



Al contestar cite el No. 2022-01-630960

Tipo: Salida Fecha: 26/08/2022 04:31:14 PM
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 548 - GRUPO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO
Destino: 541 - ARCHIVO
Folios: 10 Anexos: NO
Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-001288

INFORME ENCUESTA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA RESPUESTA A LAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2022

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 Relación Estado - 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 1 de enero de 2022 hasta el 30 de junio de 2022.

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 28.518 correos electrónicos, a los que se envió la invitación a diligenciar la encuesta.



Su opinión cuenta

Para la Superintendencia de Sociedades es importante conocer su percepción respecto al nivel de satisfacción frente a las respuestas a las PQRS, con el fin de implementar las acciones de mejora correspondientes.

En tal sentido, cordialmente lo invitamos a diligenciar nuestra "Encuesta Evaluación Satisfacción del Ciudadano Frente a la Respuesta a las PQRS" a la cual podrá acceder en el siguiente enlace:

Diligencie la encuesta aquí

¡Agradecemos su participación!

Cordialmente,
Grupo de Relación Estado - Ciudadano
Superintendencia de Sociedades

El futuro es de todos

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: #f0f0f0; padding: 2px;">Canal Presencial</div> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 2px;">Seleccione el canal</div> <div style="background-color: #c0c0c0; padding: 2px;">Canal Presencial</div> <div style="background-color: #a0a0a0; padding: 2px;">Canal Telefónico</div> <div style="background-color: #808080; padding: 2px;">Canal Virtual</div> <div style="background-color: #606060; padding: 2px;">Canal Correspondencia</div> </div>
EVALUACIÓN DEL CANAL PRESENCIAL	
1. Califique la oportunidad de la prestación de servicio	<input type="text"/>
2. Califique la claridad de la información suministrada	<input type="text"/>
3. Considera que el nivel de conocimiento del servidor público que lo atendió es	<input type="text"/>
4. Considera que la respuesta a su solicitud fue	<input type="text"/>
<input type="button" value="Enviar"/>	



TAMAÑO DE LA MUESTRA

Tomando como referencia un tamaño de población de 28.518 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% y un margen de error del 3,02%.

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:

$Z\alpha = 1.96$ (Constante para un nivel de confianza del 95%)

$N = 28.518$ (Tamaño de la población)

$e = 3.02\%$ (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:

$n = 1016$ (Tamaño de la muestra)

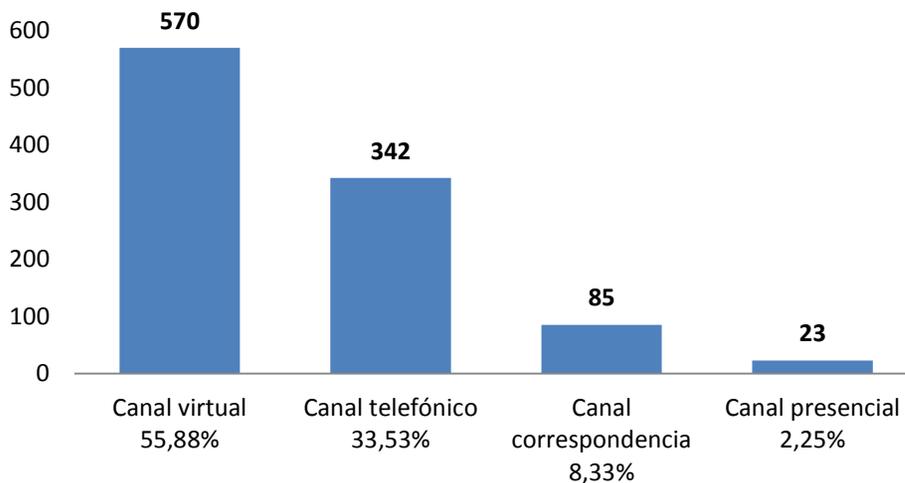
En conclusión, para alcanzar un nivel de confianza del 95% con un margen de error del 3,02%, se debe tener un tamaño de muestra de 1.020 encuestas contestadas.

II. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para el presente informe se recibieron un total de 1.020 respuestas a la encuesta de satisfacción de PQRS, durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2022 a 30 de junio de 2022, superando moderadamente el tamaño de la muestra esperado.

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

Cantidad de encuestas por canal



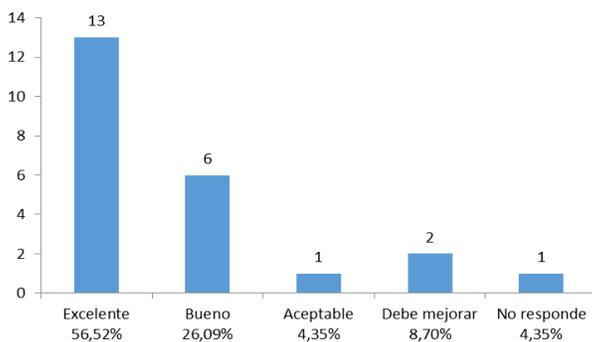
Los canales de atención que obtuvieron mayor cantidad de encuestas diligenciadas fueron el canal virtual y el canal telefónico con 55.88% y 33.53% respectivamente, mientras que la menor cantidad de encuestas diligenciadas se presentó para el canal presencial con un 2.25%.

Cabe resaltar que en el periodo medido, el canal de atención presencial continúa siendo el que más impacto ha tenido, debido a las restricciones decretadas por el gobierno nacional, como consecuencia de la emergencia sanitaria que se presentó en el periodo medido por la propagación del virus Covid 19 y que finalizó el 30 de junio de 2022.

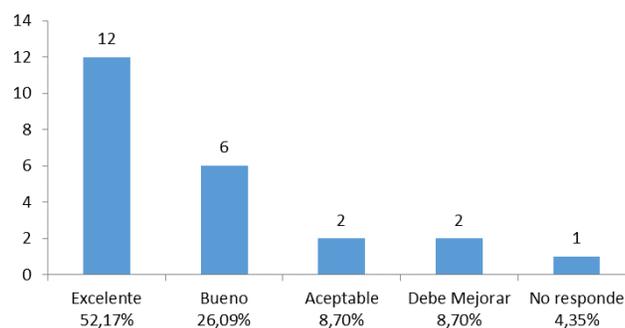
A continuación, se presentan las gráficas que resumen las respuestas dadas por los ciudadanos para cada uno de los cuatro canales.

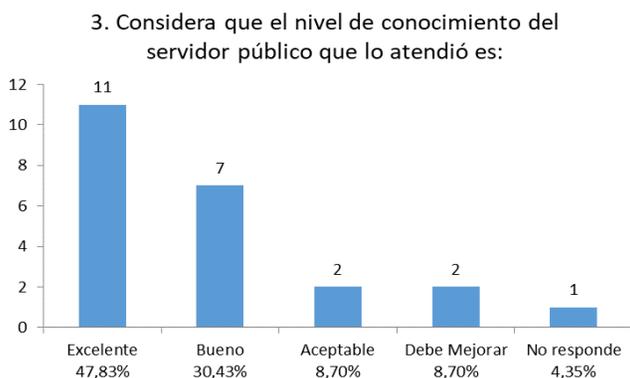
1. Canal Presencial

1. Califique la oportunidad de la prestación de servicio



2. Califique la claridad de la información suministrada:





Análisis: Es necesario tener presente que la atención a través del canal presencial, en el periodo medido continúan algunas restricciones y que la baja cantidad de encuestas presentadas para este canal, no permiten realizar análisis concluyentes respecto a su evaluación. La valoración de cada uno de los atributos de calidad, fue buena, ya que las respuestas entre Excelente y Bueno en las cuatro preguntas obtuvieron los siguientes resultados:

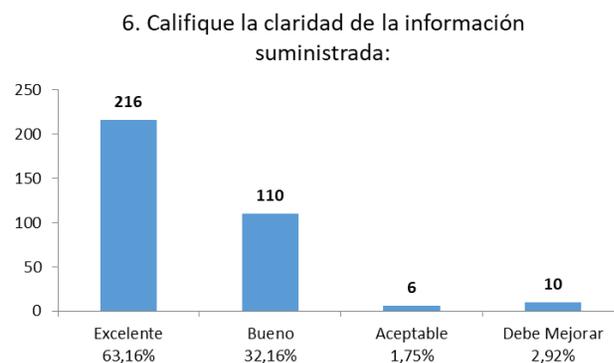
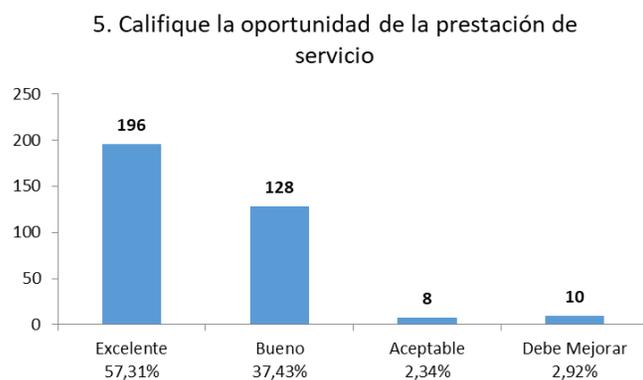
Pregunta 1 (oportunidad): 82.61% calificación entre excelente y bueno.

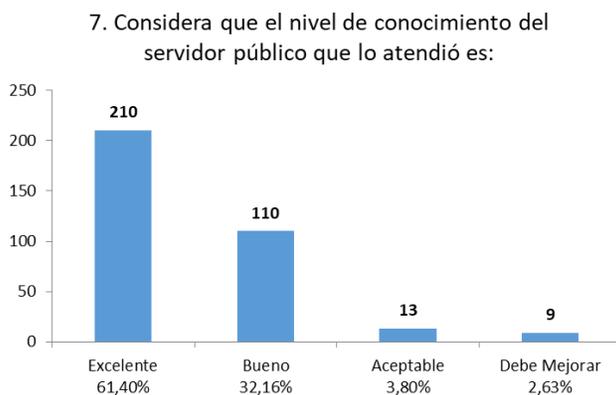
Pregunta 2 (claridad): 78.26% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 3 (conocimiento): 78.26% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 4 (calificación del servicio recibido): 78.26% 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 94.81% para las cuatro (4) preguntas de la siguiente manera:

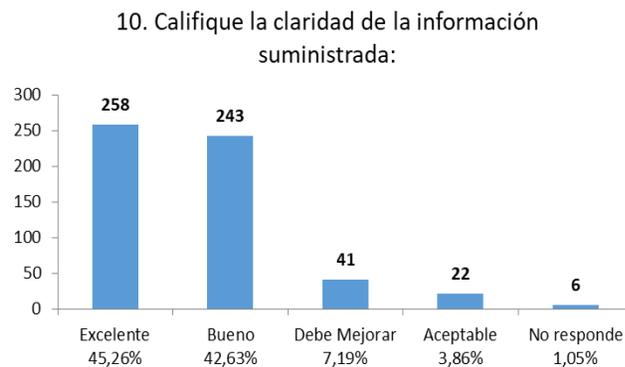
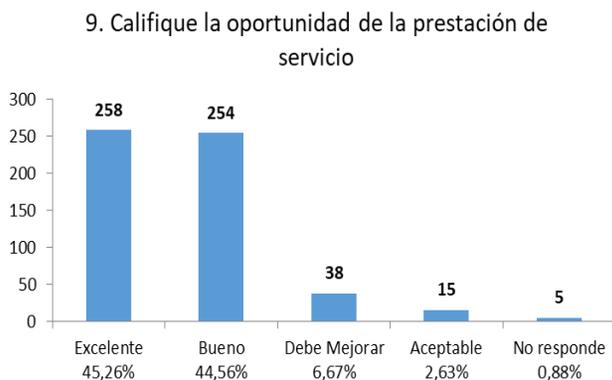
Pregunta 5 (oportunidad): 94,74% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 6 (claridad): 95,32% calificación entre excelente y bueno.

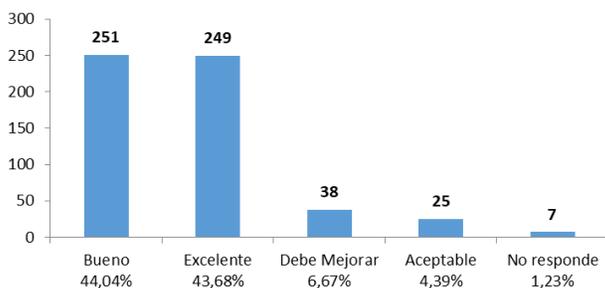
Pregunta 7 (conocimiento): 93,57% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 8 (cumplimiento de expectativas): 95,61% cumplió las expectativas.

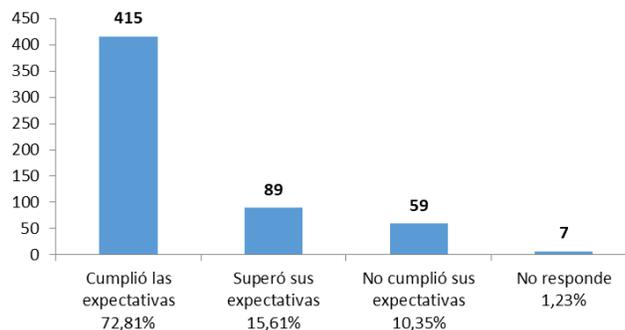
3. Canal virtual:



11. Considera que el nivel de conocimiento del servidor público que lo atendió es:



12. Considera que la respuesta a su solicitud fue:



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 88,46%, tal como se muestra a continuación:

Pregunta 9 (oportunidad): 89.82% calificación entre excelente y bueno.

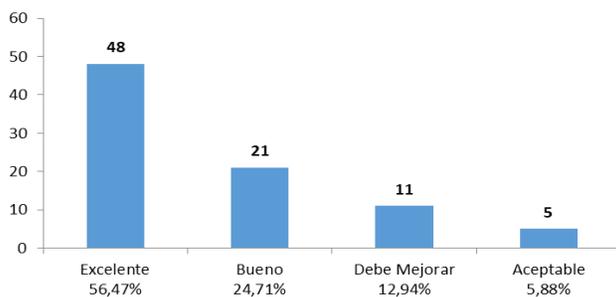
Pregunta 10 (claridad): 87.89% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 11 (conocimiento): 87.72% calificación entre excelente y bueno.

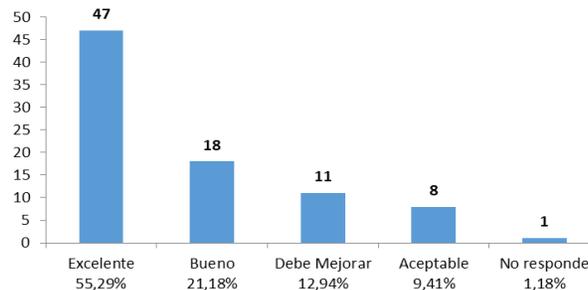
Pregunta 12 (cumplimiento de expectativas): 88.42% cumplió o superó la expectativa.

4. Canal correspondencia

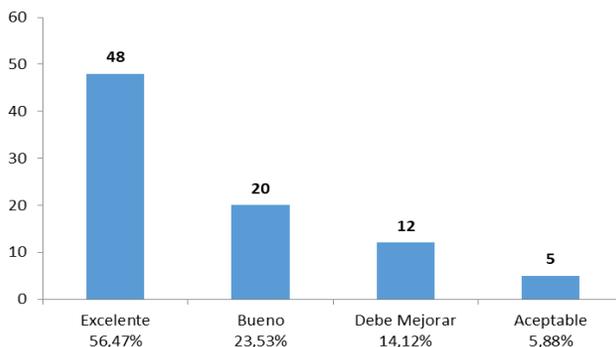
13. Califique la oportunidad de la prestación de servicio



14. Califique la claridad de la información suministrada:



15. Considera que el nivel de conocimiento del servidor público que lo atendió es:



16. Considera que la respuesta a su solicitud fue:



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 79.71%, al igual que el canal presencial la baja cantidad de encuestas presentadas para este canal, no permiten realizar análisis concluyentes respecto a su evaluación, no obstante, los índices de satisfacción para cada pregunta son los siguientes:

Pregunta 13 (oportunidad): 81,18% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 14 (claridad): 76,47% calificación entre excelente y bueno.

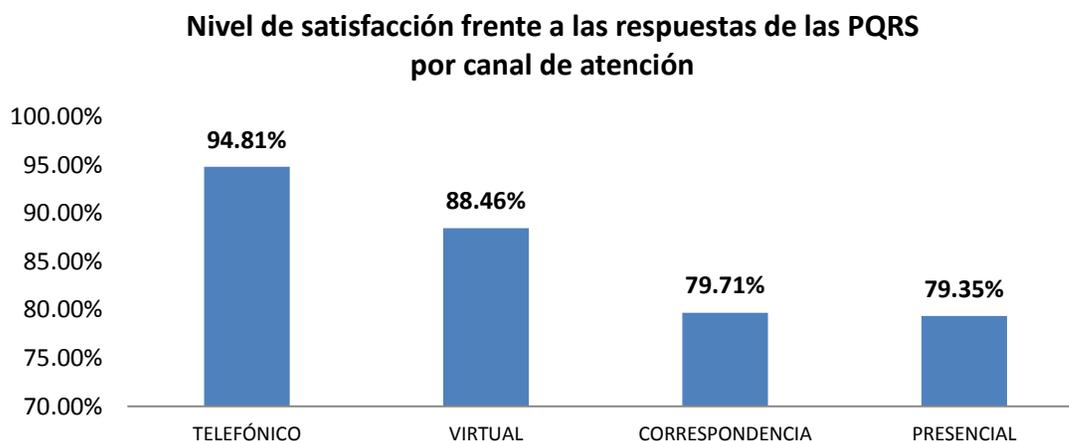
Pregunta 15 (conocimiento): 80,00% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 16 (cumplimiento de expectativas): 81,18% cumplió o superó la expectativa.

5. Resultados consolidados

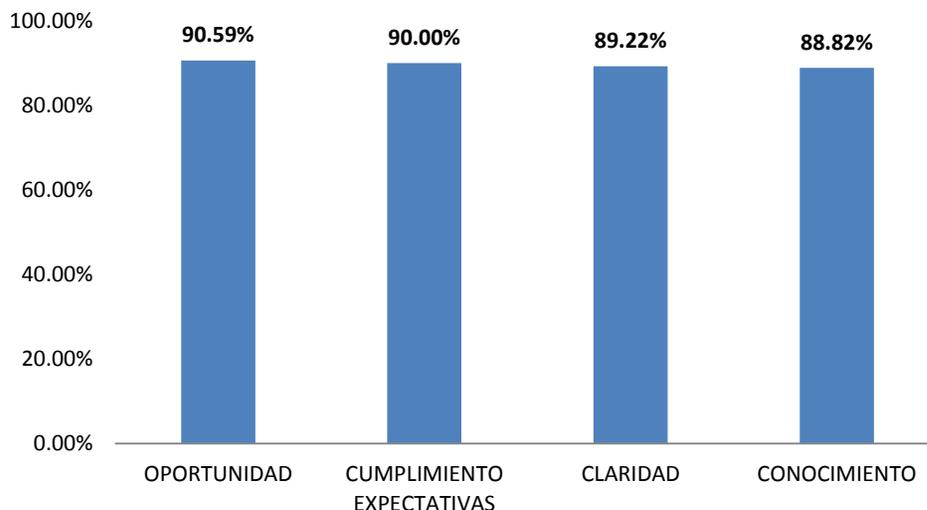
En las siguientes gráficas, se presenta el resumen general de los resultados de las encuestas diligenciadas por los usuarios, en donde se hace la comparación de los índices de satisfacción por cada canal de atención y por cada uno de los atributos de calidad evaluados.

Resultados por canal de atención:



Resultados por atributos de calidad

Nivel de satisfacción por cada atributo de calidad de las respuestas a las PQRS (1er semestre 2022)



III. CONCLUSIONES

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

- Para el periodo objeto de medición, las restricciones decretadas por el Gobierno nacional, en el marco de la emergencia sanitaria desde el año 2020 a nivel nacional y que estuvieron vigentes hasta el 30 de junio de la presente vigencia, incidieron para que los canales virtual y telefónico, continúen siendo los de mayor carga de la atención de las PQRS, durante el primer semestre de 2022.
- En el primer semestre de 2022, los canales, presencial y de correspondencia continuaron siendo los que tuvieron mayor impacto, debido a las restricciones que se han presentado a consecuencia de la emergencia sanitaria, razón por la cual fueron los canales de menor cantidad de encuestas diligenciadas.
- Los componentes de calidad evaluados en la encuesta continúan manteniendo un aceptable nivel de calificación por parte de los ciudadanos, estando por encima del 88% de satisfacción en todos los casos.
- El componente del servicio que presentó el mayor índice de satisfacción en los ciudadanos fue el de *oportunidad*, alcanzando un 90.59% de satisfacción, para los cuatro canales evaluados, seguido por el *Cumplimiento de expectativas en las respuestas a las PQRS*, que alcanzó un índice de satisfacción del 90%, lo cual evidencia una buena gestión en la respuesta oportuna de los servidores públicos de la entidad.

IV. ACCIONES DE MEJORA



- Se realizó modificación de la orden de compra del centro de contacto, vinculando la figura de un supervisor, el cual realiza seguimiento permanente al trámite oportuno de las PQRS asignadas al Grupo.
- 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 mitigar y disminuir la ocurrencia de errores, así como retroalimentar a los agentes para mantener altos estándares de calidad en la atención y la información suministrada.

Cordialmente,

ALDEMAR MENDOZA CUBILLOS

Coordinador Grupo de Relación Estado - Ciudadano

TRD: