	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO	Código	ATC-PR-004
		Versión	004
	PROCEDIMIENTO: DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Fecha	04/11/2025
		Clasificación de la información	Pública/Reservada /Clasificada

1. OBJETIVO

Establecer las etapas requeridas para la medición de la satisfacción de los grupos de interés (cliente interno y externo), a través de la aplicación de herramientas que permitan medir la satisfacción de los usuarios, con el fin de obtener información confiable para evaluar la calidad del servicio, la efectividad de los canales y la respuesta institucional a las necesidades de los grupos de interés, así como para promover la Participación Ciudadana en la gestión pública e implementar acciones de mejora continua que fortalezcan la política de Servicio al Ciudadano y la gestión institucional en el marco del MIPG.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los grupos y/o dependencias que realizan actividades de atención al ciudadano en Bogotá y en las Intendencias Regionales de la Entidad. El procedimiento inicia con la planeación integral de la medición de satisfacción (interna y externa), que define la metodología y las herramientas a aplicar y finaliza con la consolidación, análisis, y presentación de los resultados, incluyendo la formulación de planes de mejora y/o acción institucional.


3. DEFINICIONES

Calidad en la Prestación del Servicio: Grado en que el servicio suministrado por la Entidad cumple con las expectativas, necesidades y requerimientos de los ciudadanos, garantizando oportunidad, accesibilidad, transparencia y trato digno.

Canales de Atención: Medios físicos y virtuales dispuestos por la Entidad para la interacción con los ciudadanos, entre los cuales se encuentran: atención presencial, telefónica, virtual (correo electrónico, chat, aplicativos en línea) y correspondencia.

Ciudadano: Persona natural o jurídica que, en ejercicio de sus derechos, interactúa con la Entidad para acceder a servicios, programas, trámites o información de carácter público.

Encuesta de Satisfacción del Ciudadano: Instrumento de recolección de información que permite conocer la percepción de los ciudadanos y grupos de valor respecto a la calidad, oportunidad, accesibilidad, pertinencia y eficacia de los servicios prestados por la Entidad.

	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO	Código	ATC-PR-004
		Versión	004
	PROCEDIMIENTO: DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Fecha	04/11/2025
		Clasificación de la información	Pública/Reservada /Clasificada

Grupos de Valor: Conjunto de actores internos y externos que se relacionan con la Entidad, se benefician de su gestión o pueden verse afectados por sus decisiones, conforme a lo establecido en el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**.

Mecanismos de Medición y Seguimiento: Conjunto de herramientas, técnicas e indicadores que permiten evaluar los resultados de las encuestas de satisfacción, identificar oportunidades de mejora y hacer seguimiento a los compromisos institucionales derivados.

Mecanismos de Participación Ciudadana: Instrumentos definidos en la **Ley 1757 de 2015** y demás normatividad vigente, que permiten a los ciudadanos intervenir en la gestión pública, ejercer control social y contribuir al mejoramiento de la calidad de los servicios.

Mejora Continua: Proceso sistemático, permanente y documentado, orientado a optimizar los procedimientos, productos y servicios de la Entidad, con base en los resultados de la medición de satisfacción y las recomendaciones generadas.

Percepción Ciudadana: Opinión, valoración o juicio emitido por los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios y la atención recibida por parte de la Entidad.


Resultados de la Encuesta: Conjunto de datos cuantitativos y cualitativos obtenidos del análisis de las respuestas de los ciudadanos, que constituyen un insumo fundamental para la toma de decisiones, la formulación de planes de mejora y la rendición de cuentas.

Sede Electrónica: Corresponde al portal web oficial de la Entidad, a través del cual los ciudadanos pueden acceder a información institucional, realizar trámites, formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, y hacer uso de los servicios dispuestos en línea.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Normatividad Externa

- **Constitución Política de Colombia de 1991** – Artículo 23 (derecho de petición) y Artículo 270 (control ciudadano a la gestión pública).
- **Ley 87 de 1993** – Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado.
- **Ley 489 de 1998** – Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
- **Ley 1474 de 2011** – Estatuto Anticorrupción, que promueve la transparencia en la gestión pública.

	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO	Código	ATC-PR-004
		Versión	004
	PROCEDIMIENTO: DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Fecha	04/11/2025
		Clasificación de la información	Pública/Reservada /Clasificada

- **Ley 1712 de 2014** – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- **Ley 1757 de 2015** – Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Decreto 1083 de 2015** – Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública.
- **Documento CONPES 3654 de 2010** – Lineamientos de política para el fortalecimiento del servicio al ciudadano.
- **Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión** – MIPG (DAFP, versión vigente).

Documentos Internos

- **ATC-FM-003 Encuesta de Satisfacción**
- **Formularios Forms**
- **Aplicativo Genesys Cloud**

5. CONDICIONES GENERALES

El propósito de aplicar la encuesta es conocer la percepción y el nivel de satisfacción de los grupos de interés y de la ciudadanía en general frente a los servicios prestados, identificando oportunidades de mejora y fortaleciendo la calidad, la transparencia y la confianza en la gestión institucional. Las preguntas de la encuesta serán susceptibles de modificaciones o ajustes en la medida que se requiera.


De los resultados obtenidos de la encuesta, se plantearán las acciones de mejora a que haya lugar.

5.1. MEDICIÓN SATISFACCIÓN EXTERNA

La medición de la satisfacción externa es responsabilidad del Grupo de Relación Estado Ciudadano. La entidad ha desarrollado una encuesta general de satisfacción, la cual se ubica en la sede electrónica de la Superintendencia de Sociedades, para consulta permanente, es decir, el usuario puede responder las preguntas en cualquier momento.

Para analizar la información reportada en la encuesta, se realizan 2 cortes: mediados de junio y diciembre, con el fin de cumplir con la publicación del informe en la sede electrónica de la Entidad, durante el primer mes del siguiente semestre.

Este informe contiene los resultados de la encuesta general, los resultados de la encuesta telefónica operada por el Centro de Contacto y los resultados de los

	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO	Código	ATC-PR-004
		Versión	004
	PROCEDIMIENTO: DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Fecha	04/11/2025
		Clasificación de la información	Pública/Reservada /Clasificada

calificadores de servicio en la atención presencial en la sede Bogotá e Intendencias Regionales.

Para asegurar las respuestas de los grupos de interés la Entidad a través del Grupo REC envía por correo masivo en los meses de mayo y octubre la invitación a sus grupos de interés para diligenciar la encuesta.

Adicionalmente, durante el transcurso del respectivo semestre se incluirá en algunos oficios generados por el grupo de Relación Estado Ciudadano, una nota informativa invitando a los grupos de interés a diligenciar la encuesta publicada en la sede electrónica.

5.2. ENCUESTA SATISFACCION EVENTOS

Dentro de las acciones que la Entidad ha definido para la articulación de la Política de Participación ciudadana, se creó el sitio en OneDrive y el correo: participacionciudadana@supersociedades.gov.co; administrado por el Grupo Relación Estado Ciudadano. Este sitio almacena todas las encuestas que se requieran realizar durante los eventos que la Entidad efectúe.


Las áreas o dependencias que realicen eventos deberán informar al Grupo de Comunicaciones y al Grupo Relación Estado Ciudadano, el evento que se tiene programado con el fin de generar el link y código QR, que será utilizada para que los ciudadanos participen evaluando su satisfacción del evento desarrollado por la Superintendencia de Sociedades.

Los resultados generales de estas encuestas se incluyen en el informe semestral que realiza el Grupo Relación Estado Ciudadano. Respecto al análisis y planes de mejora, es responsabilidad de las áreas que realizaron el evento formularlas e implementarlas.


6.PROCEDIMIENTO

6.1. ENCUESTAS SATISFACCIÓN CANALES Y PQRS

No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
1	Elaborar el diseño y/o propuesta de actualización de la Encuesta.	Servidor Grupo de Relación Estado Ciudadano	NA	Propuesta o Borrador de la Encuesta

	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO	Código	ATC-PR-004
		Versión	004
	PROCEDIMIENTO: DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Fecha	04/11/2025
		Clasificación de la información	Pública/Reservada /Clasificada


No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
2	Aprobar y publicar en la sede electrónica de la Entidad, la encuesta a utilizar.	Coordinador Grupo de Relación Estado Ciudadano	X	Encuesta Definitiva publicada
3	Elaborar, revisar y actualizar la base de datos de los grupos de interés a los que se le enviará la encuesta.	Servidor Grupo de Relación Estado Ciudadano	NA	Base de Datos Grupos de interés
4	Invitar a los grupos de interés de la Entidad, a diligenciar la encuesta.	Servidor Responsable de la Dirección de Tecnología.	NA	Correo electrónico masivo a la base de datos de nuestros grupos de Interés
5	Descargar el reporte de respuestas recibidas durante el semestre.	Servidor Responsable de la Dirección de Tecnología.	NA	Archivo Plano de Excel con los resultados
6	Revisar el archivo plano de Excel con las respuestas a cada una de las preguntas de la encuesta.	Servidor Grupo de Relación Estado Ciudadano	NA	Validación de la muestra representativa
7	Analizar los resultados del reporte de cada una de las encuestas de satisfacción (Canales, PQRSD) para elaborar los respectivos informes.	Coordinador grupo Relación Estado Ciudadano.	X	Resultado de los datos de la encuesta
8	Elaborar y revisar el Informe previo a la publicación	Coordinador grupo Relación Estado Ciudadano y el Servidor Responsable	X	Informe Aprobado para radicar en el sistema.
9	Enviar correo electrónico con los soportes del informe al Servidor responsable de publicar en la página web de la Entidad.	Servidor Grupo Relación Estado Ciudadano	NA	Correo Electrónico enviado
10	Publicar el informe con los resultados en la Página Web	Servidor Responsable Asignado de TIC o GREC	NA	Sede electrónica
11	Generar acciones de mejora cuando sea aplicable	Coordinador Grupo de Relación Estado Ciudadano	X	Informe
	FIN			

	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO	Código	ATC-PR-004
		Versión	004
	PROCEDIMIENTO: DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Fecha	04/11/2025
		Clasificación de la información	Pública/Reservada /Clasificada

6.2. ENCUESTAS SATISFACCION PRESENCIAL – INTENDENCIAS REGIONALES

Esta encuesta se realiza en las sedes regionales que no cuentan con la herramienta tecnológica (digiturno) y/o en las sedes donde la herramienta no funciona de manera correcta, deberán seguir el siguiente procedimiento:

No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
1	El servidor que atiende al ciudadano debe entregar el formato ATC-FM-001 Registro de Ingreso Visitantes y Atención de consultas.	Servidor Público Intendencias Regionales	NA	ATC-FM-001 Control de ingreso de visitantes y atención de consultas
2	Una vez finalizada la atención presencial por el servidor, este debe invitar y entregar al ciudadano a diligenciar el formato ATC-FM-003.	Servidor Público Intendencias Regionales	X	ATC-FM-003 Encuesta satisfacción cliente
3	El servidor encargado de recibir los formatos ATC-FM-003, debe revisar que el mismo esté completamente diligenciado y procederá a registrarlo en la base de datos establecida por cada intendencia y procederá a archivarlo.	Servidor Público Intendencias Regionales	NA	Base de Datos
4	Enviar la información de las encuestas recibidas durante el mes inmediatamente anterior tabulada Dentro de los cinco (5) primeros días del mes siguiente, vía correo electrónico a: participacionciudadana@supersociedades.gov.co	Servidor Público Intendencias Regionales	NA	Correo electrónico
5	Revisar la satisfacción del ciudadano atendido, informando al intendente regional las novedades que se presenten	Servidor Público Intendencias Regionales Intendente Regional	NA	Correo electrónico
6	Revisar el archivo plano de Excel con las respuestas a cada una de las preguntas del formato	Servidor Grupo de Relación Estado Ciudadano	NA	
7	Analizar los resultados del reporte de cada una de las intendencias respecto de la	Servidor Intendencia Regional.	X	Resultado de los datos de la encuesta


	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO	Código	ATC-PR-004
		Versión	004
	PROCEDIMIENTO: DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Fecha	04/11/2025
		Clasificación de la información	Pública/Reservada /Clasificada

No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
	satisfacción del usuario para incluir la información en los documentos que se requieren	Intendente Regional		
8	Generar acciones de mejora cuando sea aplicable	Intendente Regional	X	Acciones de mejora
	FIN			

6.3 ENCUESTA DE SATISFACCION ATRAVÉS DEL CANAL TELEFONICO Y CHAT

Esta encuesta se hace a través del software, mediante herramienta tecnológica que realiza las preguntas para poder medir la satisfacción de los usuarios mediante el canal telefónico y Chat.

No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
1	Activar la encuesta de satisfacción del servicio realizado, una vez terminada la atención del usuario por los canales virtuales (telefónico y chat), utilizando el aplicativo GENESYS CLOUD herramienta utilizada para los servicios del centro de contacto.	Agente BPO de la entidad	NA	Activación encuesta virtual
2	Diligenciar la encuesta por parte del ciudadano atendido, la cual queda registrada automáticamente en el aplicativo GENESYS CLOUD en tiempo real.	Ciudadano atendido	NA	Diligenciamiento encuesta aplicativo
3	Realizar la extracción y seguimiento de la data de los resultados del Power BI del aplicativo Genesys Cloud	Servidor Público Supervisor del BPO	X	Reporte mensual archivo plano Excel
4	Incluir los resultados del reporte de las encuestas de satisfacción (canal telefónico y Chat)	Servidor Grupo de Relación Estado Ciudadano Coordinador grupo Relación Estado Ciudadano.	X	Resultado de los datos de la encuesta


	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO	Código	ATC-PR-004
		Versión	004
	PROCEDIMIENTO: DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Fecha	04/11/2025
		Clasificación de la información	Pública/Reservada /Clasificada

No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
5	Generar acciones de mejora cuando sea aplicable	Coordinador Grupo Relación Estado Ciudadano	NA	Acciones de mejora
	FIN			

6.3. ENCUESTAS SATISFACCION DE EVENTOS DE LA ENTIDAD

Esta encuesta se realiza cada vez que la entidad realiza eventos de participación Ciudadana, mediante link dispuesto para ello o código QR.

No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
1	Elaborar el diseño y/o propuesta de actualización de la Encuesta.	Servidor Grupo de Relación Estado Ciudadano / Servidor del Grupo que realiza el evento	NA	Propuesta o Borrador de la Encuesta
2	Remitir al área responsable del evento el link y/o código QR.	Servidor Grupo de Relación Estado Ciudadano	NA	Asistencia Socialización
3	Socializar durante el desarrollo del evento la encuesta de satisfacción para que los asistentes participen de la medición de satisfacción.	Responsable Evento / Grupo de Comunicaciones	NA	Código QR Link encuesta
4	Descargar el reporte de respuestas recibidas durante el semestre.	Servidor Grupo de Relación Estado Ciudadano	NA	Archivo Plano de Excel con los resultados
6	Revisar el archivo plano de Excel con las respuestas a cada una de las preguntas de la encuesta.	Servidor Grupo de Relación Estado Ciudadano	X	Archivo Plano de Excel con los resultados
7	Remitir las respuestas en caso de que el servidor responsable del evento no tenga acceso a las mismas.	Servidor Grupo Relación Estado Ciudadano	NA	Correo Electrónico
8	Analizar los resultados del reporte de la encuesta	Servidor o Grupo Responsable del Evento	X	Resultado de los datos de la encuesta
9	Incluir los resultados obtenidos en el Informe de Satisfacción previo a la publicación.	Coordinador grupo Relación Estado Ciudadano y el	X	Informe Aprobado para radicar en el sistema.


	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO	Código	ATC-PR-004
		Versión	004
	PROCEDIMIENTO: DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Fecha	04/11/2025
		Clasificación de la información	Pública/Reservada /Clasificada

No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
		Servidor Responsable		
10	Enviar correo electrónico con los soportes del informe al Servidor responsable de publicar en la página web de la Entidad.	Servidor Grupo Relación Estado Ciudadano	X	Correo Electrónico enviado
11	Publicar el informe con los resultados en la Página Web	Servidor Responsable Asignado de TIC o GREC	NA	Sede electrónica
12	Generar acciones de mejora cuando sea aplicable	Servidor o Grupo Responsable del Evento	NA	Informe
	FIN			

6.4. ENCUESTAS SATISFACCION AL CLIENTE INTERNO

Es responsabilidad de la Dirección de Talento Humano, realizar encuestas de satisfacción a los servidores públicos, de las actividades que se ejecutan dentro de los planes de acción institucionales del proceso de gestión del talento Humano, a continuación, se describe el procedimiento:

No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
1	Identificar las actividades a las cuales se les realizara medición de satisfacción.	Servidores de la Dirección de Talento Humano	NA	Planes de Acción Institucional
2	Elaborar la herramienta y/o metodología de medición que se utilizará.	Servidores de la Dirección de Talento Humano	NA	Herramienta de medición seleccionada
3	Aprobar la herramienta y/o metodología de medición	Dirección de Talento Humano	X	Herramienta de medición aprobada
4	Una vez finalizadas las actividades identificadas para la medición de satisfacción se debe remitir vía correo electrónico a los servidores públicos que participaron en dicha actividad	Servidores de la Dirección de Talento Humano	NA	Correo Electrónico

	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO	Código	ATC-PR-004
		Versión	004
	PROCEDIMIENTO: DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Fecha	04/11/2025
		Clasificación de la información	Pública/Reservada /Clasificada

No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
5	Consolidar los resultados obtenidos en la medición	Servidores de la Dirección de Talento Humano	NA	Bases de Datos
6	Analizar los resultados que se obtuvieron	Servidores de la Dirección de Talento Humano	X	Hoja de Vida de los Indicadores / Informes de Gestión
7	Definir acciones correctivas o de mejora, de acuerdo con los resultados	Servidores de la Dirección de Talento Humano	X	Planes de Acción
	FIN			

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
001	03/03/2014	Creación del documento
002	06/09/2016	Cambio período recolección de información numeral 2.2 fijado a un mes
003	28/02/2018	Revisión y actualización general del documento
004	04/11/2025	Cambio del nombre del Grupo: de Grupo de Atención al Ciudadano a Grupo de Relación Estado Ciudadano. Actualización Plantilla remitida por la OAP. actualización de la periodicidad de la publicación del Informe. Se ajustaron las actividades descritas para el procedimiento de elaboración, revisión y publicación del informe de la encuesta, se actualizó el objetivo y el alcance, se organizaron las definiciones en orden alfabético, se incluyó la encuesta de satisfacción de eventos, la encuesta mediante formato presencial y la encuesta de satisfacción a través del canal telefónico y chat. Cambio de nombre del procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Paola Andrea Ramírez J Cargo: Contratista Fecha: 27-10-2025	Nombre: Ana Josefina Lozano Ávila / Natalia Aranguren Cargo: Profesional Universitario / Asesor del despacho Fecha: 28-10-2025	Nombre: Natalia Malaver Rojas / Maria Fernanda Solano Cargo: Coordinadora GREC / Desarrollo de TH Fecha: 04-11-2025