



**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 – Cámaras de Comercio

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

# Informe final de resultados – Cámaras de Comercio

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

## Cámaras de Comercio

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

## Cámaras de Comercio

## 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](http://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 – Cámaras de Comercio

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

## Cámaras de Comercio

## Datos generales del grupo de interés

### Grupo de interés:

- Sociedades inspeccionadas

### Aspectos incluidos:

- Perfil de los representantes legales
- Calidad de los servicios
  - 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](http://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: 57
  - Válidos: 57
- Tamaño de la muestra con el 95% de confiabilidad y 4% de margen de error:
  - 57

### Número de encuestas realizadas:

- 56 cámaras de comercio para los aspectos sobre perfil, percepción y expectativas, servicios e impacto en la gestión.

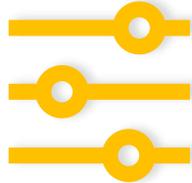
# Informe final de resultados – Cámaras de Comercio

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

- 56 encuestados nivel nacional.

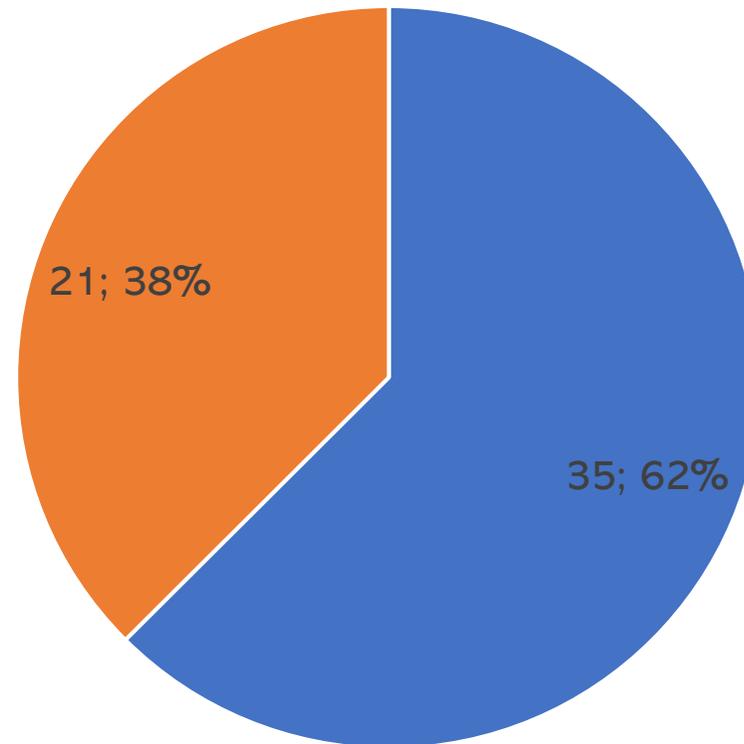
# Informe final de resultados

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

## Cámaras de Comercio



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



■ Hombre ■ Mujer

# Informe final de resultados

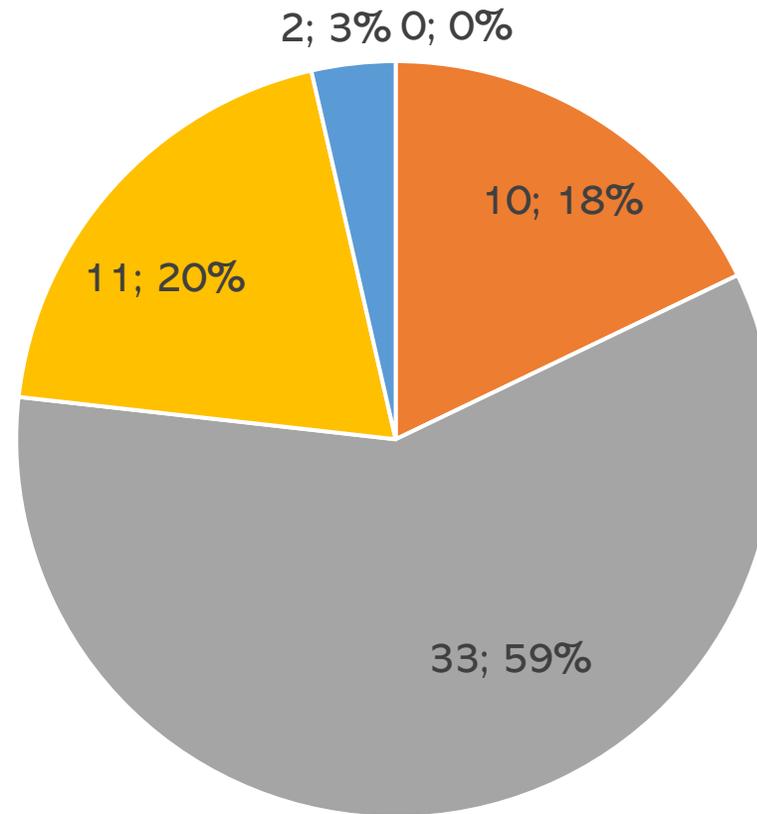
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Cámaras de Comercio



Perfil

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



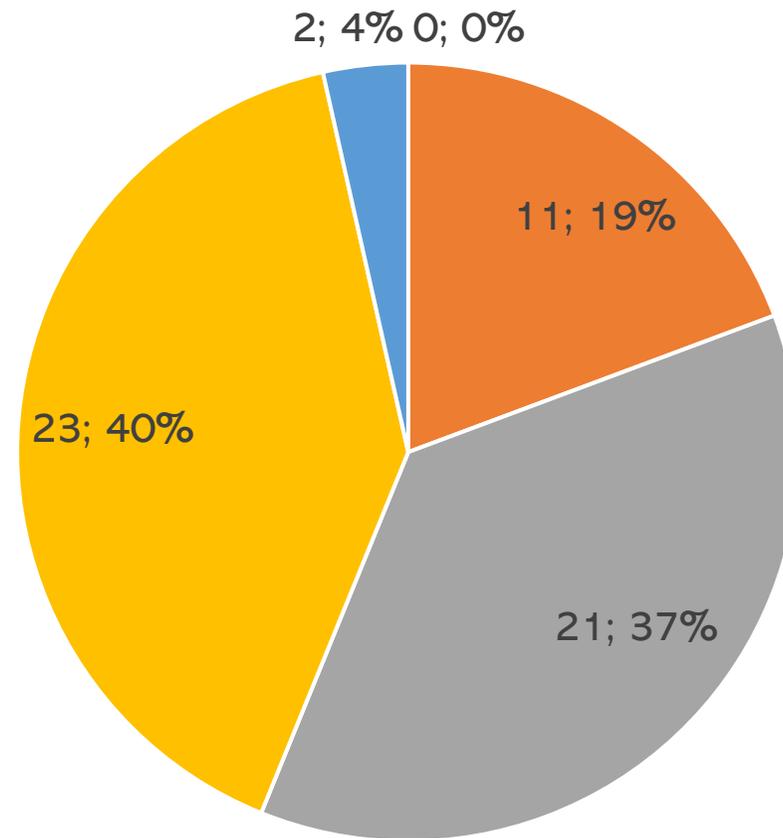
■ 18 a 27 años ■ 28 a 40 años ■ 41 a 59 años ■ 60 o más ■ NS/NR

# Informe final de resultados

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

## Cámaras de Comercio

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



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

# Informe final de resultados

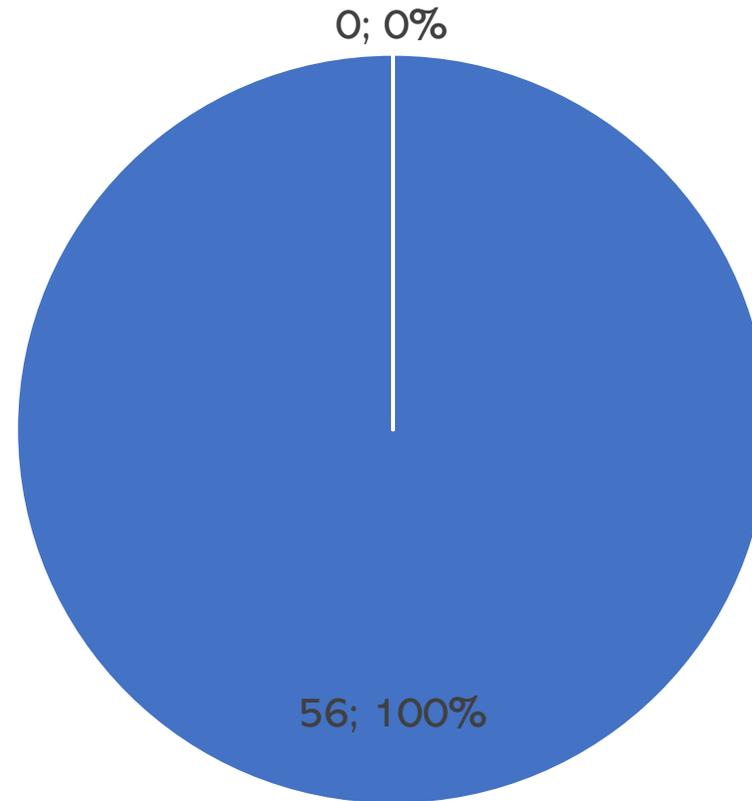
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Sociedades Controladas



Perfil

¿En los últimos dos años, la cámara ha tenido algún contacto con la SuperSociedades?



■ SI ■ NO

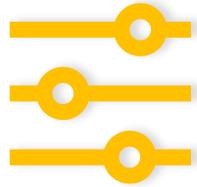
# Informe final de resultados – Cámaras de Comercio

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



## Aspectos incluidos:

- Nivel de satisfacción con los canales de servicio de la Superintendencia de Sociedades
  - Sede en la que se hace uso más habitual de los servicios de la entidad.
    - Satisfacción con el servicio de la página web
      - Satisfacción con el chat
    - Satisfacción con la atención telefónica
    - Satisfacción con la atención presencial.
  - Satisfacción con las comunicaciones escritas.
  - Satisfacción con la atención por correo electrónico.



## Opciones susceptibles de ser seleccionadas:

- Sede más habitual: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Manizales, Bucaramanga, No sabe/No responde
  - La satisfacción frente a los servicios provistos a través de los diferentes canales se mide con la siguiente escala: (1) malo, (2) regular, (3) aceptable, (4) bueno, (5) excelente y no sabe/no responde.
  - Los atributos calificados para cada uno de los canales con la escala anterior fueron: agilidad, confiabilidad, solución de fondo, amabilidad y disponibilidad. A excepción de la página web en la que el atributo de amabilidad fue reemplazado por el atributo diseño.



## Número de encuestas realizadas:

- 56 cámaras de las 56 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

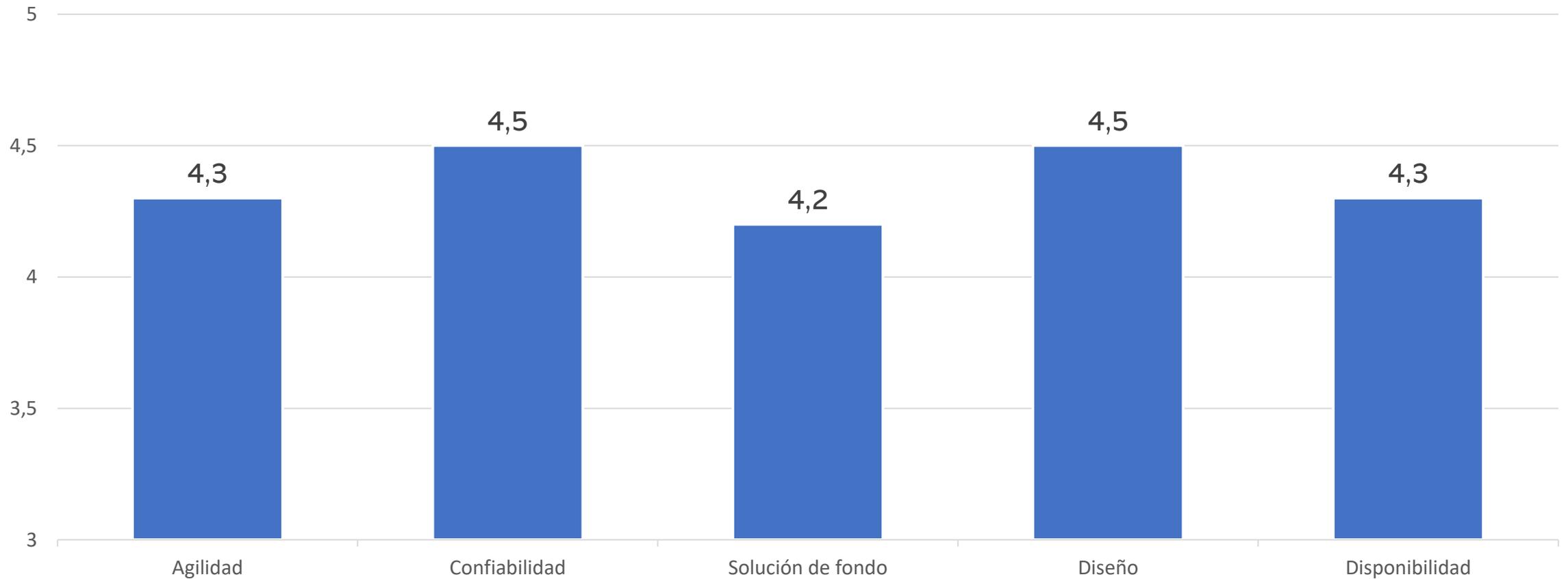
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Cámaras de Comercio



Servicio

Respecto a la PÁGINA WEB de la Superintendencia de Sociedades, agradecemos evaluar los siguientes atributos, siendo 1 malo y 5 excelente:



# Informe final de resultados

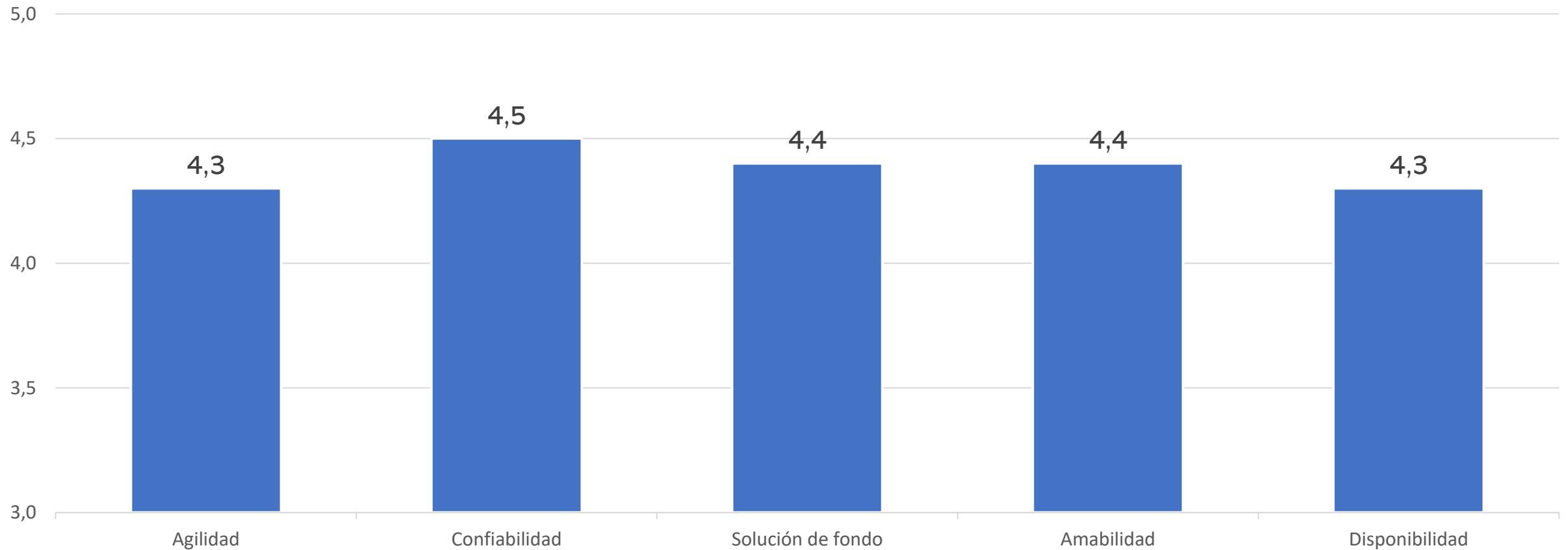
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Cámaras de Comercio



Servicio

Respecto al CHAT de la Superintendencia de Sociedades, agradecemos evaluar los siguientes atributos, siendo 1 malo y 5 excelente:



# Informe final de resultados

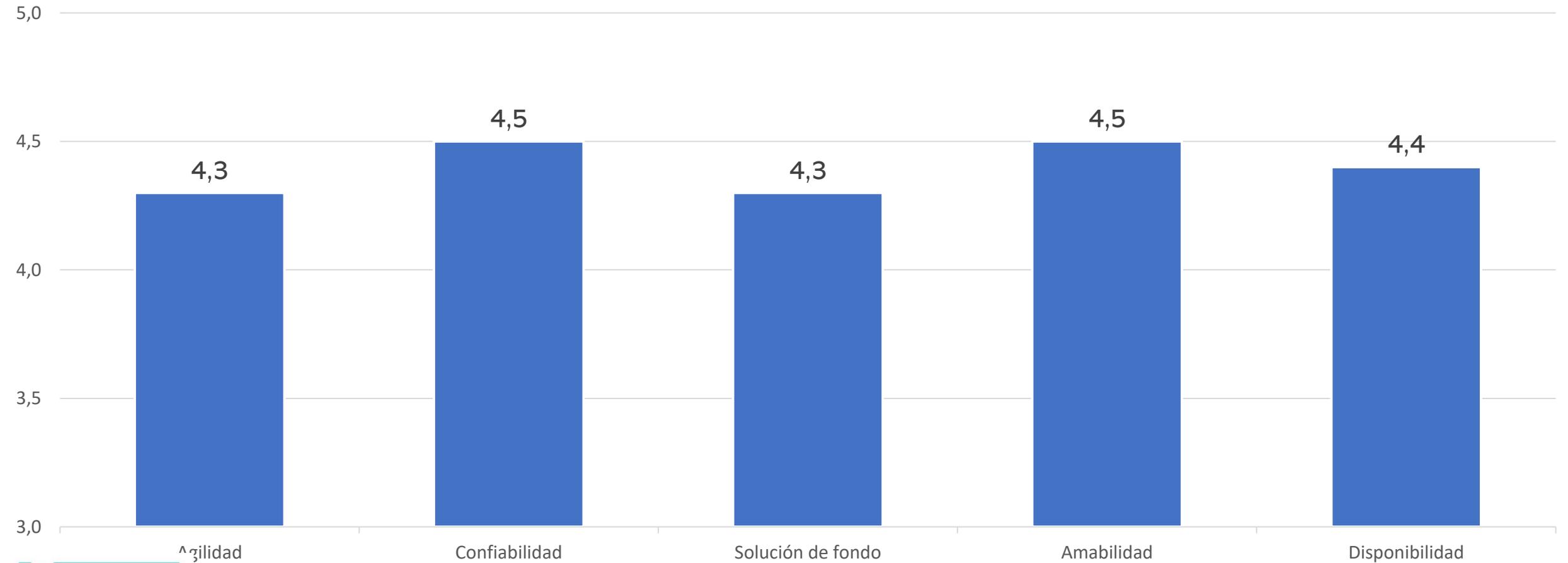
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Cámaras de Comercio

Respecto la ATENCIÓN TELEFÓNICA de la Superintendencia de Sociedades, agradecemos evaluar los siguientes atributos, siendo 1 malo y 5 excelente:



Servicio

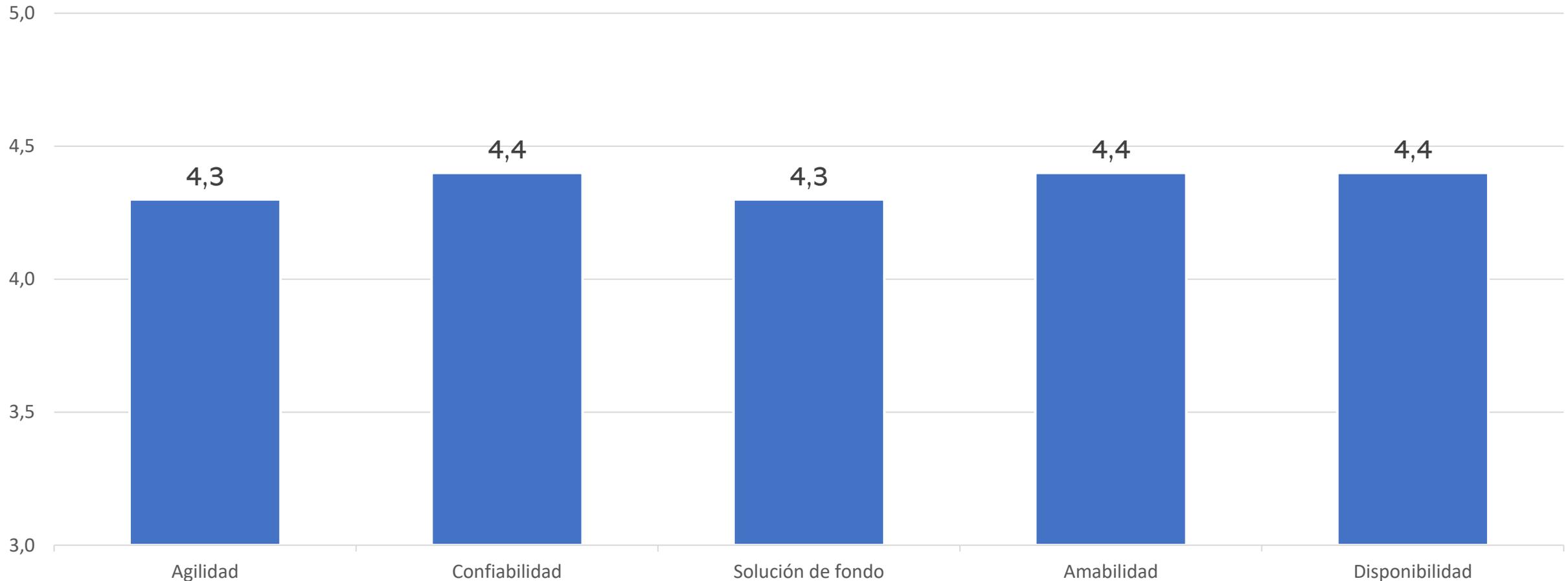


# Informe final de resultados

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

## Cámaras de Comercio

Respecto la ATENCIÓN PRESENCIAL de la Superintendencia de Sociedades, agradecemos evaluar los siguientes atributos, siendo 1 malo y 5 excelente:



# Informe final de resultados

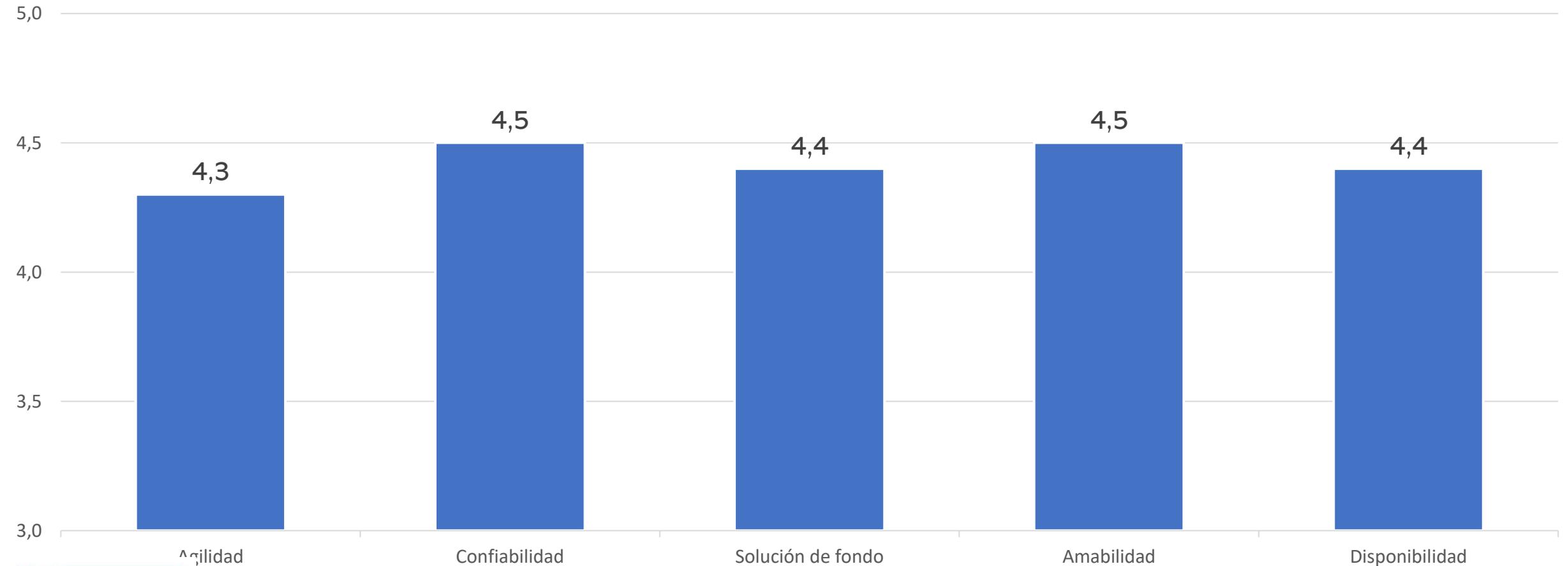
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Cámaras de Comercio

Respecto la ATENCIÓN ESCRITA de la Superintendencia de Sociedades, agradecemos evaluar los siguientes atributos, siendo 1 malo y 5 excelente:



Servicio



# Informe final de resultados

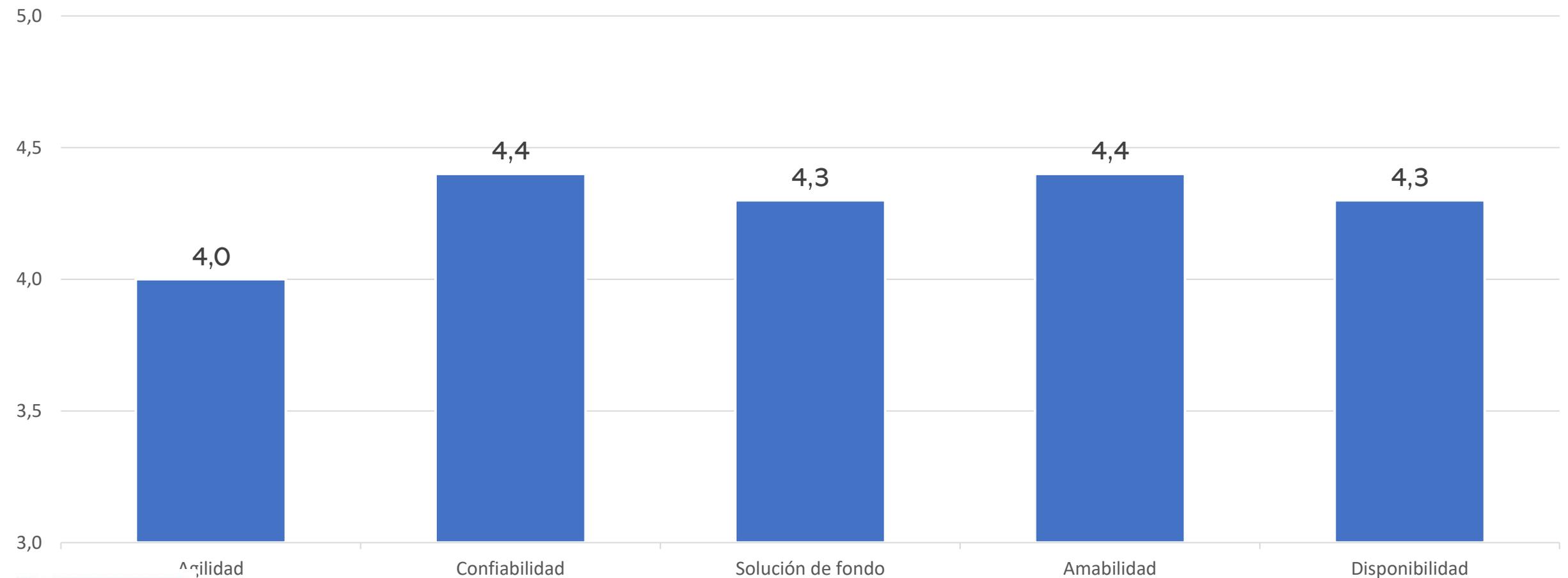
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Cámaras de Comercio

Respecto el CORREO ELECTRÓNICO de la Superintendencia de Sociedades, agradecemos evaluar los siguientes atributos, siendo 1 malo y 5 excelente:



Servicio



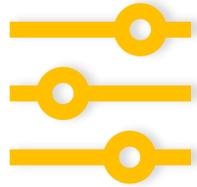
# Informe final de resultados – Cámaras de Comercio

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



## Aspectos incluidos:

- Impacto de la Superintendencia de Sociedades al interior de la sociedad
  - Impacto general en la sociedad
    - Impacto administrativo
      - Impacto contable
      - Impacto económico
      - Impacto jurídico



## Opciones susceptibles de ser seleccionadas:

- Impacto general: (1) muy negativo, (2) negativo, (3) indiferente, (4) positivo, (5) muy positivo
- El impacto a nivel administrativo, contable, económico y jurídico fue valorado con la siguiente escala: 1) muy negativamente, (2) negativamente, (3) indiferente, (4) positivamente, (5) muy positivamente



## Número de encuestas realizadas

- 56 cámaras de las 56 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

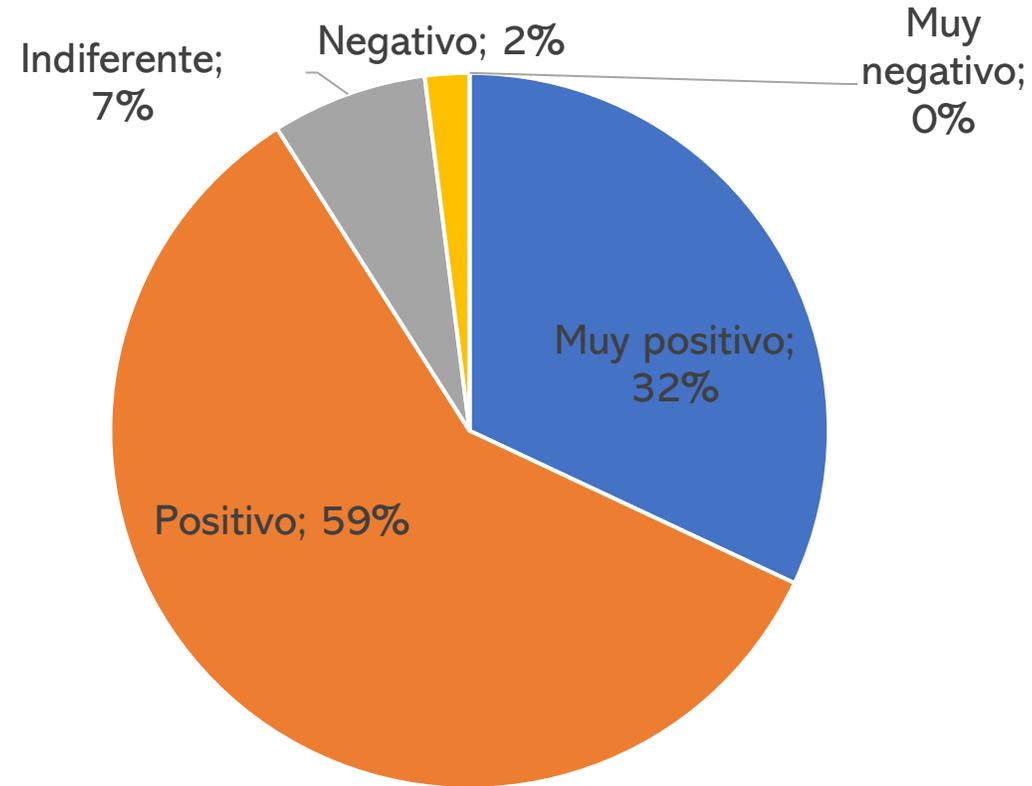
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Cámaras de Comercio

¿Cómo califica el impacto al interior de la cámara luego de la interacción con la Superintendencia de Sociedades?



Impacto



■ Muy positivo ■ Positivo ■ Indiferente ■ Negativo ■ Muy negativo

# Informe final de resultados

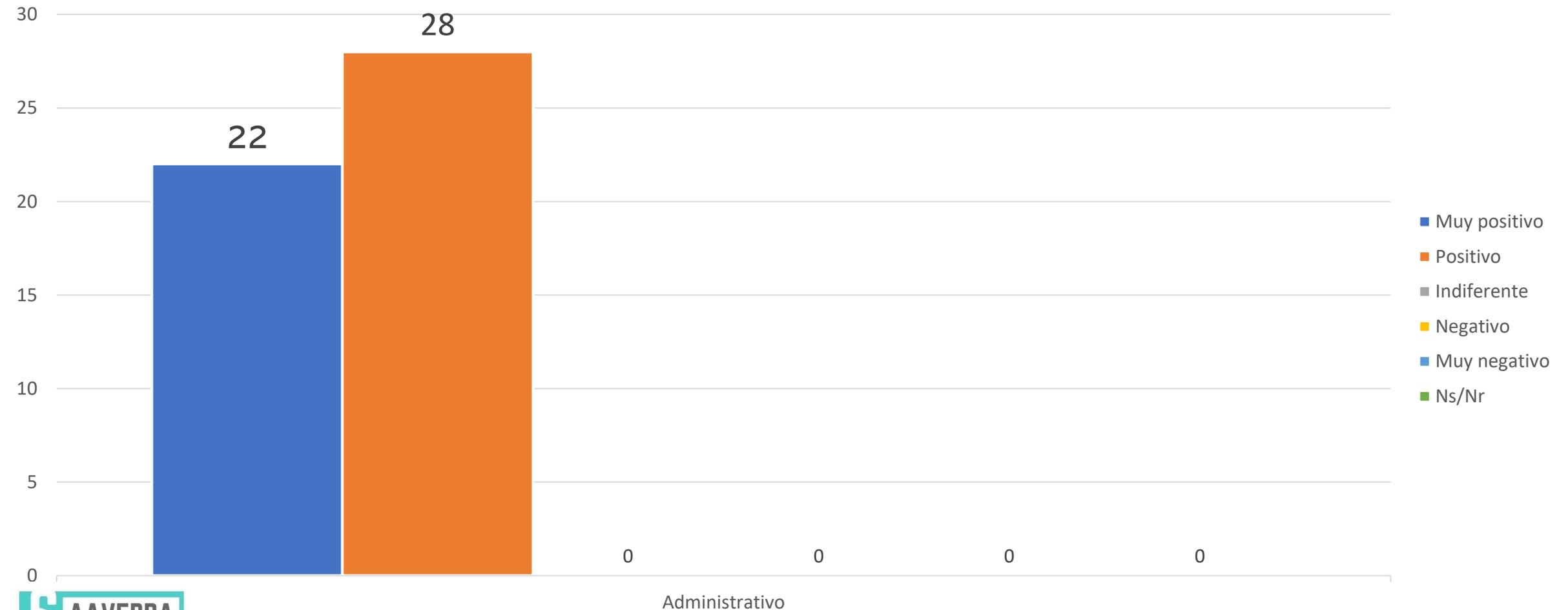
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Cámaras de Comercio

¿Cómo califica el IMPACTO ADMINISTRATIVO al interior de la cámara luego de la interacción con la Superintendencia de Sociedades?



Impacto



# Informe final de resultados

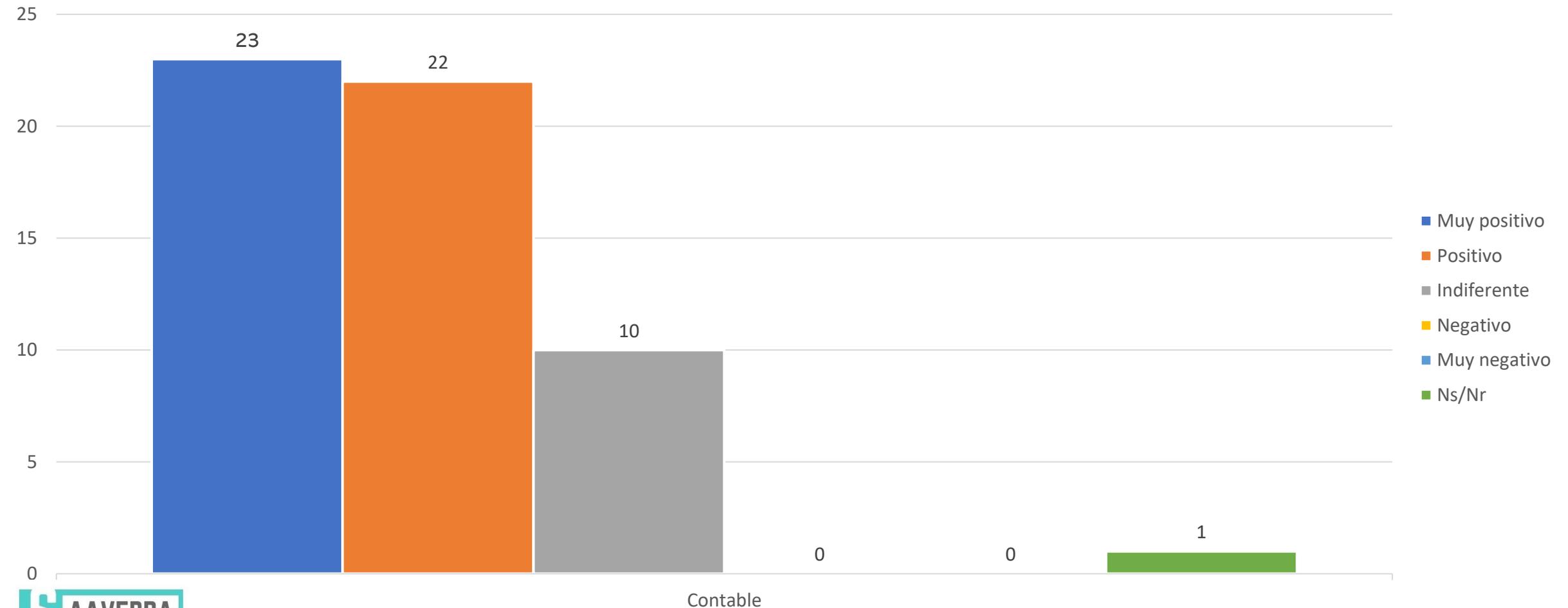
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Cámaras de Comercio

¿Cómo califica el IMPACTO CONTABLE al interior de su sociedad luego de la interacción con la Superintendencia de Sociedades?



Impacto



Contable

# Informe final de resultados

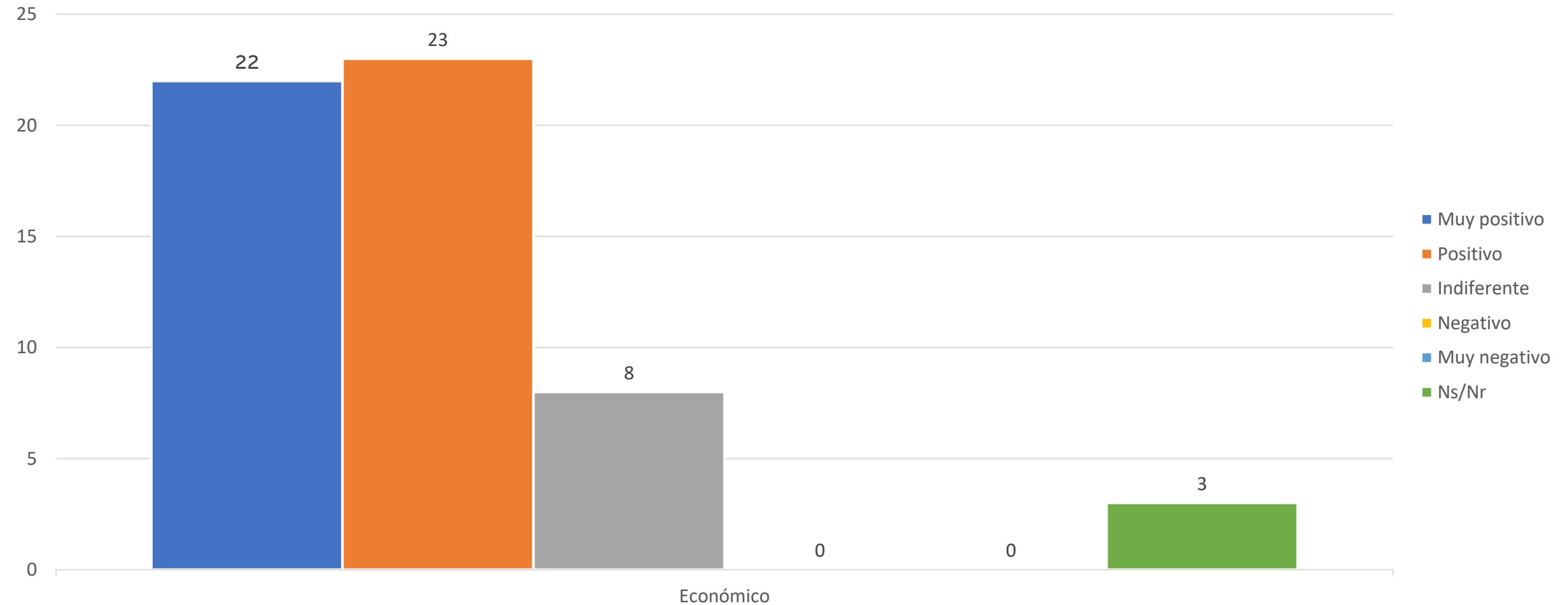
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Cámaras de Comercio

¿Cómo califica el IMPACTO ECONÓMICO al interior de la cámara luego de la interacción con la Superintendencia de Sociedades?



Impacto



# Informe final de resultados

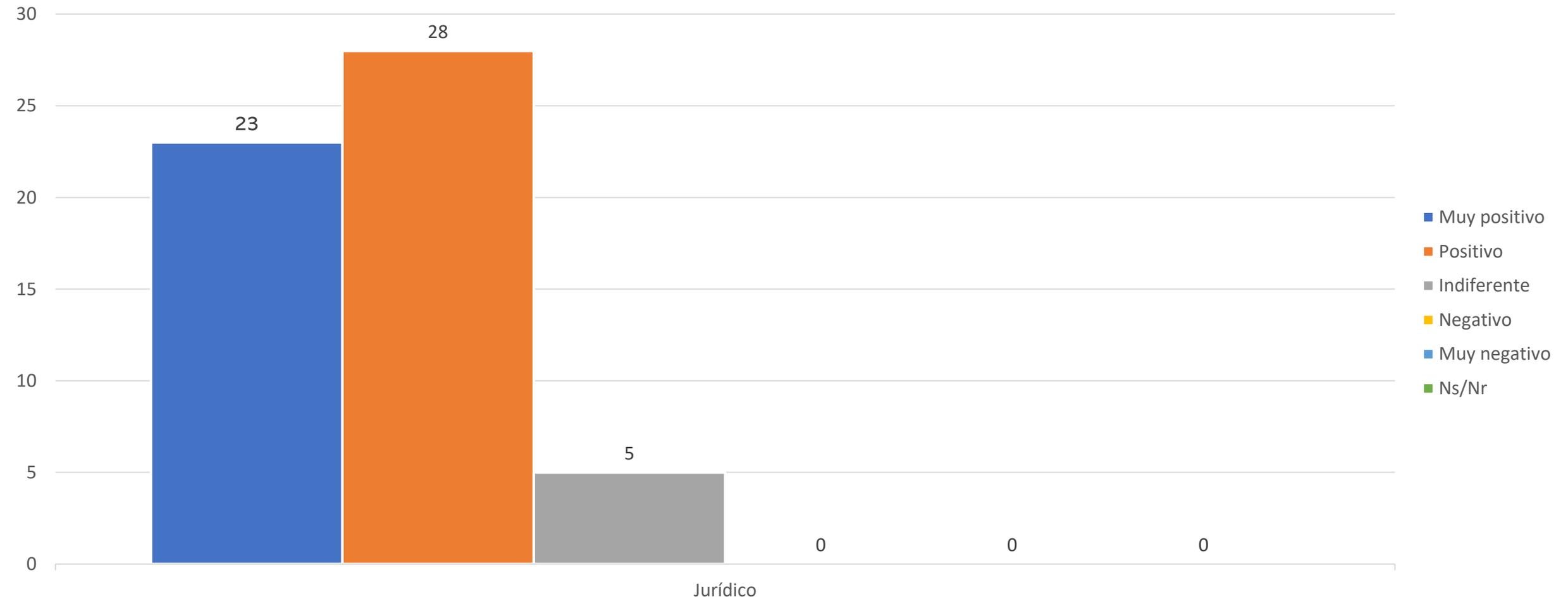
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Cámaras de Comercio

¿Cómo califica el IMPACTO JURÍDICO al interior de la cámara luego de la interacción con la Superintendencia de Sociedades?



Impacto



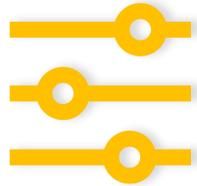
# Informe final de resultados – Cámaras de Comercio

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

- **56 cámaras de las 56 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.

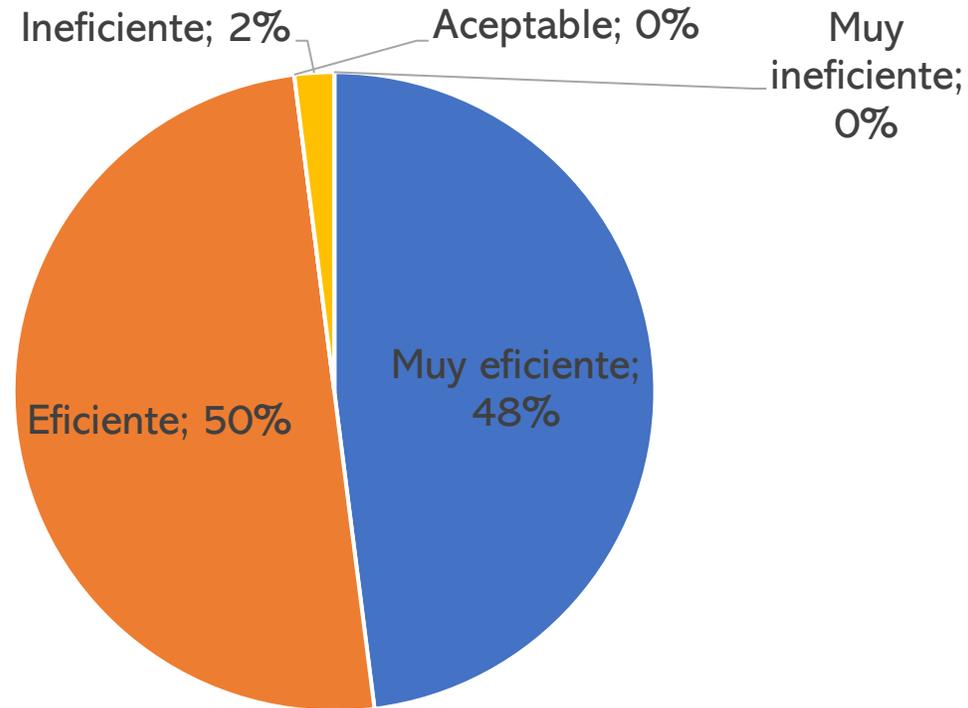
# Informe final de resultados

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

## Cámaras de Comercio

¿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

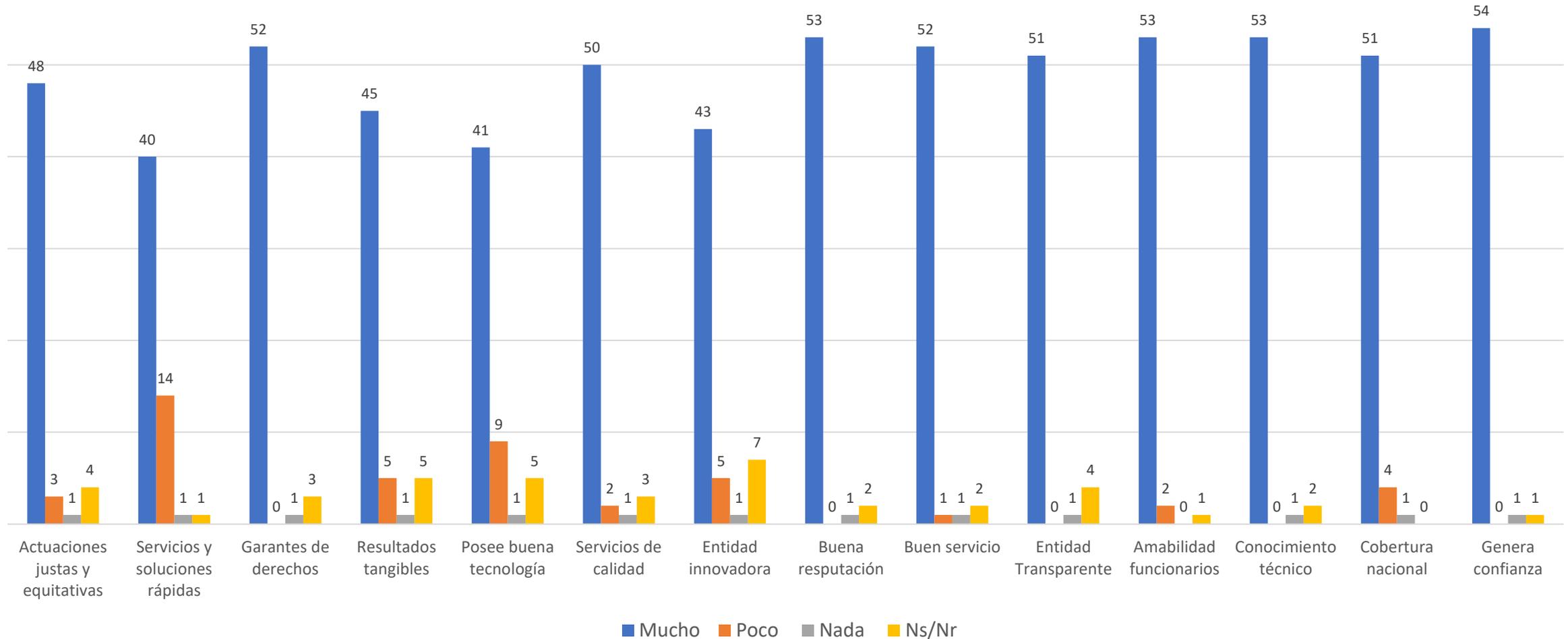
# Informe final de resultados

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

## Cámaras de Comercio



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



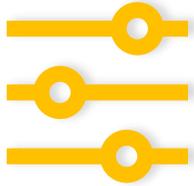
# Informe final de resultados – Cámaras de Comercio

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:

- 56 cámaras de las 56 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

## Cámaras de Comercio

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%	1	2%	7	13%	48	86%	0	0%
Calidad en sus servicios			0	0%	0	0%	0	0%	2	4%	54	96%	0	0%
Innovadora y pionera			0	0%	0	0%	1	2%	12	21%	42	75%	1	2%
Procesos simples			0	0%	0	0%	0	0%	3	5%	52	93%	1	2%
Buen servicio y asesoría			0	0%	0	0%	0	0%	3	5%	52	93%	1	2%
Buena reputación			0	0%	0	0%	0	0%	5	9%	51	91%	0	0%
Procesos confiables			0	0%	0	0%	0	0%	4	7%	52	93%	0	0%
Garante de derechos			0	0%	0	0%	0	0%	4	7%	52	93%	0	0%
Imagen moderna			0	0%	0	0%	4	7%	13	23%	39	70%	0	0%

# Informe final de resultados

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

## Cámaras de Comercio

¿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 cámaras?



Correo electrónico			Página Web			Mensajes de texto		
Anual	5	9%	Anual	3	5%	Anual	2	4%
Diario	3	5%	Diario	13	23%	Diario	6	11%
Mensual	22	39%	Mensual	18	32%	Mensual	14	25%
No sabe/no responde	0	0%	No sabe/no responde	0	0%	No sabe/no responde	15	27%
Semanal	11	20%	Semanal	11	20%	Semanal	9	16%
Semestral	3	5%	Semestral	4	7%	Semestral	3	5%
Trimestral	12	21%	Trimestral	7	13%	Trimestral	7	13%
Conferencias virtuales			Redes sociales			Medios masivos		
Anual	1	2%	Anual	2	4%	Anual	6	11%
Diario	1	2%	Diario	19	34%	Diario	8	14%
Mensual	26	46%	Mensual	12	21%	Mensual	16	29%
No sabe/no responde	0	0%	No sabe/no responde	1	2%	No sabe/no responde	3	5%
Semanal	7	13%	Semanal	11	20%	Semanal	7	13%
Semestral	7	13%	Semestral	1	2%	Semestral	7	13%
Trimestral	14	25%	Trimestral	10	18%	Trimestral	9	16%



# Informe final de resultados

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

## Cámaras de Comercio

## Principales datos cualitativos



Perfil

- 6 de cada 10 representantes legales son hombres
- 79% de los representantes legales tienen más de 40 años.
- 98% de representantes legales tienen como mínimo título universitario
- El 100% de encuestados asegura haber tenido contacto con la SuperSociedades en los últimos dos años.



Impacto

- El 91% de los encuestados considera positivo el impacto de la SuperSociedades.
- El impacto más favorable de la SuperSociedades se percibe en la gestión administrativa y jurídica de la Cámara de Comercio.



Servicio

- Todos los canales de servicio están bien calificados. El único calificado por debajo del promedio es el correo electrónico.
- El atributo peor calificado es la agilidad del correo electrónico.
- La confiabilidad y la amabilidad son los atributos mejor calificado en todos los canales de servicio.



Percepción

- El 98% de los encuestados percibe a la SuperSociedades como una entidad eficiente.
- El atributo con el que más relacionan a la SuperSociedades es con “genera confianza” y con los que menos lo relacionan es con “servicios y soluciones rápidas”



Trámites

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



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:  
Correo electrónico: mensual  
Conferencias virtuales: mensual

# Informe final de resultados

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

## Cámaras de Comercio

## Principales recomendaciones

- Se requiere establecer canales permanentes y de fácil acceso para generar comunicación de doble vía entre la SuperSociedades y las Cámaras de Comercio.
- Es recomendable asignar la responsabilidad de la interacción con la Cámara de Comercio en un cargo determinado en todas las cámaras.
- Es importante tener datos actualizados de contacto de las Cámaras de Comercio.
- Es fundamental crear un mecanismo virtual ágil y confiable para que las Cámaras obtengan en tiempo real su certificado de existencia y representación legal.
- 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

## Cámaras de Comercio

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