



**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 – Sociedades Vigiladas

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

# Informe final de resultados – Sociedades Vigiladas

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

## Sociedades Vigiladas

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 – Sociedades Vigiladas

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

## Sociedades Vigiladas

## 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 – Sociedades Vigiladas

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

## Sociedades Vigiladas

## Datos generales del grupo de interés

### Grupo de interés:

- Sociedades inspeccionadas

### 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:

- Base inicial: 11.594
  - Válidos: 8.130
- Tamaño de la muestra con el 95% de confiabilidad y 4% de margen de error:
  - 559

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

- 567 sociedades para los aspectos sobre perfil, percepción y expectativas.
- 472 sociedades para los aspectos sobre servicios, trámites e impacto en la gestión.

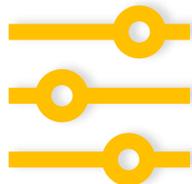
# Informe final de resultados – Sociedades Vigiladas

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



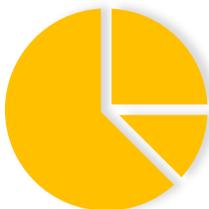
## Aspectos incluidos:

- 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

- 567 encuestados nivel nacional.

# Informe final de resultados

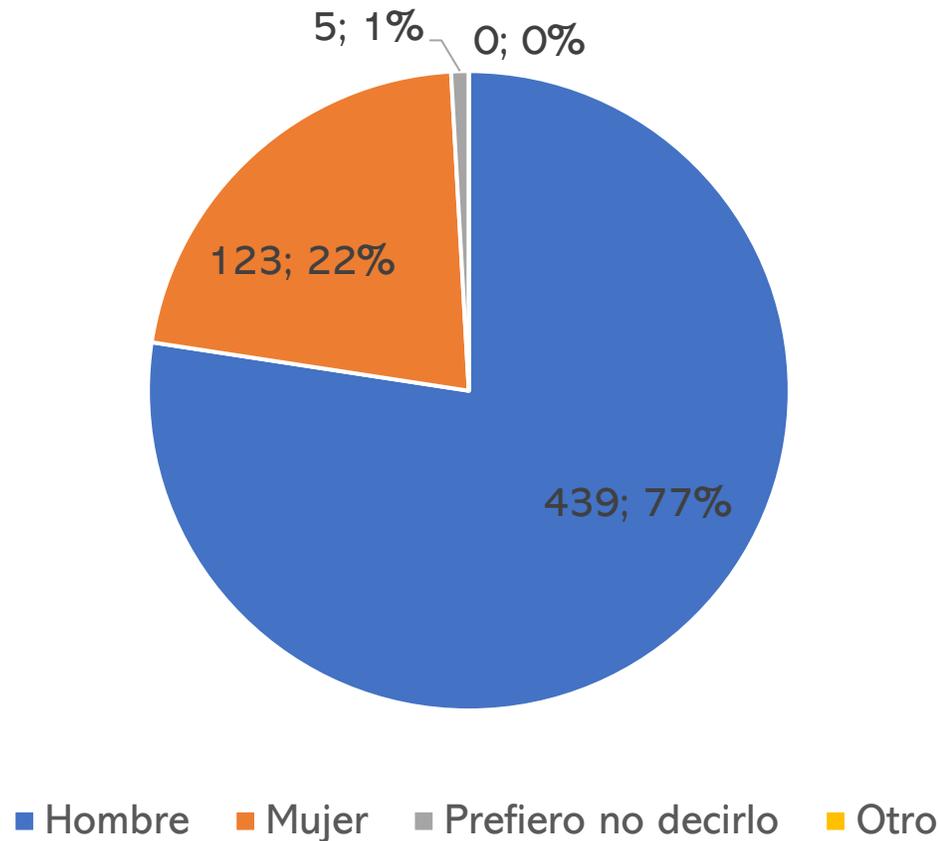
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Sociedades Vigiladas

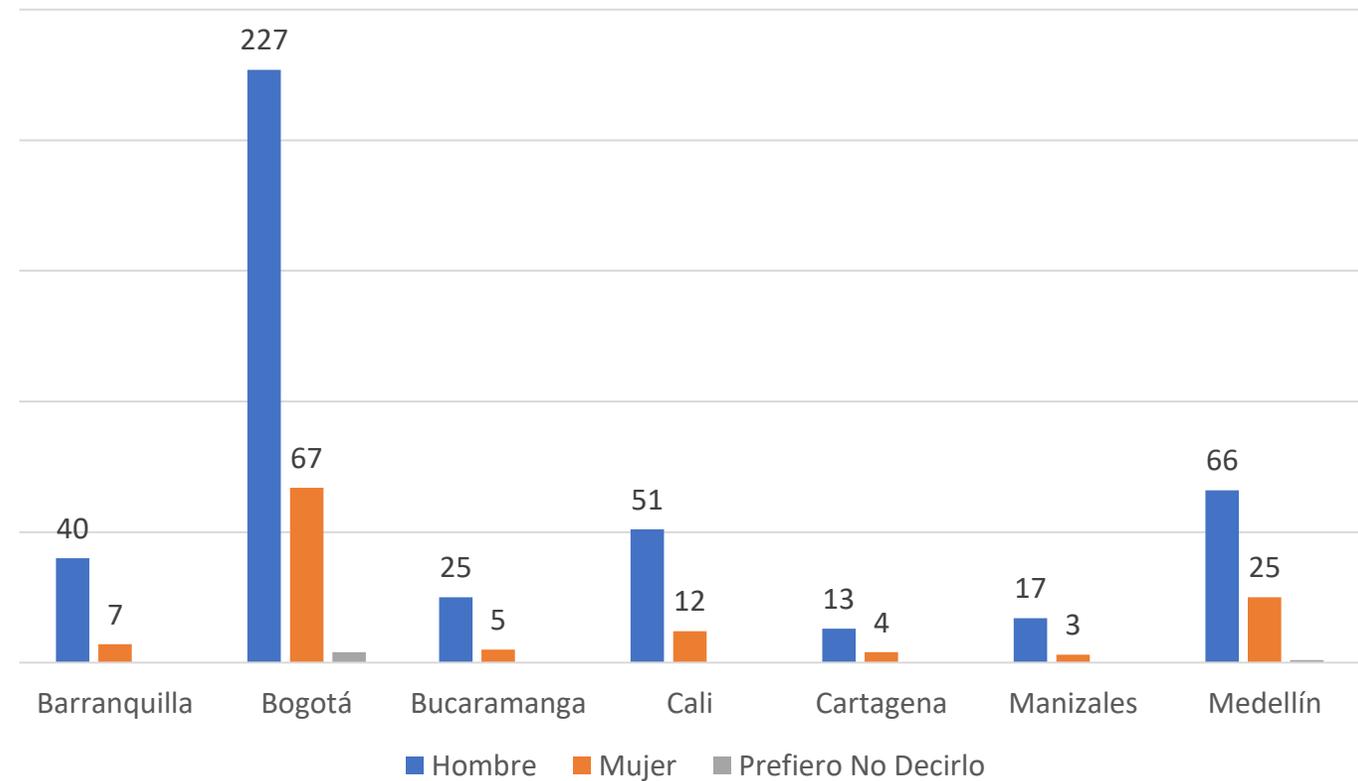


Perfil

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



## Género por intendencias

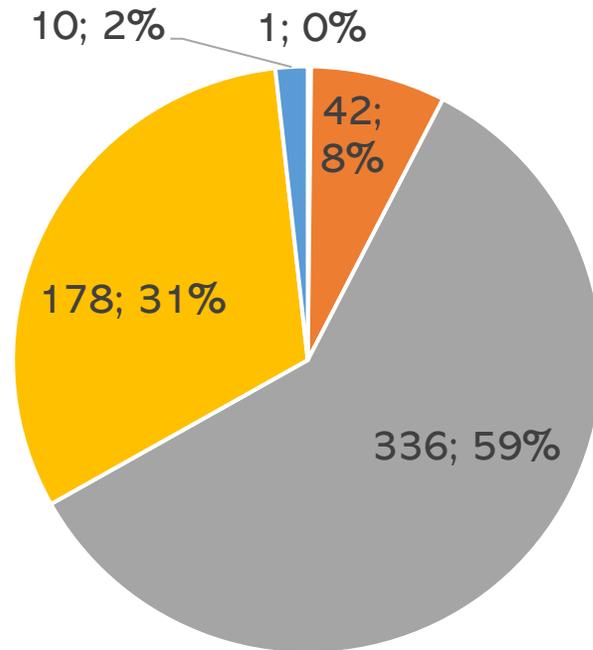


# Informe final de resultados

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

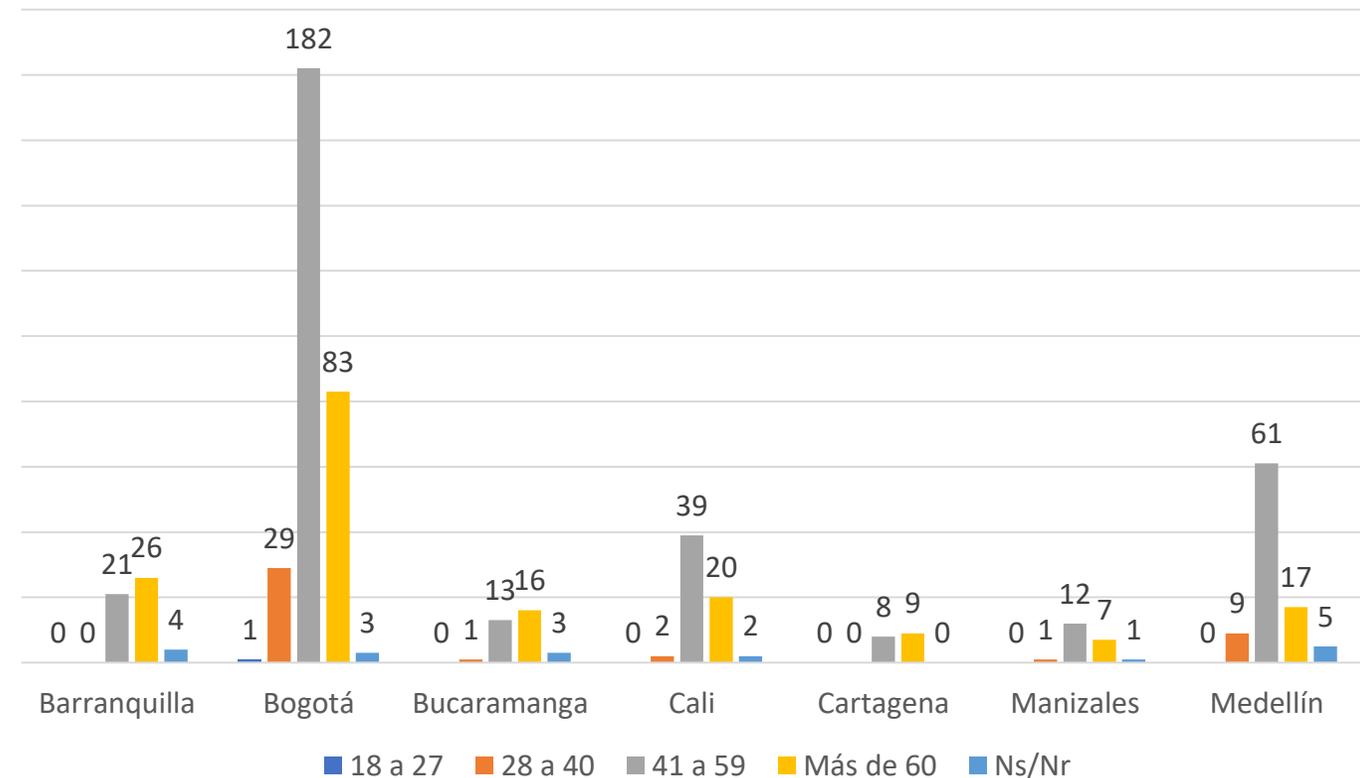
## Sociedades Vigiladas

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



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

## Edades por intendencias



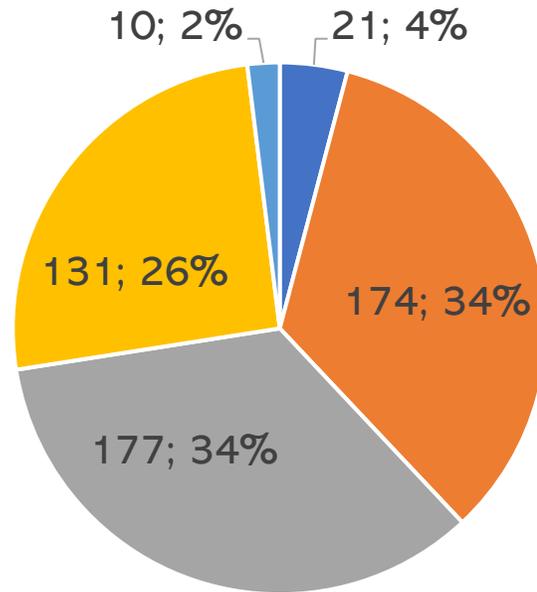
# Informe final de resultados

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

## Sociedades Vigiladas

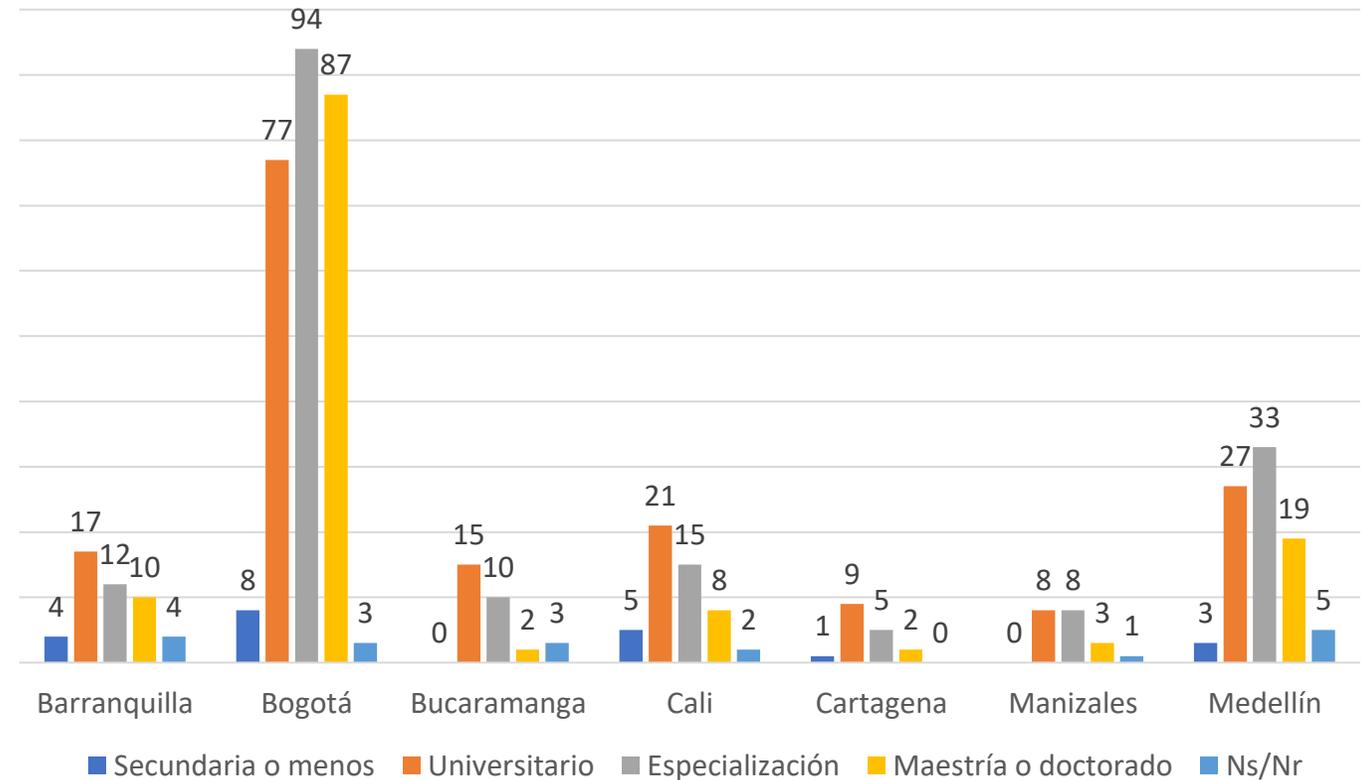


Seleccione el nivel máximo de formación del representante legal principal de la sociedad



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

## Nivel de formación por intendencias



# Informe final de resultados

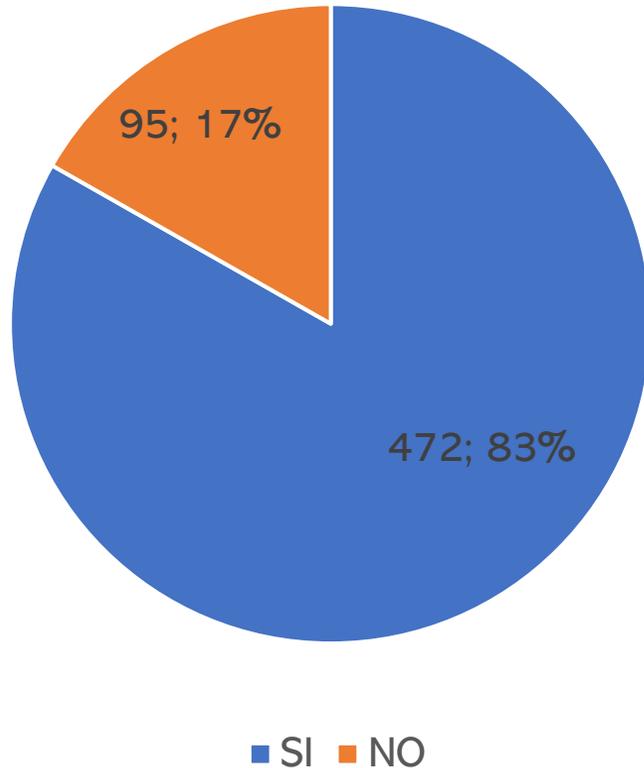
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Sociedades Vigiladas

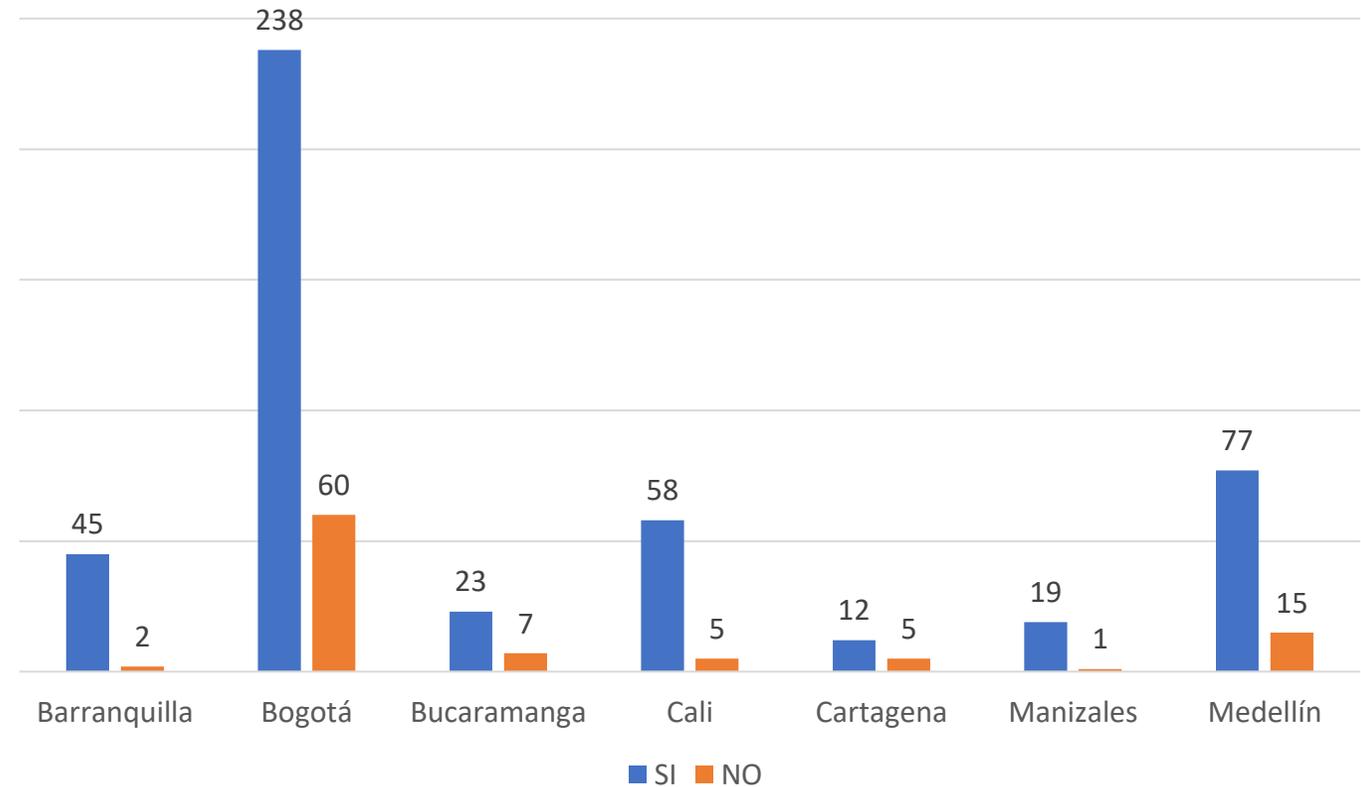


Perfil

¿En los últimos dos años, la sociedad ha tenido algún contacto con la Superintendencia de sociedades?



## Contacto últimos dos años por intendencias



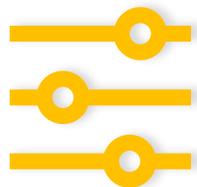
# Informe final de resultados – Sociedades Vigiladas

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



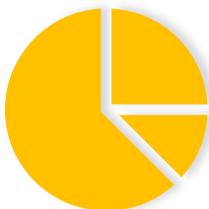
## Aspectos incluidos:

- 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

- 472 sociedades de las 567 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

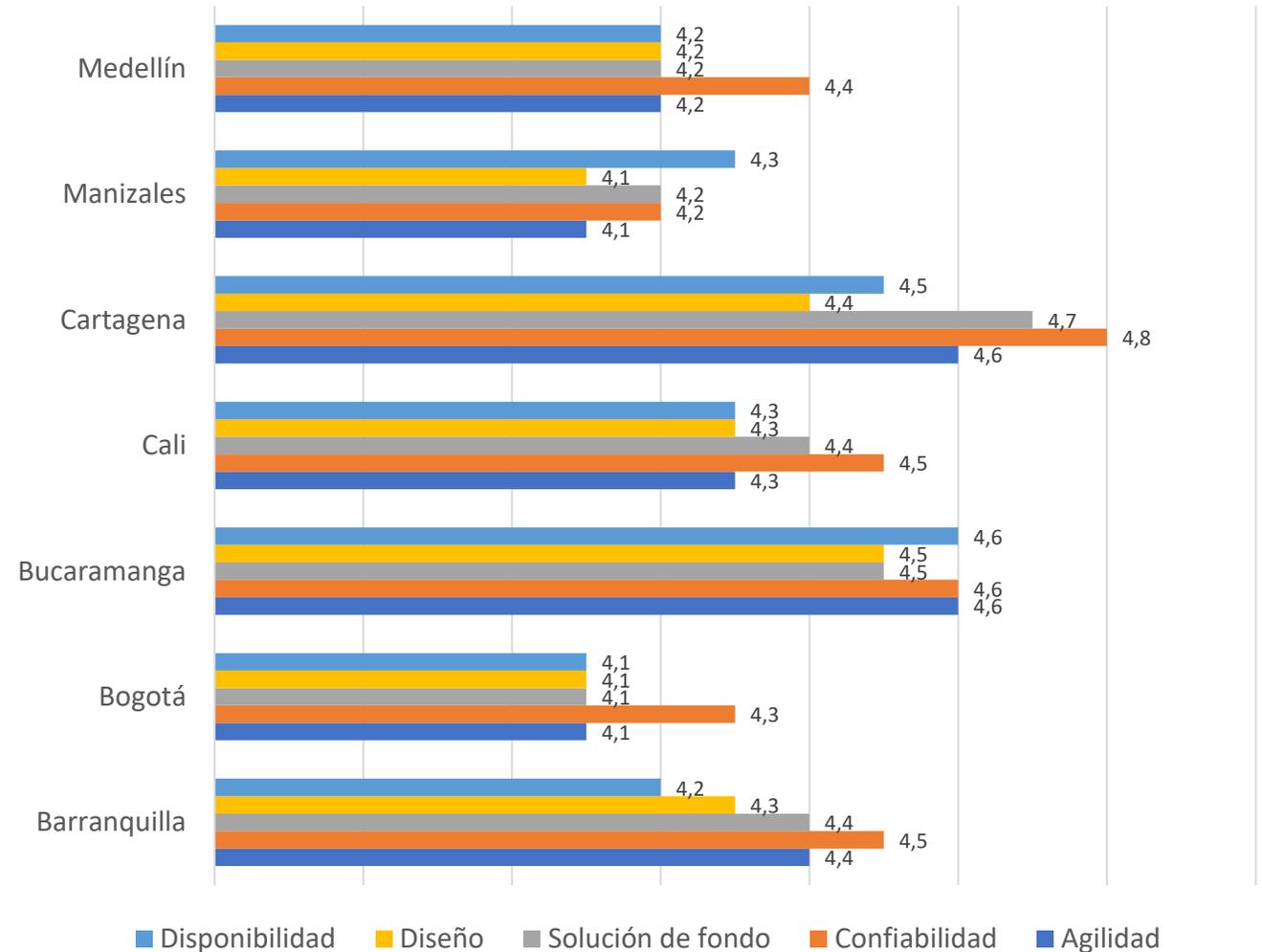
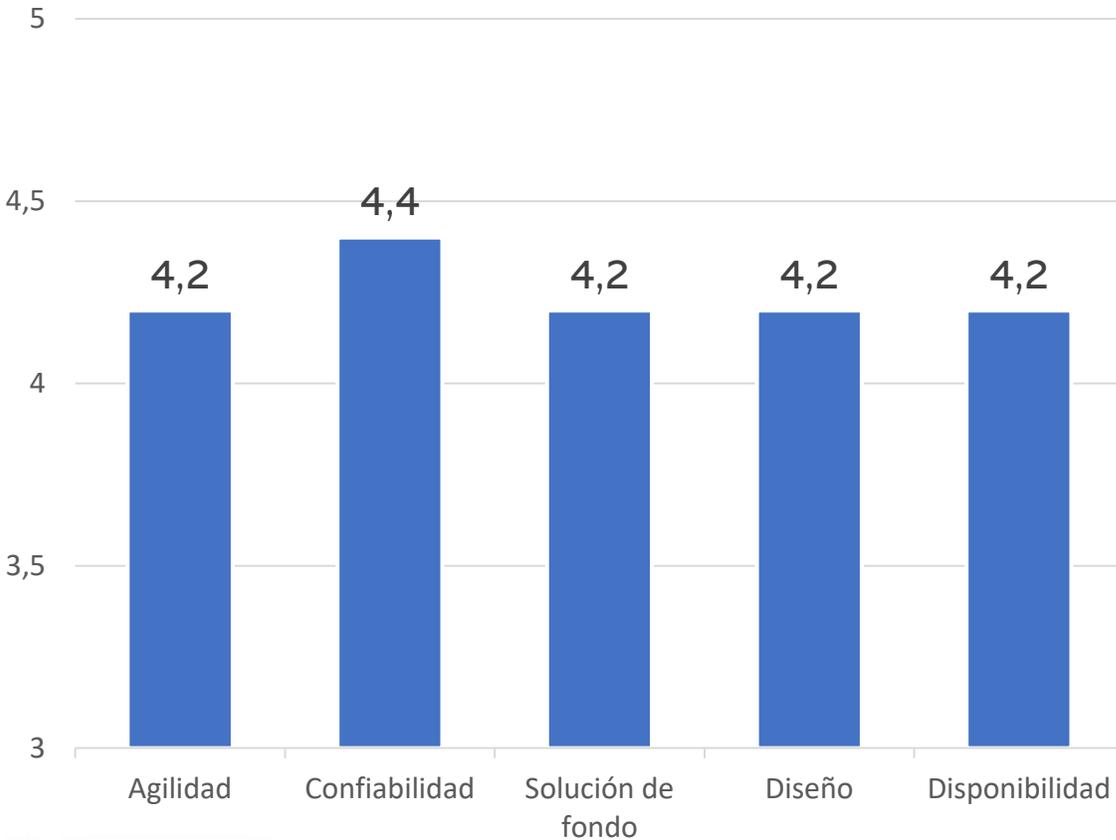
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Sociedades Vigiladas



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

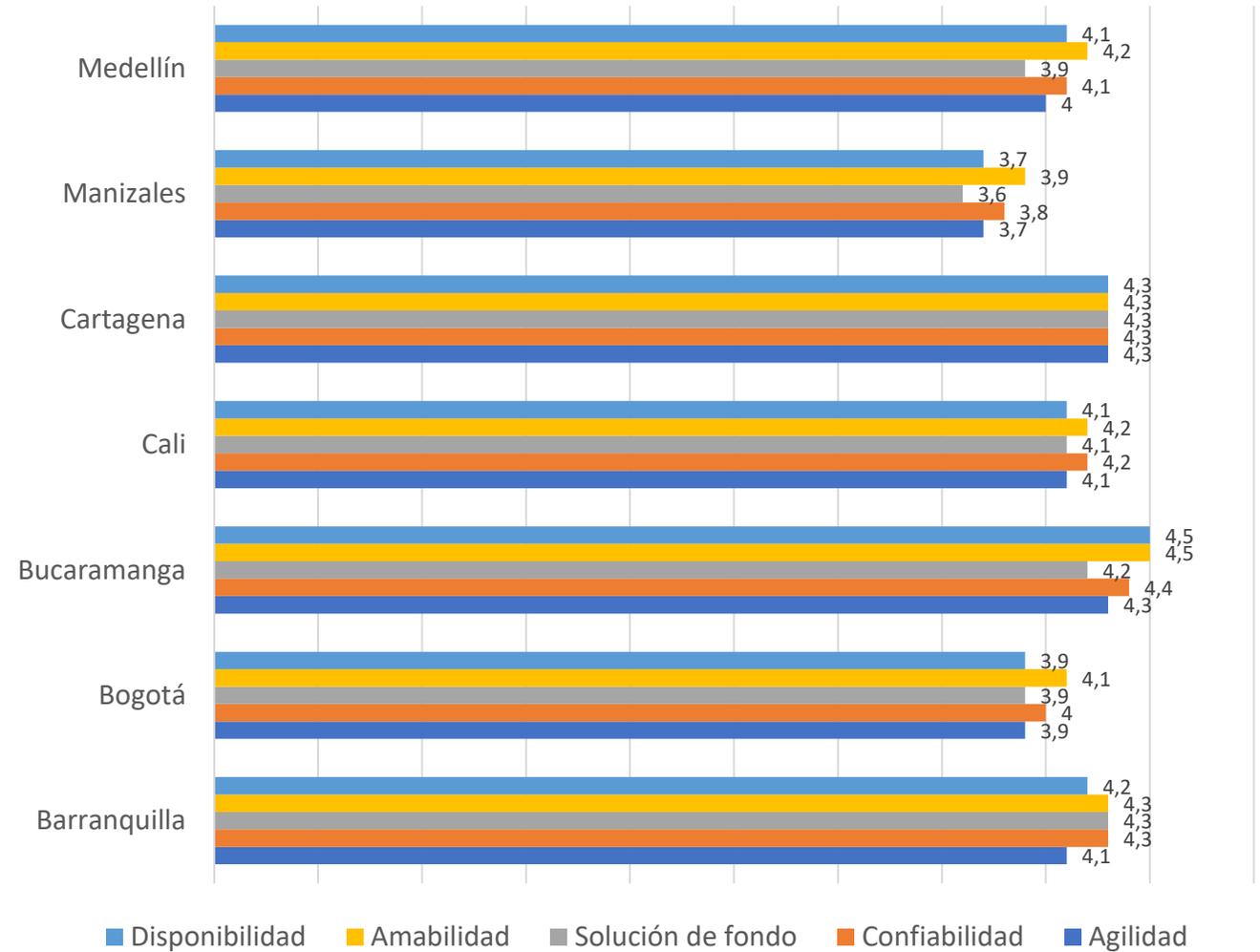
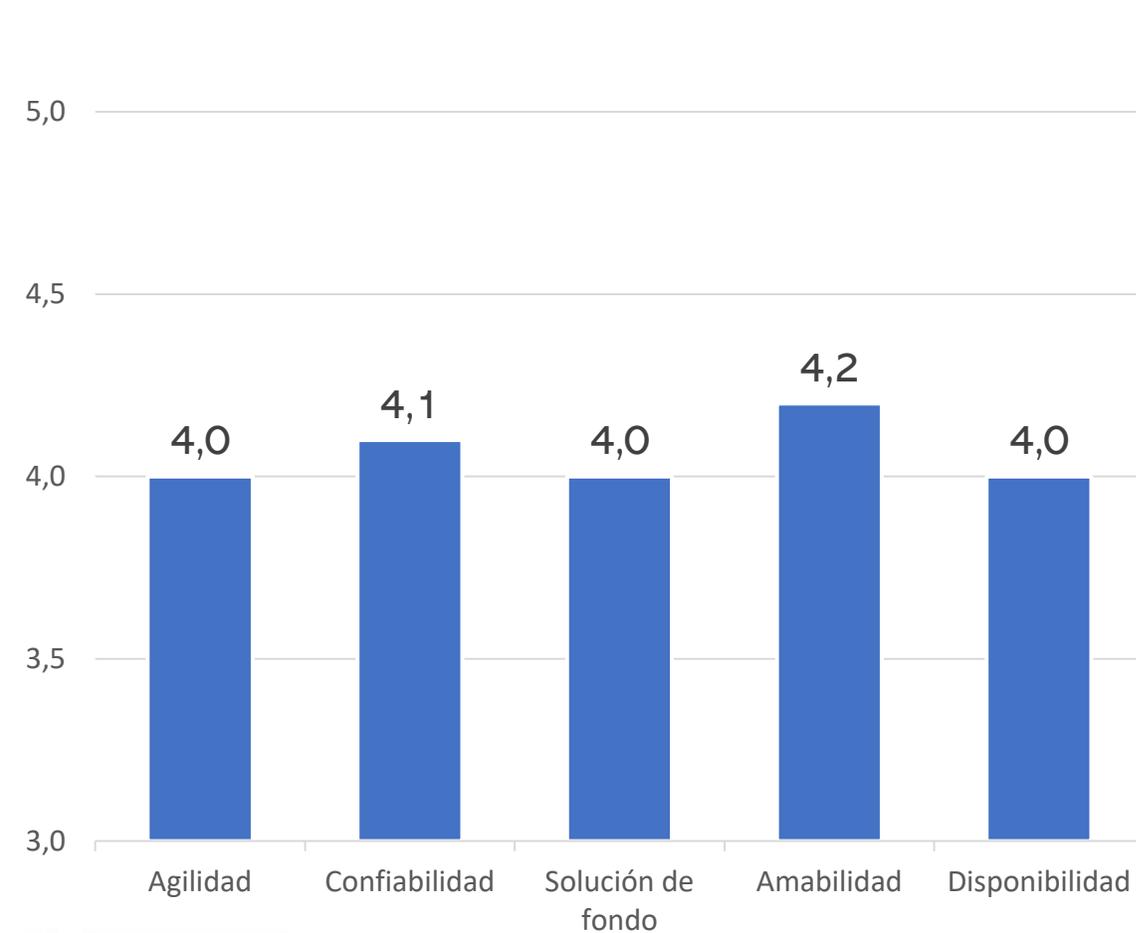
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Sociedades Vigiladas



Servicio

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

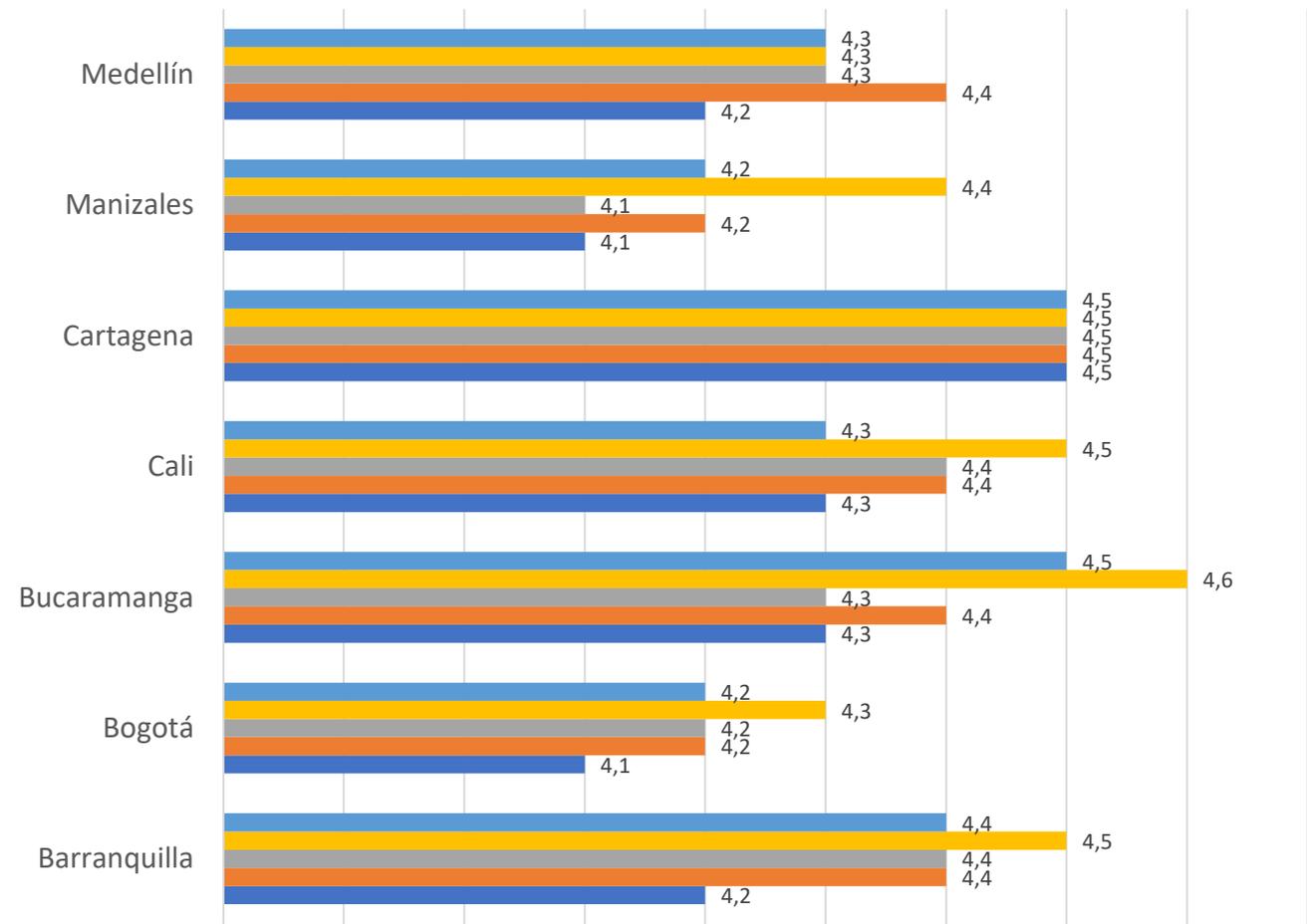
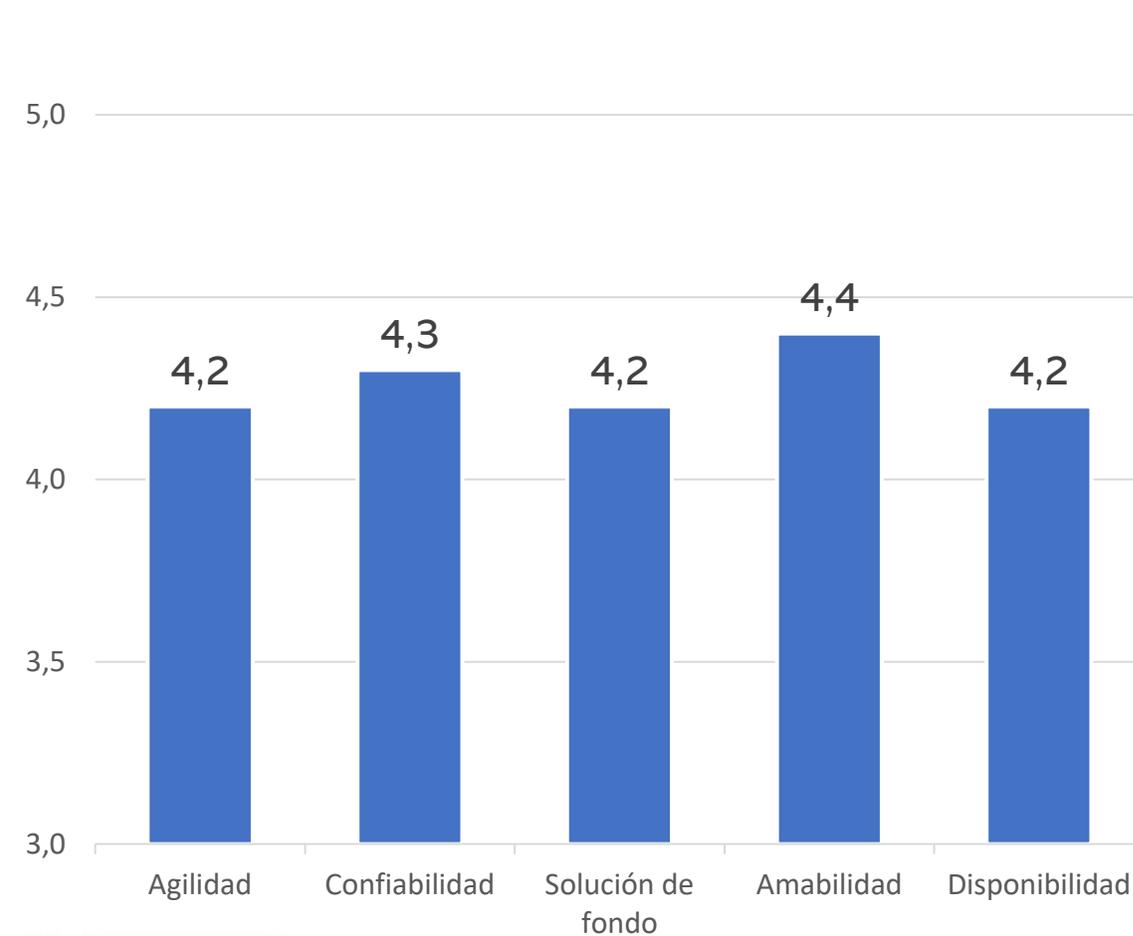


# Informe final de resultados

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

## Sociedades Vigiladas

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



■ Disponibilidad ■ Amabilidad ■ Solución de fondo ■ Confiabilidad ■ Agilidad

# Informe final de resultados

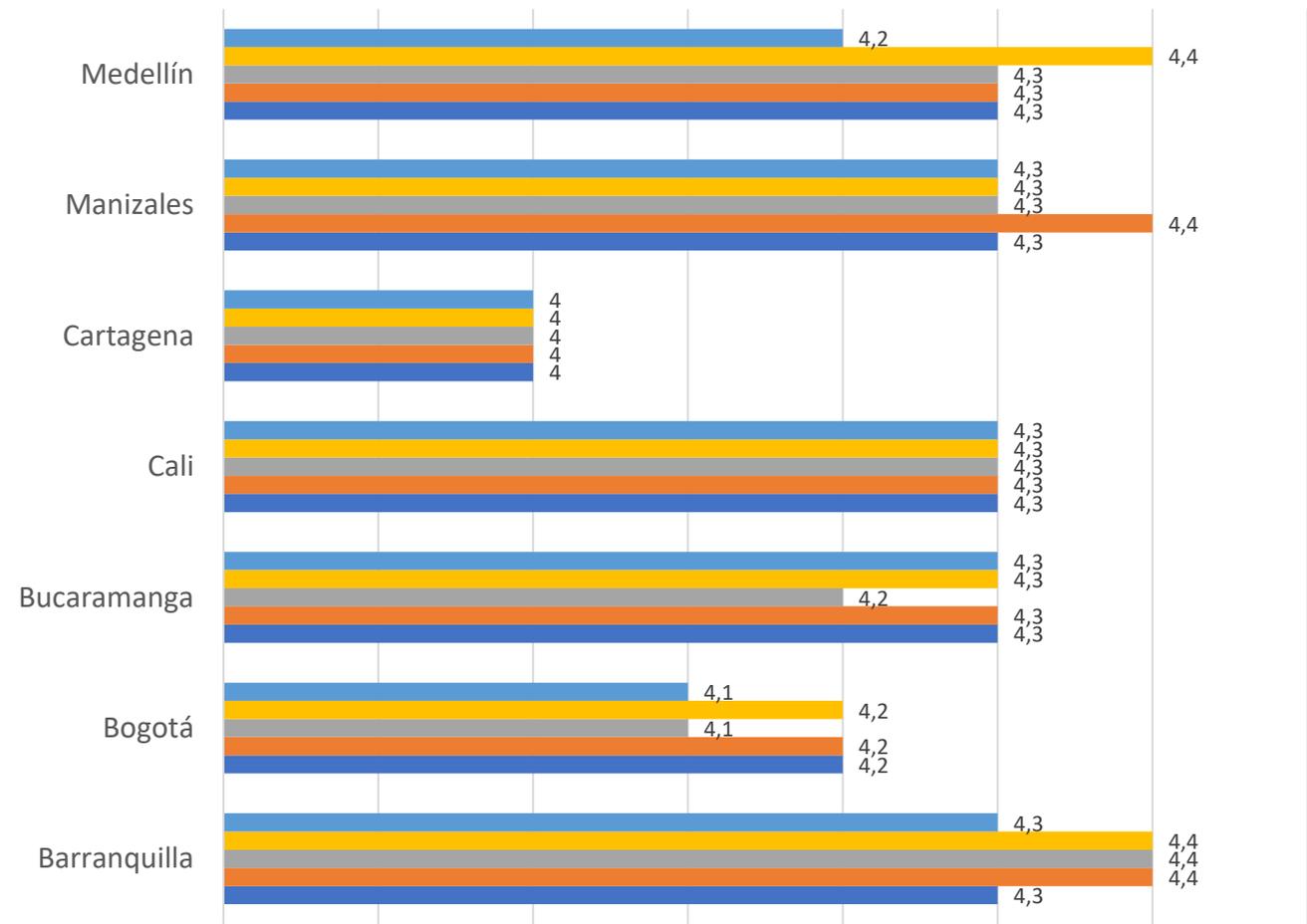
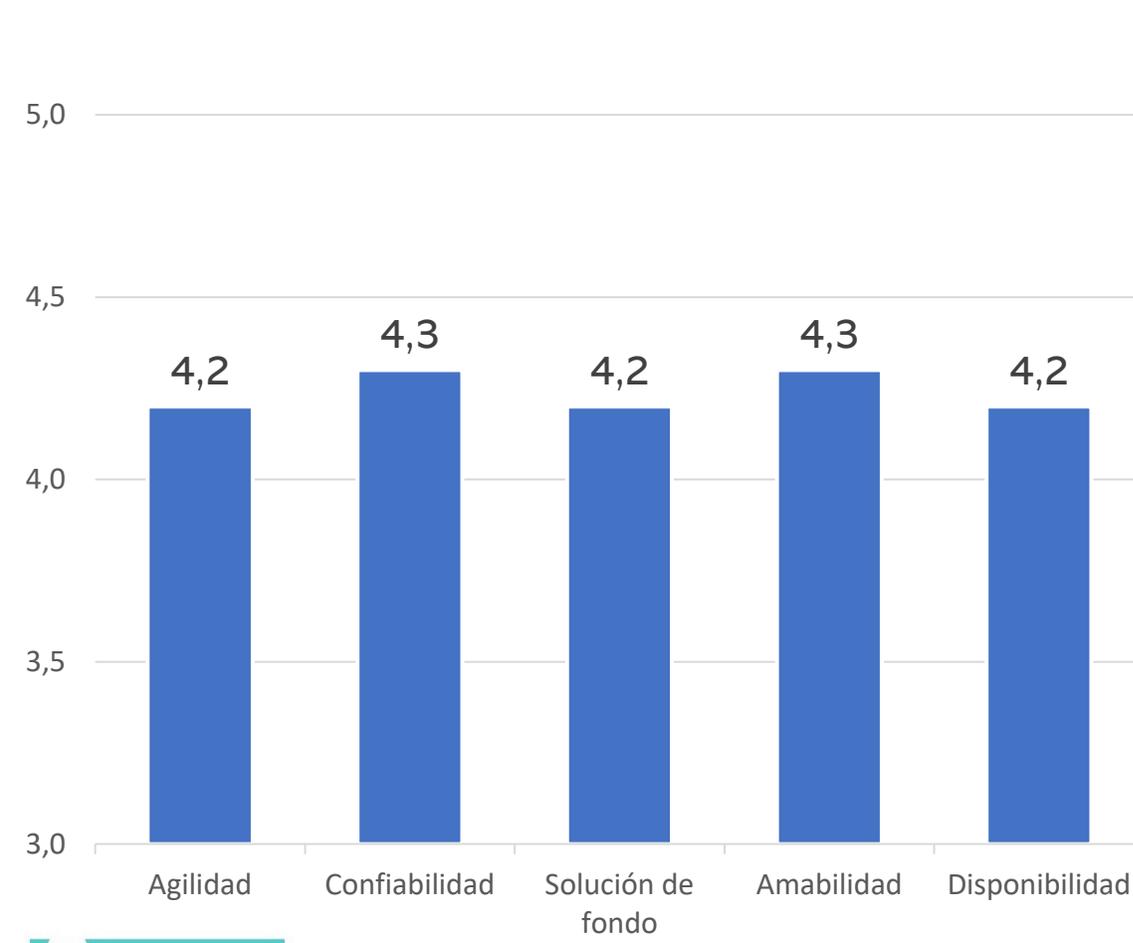
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Sociedades Vigiladas

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



Servicio



■ Disponibilidad ■ Amabilidad ■ Solución de fondo ■ Confiabilidad ■ Agilidad

# Informe final de resultados

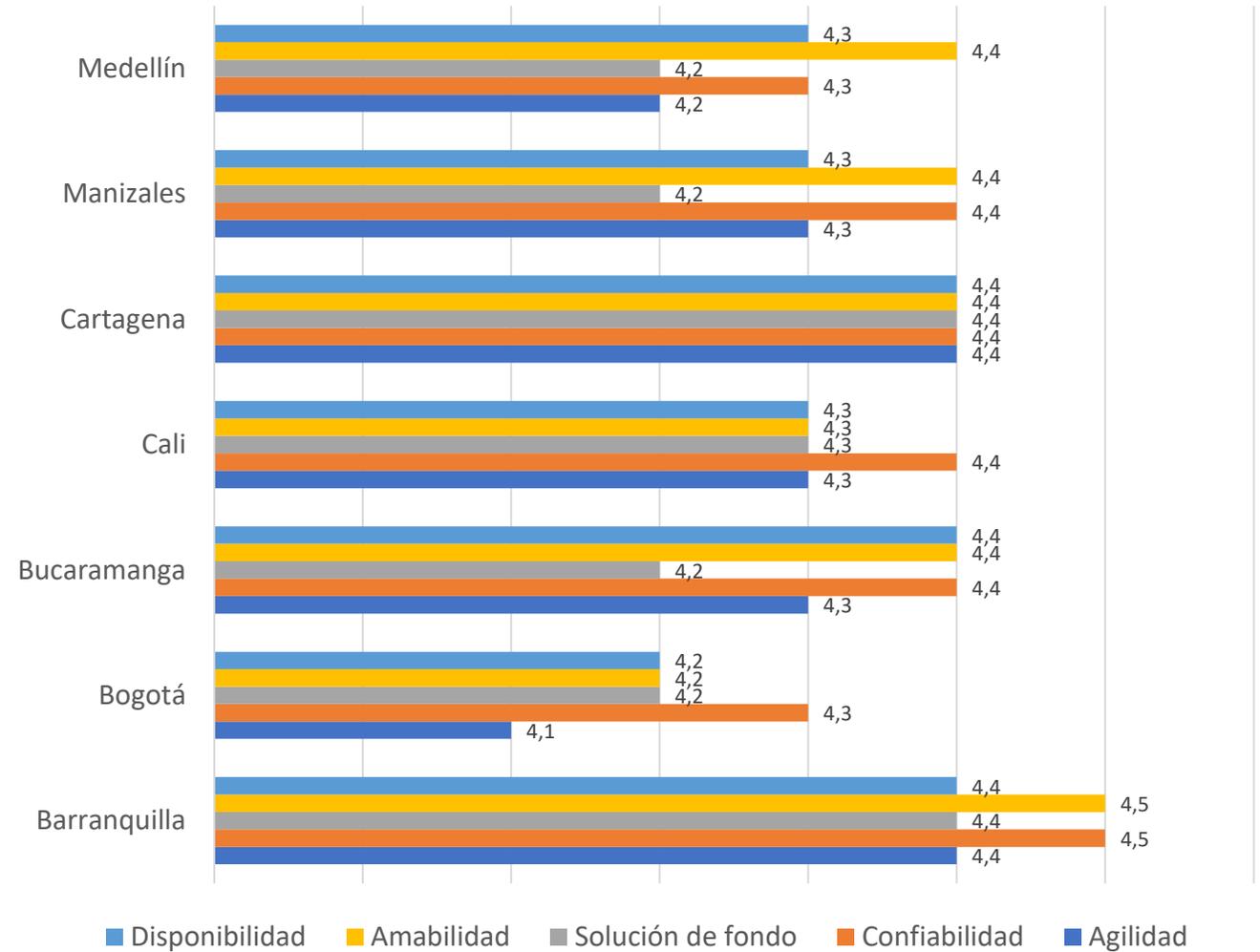
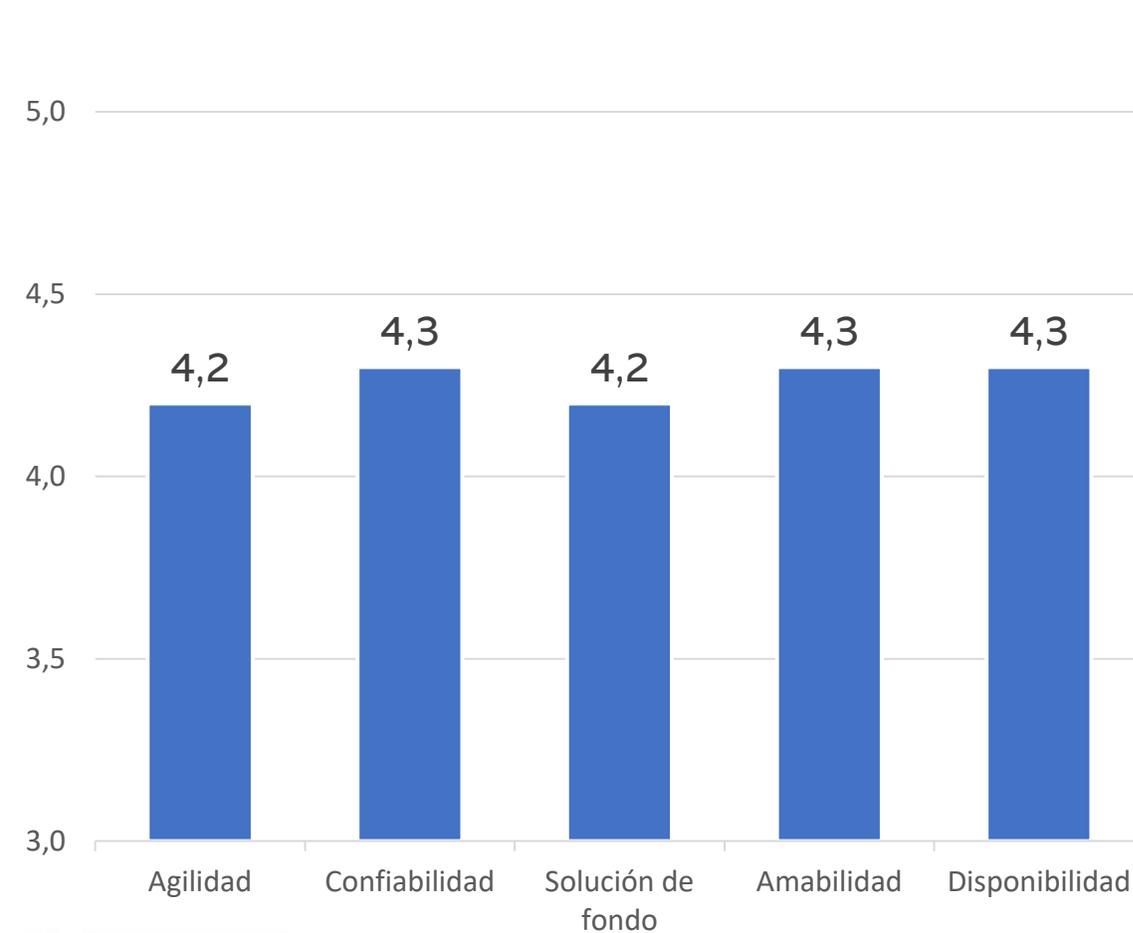
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Sociedades Vigiladas

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



Servicio

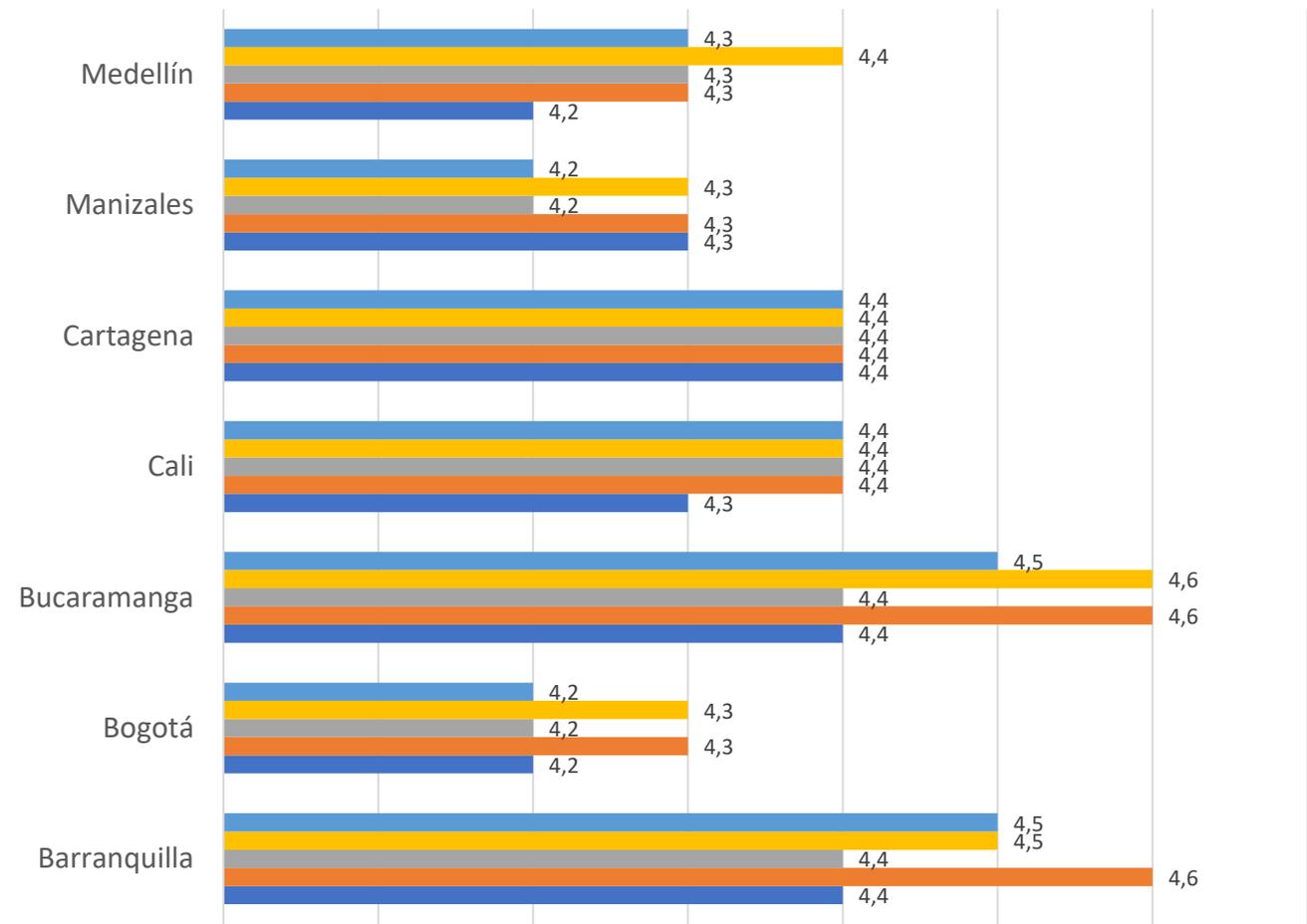
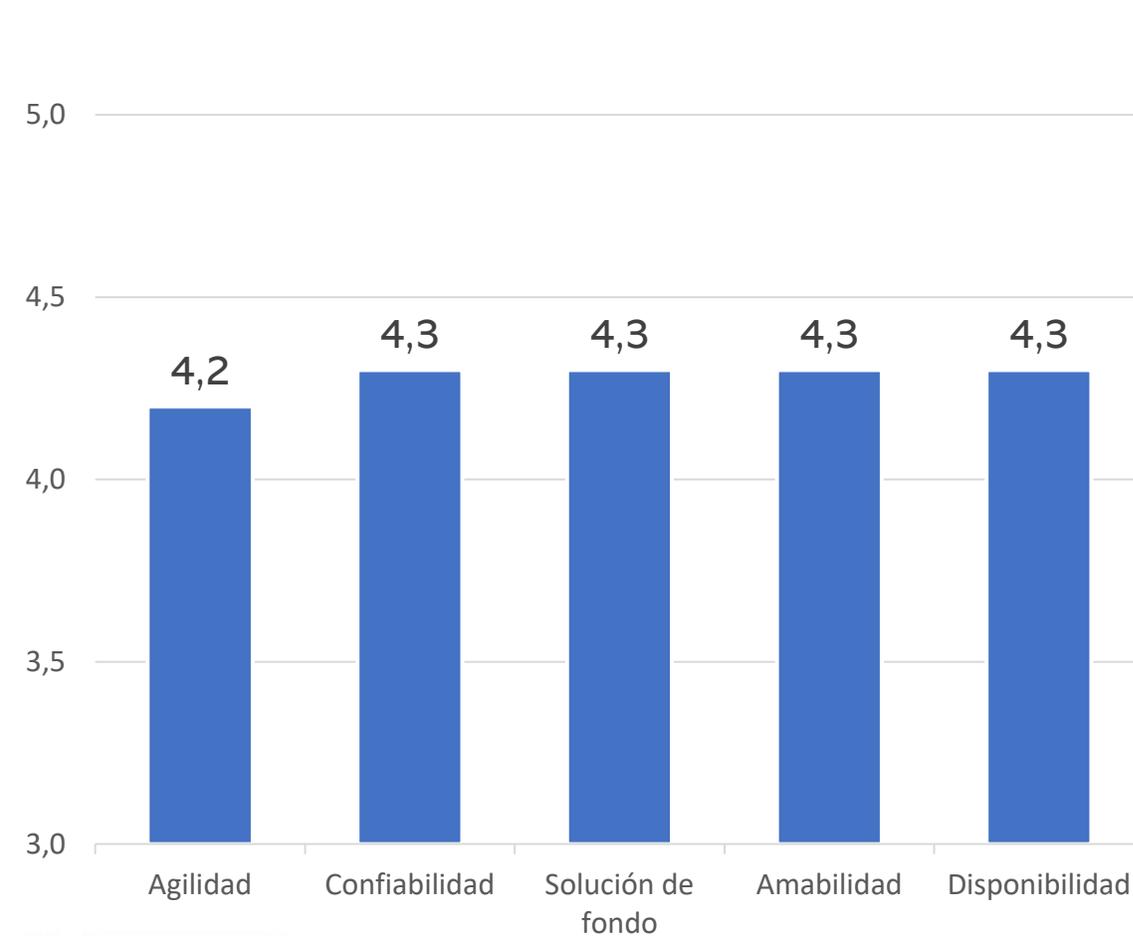


# Informe final de resultados

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

## Sociedades Vigiladas

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



■ Disponibilidad ■ Amabilidad ■ Solución de fondo ■ Confiabilidad ■ Agilidad

# Informe final de resultados – Sociedades Vigiladas

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

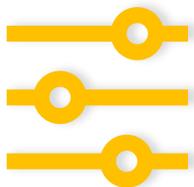


## Aspectos incluidos:

- **Trámites (máximo 3) a los que accedió la sociedad durante los últimos dos años previos a la encuesta**
  - Información previa sobre el término de respuesta o resolución del trámite
    - Tiempo de atención del trámite
    - Facilidad para su desarrollo
    - Solución completa y de fondo
  - Amabilidad de los servidores públicos involucrados
  - Conocimiento de los servidores públicos involucrados



Trámites



## Opciones susceptibles de ser seleccionadas:

- Trámites a los que accedió la sociedad: del portafolio de trámites de la Superintendencia de Sociedades fueron seleccionados los veinte(20) más recurrentes. El encuestado podía seleccionar y evaluar la experiencia vivida hasta con máximo tres(3) trámites.
- Los atributos de tiempo, facilidad, solución de fondo, amabilidad y conocimiento se evaluó con la siguiente escala: (1) muy insatisfecho, (2) insatisfecho, (3) indiferente, (4) satisfecho, (5) muy satisfecho y no sabe/no responde.
- En las gráficas se muestran los dos trámites seleccionados como los más recurrentes en el grupo de interés.



## Número de encuestas realizadas

- 472 sociedades de las 567 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

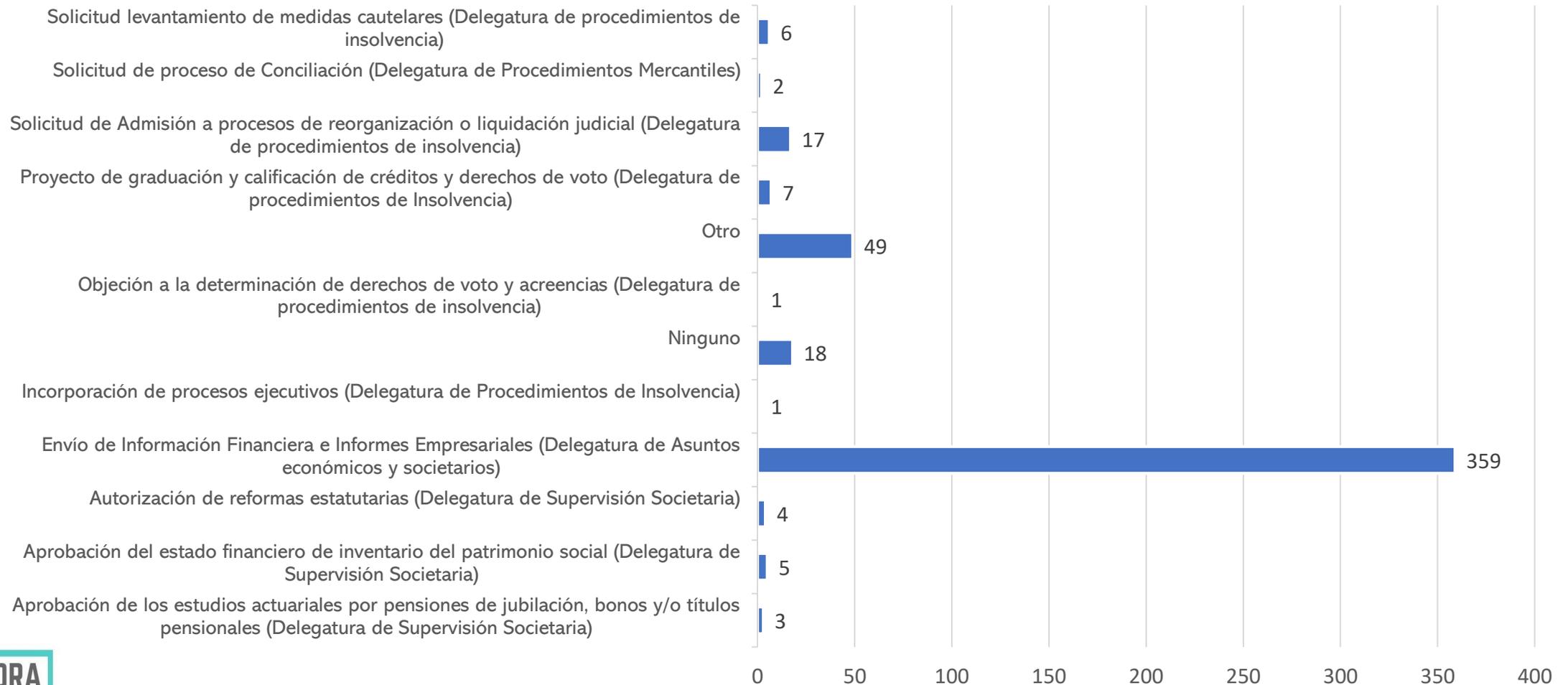
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Sociedades Vigiladas



Trámites

¿A cuál de los siguientes trámites y/o servicios accedió la sociedad durante los dos años previos al diligenciamiento de esta encuesta? :



# Informe final de resultados

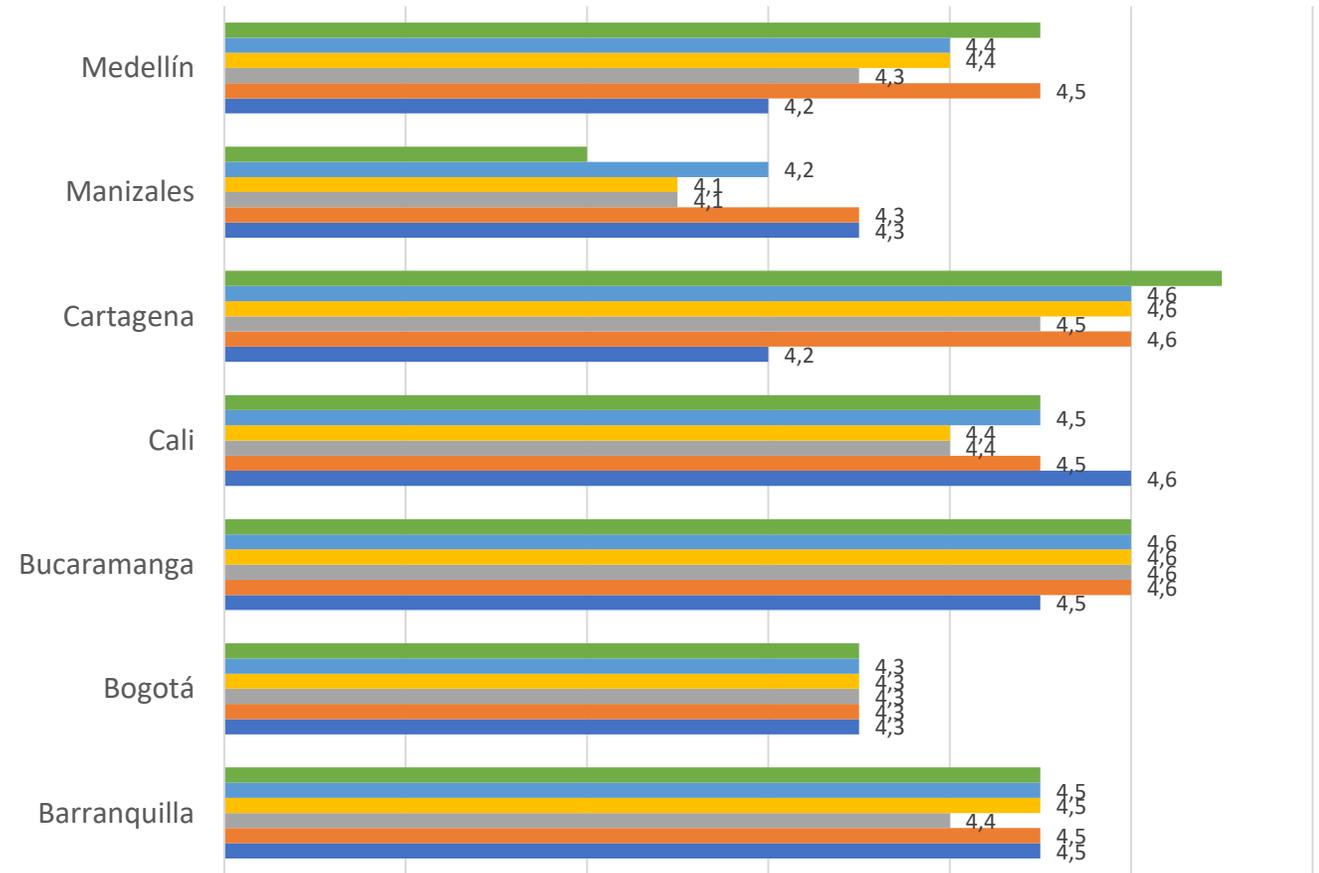
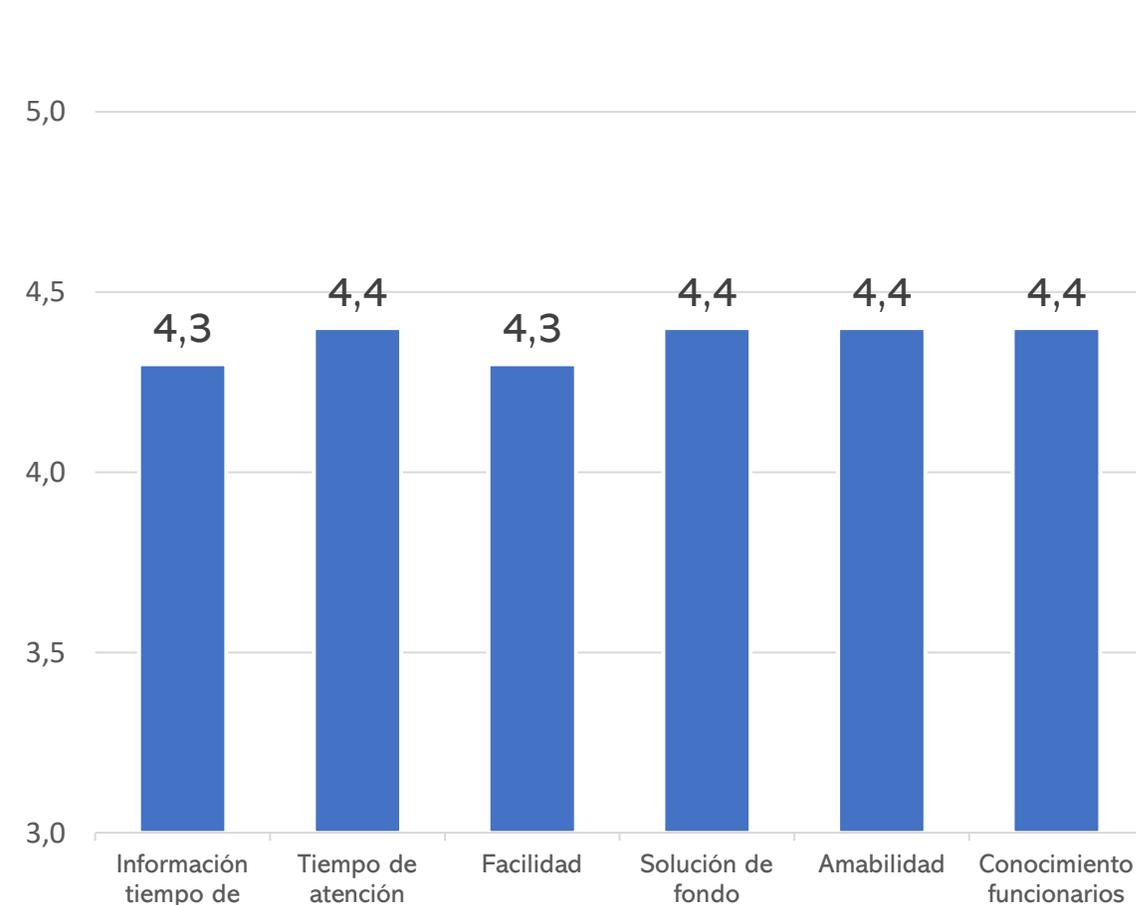
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Sociedades Vigiladas

Referente al trámite seleccionado, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con los siguientes atributos o características del trámite? - Envío de Información Financiera e Informes Empresariales



Trámites



■ Conocimiento funcionarios   
 ■ Amabilidad   
 ■ Solución de fondo  
■ Facilidad   
 ■ Tiempo de atención   
 ■ Información tiempo trámite

# Informe final de resultados

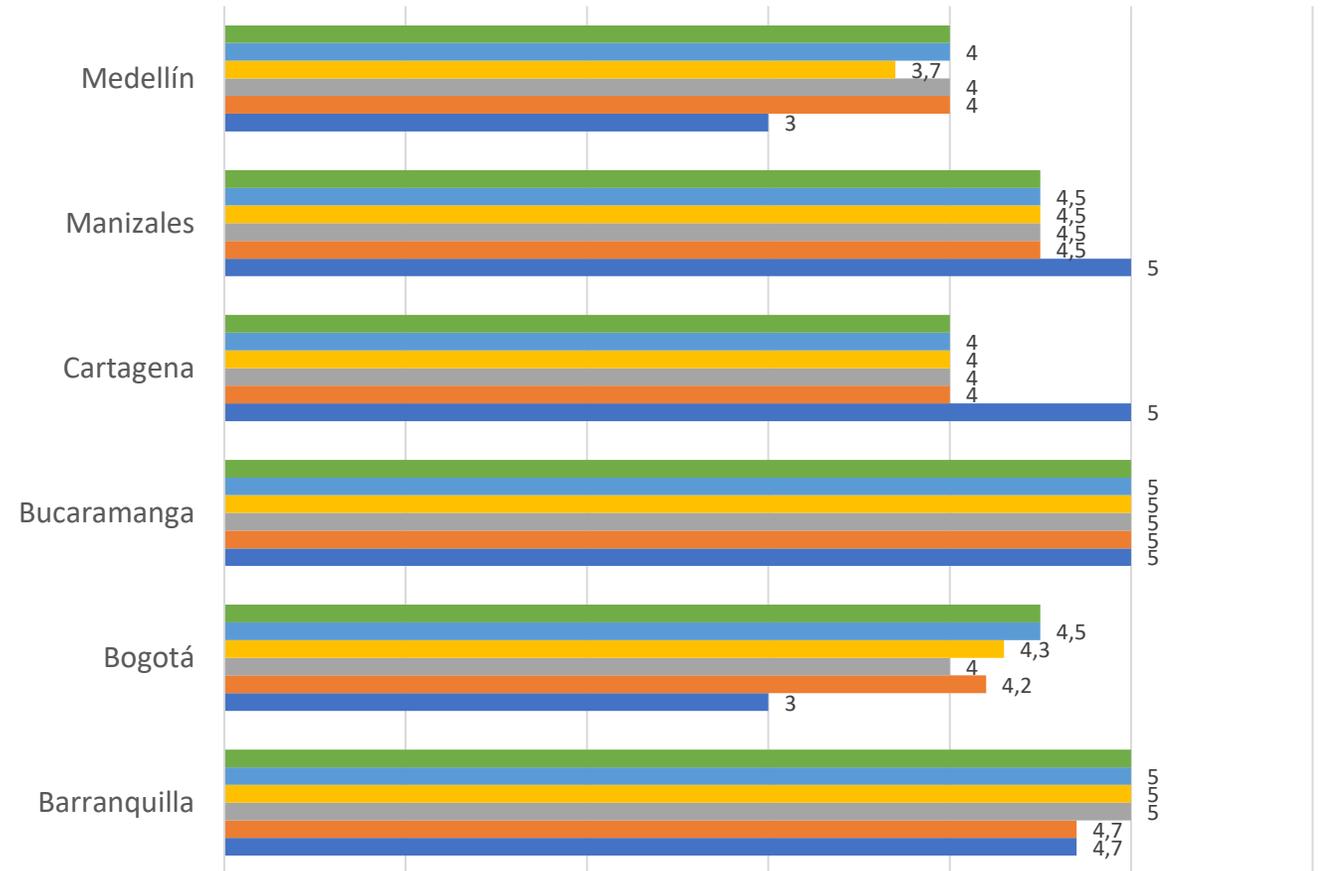
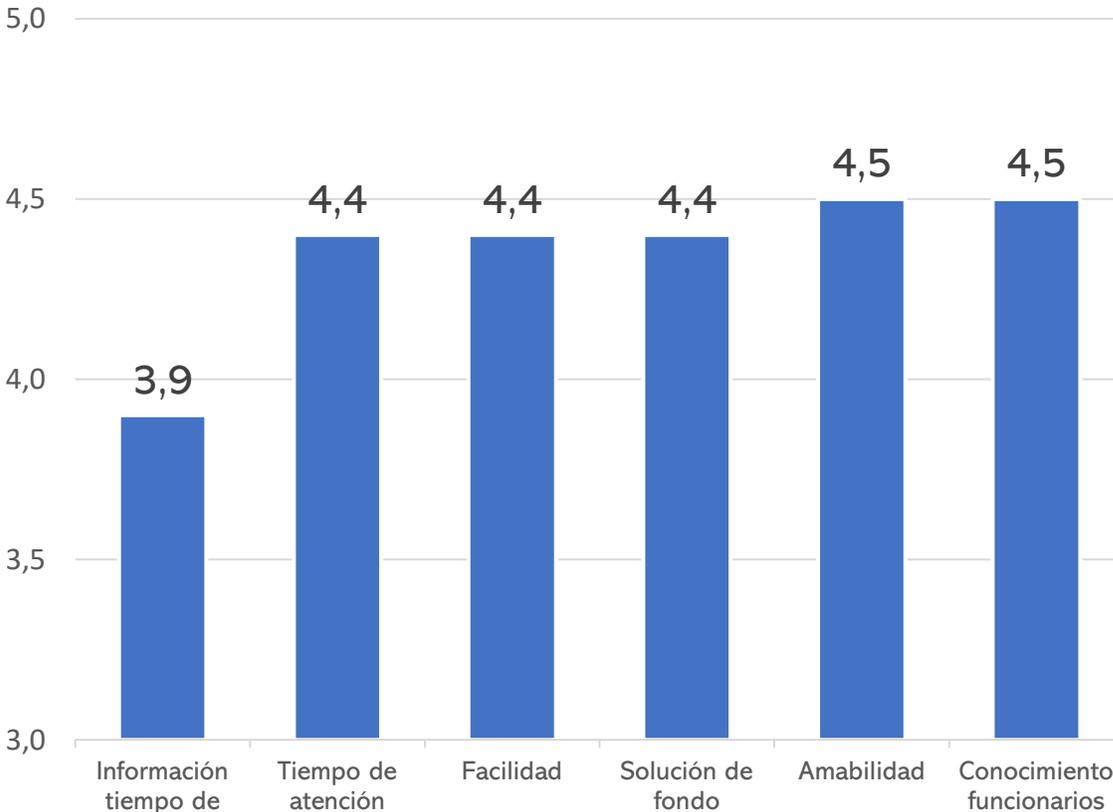
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Sociedades Vigiladas



Trámites

Referente al trámite seleccionado, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con los siguientes atributos o características del trámite? - Solicitud de Admisión a procesos de reorganización o liquidación judicial



■ Conocimiento funcionarios   
 ■ Amabilidad   
 ■ Solución de fondo  
■ Facilidad   
 ■ Tiempo de atención   
 ■ Información tiempo trámite

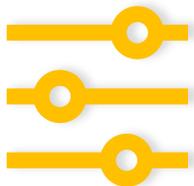
# Informe final de resultados – Sociedades Vigiladas

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



## Numero de encuestas realizadas:

- 472 sociedades de las 567 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

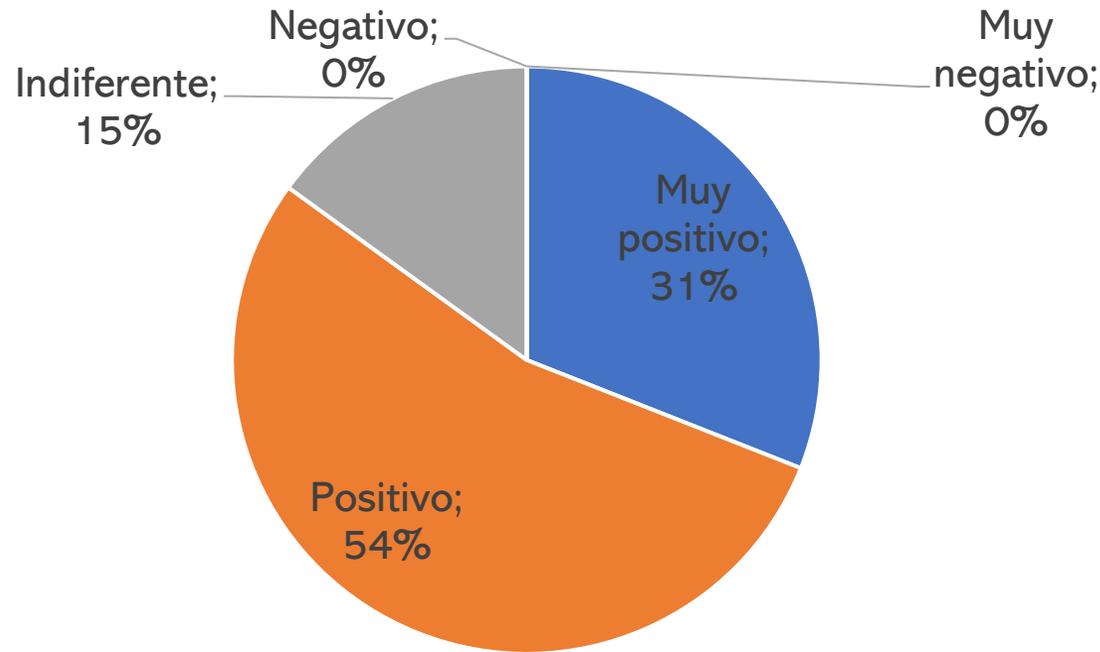
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Sociedades Vigiladas

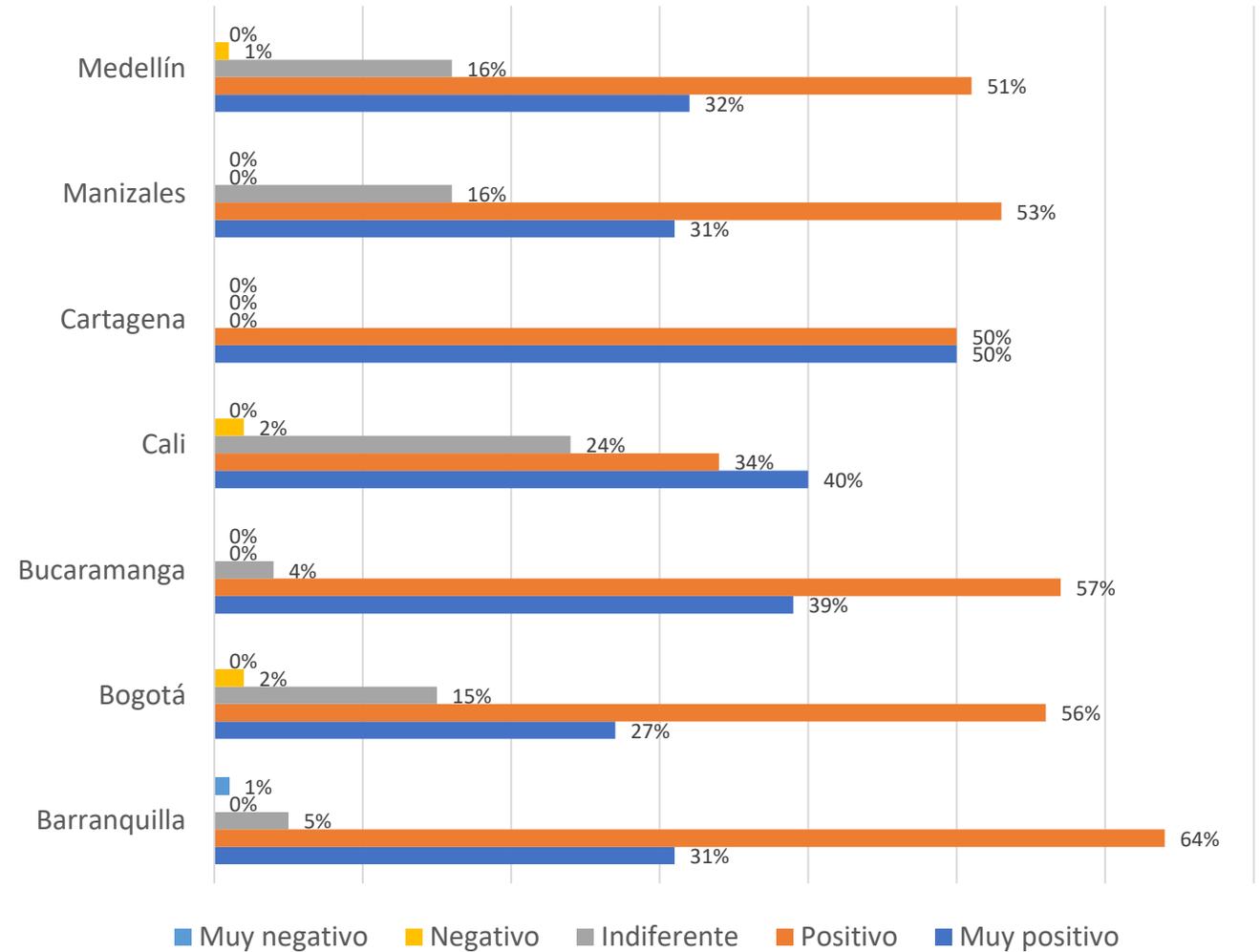
¿Cómo califica el impacto al interior de su sociedad luego de la interacción con la Superintendencia de Sociedades?



Impacto



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



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

# Informe final de resultados

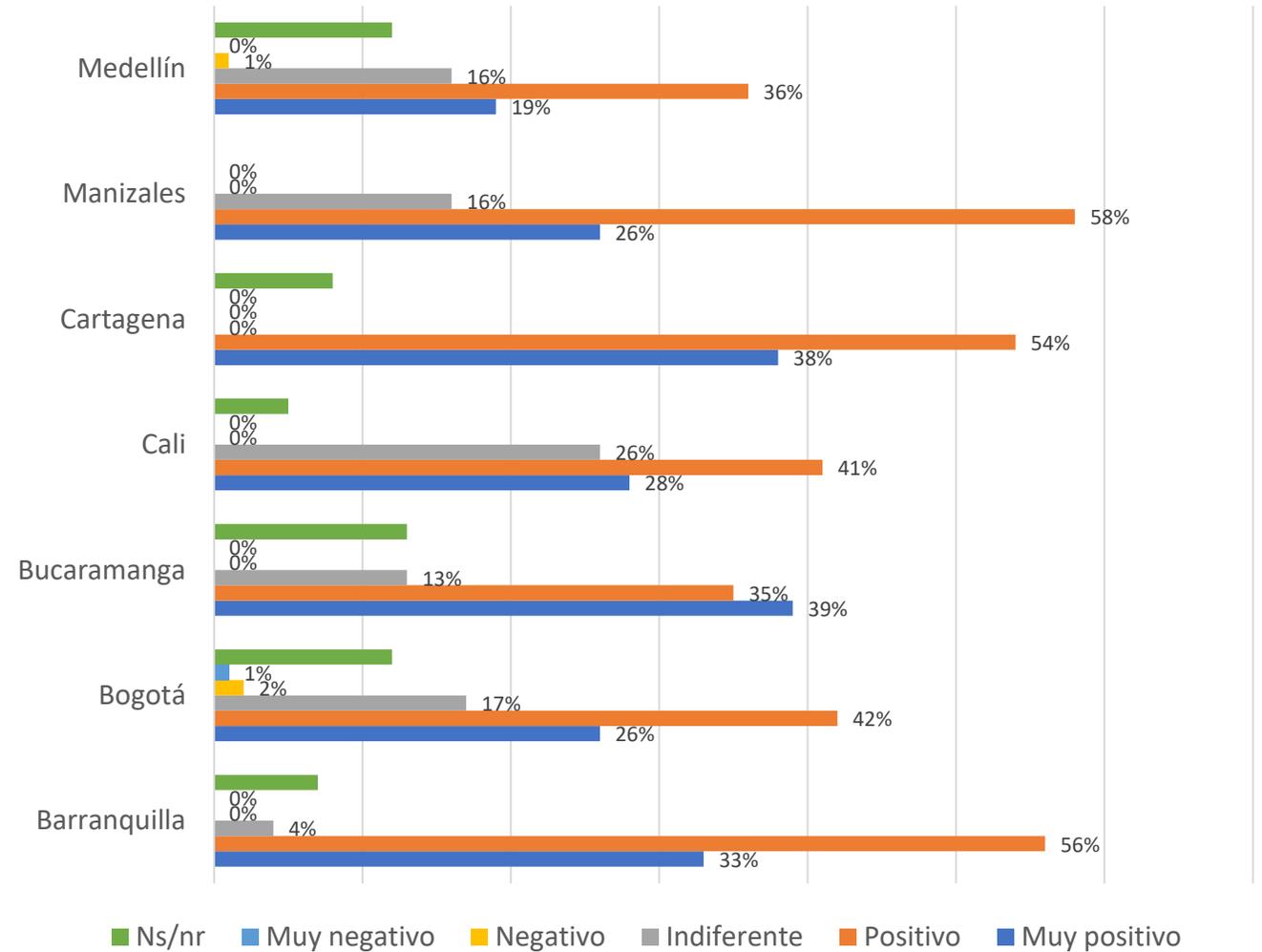
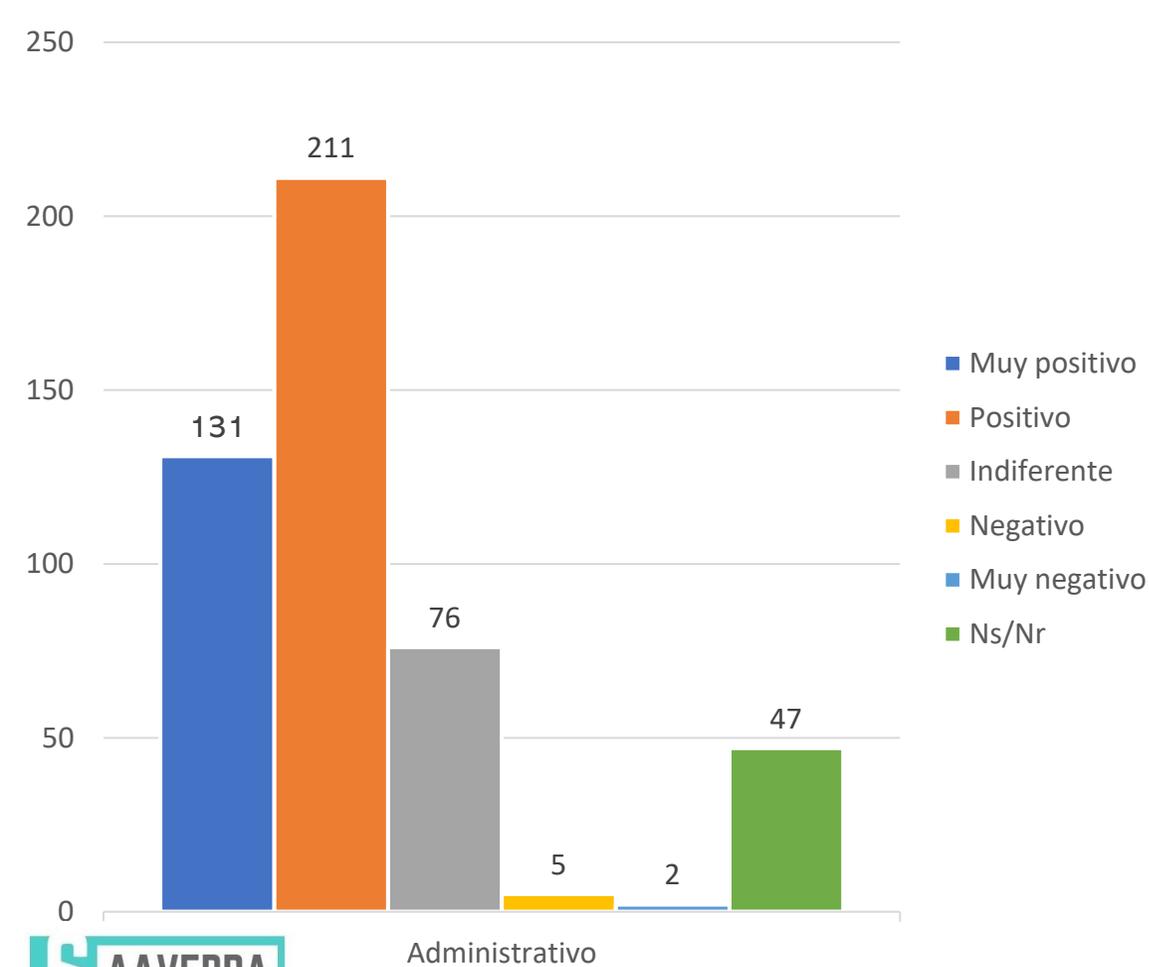
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Sociedades Vigiladas

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



Impacto



# Informe final de resultados

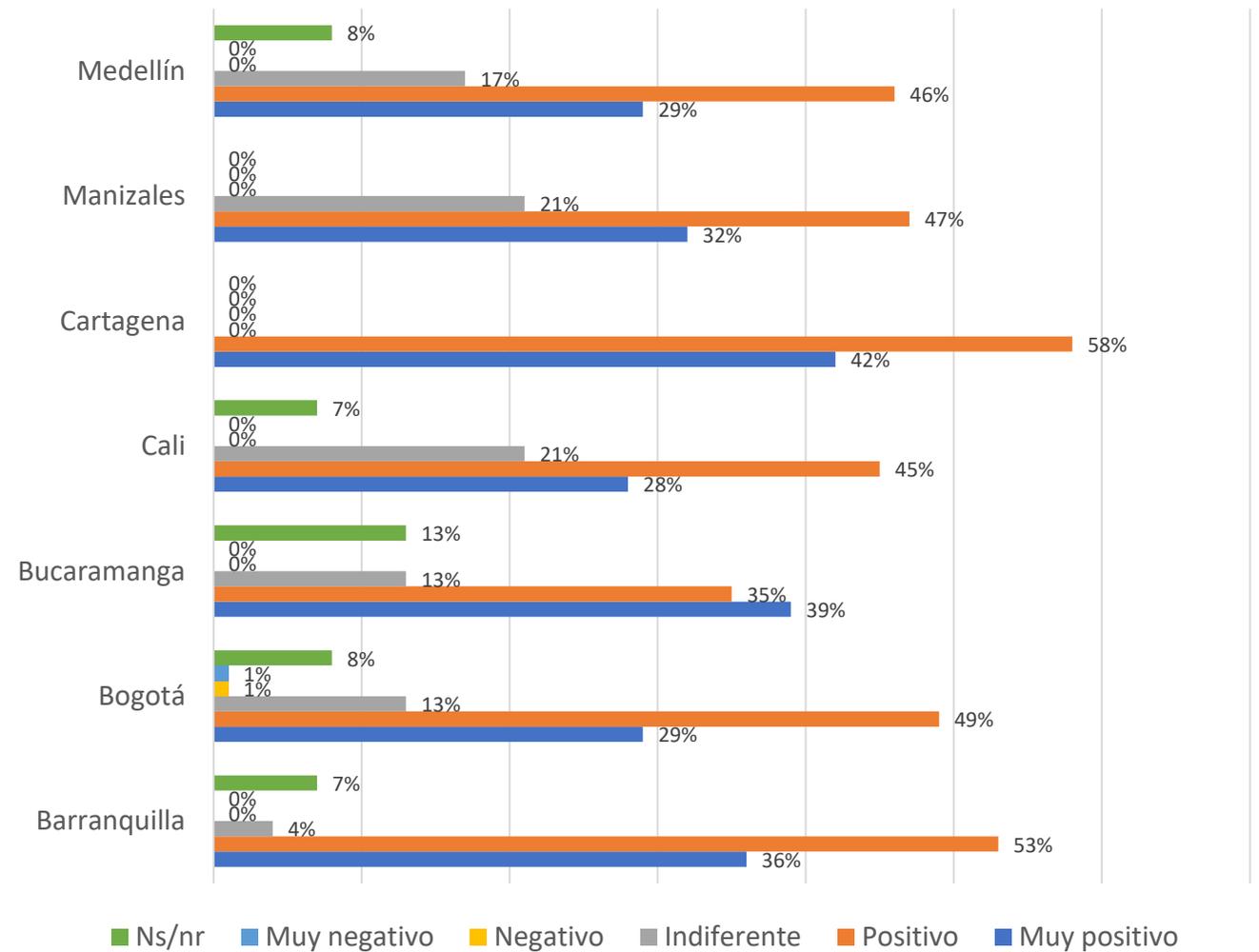
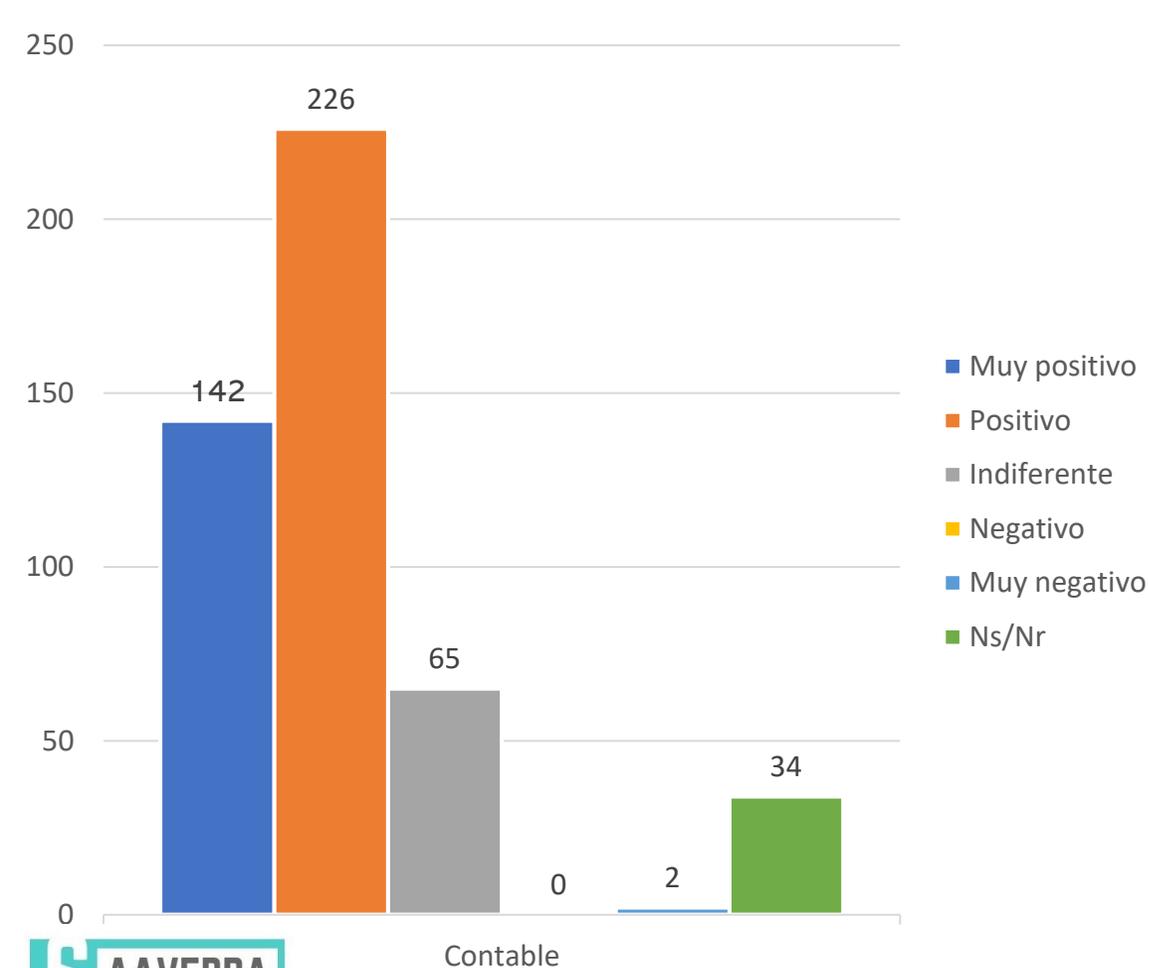
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Sociedades Vigiladas

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



Impacto



# Informe final de resultados

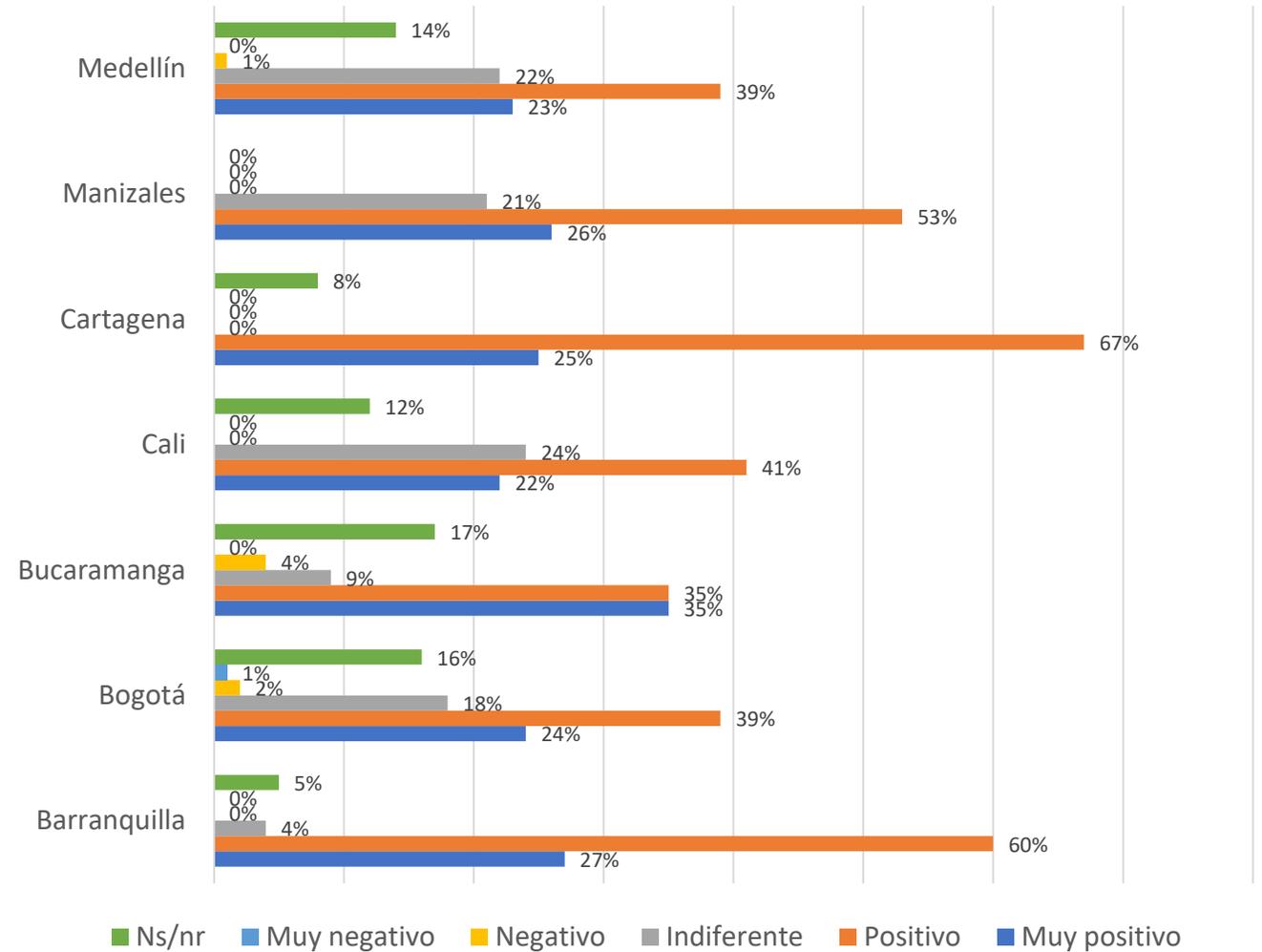
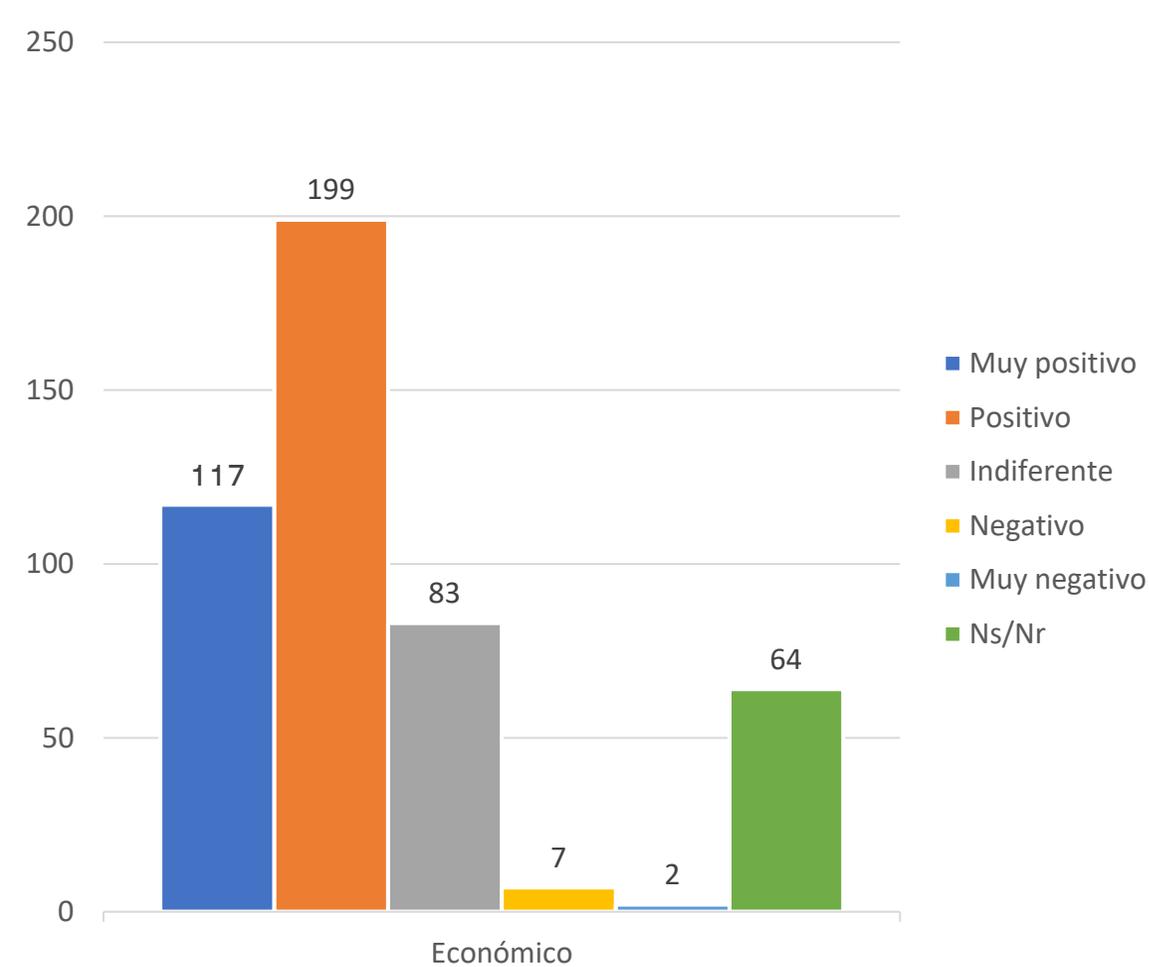
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Sociedades Vigiladas



Impacto

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



# Informe final de resultados

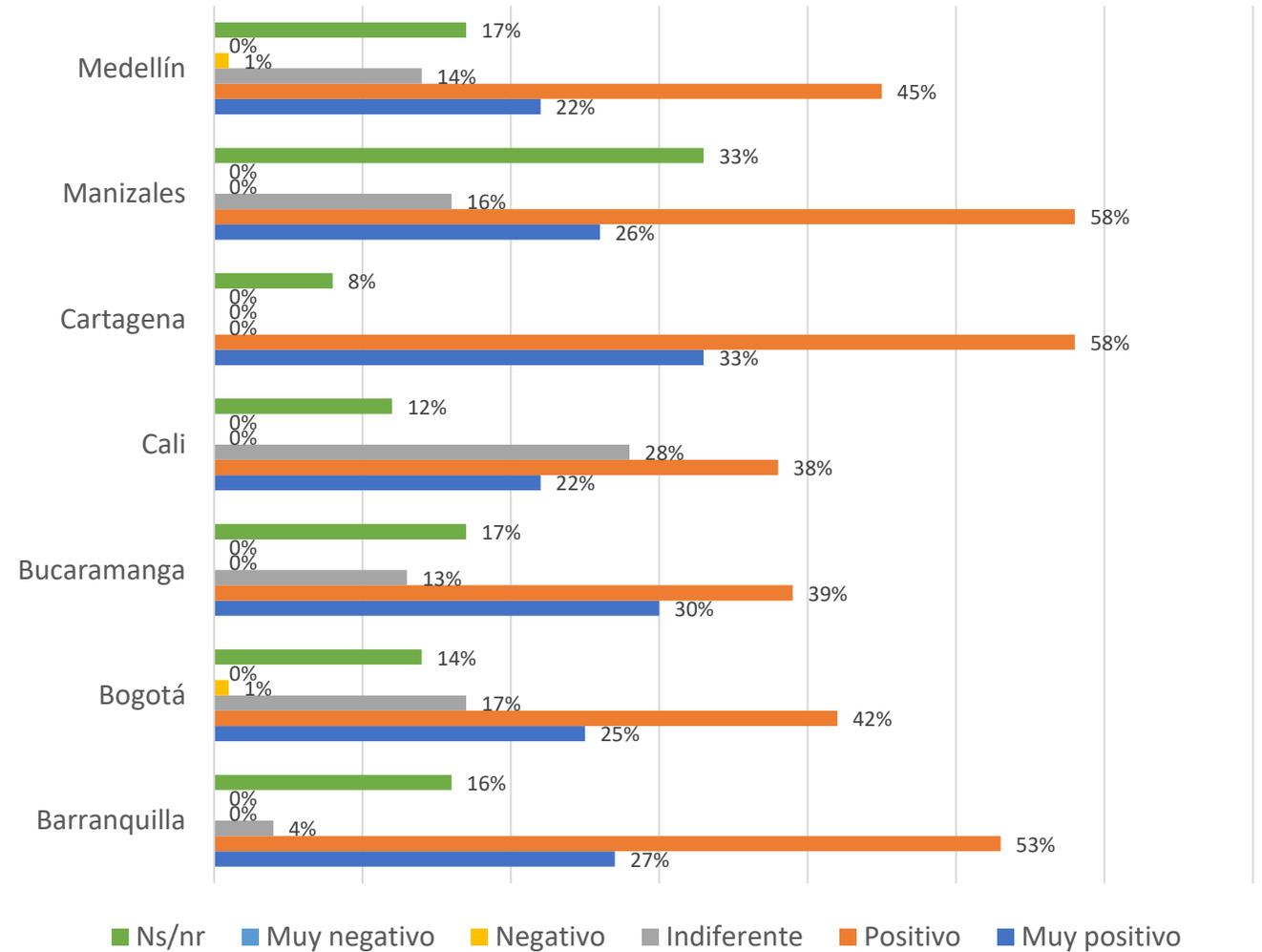
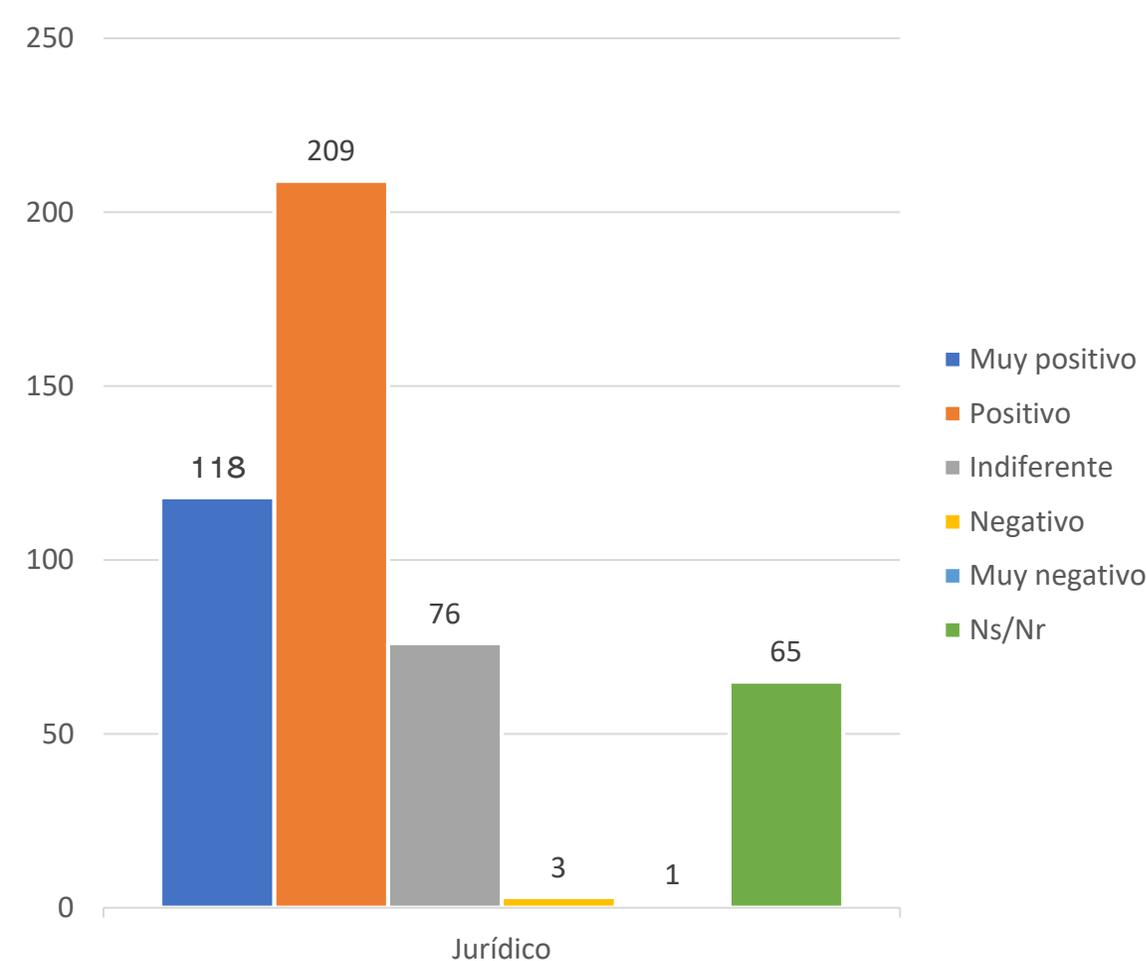
Encuesta sobre la percepción, satisfacción y expectativas de los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades

## Sociedades Vigiladas

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



Impacto



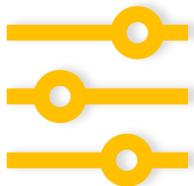
# Informe final de resultados – Sociedades Vigiladas

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 ineficiente
- **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



Percepción



## Número de encuestas realizadas

- 567 encuestados nivel nacional.

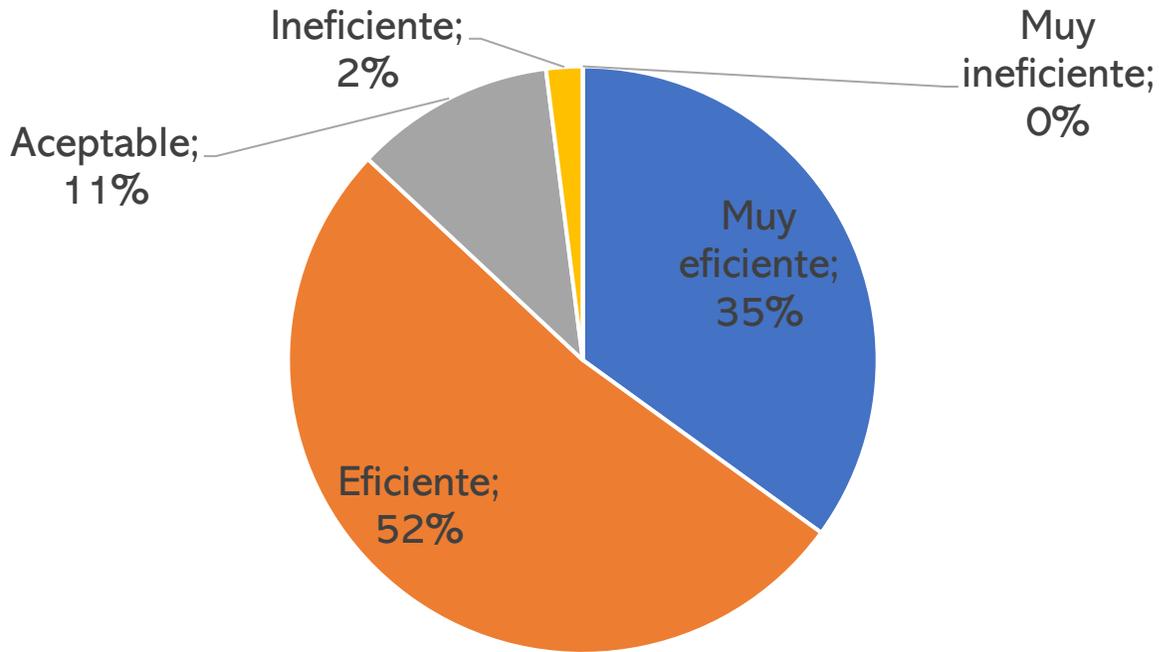
# Informe final de resultados

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

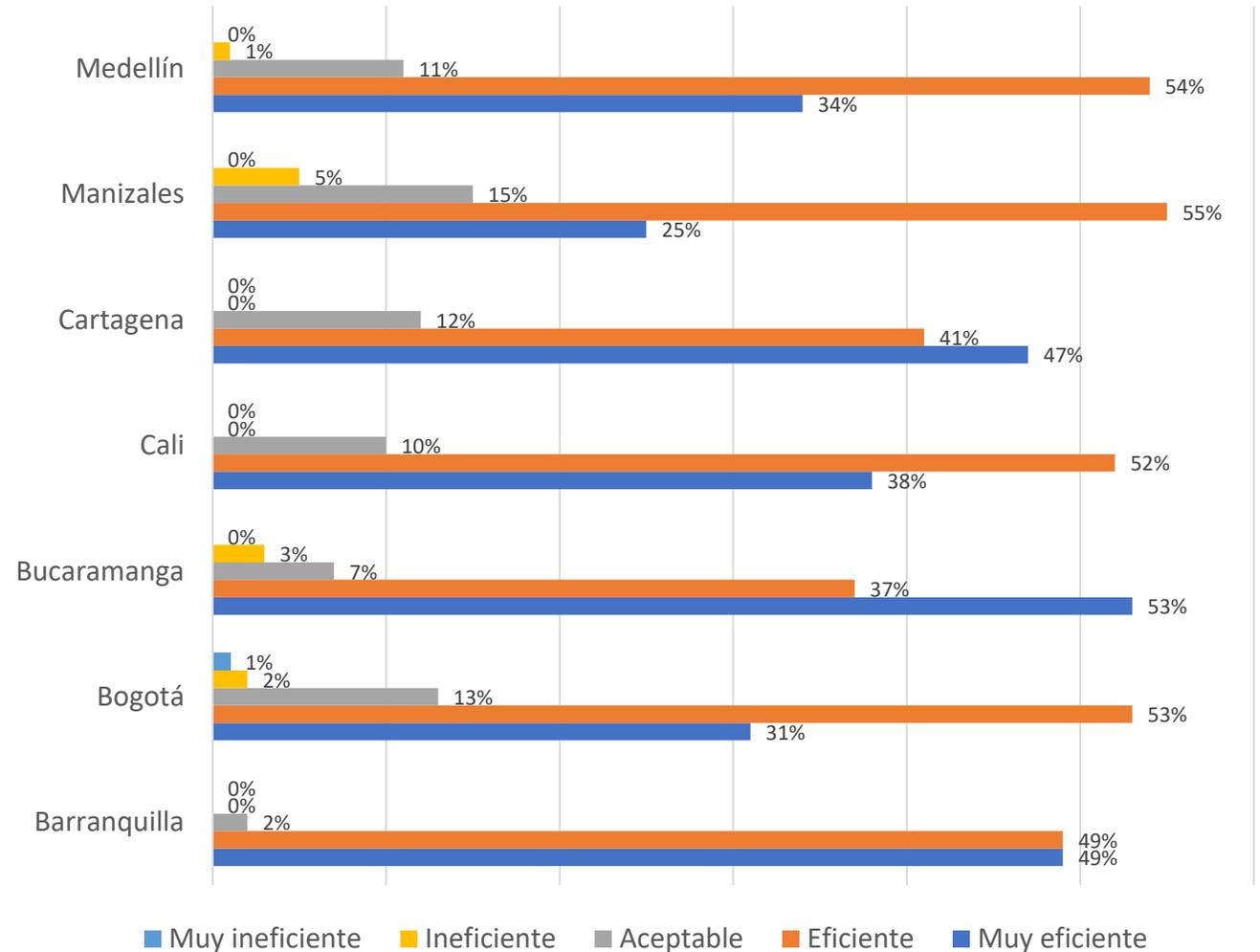
## Sociedades Vigiladas

¿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



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

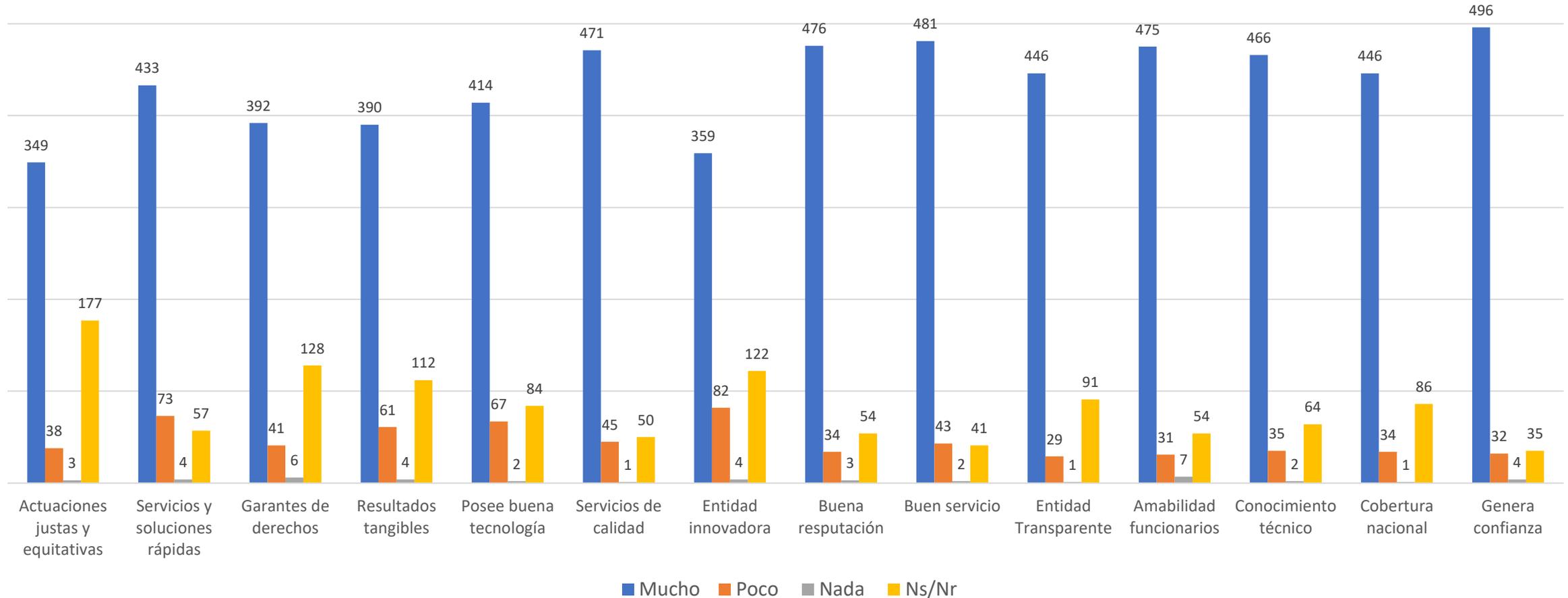
# Informe final de resultados

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

## Sociedades Vigiladas



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



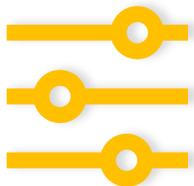
# Informe final de resultados – Sociedades Vigiladas

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



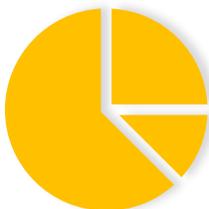
## Aspectos incluidos:

- **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 realizadas

- 567 encuestados nivel nacional.

# Informe final de resultados

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

## Sociedades Vigiladas

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%	5	1%	103	18%	452	80%	7	1%
Calidad en sus servicios			0	0%	1	0%	3	1%	90	16%	465	82%	8	1%
Innovadora y pionera			0	0%	0	0%	15	3%	120	21%	415	73%	17	3%
Procesos simples			0	0%	0	0%	3	1%	80	14%	473	83%	11	2%
Buen servicio y asesoría			0	0%	0	0%	3	1%	79	14%	477	84%	8	1%
Buena reputación			1	0%	0	0%	7	1%	102	18%	448	79%	9	2%
Procesos confiables			0	0%	1	0%	2	0%	78	14%	478	84%	8	1%
Garante de derechos			1	0%	0	0%	5	1%	77	14%	469	83%	15	3%
Imagen moderna			0	0%	3	1%	29	5%	139	25%	380	67%	16	3%

# Informe final de resultados

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

## Sociedades Vigiladas

¿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 sociedades?

Expectativa

Correo electrónico			Página Web			Mensajes de texto		
Anual	165	29%	Anual	112	20%	Anual	102	18%
Diario	6	1%	Diario	94	17%	Diario	14	2%
Mensual	125	22%	Mensual	103	18%	Mensual	90	16%
No sabe/no responde	17	3%	No sabe/no responde	17	3%	No sabe/no responde	189	33%
Semanal	28	5%	Semanal	62	11%	Semanal	46	8%
Semestral	125	22%	Semestral	94	17%	Semestral	62	11%
Trimestral	101	18%	Trimestral	85	15%	Trimestral	64	11%
Conferencias virtuales			Redes sociales			Medios masivos		
Anual	84	15%	Anual	83	15%	Anual	92	16%
Diario	16	3%	Diario	118	21%	Diario	56	10%
Mensual	171	30%	Mensual	99	17%	Mensual	126	22%
No sabe/no responde	29	5%	No sabe/no responde	87	15%	No sabe/no responde	90	16%
Semanal	47	8%	Semanal	86	15%	Semanal	74	13%
Semestral	98	17%	Semestral	41	7%	Semestral	60	11%
Trimestral	122	22%	Trimestral	53	9%	Trimestral	69	12%

# Informe final de resultados

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

## Sociedades Vigiladas

## Principales datos cualitativos



Perfil

- Casi 8 de cada 10 representantes legales son hombres
- 90% de los representantes legales tienen más de 40 años.
- 94% de representantes legales tienen como mínimo título universitario
- Solo el 17% de encuestados asegura no haber tenido contacto con la SuperSociedades en los últimos dos años.



Impacto

- El 85% de los encuestados considera positivo el impacto de la SuperSociedades.
- Entre el 7 y el 14 por ciento de encuestados no sabe o no responde sobre el impacto de la SuperSociedades, que puede deberse a poca evidencia respecto a la real repercusión de su gestión en el quehacer de la sociedad.



Servicio

- Solo el chat se encuentra por debajo del promedio de calificación de todos los canales.
- Los atributos peor calificados son la agilidad, solución de fondo y disponibilidad del chat.
- La confiabilidad y la amabilidad son los atributos mejor calificados en todos los canales de servicio.



Percepción

- El 87% de los encuestados percibe a la SuperSociedades como una entidad eficiente.
- Apenas un 2% le percibe como ineficiente.
- El atributo con el que más relacionan a la entidad es con que “genera confianza” y con el que menos lo relacionan es con “actuaciones justas y equitativas”



Trámites

- Envío de información financiera e informes empresariales es el trámite más recurrente con el 76%
- Los atributos del trámite peor que se encuentran por debajo del promedio de calificación son: facilidad e información sobre el tiempo del trámite.



Expectativa

- Los atributos que más esperan los encuestados desarrolle la SuperSociedades en su labor futura son: “Buen servicio y asesoría” y “Procesos confiables”.
- Los medios de contacto y la periodicidad de contacto de mayor preferencia son:  
Correo electrónico: anual  
Conferencias virtuales: mensual

# Informe final de resultados

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

## Sociedades Vigiladas

## Principales recomendaciones

- Garantizar la prestación continua del servicio web, en particular en las fechas de cumplimiento de obligaciones por parte de las sociedades.
- Establecer un sistema de información permanente sobre el estado actual de avance de los trámites desarrollados con la entidad.
- Gestionar intercambios de información con las entidades correspondientes para disminuir la cantidad de información que deben reportar las sociedades.
- Mantener claras y permanentes las reglas de juego, trámites y requisitos para realizar los trámites en la entidad.
- Ampliar la capacidad tecnológica de envío de información para garantizar el debido cumplimiento de las obligaciones, sin que se perciba como algo engorroso y que ocupa demasiado tiempo.
- Establecer mecanismos previos de aviso con carácter preventivo para garantizar el cumplimiento de obligaciones por parte de la sociedad y apuntar a generar un indicador que mida la efectividad de la gestión preventiva.
- Establecer jornadas virtuales de formación e información de utilidad para las sociedades.
- Ofrecer a través de redes sociales información sobre la función de la entidad y cuando y como acudir a ella.
- Gestionar un cambio en la plataforma de envío de información para que sea más amigable y de fácil diligenciamiento.
- Considerar el establecimiento de dos tipos de asesores para las entidades: unos de carácter general y otro de tipo técnico y especializado.

# Informe final de resultados

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

## Sociedades Vigiladas

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: 26- Hechas 18 Cámaras de comercio: 56 Agremiaciones: 24 – Hechas 12
Técnica de recolección	Recolección por intendencias regionales mediante formulario web Contactos telefónicos Contactos escritos