



Al contestar cite el No. 2023-01-073118

Tipo: Salida Fecha: 13/02/2023 12:11:41 PM  
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL  
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241  
Remitente: 548 - GRUPO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO  
Destino: 541 - ARCHIVO  
Folios: 27 Anexos: NO  
Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-000176

## **INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO segundo semestre de 2022**

### **INTRODUCCIÓN**

Como parte de los componentes del programa de participación ciudadana, la Superintendencia de Sociedades desarrolla la encuesta de satisfacción de servicio al ciudadano, de forma electrónica, con el fin de determinar la percepción que tienen los grupos de interés respecto de la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias.

La encuesta permite determinar las fortalezas y debilidades que se puedan presentar, en desarrollo de las actividades de atención al ciudadano, con el fin de definir acciones encaminadas a la mejora continua, por parte de la entidad y de los funcionarios responsables.

Dicha encuesta se encuentra dispuesta de forma permanente, en el portal web institucional y tiene como propósito medir la percepción de calidad y el dominio del tema respecto a la información brindada, la claridad de la información, los tiempos de respuesta y la satisfacción respecto a los trámites y servicios prestados por la entidad, a través de cada uno de sus canales de atención (presencial, telefónico, virtual y correspondencia).

Adicionalmente, cuenta con un espacio de sugerencias para que el encuestado manifieste observaciones adicionales que tenga respecto a la prestación del servicio.

El presente informe contiene el análisis de los resultados obtenidos entre el 16 de junio de 2022 y el 31 de diciembre de 2022. Se incluye además el reporte de los calificadores

del servicio, mediante el cual los ciudadanos pueden evaluar la atención recibida, cuando visitan las instalaciones de la entidad, en Bogotá, Medellín y Cali.

Cabe resaltar que para el segundo semestre de 2022 se utilizó una base de datos de 28.514 correos electrónicos, a los que se envió la invitación a diligenciar la encuesta. Esto con el fin de alcanzar unos resultados de alta confiabilidad y cobertura, en donde se incluyan los 10 grupos de interés de la entidad:

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

La siguiente es la encuesta dispuesta en el portal web institucional para nuestros grupos de interés:

## Encuesta de Satisfacción de Servicio al Ciudadano

Para la Superintendencia de Sociedades, resulta de gran importancia conocer el concepto que los diferentes grupos de interés tienen sobre los servicios y trámites prestados por la Entidad, así como sus recomendaciones de mejoramiento.

Por lo anterior, lo invitamos a diligenciar la siguiente **Encuesta de Satisfacción**, evaluando los diferentes canales de atención de la Superintendencia, con base en su experiencia durante los seis últimos meses.

Seleccione el medio por el cual fue atendido su tramite.	Seleccione el canal ▼ Seleccione el canal Canal Presencial Canal Telefónico Canal Virtual Canal Correspondencia
--	---

**Enviar**

### DIVULGACIÓN CORREO MASIVO

Se remitieron correos masivos a los grupos de interés con la invitación a responder la encuesta de satisfacción al ciudadano, bajo el siguiente mensaje:



 **SUPERINTENDENCIA  
DE SOCIEDADES**

## Su *opinión* cuenta

Para la Superintendencia de Sociedades es importante conocer su percepción respecto al **nivel de satisfacción de los servicios y trámites que ofrece la Entidad, a través de sus diferentes canales de atención**, con el fin de implementar las acciones de mejora correspondientes.

**En tal sentido, lo invitamos a diligenciar nuestra "Encuesta de Satisfacción de Servicio al Ciudadano" 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

Tal como se mencionó anteriormente, y como se evidencia en el siguiente reporte, se remitieron correos electrónicos a una base de 28.514 destinatarios.



Para: Andres Felipe González Rosero  
CC: soporte; Carlos Ariel Toscano Palacio; German Alberto Dueñez Pinzon

Buen día, Ingenieros

El envío solicitado se realizó con éxito entre los días 2, 4, 5, y 6 de diciembre del 2022, a las 28.514 cuentas de correos. Adjunto imágenes del ultimo Logs generado por el aplicativo.

## TAMAÑO DE LA MUESTRA

Tomando como referencia un tamaño de población de 28.514 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 4.1%.

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 99%)

$N = 28.514$  (Tamaño de la población)

$e = 4.1\%$  (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:

$n = 560$  (Tamaño de la muestra)

En conclusión, para alcanzar un nivel de confianza del 95%, con un margen de error del 4.1%, se debe tener un tamaño de muestra de **560** encuestas contestadas.

## I PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

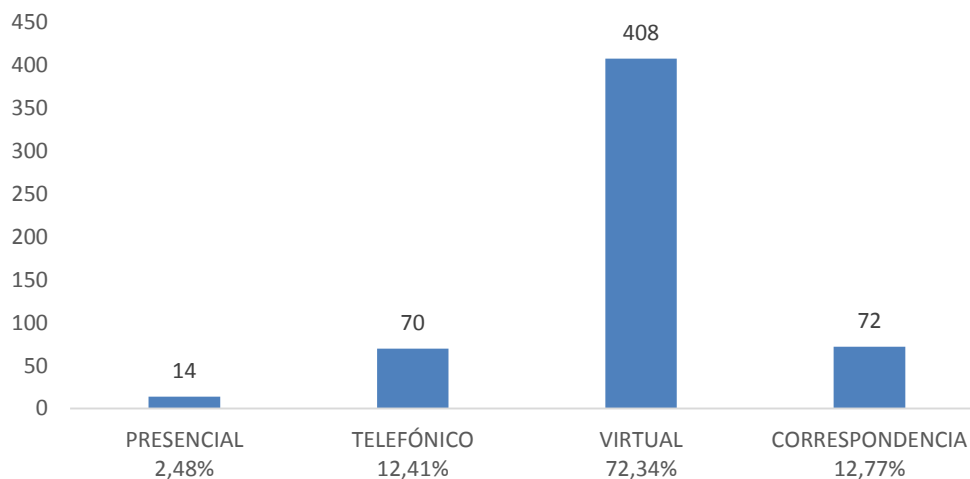
En el período analizado se recibieron **564** respuestas a la encuesta de satisfacción al ciudadano, cumpliendo con el tamaño de muestra calculado para el presente ejercicio, obteniendo los siguientes resultados:

### 1. CANAL DE ATENCIÓN EVALUADO:

Se evidencia que, de las respuestas recibidas, el 72,34% evaluó los servicios prestados en el canal virtual, seguido por los canales correspondencia y telefónico con 12,77% y

12.41% respectivamente. El canal presencial fue el de menor volumen de encuestas realizadas con un 2,48%.

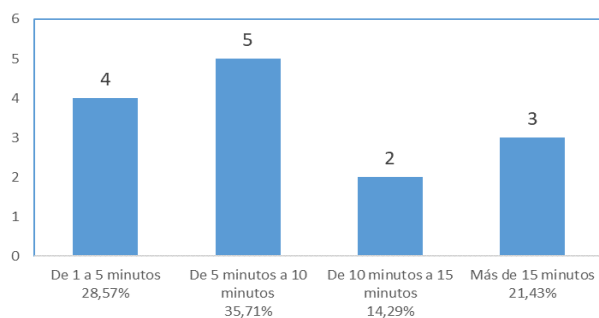
### Respuestas por canal de atención



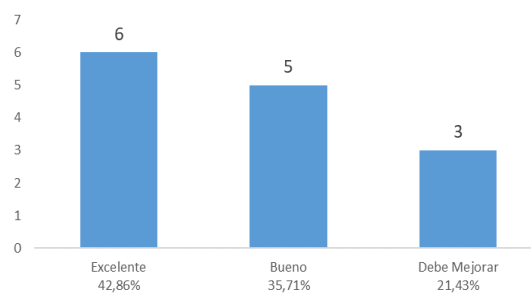
## 2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR CADA CANAL DE ATENCIÓN

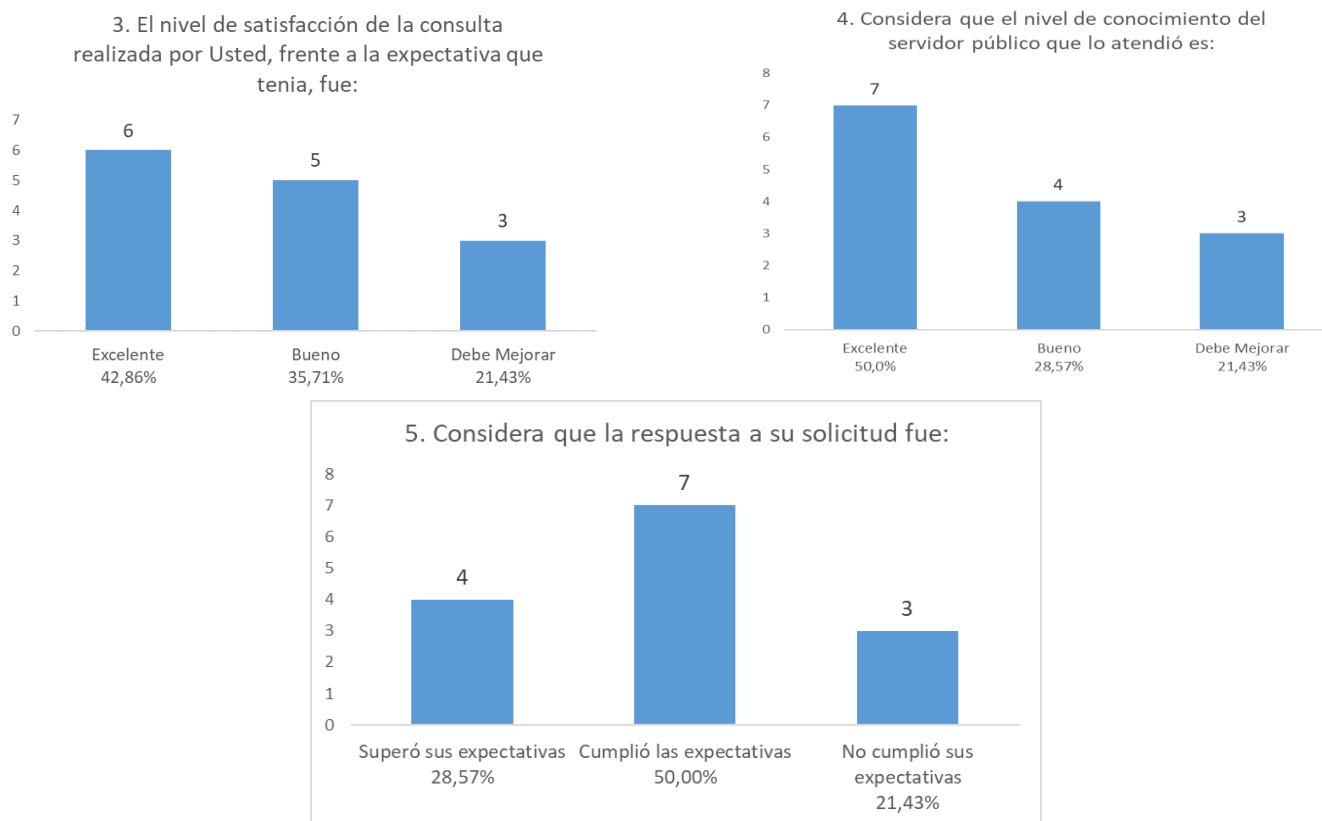
### 2.1 Canal Presencial

1. El rango de tiempo que usted esperó para ser atendido por nuestro servidor público, fue:



2. Califique la calidad de la prestación de servicio





Este canal de atención fue el de menor cantidad de encuestas diligenciadas, durante el segundo semestre de 2022. Es necesario resaltar que la atención por el canal en mención presenta menor cantidad de usuarios debido a que los usuarios están haciendo uso de los canales virtuales.

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

- Tiempo de espera para la atención
- Calidad del servicio
- Nivel de satisfacción
- Conocimiento del servidor
- Cumplimiento de expectativas

En la pregunta No. 1 que mide el tiempo de espera, se evidencia que el 31.71% de los encuestados esperó de 5 a 10 minutos para ser atendido, y el 28.57% debió esperar de 1 a 5 minutos, para recibir atención.

Se evidencia la necesidad de seguir mejorando los tiempos de atención a los usuarios que acceden presencialmente a la entidad, por cuanto el 21,43% de los encuestados manifestó haber esperado más de 15 minutos para ser atendidos.

Para medir el nivel de satisfacción de los encuestados, en relación con los servicios recibidos a través del canal presencial, se tomaron en consideración las respuestas que calificaron como bueno o excelente, para cada uno de los componentes evaluados. Para el canal presencial se obtuvo un promedio de satisfacción del 78.57%, como resultado del promedio de los siguientes atributos:

- Calidad del servicio (Pregunta 2): 78.57%
- Nivel de satisfacción (Pregunta 3): 78.57%
- Conocimiento del servidor (Pregunta 4): 78.57%
- Cumplimiento de expectativas (Pregunta 5): 78.57%

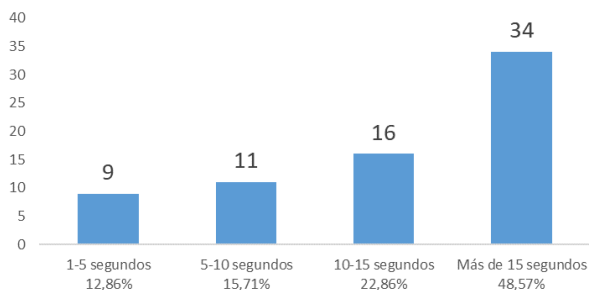
En la pregunta 6 se indagó lo siguiente: ¿Qué sugerencias plantearía usted, para mejorar la calidad del servicio?

Se recibieron los siguientes comentarios:

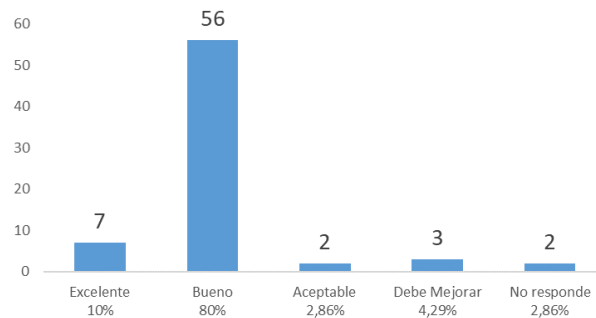
- *Dejar la prepotencia y aceptar que prestan un servicio publico, se torna muy dificil ser atendido como lo ordena la ley anteitramites, sin barreras para obtener la informacion*
- *No entendi nada a la respuesta no fueron claros*
- *Que sea menos la espera para atencion a la solicitud*
- *Un poco de agilidad en el servicio*
- *Esta perfecto*
- *Que continúen como lo hacen, para nosotros a sido muy satisfactorio, desde que Luisa nos recibe en la recepcion, hasta el Señor Superintendente, que muy amablemente nos recibió y despejó muchas de nuestras dudas de nuestro proceso de Reorganización*
- *En realidad las oficinas de la superintendencia de sociedades en Cali es muy deficitario el servicio los unicos que lo atienden a uno de manera presencial son los guardas por que en realidad alla no se evidencia ningun servidor publico muy deficitario el servicio y deben mejorar en un 100%*
- *Quedamos atentos al instructivo de como subir archivos a la plataforma de la Supersociedades Gracias*

## 2.2 Canal telefónico

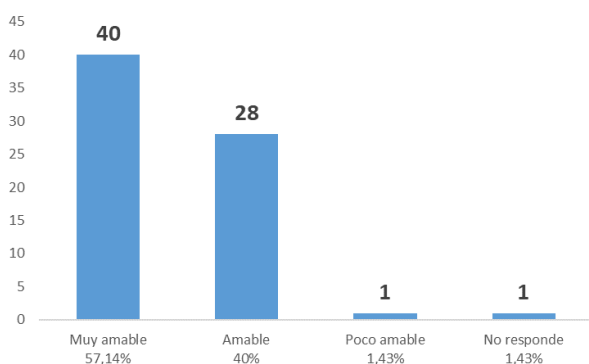
7. El rango de tiempo que usted esperó en la línea para ser atendido por nuestro centro de contacto, fue:



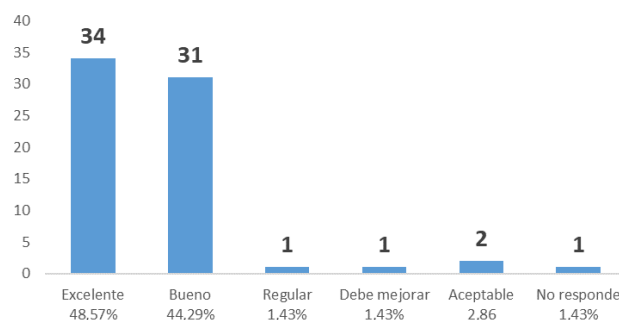
8. El tiempo de espera para que lo comuniquen con la dependencia que necesitaba fue:



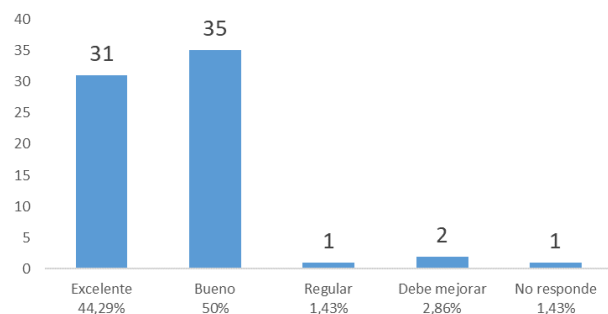
9. Califique la amabilidad del centro del contacto



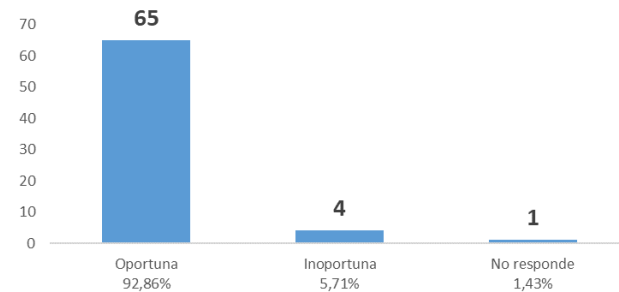
10. Considera que el nivel de conocimiento del servidor público que lo atendió es:



11. Califique la calidad de la prestación del servicio



12. Considera que la respuesta frente a su requerimiento fue:



Para este canal se definieron seis (6) preguntas con el objeto de evaluar la percepción de satisfacción en la prestación del servicio:

- Tiempo de espera en la atención del centro de contacto
- Tiempo de espera en la atención con la dependencia
- Amabilidad del centro de contacto
- Conocimiento del servidor



- Calidad del servicio
- Oportunidad en la respuesta

En la pregunta No. 7 que mide el tiempo de espera en la línea, se evidencia que el 48.57% de los encuestados esperó más de 15 segundos, lo cual está relacionado con el incremento de los usuarios que requieren de información o servicios institucionales haciendo uso del canal telefónico, tendencia que se mantiene desde la vigencia 2020 a raíz de las restricciones derivadas de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional.

En las preguntas 8 a la 11, se evaluaron diferentes componentes del servicio, tal como se relacionan a continuación:

- Calificación del tiempo de espera (Pregunta 8): 90%
- Amabilidad del centro de contacto (Pregunta 9): 97.14%
- Conocimiento del servidor público (Pregunta 10): 92.86%
- Calidad de la prestación del servicio (Pregunta 11): 94.29%

Los componentes evaluados alcanzaron una calificación sobresaliente, ya que tres de los cuatro estuvieron por encima del 92% de aprobación. El indicador más alto para este canal es la amabilidad, que obtuvo un 97.14% de aprobación. Se evidencia que el aspecto de menor valoración para el canal telefónico es el relacionado con el tiempo de espera, que obtuvo una calificación de 90%, no obstante, presenta un aumento del 8.42% en la satisfacción de los usuarios con relación al primer semestre de 2022 que registró una calificación del 81,58%.

Adicionalmente, en la pregunta 12 se evaluó la oportunidad de la respuesta al requerimiento, alcanzando un 92,86%.

En la pregunta No. 13 se indagó lo siguiente:

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

Las observaciones fueron las siguientes:

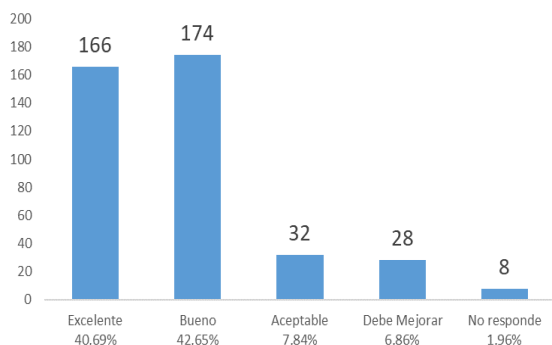
- *excelente servicio*
- *TODO MUY BIEN*
- *muy buen servicio*
- *Deben dar respuesta a los radicados. Llevo más de un año esperando respuesta por una solicitud. Se volvió a radicar mediante el correo de webmaster desde el 8 de agosto y todavía no tengo respuesta. Abusan de los términos legales para dar respuesta.*
- *Que le den a uno respuestas coherente*
- *"me atendió la Dra. LOLA y estuvo a la altura de mi solicitud*
- *NINGUNA POR EL MOMENTO GRACIAS*



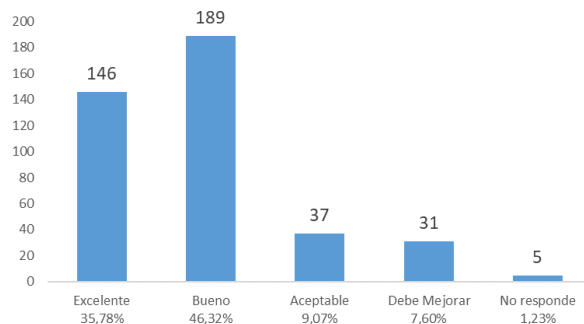
- *Sugiero que los canales virtuales para la atención sean más rápidos, resaltando que la atención por vía telefónica es buena.*
- *envio de directorio de email tema consultas*
- *Especificar extensiones con cada departamento*
- *Un poco mas de diligencia al contestar las preguntas*
- *Los asesores tienen la capacidad de atender las inquietudes*
- *Que hayan mas números telefonicos de contacto.*
- *ok no hemos presentado dificultades con la atención, sin embargo para el caso de los pagos de las contribuciones como la pagina estuvo inhabilitada no hubo claridad de parte de los agentes que atendían las llamadas para la fecha posible de pago y de funcionamiento de la pagina*
- *La atención prestada fue oportuna y asertiva gracias.*
- **ESTA PERFECTO**
- *Capacitación virtual para presentación de información a la SuperSociedades*
- *Fue excelente el servicio*
- *Los felicito. la atencion fue excelente*
- **SE RESOLOVIO LA PREGUNTA**
- *Me ha gustado mucho la atención telefonica, super eefectiva*
- *La consulta realizada en su momento cumplió las expectativas*
- *Que se siga conservando la atencion humana cuando se llama, en muchas entidades ya nadie contesta y todo lo toman como derecho de peticion tomandose hasta 15 días hábiles para responder una consulta. Mil gracias.*
- *Colocar los temas generales en preguntas frecuentes.*
- *Mejora tiempos de espera telefónico. Muchas gracias.*
- *Muy bien la atención*
- **MENOS TIEMPO DE ESPERA**
- *Felicitarlos por estan atentos a la satisfacción del usuario*
- *Considero que el servicio es muy bueno*
- *Mucho tiempo de espera al teléfono, y la respuesta del funcionario ante mi pregunta fue revise la circular todo está en la circular.*
- *De las entidades de control que rige la empresa, me parece que es la que mejor presta atención y ayuda*
- *Tener personal calificado para atender con amabilidad las llamadas de los ciudadanos,, ya que si llamamos a la supersociedades es por que no tenemos conocimiento de los temas*
- *que se mejore la plataforma para pagos en cuanto a multas por que no pude resolver el pago y pase de extension en extension sin resolver*
- **QUE SIGAN TRABAJANDO ASI.**

### 2.3. Canal Virtual

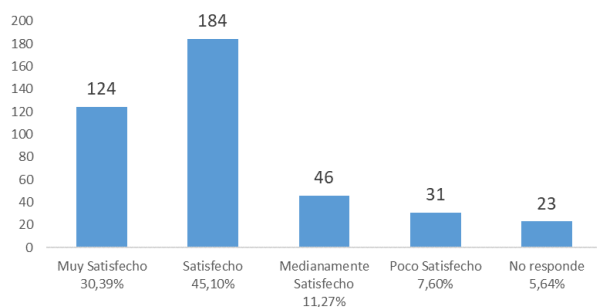
14. Califique la información que se encuentra en nuestro portal virtual ( página web, chat , correo electrónico, foros, redes sociales )



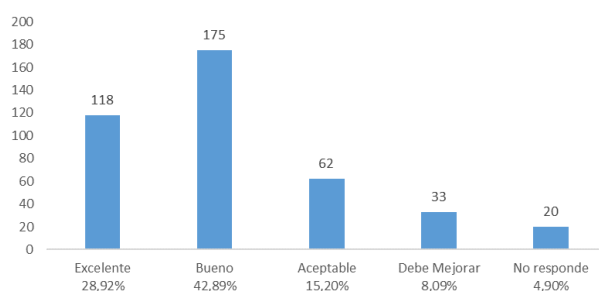
15. Que tan clara y accesible es la información de nuestros servicios virtuales ( Baranda Virtual, Sistema de Información y Riesgo Empresarial SIREM, Consulta de Sociedades)



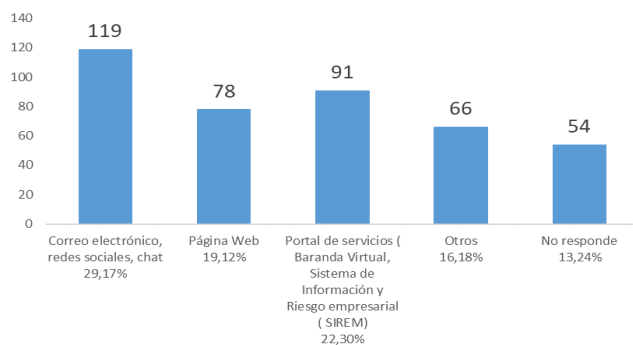
16. ¿ Qué tan satisfecho se encuentra usted con las respuestas dadas por nuestro personal del Chat ?



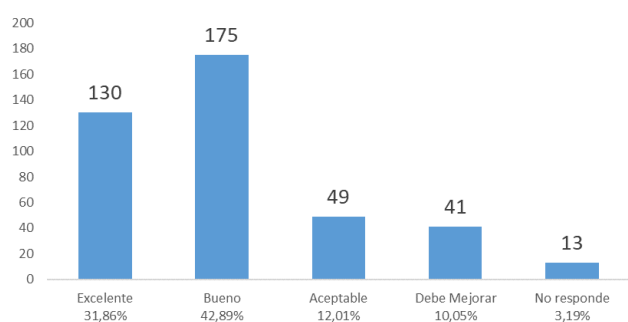
17. Califique el tiempo de atención del personal del chat



18. Cree usted que debemos mejorar la calidad en:



19. Califique el tiempo de respuesta al los correos electrónicos remitidos



En el canal virtual se formularon seis (6) preguntas para medir la satisfacción de los usuarios, en los siguientes aspectos:

- Evaluación de la información del portal web
- Claridad y accesibilidad del portal web
- Nivel de satisfacción con las respuestas del chat
- Tiempo de atención en el chat
- Servicios del canal que deberían mejorar la calidad

- Tiempo de respuesta a los correos electrónicos

Cuatro de los cinco atributos del servicio, evaluados para este canal de atención, tuvieron una calificación aceptable por parte de los encuestados, ya que estuvieron por encima del 74% de aprobación. A continuación, se presenta la evaluación para cada uno de los aspectos indagados:

- Calificación de la información del portal web (pregunta 14): 83.33%
- Claridad y accesibilidad de la información de servicios virtuales (pregunta 15): 82.11%
- Satisfacción respecto a las respuestas del chat (pregunta 16): 75.49%
- Calificación del tiempo de atención del chat (pregunta 17): 71.81%
- Calificación del tiempo de respuesta a correos electrónicos (pregunta 19): 74.75%

En la pregunta No. 20 se indagó lo siguiente:

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

- *Buen servicio*
- *Excelente*
- *Excelente servicio*
- *todo bien*
- *Bueno*
- *todo excelente*
- *El servicio es muy bueno*
- *Mas capacitaciones*
- *Mejoramiento continuo*
- *Gracias.*
- *(en blanco)*
- *LAS PAGIAS ESTAN MUY CARGADAS DE INFORMACION*
- *MAYOR RAPIDEZ*
- *QUE NO PIDAN ENCUESTA SIN HABERME DADO RESPUESTA A MI PETICION*
- *HASTA EL MOMENTO BIEN*
- *ES INESPLICABLE QUE CREDIVALORES ABUSE Y ROBE Y NO PASE NADA NADA DE SANCIONES Y USTEDES DE TRABAJANDO DE CORBATA*
- *analizar la situacion*
- *"Me gustaría saber aproximadamente cuánto duraría el caso? , cuando recibiría la notificación la empresa ? Y me darían a mí la respuesta ? no*
- *Analizar trámites de firmas para apostillar*
- *Solicitar otros correos electronicos y telefonos como soporte en caso de perdida de la comunicacion por corte de luz o bloque del correo electronico.*



- *Tener una persona encargada para radicar diariamente la correspondencia. Cada radicado lo responden diez días después y otro diez o más días para enviar el certificado.*
- *La respuesta de una entidad de vigilancia y control, no se debe limitar a suministrar respuestas ambiguas y tardías, sino a investigar las quejas y suministrar solución de fondo a los usuarios*
- *Excelente instalación*
- *"Mejorar la organización de la página, para poder acceder a documentos específicos*
- *Mas rápida la respuesta y tener el conocimiento de todas las áreas de la Supersociedades.*
- *Agilidad*
- *Las personas que me atendieron son muy cordiales*
- *Muy buen servicio*
- *a veces se pierde uno porque cambian los iconos*
- *responden los correso de radicación una semana y media despues y fuera de eso, le ponen fecha de radicación diferente, lo que hace q los radicados queden con la fecha de radicación que ustedes consideran. Pésima gestión de radicación y respuestas por e-mail.*
- *Agilizar pago*
- *dar respuesta mas rapida a las solicitudes realizadas por las perosnas. la respuesta que me llego, no responde mi inquietud*
- *Los radicados se están demorando más de 10 días, lo que presentan demoras injustificadas en el proceso y contrario a lo determinado en la Ley.*
- *Se demoró 12 días la radicación del documento. Debe mejorar*
- *Muy buen servicio*
- *Hasta la fecha ne encuentro satisfactoria con la respuesta*
- *Que ojala lu pudieran enviar informacion por wasp*
- *Que los tramites y respuestas sean más ligeras accesibles*
- *Ecc3l3ntecfrvico*
- *Mejorar el sistema de legalización y elevarla al nivel tecnológico que merece*
- *Sería bueno, que inmediatamente se remita el correo electrónico se obtenga respuesta, así el usuario queda tranquilo en que el memorial si fue recibido y que ha cumplido con su obligación*
- *Aun no he recibo respuesta*
- *El servicio es bueno*
- *Todo bien por ahora*
- *Instrucciones precisas y a un click para solicitudes ciudadanas*
- *Ser más específicos en sus respuestas*
- **REVISAR EL FUNCIONAMIENTO DE LA PAGINA WEB CUANDO SE DEBAN PRESENTAR LOS INFORMES**
- *Fortalecimiento en Servidores ( Herramientas que fortalezcan la calidad de conexion e interaccion de la información teniendo en cuenta que son muchas las*



*peticione que realizan los usuarios en este tipo de situaciones ademas de quien valida la información*

- *"DESPUES DEL RADICADO DAR*
- *PRONTA SOLUCION "*
- *Cuando se presenta una solicitud deben ser concientes no todos los que la hacen son ABOGADOS por lo cual deben priemro tenerle paciencia al usuario y segundo explicarle todo con mas detalle. La orientacion telefonica a veces no es buena o mal direccionada o quien atiende no eds amable (no todos . No siempre) Adios y GRACIAS*
- *Mejorar tiempos de respuesta a la radicación de trámites*
- *mensajes de textos juntos a correo electrónico*
- *Atención directa con el ciudadano*
- *"Respuestas automaticas para ciertos tramites"*
- *ESTOY SATISFECHA CON EL SERVICIO*
- *Lastimosamente desde hace un tiempo la Súper está colapsada. Los tiempos de respuesta son muy largos. La banda virtual tiene que mejorar mucho*
- *Ir dando información de cómo va el proceso del radicado*
- *sin comentario*
- *aclarar como esta cada proceso de interes especialmente mercaderia sas*
- *"EL TIEMPO DE RESPUESTA ES*
- *DEMASIADO ALTO PARA UN CONSULTA*
- *}QUE UNO NECESITA RESOLVER EM UN MENOR TIEMPO"*
- *Procesos más efectivos y con total claridad*
- *Menos demora*
- *dar repuesta concretas*
- *Las respuestas tardan mas de lo estipulado por ley*
- *Deben intervenir todo el proceso, no es justo que un trámite tome más de un año y todavía no tenga respuesta sobre el resultado. Lo he radicado nuevamente hace más de 45 días y todavía no tengo respuesta a mi solicitud.*
- *Ser mejores*
- *Sea un poco más entendible y explícito*
- *Ser mas claros en algunos mensajes enviados por correo*
- *Es pésimo*
- *Enviar un correo de que han recibido dicha solicitud, ya que uno queda pendiente.*
- *Nada para mi han excelentes muchas gracias*
- *Asesoría telefonica*
- *estoy conforme con los procedimientos*
- *Dar la confirmación del recibido de documentos para asi estar seguros que llegaron al corre*
- *haste el momento ninguno*
- *Dar respuesta a la solicitud enviada.*
- *En lo personal todo está bien*
- *"Deben mejorar en el trámite a las respuestas de las peticiones, ya que no solo basta que tenga un radicado, se necesita es una respuesta de fondo.*



- *Gracias"*
- *Todo está bien*
- *Cada día aparecerán nuevas ideas de acuerdo alas políticas de la identidad*
- **MENOR TIEMPO EN RESPUESTA**
- *Todo ok.*
- *Me gustaría q no solo quedará en un radicado , sino q hubiese un contacto directo*
- *Que siempre la.informacion sea Dada en el tiempo estipulado y de manera clara ya que muchos usuarios no manejamos términos legales*
- *que los correos los contesten mas rapido.*
- *tramite excelente y muy rápido.*
- *Exelente calidad de servicio*
- *Menor tiempo de respuesta*
- *LA Respuesta debe conducir a un buen acceso a la administracion de justicia entregando el nomre completo del juzgado del cual se remite la demanda y no dar respuesta por vias telefonicas del destino de un documento o demanda.*
- *Mayor claridad en la página para saber por donde consultar*
- *Gracias por la respuesta dada esperamos que nos puedan solucionar y pagarnos la liquidación de mercadería SAS*
- *Prontas respuestas*
- *Más preciosa la información*
- *Mi para es una persona interdicta la empresa la Macuira le debe un poco de años trabajándoselas me gustaría q para esta clase de personas ubiese una mejor decisión en estos procesos*
- *Que no cambie el servicio para peor*
- *Son excelentes*
- *Encontrar información facilmente en la pagina web, resulta casi imposible encontrar información sobre el proceso en curso.*
- *Más claridad en ciertos puntos no tanta caligrafía*
- *hasta la presente el servicio a sido muy bueno , consideramos que no tenemos sugerencia que comentar*
- **"PONER SUS CORDENADAS AL DIA. QUE LOS COLOMBINOS RESIDENTESEN EL EXTRANJERO PUEDAN ACCEDER A LA PLATAFORMA EN LINEA**
- **NO ENVIAN CORREO PARA ENVIAR RADICADO NO SE A DONDE ENVIARLO**
- *atención telefónica para ampliar queja*
- *Mejor atención en el chat, solo mandan párrafos automatizados*
- *El tiempo de espera en las llamadas telefónicas demasiado largo casi 50 minutos y no todas las personas tienen la destreza para comprender las preguntas y dar una efectiva respuesta. GRACIAS*
- *nunca brindan una respus*
- *No todo me parece muy bien*
- *Deben mejorar en todo*





- *La encuesta da por hecho el haber usado todos los servicios y por ejemplo solo conozco la página por este radicado, entonces toca marcar las opciones solo por cumplir*
- *Menos tiempo en la solución de solicitud*
- *Acusar recibido de las comunicaciones de manera oportuna, en ocasiones no se tiene certeza que fue recibida hasta que dan respuesta.*
- *brindar respuestas rápidas y concretas*
- *buenaondaaa*
- *Cargar expedientes completos*
- *Respuesta al radicado 2022-01-675390*
- *"que los correos lleguen mas rápido"*
- *Sigan así, mejorando siempre*
- *No me han dado respuesta de un tema muy delicado, se trata de la espera de una respuesta de un caso de corrupción en la refinería refiantioquia en el municipio de Girardota con los extrabajadores*
- *Estamos a la espera de la rspuesta*
- *Ninguna, mil gracias*
- *La efectividad de las sanciones o averiguaciones administrativas a las Entidades, como las Cámaras de Comercio, en el evento en que no acaten las disposiciones de la Entidad.*
- *Que paso con el número de radicado: 2022-01-692665 que ya cumplió el tiempo de ley hoy ?*
- *No hay informacion al usuario , 15 días despues de la recepcion es informacion pobre , es nada*
- *En general me parece muy bueno*
- *Mas claridad en el contenido de la respuesta de los emails*
- *un mejor instructivo*
- *"Responder oportunamente las quejas"*
- *comunicacion*
- *ya son mas de 15 días y no tengo respuesta aun de mis dos solicitudes 2022-01-716766*
- *Contestar las extensiones*
- *Mejorar los tiempos de respuesta*
- **SERVICIO PERSONALIZADO**
- *Una pronta solución al inconveniente que se esté presentando ya que perjudica psicológicamente y económicamente.*
- **MAS TECNOLOGIA**
- *Informar a los usuarios que mucha información esta grabada en su pagina de YouTube, es de muy gran ayuda.*
- *Mejorar pagina web*
- *Debería traer los saldos del periodo anterior como hace algún tiempo para no tener que reprocesar la información*
- *Hacer más intuitiva la página. Realizar tutoriales sencillos sobre todo lo que se puede consultar y diligenciar dentro de la página web. También, realizar*





capacitaciones sobre todos los derechos que tenemos como ciudadanos, empresarios, contadores, entre otros actores, con la superintendencia de sociedades.

- De pronto cuando una llamada el tiempo de contestar es una eternidad. y ser puntuales en direccionar las llamadas
- Ninguna excelente servicio
- Información más accesible
- Dar información frecuente sobre el estado de la petición, queja y/o reclamo. Mas comunicación e interacción entre las oficinas del distrito y no dejar que el contribuyente o usuario este tocando en mas de una oficina para resolver el problema o inconveniente que le aqueja.
- NINGUNA , TODO MUY BIEN Y OPORTUNO
- Entiendo que tienen muchos requerimientos por la web master, pero a veces los tiempos de respuesta de las solicitudes son muy demorados.
- Excelente y oportuno servicio
- facilidad en las rutas para reporte y consulta de informes.
- Mas opciones para resolver dudas o preguntas del ciudadano
- personal calificado
- responder los correos mas rápido.
- Me gustaria para le año 2023, nos hagan capacitaciones e informen oportunamente de ellas sobre el diligenciamiento de la información de los estados financieros. Muchas GRacias
- EL HORARIO DE ATENCION PARA OTRAS CIUDADADES
- La atencion telefonica es demorada
- Que sigan mejorando día a día
- Hacer una plataforma mas agil y amigable con el usuario.
- No tengo alguno
- El servicio en general me parece muy bueno.
- Buen dia, aunque se cancela una contribución, la pagina web donde se ingresa no muestra el soporte de la cuenta emitida, cuando se direcciona a la llamada telefonica dicen que escriban un correo y al final no hay solucion.
- La atención telefónica en tiempo de presentación de información anual es un poco congestionada.
- mejor el tiempo de respuesta
- ESTA PERFECTO
- Mas agilidad y tiempo de espera para que usuario responda, ya que el chat se cierra muy rápido y se debemos empezar de nuevo. Gracias
- mejorar sitio web
- Deben ser mas conciso al momento de hacer llegar la informacion.
- Un sistema mas amigable y comprensible
- Lo hacen muy bien
- La navegación de la página web en ocasiones es dificil encontrar las cosas.
- No se tienen respuestas de los casos cargados
- Ampliar los canales de comunicación



- *La asistencia técnica remota ayudaría a agilizar los procesos en el diligenciamiento de los formatos*
- *Recomendación al ser una entidad tan importante debía ser más rápida la respuesta.*
- *Más claridad por parte del personal que atiende las solicitudes*
- *Mayor capacitación de temas actualizados y uso de plataforma*
- *Se han enviado respuestas a los oficios remitidos por la Super pero al parecer no aparecen como recibidos. Esto nos acarrea trabajo adicional para ambas partes.*
- *Respuestas más rápidas.*
- *Mejorar el tema de solicitud de paz y salvos en cuanto a informes enviados*
- *En Términos generales manejan una buena plataforma.*
- *Mayor rapidez en respuesta a los requerimientos*
- *Tiempos de atención*
- *Es amigable y de fácil acceso.*
- *toda la atención recibida por correo es rápida y oportuna.*
- *Todos los medios de comunicación son excelentes, permanecer en línea permanente sería mi sugerencia*
- *Ninguna, excelente servicio en todo momento.*
- *ser más amigable la página web*
- *Solo están para decir que no pueden hacer nada. Exigen y tampoco prestan atención. No protegen al consumidor. Le complican la vida al empresario. Improvisan normas.*
- *Las herramientas digitales aparezcan o se visualicen en la primera parte como un pestaña de visualización.*
- **NO TENGO COMENTARIOS**
- *mayor rapidez respuesta en correo electrónico*
- *Prontitud en las respuestas, a veces están copados.*
- *la página está bien*
- *n/a es muy clara*
- *Agradecer el buen trato por parte del funcionario LUIS JAVIER ACOSTA CASTELLANOS, abogado de la entidad. Sus explicaciones a los temas fueron claras. Gracias.*
- *Podría mejorar en la atención en otros canales de atención.*
- *Oportuno y buen servicio, gracias*
- *Sería muy bueno que a través de la página se pudiera visualizar las obligaciones pendientes, o informes a las cuales la compañía tiene la obligación de informar a la entidad.*
- *Realmente no recibimos servicios Solo impuestos*
- *No comentarios en este momento.*
- *La verdad no tengo sugerencia alguna, para nuestra empresa hasta ahora todo ha funcionado bien*
- *Mejorar las respuestas dadas en el canal del chat*
- *La respuesta debe ser máximo 2 días después*
- **MEJORAR CONSULTAS CHAT**

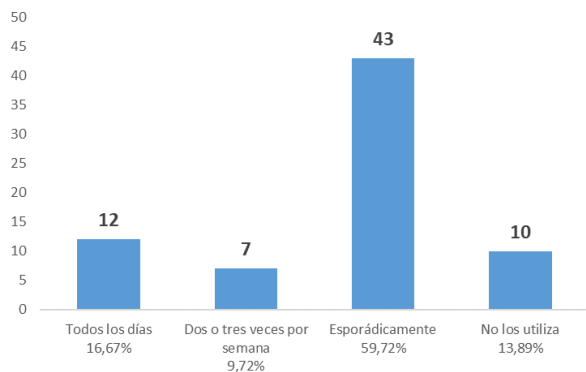




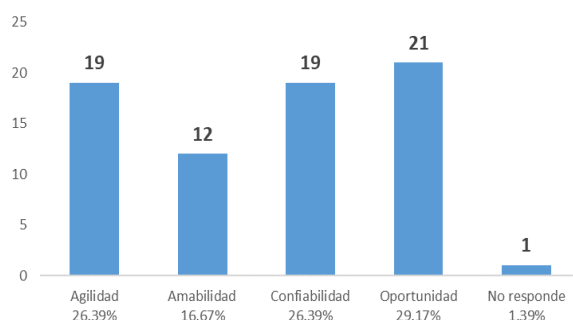
- *Que mejoren , la atención mediante las llamadas telefónicas , mas personal atendiendo .*
- *pienso que seria bueno que el aplicativo para el reporte de informacion financiera sea mas amigable, es decir, sea mas sencillo de diligenciar.*
- *que brinden apoyo a las empresa que deben enviar informacion a la supersociedades, cuando se requiere ayuda contestan cuando ya se han vencido los plazos y ya hemos tenido que apoyarnos en otras personas para lograr enviar los formatos sin pasa el plazo establecido por supersociedades*
- *un buen trabajo y desempeño*
- *Plan de mejoramiento canal telefónico.*
- *No tenemos sugerencia, el servicio ha sido bueno*
- *Que se puedan descargar los documentos adjuntos del Informe E40.*
- *La respuesta fue satisfactoria*
- *Es todo muy asequible*
- *Por los últimos meses no sea realizado consultas*
- *Hasta el momento no tengo quejas*
- *el servicio virtual considero que es el adecuado para los presentes tramites,*
- *Que los funcionarios que atienden tengan los conocimientos suficientes para dar respuestas a la multiples preguntas e inquietudes.*
- *deben tener teléfonos que realmente contesten al igual que los correos electrónicos, se queda uno con las dudas sin a quien acudir*
- *Buena atencion*
- *la atención telefónica es un poco demorada*
- *En general considero una muy completa plataforma para el usuario.*
- *Por el momento el servicio es eficaz*
- *Poco hago uso del canal virtual, sin embargo en la presentación de informes la información es un poco compleja para su diligenciamiento.*
- *A nuestro concepto la plataforma y los canales de atención son buenos.*
- *Mejorar los canales y tiempos de contacto con los diferentes funcionarios o areas*
- *Mantener la atención telefonica porque hay una mejor retroalimentación.*
- *muchas gracias*
- *Informar mejor el sitio para ingresar los pagos.*
- *Acceso al portal sea más directo al tema que se requiera*
- *Mayor amplitud tecnológica, debido al gran número de usuarios que tiene el sistema*

## 2.4. Canal Correspondencia

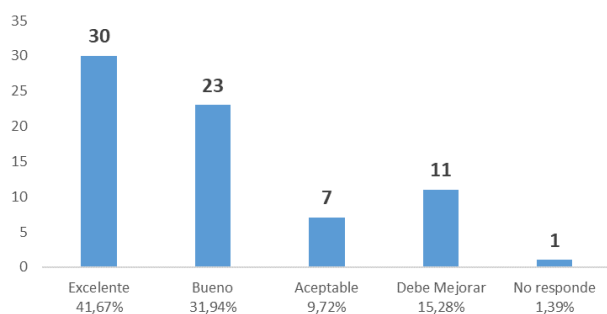
21 ¿ Con qué frecuencia utiliza el canal correspondencia?



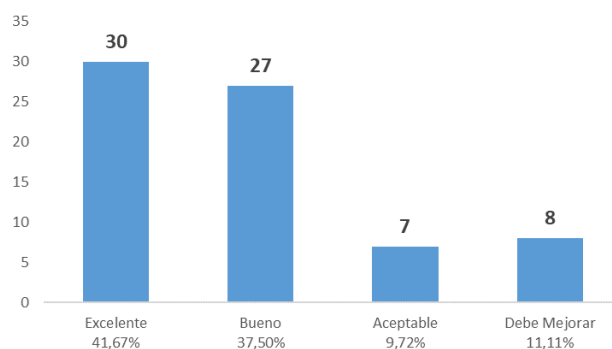
22 ¿ Qué aspectos valora más cuando utiliza el canal correspondencia?



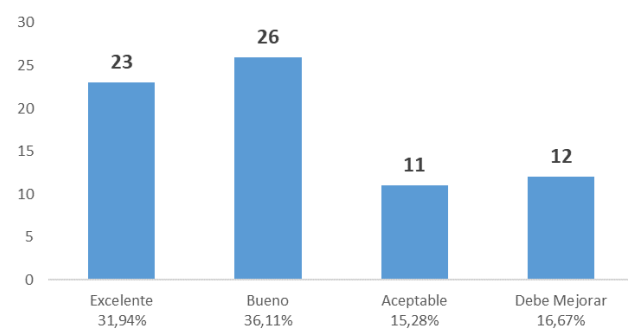
23. Califique la prestación del servicio en el canal correspondencia referente a comunicaciones escritas , trámites y servicios



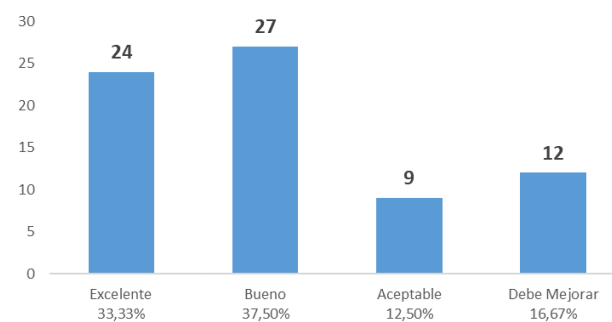
24. Califique los mecanismos de tecnología utilizados para ofrecerle un mejor servicio



25. Califique los tiempos de respuesta en los servicios prestados



26. Califique la trazabilidad de sus solicitudes radicadas en el canal correspondencia



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

- Frecuencia de uso del canal
- Aspectos valorados cuando utiliza el canal
- Calidad del servicio
- Mecanismos de tecnología
- Tiempo de respuesta
- Trazabilidad de solicitudes

La pregunta 21 indaga sobre la frecuencia con que se utiliza el canal correspondencia, teniendo como resultado que el 59.72% lo hace esporádicamente, el 9,72% de dos a tres veces por semana, el 16.67% todos los días y el 13.89% no hace uso de este canal.

En la pregunta 22 se concluye que, los aspectos que más valoran los encuestados al momento de evaluar el canal correspondencia, son la oportunidad con una valoración del 29.17% y agilidad y la confiabilidad, con 26.39% respectivamente.

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

- Calificación del servicio a través de comunicaciones escritas (pregunta 23): 73.61%
- Mecanismos de tecnología (pregunta 24): 79.17%
- Tiempos de respuesta (pregunta 25): 68.06%
- Calificación de la trazabilidad de solicitudes (pregunta 26): 70.83%

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

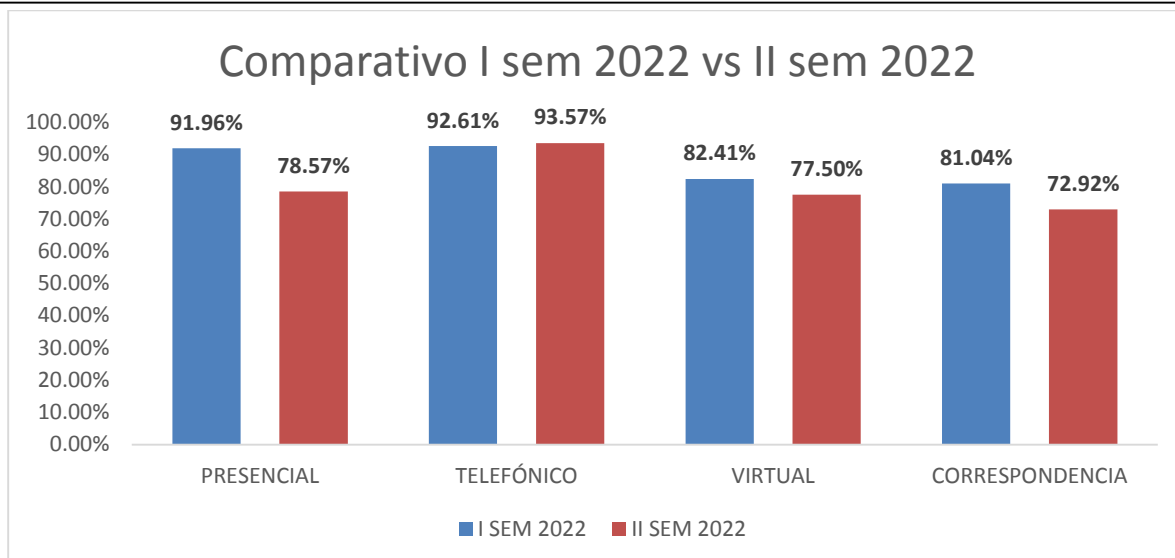
- *radicado: 2022-01-511576 nunca han contestado es pésimo servicio*
- *Todo muy bien muchas gracias*
- *Darle canales más eficaz para que uno acceda*
- *Tiempos de respuesta. Muy demorado el trámite*
- *"Los mensajes son exhaustos, aburridores, larguísimos, no contienen ninguna información útil, la SIC no soluciona nada, responden SIEMPRE en formatos y no se toman la molestia de leer los escritos de los ciudadanos (mi experiencia) no hay ningún interés en solucionar los abusos, quejas, reclamos, manifestando que cada vez que se escribe a ustedes, el ciudadano debe contar la misma historia en vez de enviarla al Depto, división, o gerencia encargada*
- *En otras palabras, solicitaría con el mayor de los respetos que informaran que papel desempeña la SIC en favor de los abusos a los ciudadanos. Ya entiendo perfectamente porque financieras como REFINANCI hacen lo que les provoca con el cliente. NO HAY NINGÚN ENTE CONTROLADOR QUE IMPIDA CON EL ABUSO A LOS QUE ESTAMOS SUJETOS LOS CIUDADANOS. MI EXPERIENCIA CON LA SIC "" DESASTROSA"". ES MI OPINION. Desearía saber quién es el Presidente, Gerente, o ente supervisor de la SIC. Tal vez yo los pueda ayudar a responder EFICIENTEMENTE, no ágilmente, pues con los formatos exhaustos que envían cualquiera puede responder que son ágiles en las respuestas. Se nota que No hay un ente controlador para que le digan a la SIC? Cómo atender a los ciudadanos?"*
- *No hay sugerencias*
- *"Disponibilidad y mejora de tiempo de respuesta"*
- *Tener una respuesta más clara, muchas gracias*
- *que sea más rápido*
- *Van muy bien*
- *la expedición de certificados de existencia de las cámaras de comercio se están demorando mucho para salir.. Gracias*
- *Dar el recibido porque a veces uno piensa que no se envió el correo*
- *menos tiempo de respuesta a las solicitudes hechas*
- *Todo muy bien, muchas gracias*
- *el servicio de respuesta de requerimientos debería ser más rápido*
- *expedición certificado de forma inmediata*



- *Ninguna , todo está excelente*
- *Aceptable*
- *No puedo opinar sin conocer las dificultades que se presentan al crear nuevos medios de tramite como este, ya que antes se hacia de otra manera*
- *Me parece un servicio excelente, pero requiero la Respuesta Pronta a mi Reclamación*
- *"Una comunicación directa*
- *Celular correo que contesten"*
- *No he utilizado mucho los canales de servicios, me parece que están comprometidos para brindar un buen servicio, es muy importante porque nos da confianza, están cumpliendo con su deber y eso hace confiable una institución, seguir creciendo y estando con la última tecnología, eso marca la diferencia. Gracias*
- *Enviar mensajes de la como va la solicitud del tramite, seria excelente*
- **REVISAR LAS SOLICITUDES QUE SE REALIZAN PORQUE LA INFORMACION QUE SE PROCESA SIGUE CON LOS MISMO ERRORES MO SE HACEN LAS CORRECCIONES SOLICITADAS**
- *expedicion certificado existencia de las camaras de comercio de forma inmediata*
- *"Nada, todo está bien*
- *Seguir con la excecute atención "*
- **SATISFECHO**
- **TIEMPOS DE RESPUESTA ETERNOS, AGILIDAD EN LOS TRAMITES**
- *que expidan los paz y salvos en linea*
- *Por ahora todo esta bien*
- *Debería retroalimentar a las solicitudes en que va el tramite correspondiente*
- *Que sea más personal*
- **ESTA PERFECTO**
- **RESPUESTA OPORTUNA, TOMARON DEMASIADO TIEMPO PARA RESPONDER**
- *Mantener al usuario totalmente informado de todos los cambios.*
- *El canal utilizado es básicamente la correspondencia electrónica a través del email WEB Master, sí quisiéramos que la retroalimentación sobre informes y demás fuera más rápida, aunque comprendemos la cantidad de usuarios que tiene la super.*
- *mayor agilidad de los funcionarios, para respuestas más rápidas y queden solución a las inquietudes*
- *Considero que falta mejorar en los tiempos de respuesta y en las respuestas entregadas Cordial saludo,*
- **MAS AGILIDAD EN LAS RESPUESTAS**
- *Mejor respuesta*

### **3. ANÁLISIS COMPARATIVO POR CANAL I SEMESTRE 2022 VS. II SEMESTRE 2022**

Se realizó una comparación de las calificaciones favorables (Excelente y Bueno), en cada uno de los canales evaluados durante el primer semestre de 2022 y el segundo semestre de 2022, tal como se muestra en la siguiente gráfica:



Durante el segundo semestre de 2022 se presentó un aumento en el índice de satisfacción de los ciudadanos, en el canal telefónico en comparación con el primer semestre de 2022.

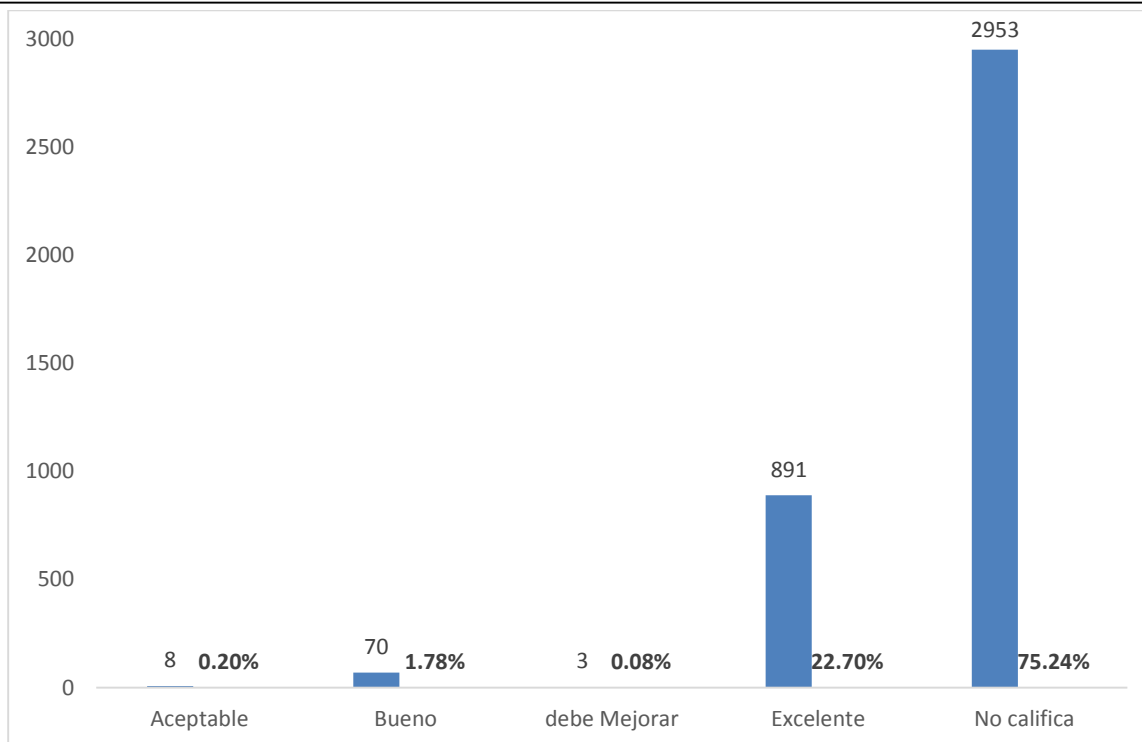
Los canales telefónico y presencial fueron los de mejor valoración por parte de los ciudadanos durante el segundo semestre de 2022.

#### 4. EVALUACIÓN DEL CANAL PRESENCIAL A TRAVÉS DE CALIFICADORES DE SERVICIO

Como herramienta adicional a la encuesta de satisfacción al ciudadano, la Superintendencia de Sociedades tiene instalado, en los puestos de trabajo de los contratistas y funcionarios que atienden público en la sede Bogotá y en las Intendencias Regionales de Cali y Medellín, equipos calificadoros de servicio a través de los cuales el ciudadano evalúa la calidad de la atención recibida en las instalaciones de la Entidad.

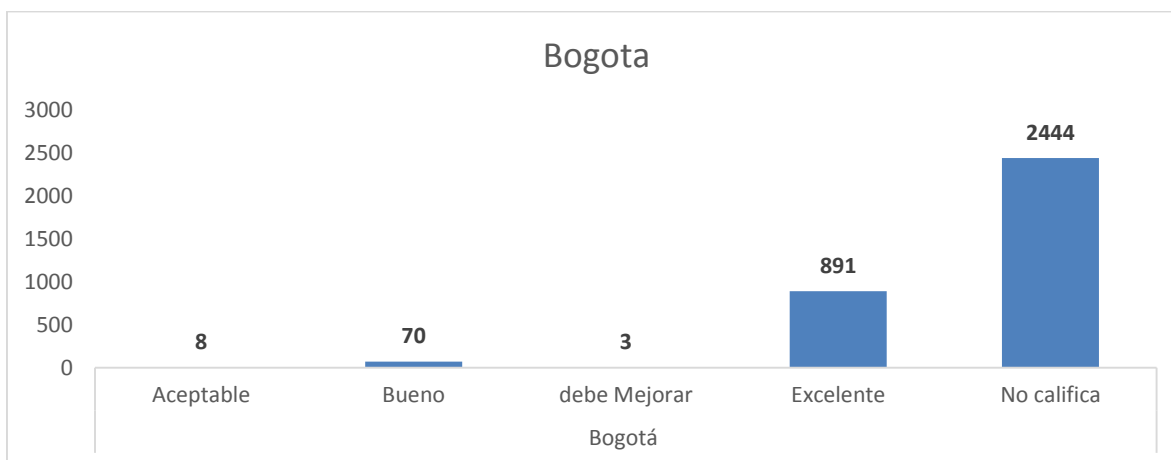
Del reporte generado, se evidencia que, durante el período correspondiente al segundo semestre de 2022, se generaron un total de 3.925 turnos de atención en la sede de Bogotá y en las Intendencias Regionales de Medellín y Cali. Cabe resaltar que durante el periodo analizado se presenta un incremento en los usuarios que utilizan el canal presencial, en comparación con el primer semestre de 2022.

Presentando los siguientes resultados:

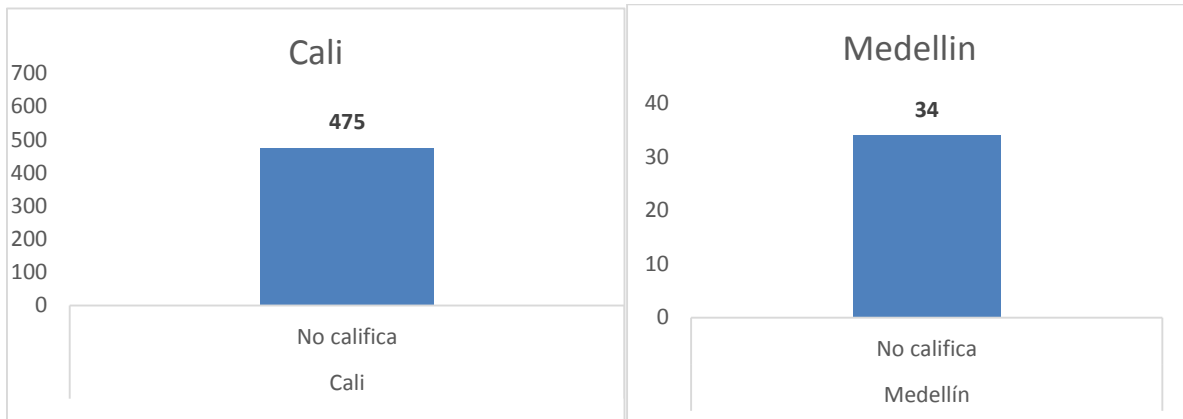


En el segundo semestre de 2022, continuó predominando la no calificación de la atención presencial ya que de los 3.925 turnos atendidos de manera presencial 2.953 no calificaron la atención recibida, lo cual representa el 75,24%, lo anterior, obedece a intermitencias presentadas en el aplicativo, por otro lado, los usuarios restantes calificaron el servicio recibido así: excelente 22.70%, bueno 1.78%, debe mejorar 0.08% y aceptable el 0.20% respectivamente.

A continuación, se presentan los resultados de las calificaciones del digiturno, discriminado por las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali:



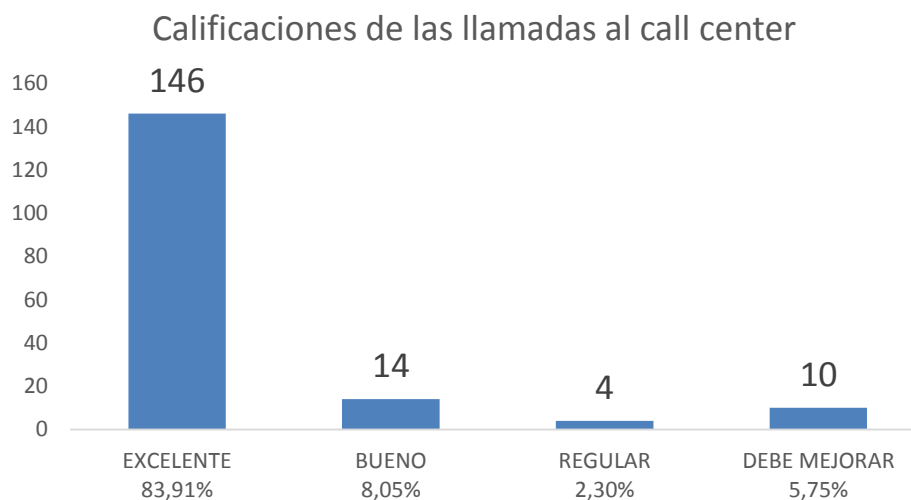




Debido a fallas en el sistema digiturno en el reporte generado en las intendencias Medellín y Cali no se encuentran registros de calificación del servicio prestado.

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

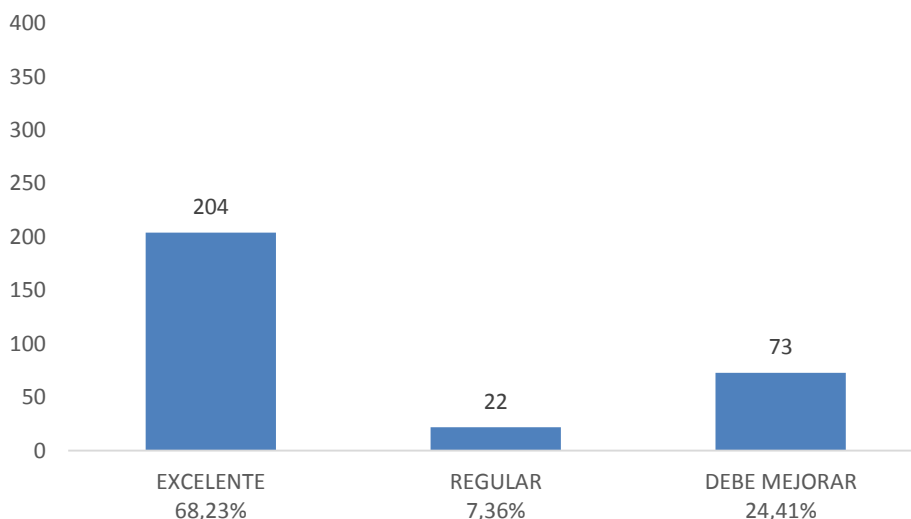
Otra herramienta que utiliza la Superintendencia de Sociedades para medir la calidad del servicio prestado por los agentes del Call Center de la entidad, es una encuesta que está disponible en el conmutador, a través de la cual los usuarios tienen la posibilidad evaluar el servicio recibido, se obtuvieron un total de 174 encuestas, lo anterior, teniendo en cuenta que finalizando el mes de septiembre el sistema de registro de encuestas no estuvo disponible hasta inicios del mes de diciembre, restableciéndose plenamente, obteniendo los siguientes resultados:



Como se observa en la gráfica, la evaluación del servicio, a través de la encuesta del conmutador, tuvo un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios con un 83.91% que calificó el servicio como excelente y un 8,05% que lo calificó como bueno.

Así mismo, se realiza la medición de satisfacción de la atención prestada a través del canal virtual (chat), teniendo como resultado en el segundo semestre de 2022 un total de 299 atenciones que generaron las siguientes calificaciones:

Calificaciones de atenciones via Chat



En la anterior grafica se puede evidenciar que el 68.23% calificaron la atención como excelente demostrando un alto nivel de satisfacción en los usuarios que utilizaron el canal en mención, no obstante, se está trabajando para realizar seguimiento a las atenciones que presentaron una calificación del servicio como “debe mejorar” que para el periodo medido fue del 24.41% de los usuarios que utilizaron el canal chat.

## 6. ACCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO

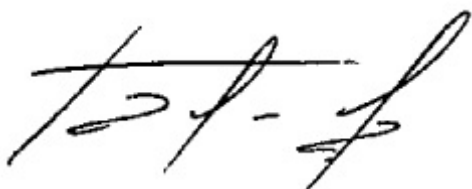
- ✓ Debido al incremento sustancial de radiados de PQRS, en atención a las funciones de supervisión de cámaras de comercio, asumidas por la Entidad a partir de la vigencia 2022 y con el fin de atender oportunamente los requerimientos se hace necesario automatizar algunos trámites para que los usuarios puedan gestionar los requerimientos a través de herramientas web, de igual manera, es importante realizar el fortalecimiento de los equipos de trabajo.
- ✓ Como parte de las estrategias de participación ciudadana, el Grupo de Relación Estado - Ciudadano permanentemente revisa las sugerencias presentadas por los usuarios, en la encuesta de satisfacción, con el fin de determinar la viabilidad de implementar mejoras en la prestación del servicio.
- ✓ Periódicamente se realizan capacitaciones a los agentes del centro de contacto, con el fin de fortalecer los conocimientos en los diferentes temas de competencia de la entidad, buscando brindar una atención más oportuna y precisa a los usuarios.

- ✓ Se realizaron campañas de invitación a los ciudadanos para que participen en el diligenciamiento de la encuesta, con el fin de medir los niveles de satisfacción en la atención prestada y que permitan evaluar los aspectos a fortalecer en cada uno de los canales.

## 7. CONCLUSIONES

- ✓ Se presenta una disminución en la participación de los usuarios, debido a que en el periodo evaluado se adelantó encuesta de percepción, satisfacción y expectativas a través de un contratista, haciéndose uso de los mismos registros de la base de datos.
- ✓ En el periodo evaluado se evidencia un crecimiento sustancial en el uso del canal presencial, debido al levantamiento de las restricciones y reactivación económica progresiva del país, junto con el canal telefónico, mantienen un alto nivel de satisfacción para los encuestados.
- ✓ Para el segundo semestre de 2022 en términos generales, los canales de atención obtuvieron un aceptable nivel de calificación por parte de los encuestados, manteniéndose el canal telefónico con la mayor aprobación, con un 93.57% de satisfacción y el canal correspondencia el más bajo con una calificación de 72.92%.
- ✓ Uno de los aspectos a mejorar luego del análisis de los datos de cada uno de los canales de atención, continúa siendo los tiempos de espera y de repuesta a los requerimientos de los usuarios.

Cordialmente,



**ALDEMAR MENDOZA CUBILLOS**

Coordinador Grupo de Relación Estado - Ciudadano

TRD: