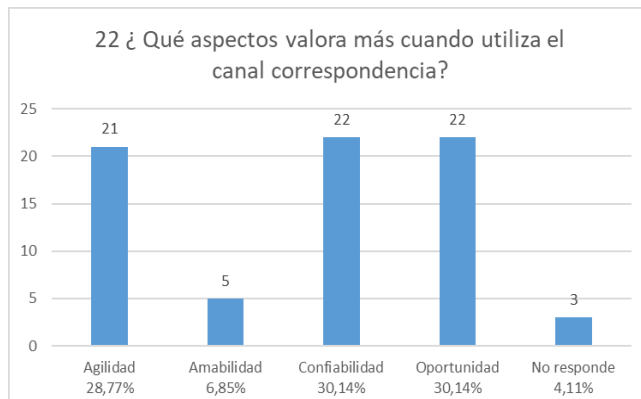
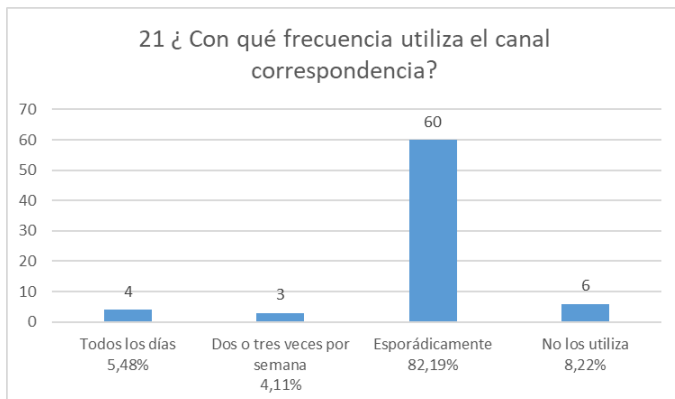
- *"explicar a la gerencia o a los empresarios sobre el manejo de las herramientas, su diligenciamiento, y que para muchos de ellos (empresarios) esto no significa mucho, dado que la persona encargada de diligenciar encuestas o llenar un formulario y enviarlo son otros profesionales que por lo regular es el contador, y que al final no es una labor valorada por la gerencia o dueño de la empresa.*
- *Mas jornadas de capacitación*
- *Al manejo de la plataforma debe ser de mas facil acceso*
- *Mejorar en las respuestas*
- *Que cambien el aplicativo storm para que sea mas amigable*
- *Dedicar mayor personal y esfuerzos para hacer seguimiento de las quejas y desempeño de los canales dedicados, especialmente los liquidadores en procesos de intervención. Carrizosa franky en el caso de plus values es realmente una prueba de ineficiencia y de falta de profesionalismo. La función de la superdsociedades no es entregar los casos a terceros y desentenderse de los problemas y de las consecuencias... Es el momento en el que estamos esperando el primer pago, cuando en elite ya fueron 8 el año pasado. Pido que la superociedades llame la atención de y pida reporte de las actividades. Por favor,, respeto a la justicia*
- *Mejorar la presentacion de los estados financieros, si ya tenemos un estado de situacion financiera y un estado de resultados integral, porque no se alimentan el flujo y el estado de cambios en la situacion financiera automáticamente y otras notas.*
- *Claridad*
- *Poder reemplazar archivos enviados antes de vencido el termino de presentacion de informacion*
- *Tengo a cargo varias empresas y tuv que solicita la habilitacion de los puntos de entrada para el cargue de todas las empres para enviar la informacion, a caso eso ya no debe estar predeterminado?*
- *No he realizado consultas por el chat por eso mis respuestas*
- *Todo esta muy bien*
- *Instructivos para el manejo de las aplicaciones actualizados*
- *Información en los procesos de ley 1116 que pueda uno llevar un control a nestros acreedores que se acogen a este mecanismo*
- *En las aplicaciones para reporte de informacion, estas deben ser totalmente automaticas, sin permitir que tenga sumaorias erredas o presente inconsistencias si al digitar una información debe reflejarse la misma.*
- *Que deben anticiparse a habilitar las herramientas dentro de los perfiles de los usuarios, no deben esperar a que las empresas llamen para que habiliten los formatos.*
- *Deben corregir la informacion que hacen publica de las empresas en su pagina, estan publicando informes confidenciales de las empresas: informes de gestion y actas de asamblea informacion que no nos interesa que nuestra competencia conozca.*
- *Contestacion rapida del chat virtual*
- *Identificar bien lo que se requiere en los correos, de esta forma no se crean pqr que al final no generan una respuesta optima*
- *Dar a conocer a la opinión en general, los beneficios de reportar las empresas que se encuentran en ley de reorganización y que no pagan sus obligaciones laborales. Sé que muchas personas no tienen este conocimiento.*
- *Procurar comunicación directa con personas que laboren en la entidad.*
- *Agilizar estudios y presionar mas a la compañía que requiere ser reorganizada*
- *No dar respuesta hasta el último día*
- *Asi se trabaje en casa se debe contestar oportunamente a los usuarios del servicio.*
- *La plataforma para presentar estados financieros es perversa, la informacion para presentarlos es malisima y cuando uno va presencial no lo atienden. Ustedes no son una entidad para ayudar a las sociedades.*
- *Mejor la paltforma*
- *Mejorar la evaluacion de los auxiliares de justicia*
- *Estan muy bien organizados muy funcional todo y muy buena atención*
- *Muy buena*



- *No utilizo mucho el servicio de la super*
- *Que unifiquen la informacion de as diferentes encuetas para que no pidan lo mismo*
- *Sin sugerencias, considero que es excelente.*
- *Aunque eel tiempo de respuesta pienso debe mejorar un poco*
- *Mejorar enn los tiempos de respuestas a los requerimientos.*
- *Que no se deba solicitar la autorización de las taxonomias que el programa sea mas amigable*
- *A veces no están disponibles en la página autos u otros documentos.*
- *"el envio de la radicación esta un poco demorada*
- *Información mas precisa según la necesidad del usuario*
- *La información más clara, el tiempo de respuesta y de radicación debe ser mejor.*
- *Que exista un departamento que de tramite a las solicitudes de las empresas que ya fueron admitidas en la ley 1116, en nuestro caso llevamos 1 año esperando el levantamiento de las medidas cautelares y devolucion de los dineros retenidos para poder realizar pagos de parafiscales y personal, pero nunca hemos tenido respuesta a ninguno de los mail enviado a webmaster, dberian ser mas agiles en este tipode solicitudes. Gracias por la colaboracion. Nuestro nit es 890.922.891-1 laboratorios ltda de bogota sas*
- *Que en los tutoriales emitidos lleguen hasta el proceso de final de registrar la información en la pagina.*
- *La respuestas mas agiles en menor tiempo*
- *Están demorando en la web para asignar el radicado*
- *Los funcionarios tener mas capacitaciones al momento de dar una respuesta.*
- *Ser mas agil en la prestacion del servicio*
- *Mantener actualizacion de datos del contribuyente*
- *En lo posible, respuestas más rápidas.*
- *Recordatorio telefonico de la presentacion de informacion financiera*
- *Habilitar linea presencial las computadorras son buenas pero mejor atención presencial*
- *Solo mejorar un poquito en tiempos de respuestas que son muy buenos*
- *El sistema sirem es poco amigable con el usuario, por favor hacerlo más intuitivo y explicativo para poder enviar los reportes de una manera más eficiente. Gracias!*
- *Respuesta pronta gracias*
- *Real eficiencia y oportunidad, ya que no se*
- *Ya que no sé nada con relacion a la queja que interpose contra armotor -kia*
- *Agilidad en las respuestas a las solicitudes.*
- *Por ahora no hay sugerencias*
- *Que la respuesta de los correos sea mas rapida*
- *Verificar el direccionamiento de las opciones telefónicas, pues a veces las llamadas llegan a otra área y el funcionario cuelga*
- *Al terminar el proceso de certificacion fechas claras para la presentación de informes*
- *Que se pudiera hablar con alguien para explicar lo que quiero que me ayuden a dar respuesta. Como no hay con quien hablar son respuestas automaticas y no he podido dar solucion a una situacion facil de dirimir*
- *Dar respues a los correos o solicitudes en menos de 10 dias*
- *El servicio del chat debe estar acorde con las actuaciones que surten en la delegatura de asuntos mercantiles*
- *"hola, hace 8 días estuve intentando radicar pqr`s por la plataforma y fue, es un problema del que ya tienen conocimiento, según dicen los asesores.*
- *Pero la atención por la línea tel. Es muy buena. Felicitaciones"*
- *El tiempo de respueta es un poco demorado*
- *Dar respuesta pronta a los radicados.*
- *Todo bien, como el pibe*
- *Tal vez dejar un nombre de un asesor para aclaraciones*
- *Que todas las actuaciones que produzca la superintendencia se envíen a los emails de los extremos del proceso.*

- *comunicación más cercana con el departamento de Casanare.*

2.4. Canal Correspondencia



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

- Frecuencia de 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 el canal correspondencia, teniendo como resultado que el 82,19% lo hace esporádicamente, el 4,11% de dos a tres veces por semana, el 5,48% todos los días y el 8,22% no hace uso de este canal.

En la pregunta 22 se concluye que, los aspectos que más valoran los encuestados al momento de evaluar el canal correspondencia, son la oportunidad y la confiabilidad, con 30,14% y 30,14%, respectivamente.

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

- Calificación del servicio a través de comunicaciones escritas (pregunta 23): 80,82%
- Mecanismos de tecnología (pregunta 24): 86,30%
- Tiempos de respuesta (pregunta 25): 79,45%
- Calificación de la trazabilidad de solicitudes (pregunta 26): 80,82%

Se enuncian a continuación las respuestas obtenidas frente a la pregunta de sugerencias para mejorar el servicio por el canal correspondencia:

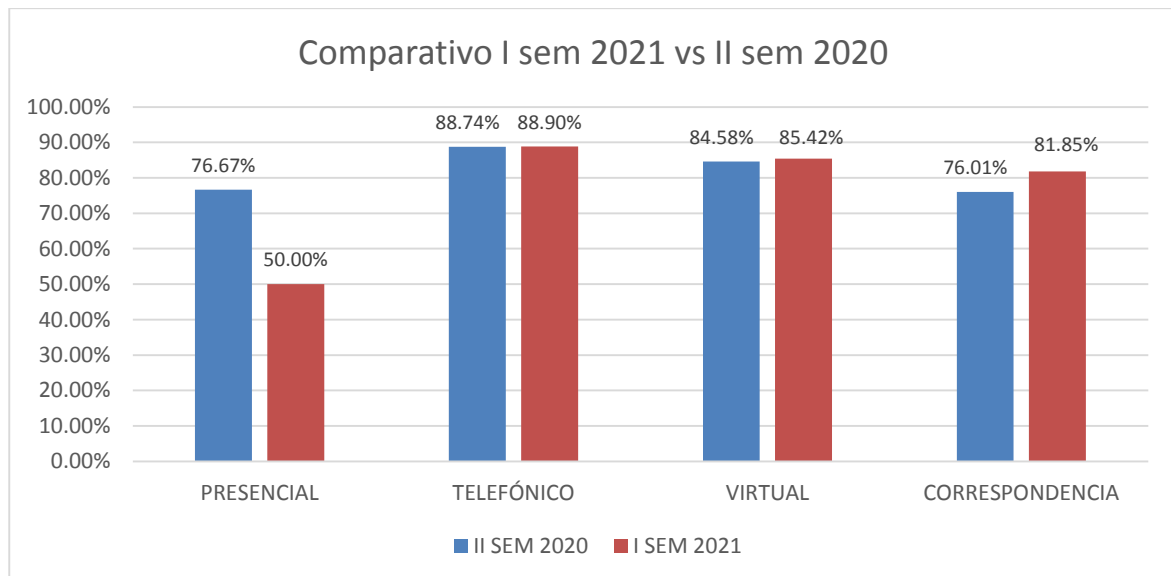
- *Promover mas el uso del canal para tener una comunicación efectiva con la superintendencia.*
- *No tengo observaciones adicionales*
- *Demasiado tiempo para asignar radicación a un memorial, lo que indudablemente dilata los procesos*
- *"Por ahora no hay sugerencias.*
- *Mas rapidez en las radicaciones.*
- *Agilidad.*
- *Información*
- *Dar cumplimiento a los tiempos de ley*
- *Un contacto para agilidad en las solicitudes*
- *Tiempos de respuesta.*
- *Mejorar el programa de información es muy complicado*
- *Ninguna prestaron un buen servicio*
- *Crear mas instructivos para los formatos que se diligencian.*
- *Creo que en esta epoca de virtualidad se adaptaron muy rapido, lo que nos facilito mucho el servicio a los usuarios.*
- *Mejorar Servicio telefónico, por ese medio si me ha ido super mal. Gracias*
- *Que en la medida de lo posible quedara radicado el mismo día en que se envía.*
- *Mas agilidad*
- *Mayor oportunidad de respuesta, ya que en ocasiones como usuarios no tenemos mucho tiempo para preguntar y poder realizar los informes.*
- *El canal me parece adecuado*
- *Fue oportuna y amable*
- *No tengo ninguna*
- *Que sigan con el mismo servicio*
- *Mejorar los tiempos de respuesta*
- *Tiempo de respuestas en las seccionales diferentes a Bogotá*



- *En términos generales tienen una buena respuesta.*
- *Mejor efectividad de los canales de atención telefónicos*
- *"un programa de inf financiera mas amigable y sencillo para trabajar es muy enredado*
- *Todo está muy bien, gracias por el buen servicio*
- *El tiempo de respuesta de los escritos es muy pésimo y muy malo. .*
- *Un programa más amigable*
- *El servicio que presta el canal es bueno y rápido.*
- *Mejorar el programa para que sea más fácil al llenar la información*
- *Nos parece está muy bien*
- *Tener mejor oportunidad vía telefónica*
- *Complementar confirmación de información recibido y respuestas por medio de llamadas por teléfono y/o celular.*
- *Satisfecho y conforme.*
- *Debe ser más pronto las respuestas*

3. ANÁLISIS COMPARATIVO POR CANAL II SEMESTRE 2020 VS. I SEMESTRE 2021

Se realizó una comparación de las calificaciones favorables (Excelente y Bueno), en cada uno de los canales evaluados durante el segundo semestre de 2020 y el primer semestre de 2021, tal como se muestra en la siguiente gráfica:



Durante el primer semestre de 2021 se presentó un leve aumento en el índice de satisfacción de los ciudadanos, en comparación con el segundo semestre de 2020. No obstante, el canal presencial presentó mayor variación durante el período evaluado, cabe señalar que el canal en mención es el que ha tenido mayor impacto debido a la emergencia sanitaria que se ha presentado a raíz de la propagación del virus Covid 19. La atención presencial se reestableció de manera restringida, dando cumplimiento a las directrices impartidas por las autoridades locales y nacionales.

Los canales telefónico y virtual fueron los de mejor valoración por parte de los ciudadanos durante el primer semestre de 2021, a pesar de ser los que han presentado la mayor carga de atención al ciudadano, durante el período objeto del presente informe.

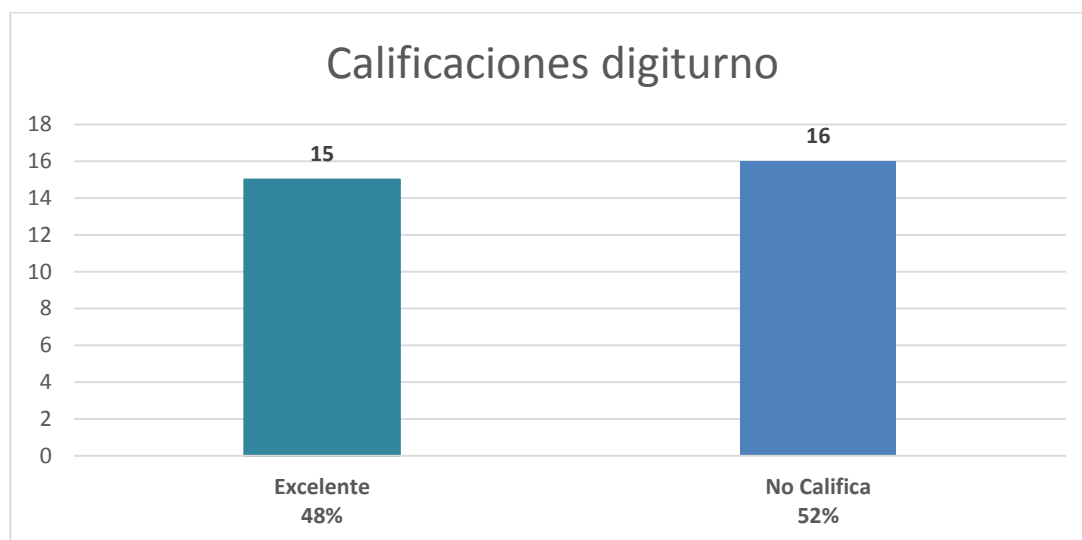
Así mismo, la calificación del canal correspondencia presentó un aumento del 5,84% durante el primer semestre de 2021, presentando una calificación del 81,85%.

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 16 de diciembre y el 15 de junio de 2021, se generaron un total de 31 turnos de atención en la sede de Bogotá y en las Intendencias Regionales de Medellín y Cali. Cabe resaltar que hubo una significativa disminución en los turnos de atención presencial, debido a las restricciones decretadas por la emergencia sanitaria.

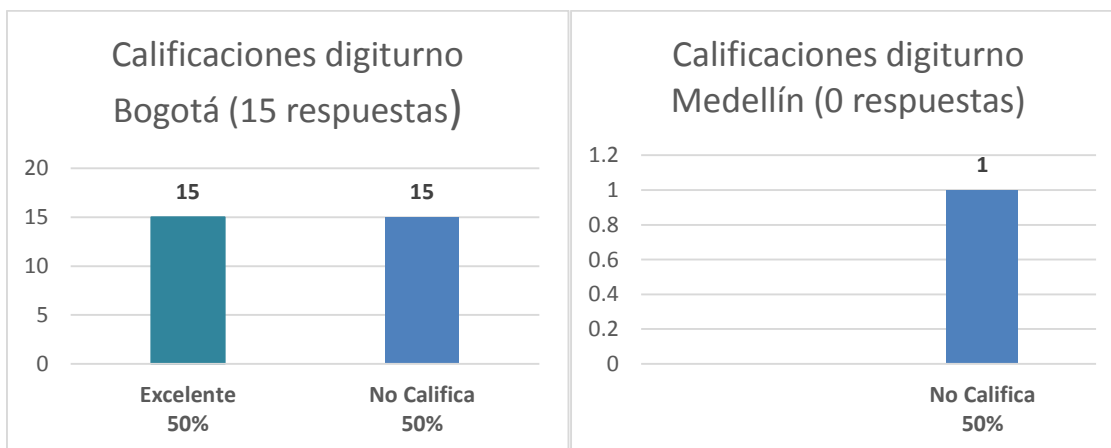
De los 31 turnos de atención registrados, un total de 15 realizaron la calificación del servicio, obteniendo los siguientes resultados:



En el primer semestre de 2021, predominó la no calificación de la atención presencial ya que de los 31 turnos atendidos de manera presencial 16 no calificaron la atención recibida, lo cual representa el 52%, por otro lado, los 15 usuarios restantes calificaron de

manera excelente el servicio recibido, esto representa el 48% de las personas que fueron atendidas de manera presencial, se debe tener presente la baja cantidad de calificaciones realizadas.

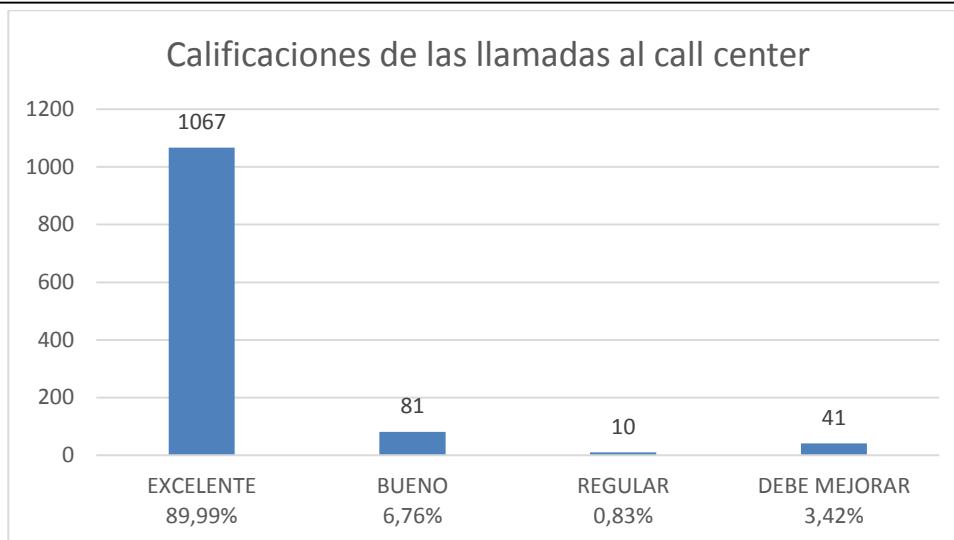
A continuación, se presentan los resultados de las calificaciones del digiturno, discriminado por las ciudades de Bogotá y Medellín, es de anotar que para la Regional Cali no hay registro de atención en el sistema digiturno:



5. EVALUACIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO A TRAVÉS DE LA ENCUESTA DEL CONMUTADOR

Otra herramienta que utiliza la Superintendencia de Sociedades para medir la calidad del servicio prestado por los agentes del Call Center de la entidad, es una encuesta que está disponible en el conmutador, a través de la cual los usuarios tienen la posibilidad evaluar el servicio recibido.

Es importante aclarar que para la vigencia 2021 se realizó la medición hasta el mes de mayo, teniendo en cuenta que el contrato del purecloud estuvo vigente hasta ese mes, así las cosas, en el período analizado, se reportaron en total 1.199 encuestas, con los siguientes resultados:



Como se observa en la gráfica, la evaluación del servicio, a través de la encuesta del conmutador, tuvo un muy alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios con un 89,99% que calificó el servicio como excelente y un 6,76% que lo calificó como bueno.

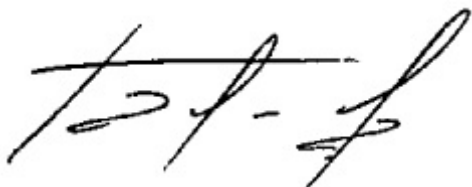
6. ACCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO

- ✓ Debido al sustancial incremento de PQRS presentadas por la ciudadanía durante la presente vigencia, se vincularon 2 agentes profesionales más, para fortalecer la atención en cada uno de los canales de la Superintendencia de Sociedades.
- ✓ Como parte de las estrategias de participación ciudadana, el grupo de atención al ciudadano permanentemente revisa las sugerencias presentadas por los usuarios, en la encuesta de satisfacción, con el fin de determinar la viabilidad de implementar mejoras en la prestación del servicio.
- ✓ Periódicamente se realizan capacitaciones a los agentes del centro de contacto, en los diferentes temas de competencia de la entidad, con el fin de que ofrezcan información correcta y precisa a los usuarios.
- ✓ 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.

7. CONCLUSIONES

- ✓ Debido a las restricciones ocasionadas por la emergencia sanitaria por causa del covid-19, en el primer semestre de 2021, los canales virtual y telefónico siguen presentado la mayor carga de la atención al ciudadano, los cuales, mantienen un alto nivel de satisfacción para los encuestados.
- ✓ Se debe hacer monitoreo a los resultados del canal de atención presencial, en los siguientes informes, ya que presentó una disminución en su valoración, sin embargo, es necesario tener en cuenta que la cantidad de encuestas presentadas para este canal no fue representativa, debido a la afectación del servicio a través de este canal, a causa de la emergencia sanitaria.
- ✓ En términos generales, los canales de atención obtuvieron un buen nivel de calificación por parte de los encuestados, siendo el canal telefónico el de mayor aprobación con un 88,90% de satisfacción y el canal presencial el más bajo con una calificación de 50%, lo anterior, debido a la poca afluencia de usuarios que utilizaron este canal.
- ✓ Uno de los aspectos más críticos en la evaluación de los canales de atención continúa siendo los tiempos de espera y de respuesta a los requerimientos de los usuarios, es decir la oportunidad en la prestación del trámite o servicio.

Cordialmente,



ALDEMAR MENDOZA CUBILLOS
Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

TRD: