



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

Informe final de resultados

Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

Encuesta Año 2022 - Agremiaciones

Estudio realizado por el consultor Ricardo Saavedra Sierra para la Superintendencia de Sociedades

Informe final de resultados – Agremiaciones

Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

Agremiaciones

La Superintendencia de Sociedades contrató el **diseño, aplicación y análisis de una encuesta a nivel nacional**, cuya finalidad es contar con un documento que contenga información adecuada y precisa sobre el **estado de satisfacción de las sociedades que están bajo la supervisión de la Entidad, de las Cámaras de Comercio y de las Agremiaciones**, que sirva como insumo tanto para la planeación institucional como para el mejoramiento del servicio ciudadano que se ofrece actualmente a través de diversos canales de comunicación y contacto, y de esta manera determinar los retos que se requieren abordar en el inmediato, corto y mediano plazo, evaluando y definiendo el valor público agregado que debe garantizar la Entidad.

Las encuestas de percepción y satisfacción se constituyen en mecanismos idóneos que permiten el acercamiento de la Entidad con sus grupos de Interés, **facilitando el conocimiento y análisis de sus características, necesidades y expectativas**, entre otros aspectos. Desde esta perspectiva el estudio se concentró en encuestas que midieran los anteriores criterios a cinco grupos de interés específicos seleccionados por la entidad, estos son:

- Sociedades inspeccionadas.
- Sociedades vigiladas.
- Sociedades controladas.
- Cámaras de Comercio
- Agremiaciones.

Informe final de resultados – Cámaras de Comercio

Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

Agremiaciones

Datos generales del estudio

Grupos de interés:

- Sociedades inspeccionadas
- Sociedades Vigiladas
- Sociedades Controladas
- Cámaras de Comercio
 - Agremiaciones

Aspectos incluidos:

- Perfil de los representantes legales
- Calidad de los servicios
- Satisfacción con los trámites
 - Impacto en la gestión
- Percepción sobre la entidad
- Expectativas sobre la gestión

Medio de encuesta:

- Formulario web dispuesto en la página www.supersociedades.gov.co
- Contacto a través de correo electrónico, llamadas telefónicas y comunicaciones escritas.

Regionales incluidas:

- Barranquilla
- Cartagena
- Medellín
- Bucaramanga
- Manizales
 - Cali
 - Bogotá

Tamaño del universo:

- Inspeccionadas: 39.691
 - Vigiladas: 8.130
 - Controladas: 26
- Cámaras de Comercio: 57
 - Agremiaciones: 24

Tamaño de la muestra con un 95% de nivel de confianza y 4% como margen de error:

- Inspeccionadas: 591
 - Vigiladas: 567
 - Controladas: 26
- Cámaras de Comercio: 57
 - Agremiaciones: 24

Informe final de resultados – Agremiaciones

Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

Agremiaciones

Datos generales del grupo de interés

Grupo de interés:

- Sociedades inspeccionadas

Aspectos incluidos:

- Perfil de los representantes legales
- Percepción sobre la entidad
- Expectativas sobre la gestión

Medio de encuesta:

- Formulario web dispuesto en la página www.supersociedades.gov.co
- Contacto a través de correo electrónico, llamadas telefónicas y comunicaciones escritas.

Regionales incluidas:

- Para este grupo de interés no fue considerada la estratificación por regional.

Tamaño del universo:

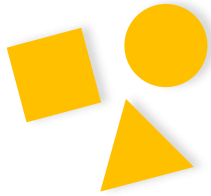
- Base inicial: 37
- Válidos: 24
- Tamaño de la muestra con el 95% de confiabilidad y 4% de margen de error:
 - 24

Número de encuestas realizadas:

- 13 agremiaciones para los aspectos sobre perfil, percepción y expectativas.

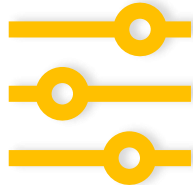
Informe final de resultados – Agremiaciones

Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades



Aspectos incluidos:

- Perfil de los representantes legales.
- Género con el que se identifica el representante legal principal.
- Rango de edad en el que se encuentra el representante legal principal.
 - Nivel máximo de formación del representante legal principal.



Opciones susceptibles de ser seleccionadas:

- Género con el que se identifica el representante legal principal: hombre, mujer, otro, prefiero no decirlo
- Rango de edad en el que se encuentra el representante legal principal: 18 a 27 años, 28 a 40 años, 41 a 59 años, 60 o más años, prefiero no decirlo.
 - Nivel máximo de formación del representante legal principal: Secundaria o menos, universitario, especialización, maestría o doctorado, prefiero no decirlo.



Número de encuestas realizadas

- 13 encuestados nivel nacional.

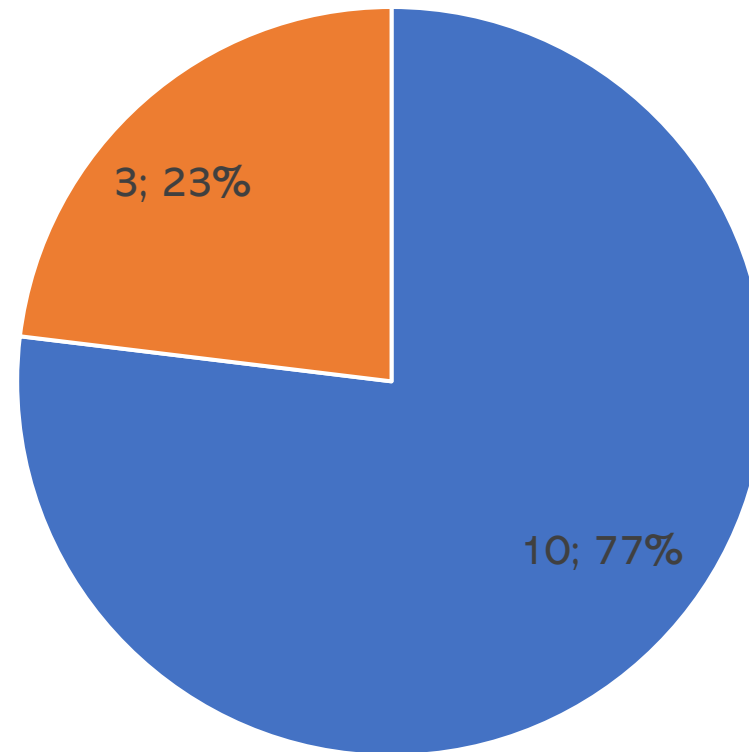
Informe final de resultados

Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

Agremiaciones



Seleccione el género con el que se identifica el representante legal principal de la agremiación



■ Hombre ■ Mujer

Informe final de resultados

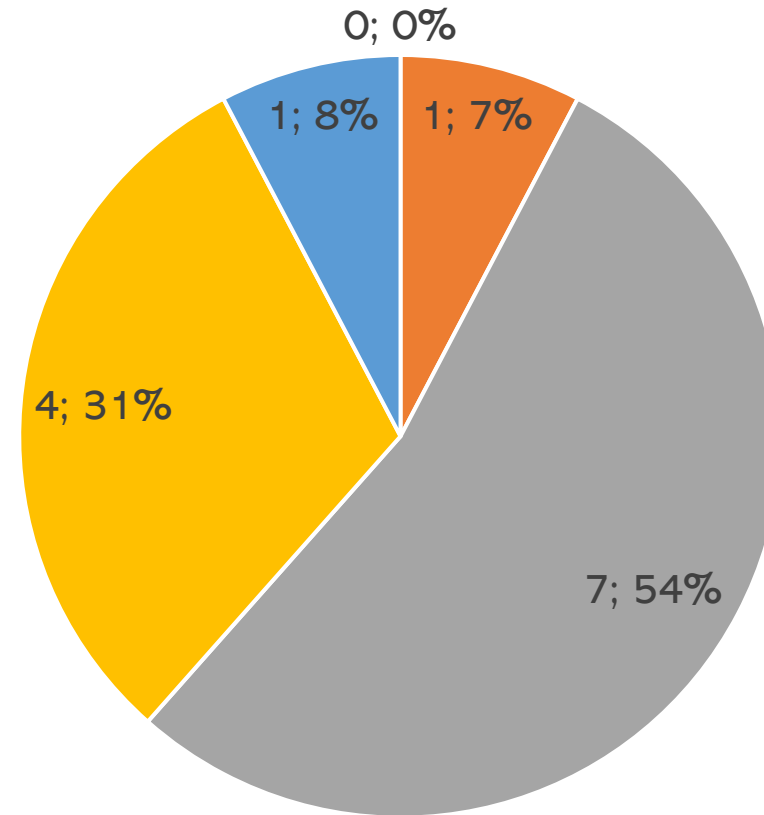
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

Agremiaciones



Perfil

Seleccione el rango de edad en el que se encuentra el representante legal principal de la agremiación



■ 18 a 27 años ■ 28 a 40 años ■ 41 a 59 años ■ 60 o más ■ NS/NR

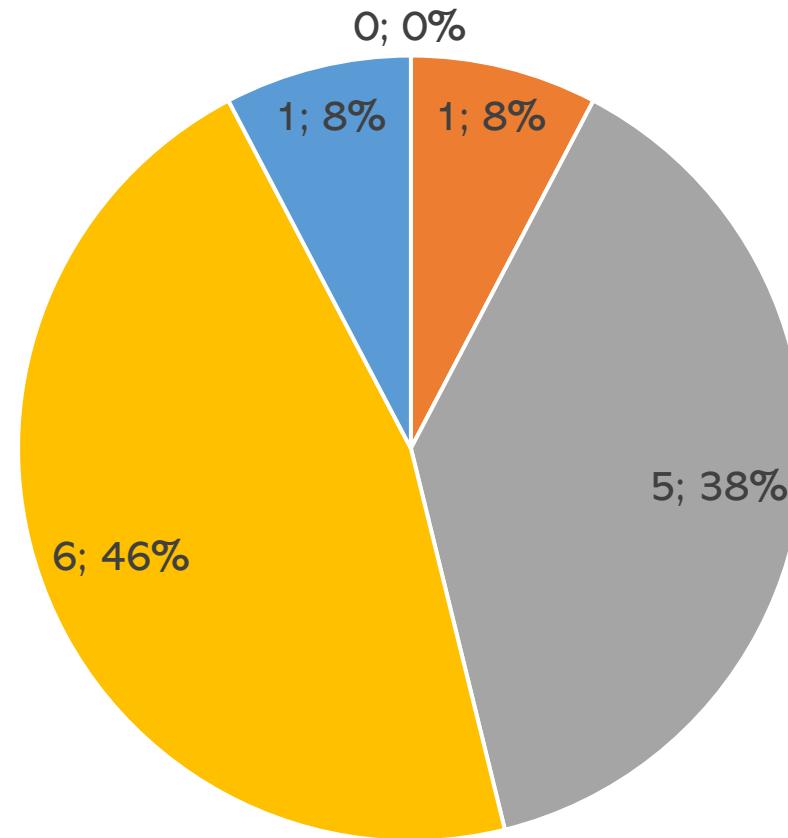
Informe final de resultados

Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

Agremiaciones



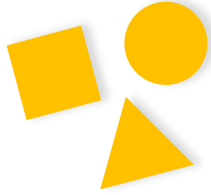
Seleccione el nivel máximo de formación del representante legal principal de la agremiación



■ Secundaria o menos ■ Universitario ■ Especialización ■ Maestría o doctorado ■ NS/NR

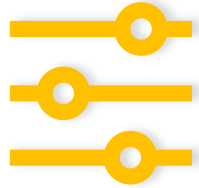
Informe final de resultados - Agremiaciones

Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades



Aspectos incluidos:

- **Percepción respecto a si se considera a la Superintendencia de Sociedades como una entidad eficiente.**
- **Medida en la que los siguientes atributos representan a la Superintendencia de Sociedades:** actuaciones equitativas y justas, servicios y soluciones rápidas, garantes de derechos de los usuarios, servicios eficaces con resultados tangibles, posee buena tecnología, servicios con calidad, entidad innovadora, buena reputación, buen servicio, entidad transparente, amabilidad de sus funcionarios, conocimiento técnico de sus funcionarios, presencia y cobertura a nivel nacional y generación de confianza.



Opciones susceptibles de ser seleccionadas:

- **Percepción como entidad eficiente:** (1) muy ineficiente, (2) ineficiente, (3) indiferente, (4) eficiente, (5) muy eficiente
- **La medida en que los atributos representan a la entidad fueron valorados con la siguiente escala:** 1) nada, (2) poco, (3) mucho y no sabe/no responde



Número de encuestas realizadas

- 13 agremiaciones de las 13 de la muestra. Esta sección de la encuesta solo aplica para aquellas sociedades que contestaron haber tenido contacto con la entidad durante los últimos dos años previos al diligenciamiento de la encuesta.



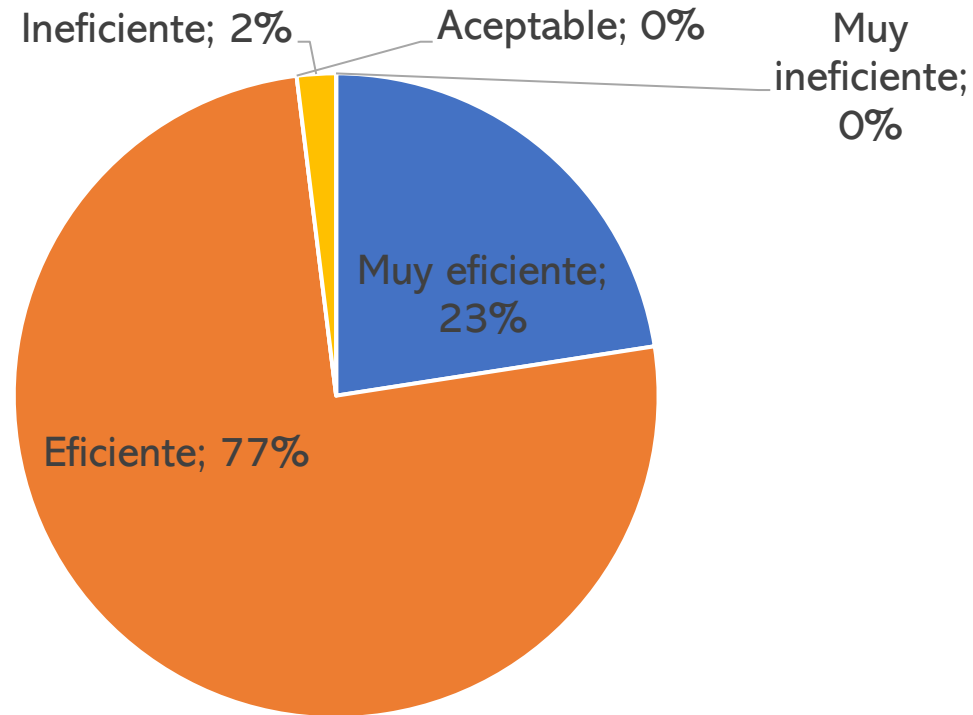
Informe final de resultados

Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

Agremiaciones

¿En términos generales y de acuerdo con lo que sabe o ha oído mencionar, la Superintendencia de Sociedades es una entidad?

Percepción



■ Muy eficiente ■ Eficiente ■ Aceptable ■ Ineficiente ■ Muy ineficiente

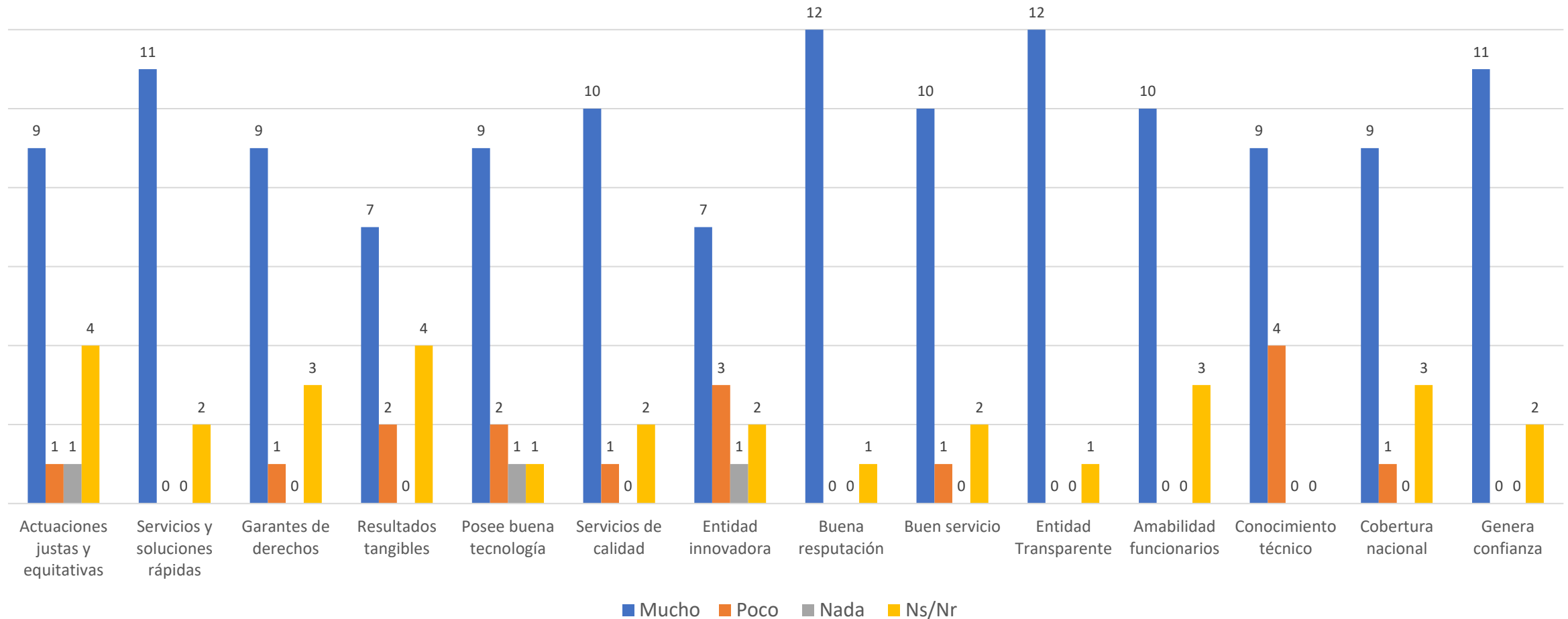
Informe final de resultados

Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

Agremiaciones

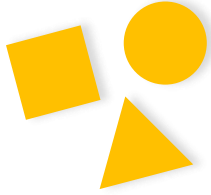


Del siguiente listado de atributos por favor evalúe la medida en que representan a la Superintendencia de Sociedades



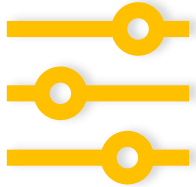
Informe final de resultados - Agremiaciones

Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades



Aspectos incluidos:

- **Nivel de importancia de los siguientes atributos respecto a lo que la sociedad espera encontrar en la Superintendencia de Sociedades:** que posea tecnología y herramientas actualizadas, que ofrezca calidad en sus servicios, que sea innovadora y pionera, que tenga procesos simples y transparentes, que tenga buen servicio y asesoría, que tenga buena reputación, que tenga procesos confiables, que sea garante de derechos y que tenga una imagen moderna.
- **Periodicidad con la que espera recibir información de la Superintendencia de Sociedades por los siguientes canales:** correo electrónico, página web, mensajes de texto, conferencias virtuales, redes sociales y medios masivos (prensa, radio, tv)



Opciones susceptibles de ser seleccionadas:

- El nivel de importancia de los atributos que las sociedades esperan encontrar fue medido con la siguiente escala: (1) nada importante, (2) poco importante, (3) indiferente, (4) importante, (5) muy importante
- La periodicidad con la que se espera recibir información en los canales seleccionados : diario, semanal, mensual, trimestral, semestral, anual, y no sabe/no responde



Número de encuestas a realizar:

- 13 agremiaciones de las 13 de la muestra. Esta sección de la encuesta solo aplica para aquellas sociedades que contestaron haber tenido contacto con la entidad durante los últimos dos años previos al diligenciamiento de la encuesta.

Informe final de resultados

Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

Agremiaciones

Por favor indique el nivel de importancia que tienen los siguientes atributos, conforme lo que usted espera encontrar en la Superintendencia de Sociedades



Expectativa

Atributo			Nada importante		Poco importante		Indiferente		Importante		Muy importante		Ns/Nr	
			No	%	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%
Que posea tecnología			0	0%	0	0%	0	0%	1	8%	12	92%	0	0%
Calidad en sus servicios			0	0%	0	0%	0	0%	2	15%	11	85%	0	0%
Innovadora y pionera			0	0%	0	0%	0	0%	4	31%	9	69%	0	0%
Procesos simples			0	0%	0	0%	0	0%	2	15%	11	85%	0	0%
Buen servicio y asesoría			0	0%	0	0%	0	0%	1	8%	12	92%	0	0%
Buena reputación			0	0%	0	0%	1	8%	5	38%	6	46%	1	8%
Procesos confiables			0	0%	0	0%	0	0%	1	8%	11	85%	1	8%
Garante de derechos			0	0%	0	0%	0	0%	3	23%	9	69%	1	8%
Imagen moderna			0	0%	0	0%	4	31%	4	31%	5	38%	0	0%

Informe final de resultados

Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

Agremiaciones

¿A través de qué canales y con qué periodicidad considera debe la Superintendencia de Sociedades entregar información correspondiente a su gestión y de interés para las agremiaciones?



Correo electrónico			Página Web			Mensajes de texto		
Anual	2	15%	Anual	1	8%	Anual	0	0%
Diario	0	0%	Diario	1	8%	Diario	0	0%
Mensual	2	15%	Mensual	4	31%	Mensual	2	15%
No sabe/no responde	2	15%	No sabe/no responde	0	0%	No sabe/no responde	6	46%
Semanal	3	23%	Semanal	3	23%	Semanal	4	31%
Semestral	3	23%	Semestral	1	8%	Semestral	1	8%
Trimestral	1	8%	Trimestral	3	23%	Trimestral	0	0%
Conferencias virtuales			Redes sociales			Medios masivos		
Anual	0	0%	Anual	0	0%	Anual	2	18%
Diario	0	0%	Diario	4	31%	Diario	0	0%
Mensual	6	46%	Mensual	1	8%	Mensual	1	9%
No sabe/no responde	2	15%	No sabe/no responde	4	31%	No sabe/no responde	3	27%
Semanal	1	8%	Semanal	3	23%	Semanal	5	45%
Semestral	2	15%	Semestral	1	8%	Semestral	0	0%
Trimestral	2	15%	Trimestral	0	0%	Trimestral	0	0%



Informe final de resultados

Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

Agremiaciones

Principales datos cualitativos



Perfil

- Casi 8 de cada 10 representantes legales son hombres
- 85% de los representantes legales tienen más de 40 años.
- 92% de representantes legales tienen como mínimo título universitario



Servicio

- En la encuesta de las Agremiaciones no fue requerida información respecto a su experiencia en el acceso a canales de servicio.



Trámites

- En la encuesta de las Agremiaciones no fue requerida información respecto a su experiencia en la realización de trámites.



Impacto

- En la encuesta de las Agremiaciones no fue requerida información respecto a su experiencia en el acceso a canales de servicio.



Percepción

- El 100% de los encuestados percibe a la SuperSociedades como una entidad eficiente.
- El atributo con el que más relacionan a la SuperSociedades es con “es una entidad transparente” y con los que menos lo relacionan es con “resultados tangibles” y “entidad innovadora”



Expectativa

- El atributo que menos esperan los encuestados desarrolle la SuperSociedades en su labor futura es: “Imagen moderna”
- Los medios de contacto y la periodicidad de contacto de mayor preferencia son:
Redes sociales: diario
Conferencias virtuales: mensual

Informe final de resultados

Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

Agremiaciones

Principales recomendaciones

- Se requiere establecer canales permanentes y de fácil acceso para generar comunicación de doble vía entre la SuperSociedades y las Agremiaciones.
- Es recomendable asignar la responsabilidad de la interacción con la Agremiaciones en un cargo determinado en todas ellas.
- Es importante tener datos actualizados de contacto de las Agremiaciones.
- Es conveniente generar un mecanismo constante de información.

Informe final de resultados

Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

Agremiaciones

Ficha técnica

Persona natural que realiza la encuesta	RICARDO SAAVEDRA SIERRA
Persona jurídica que contrata la encuesta	Superintendencia de Sociedades
Objetivo general	Diseñar, aplicar y analizar una encuesta a nivel nacional, para la medición de la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés, sobre los servicios de la Superintendencia de Sociedades, dirigida a los grupos de interés de la Entidad
Universo de estudio	Inspeccionadas: 49415 – Depurado: 39691 Vigiladas: 11594 – Depurado: 8130 Controladas: 30 – Depurado 26 Cámaras de comercio: 57 Agremiaciones: 37- Depurado: 24
Nivel de confianza	95%
Margen de error	4%
Tamaño de la muestra	Inspeccionadas: 591 – Hechas 668 Vigiladas: 559 – Hechas 567 Controladas: 24- Hechas 18 Cámaras de comercio: 56 Agremiaciones: 24 – Hechas 12
Técnica de recolección	Recolección por intendencias regionales mediante formulario web Contactos telefónicos Contactos escritos