



Al contestar cite el No. 2017-01-666355

Tipo: Salida Fecha: 29/12/2017 08:17:35 AM
Trámite: 3016 - INFORME DE GESTIÓN
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
Destino: 541 - ARCHIVO
Folios: 17 Anexos: NO
Tipo Documental: INFORME GE Consecutivo: 548-002321

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO Segundo semestre de 2017

INTRODUCCIÓN

Dentro del marco de la mejora continua en la obtención de una mayor participación ciudadana y de la atención al ciudadano dentro del Sistema de Gestión de Calidad, la Superintendencia de Sociedades, con ayuda de las TIC, 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 a la calidad de los servicios prestados así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias.

La encuesta se encuentra dispuesta de forma permanente en el portal web institucional y tiene como propósito, medir la percepción de calidad y el dominio respecto a la información brindada, la claridad de la información, los tiempos de respuesta y la satisfacción respecto a los trámites y servicios prestados a través de cada uno de sus canales de atención (presencial, telefónico, virtual y correspondencia). Así mismo, cuenta con un espacio de sugerencias para que el encuestado manifieste las observaciones que tenga respecto a la prestación del servicio.

Se realizó una muestra aleatoria de usuarios, escogiéndose como representantes de los grupos de interés de la Entidad a 6.000 sociedades supervisadas, registradas en la base de datos de la Superintendencia de Sociedades, a las cuales se les envió el 13 de diciembre un correo masivo de invitación a diligenciar la encuesta. Teniendo en cuenta el número de sociedades a las cuales se les envió invitación, se recibieron 709 respuestas que corresponden a un porcentaje de 11.8% de respuestas obtenidas dentro del término de respuesta.

El presente informe contiene el análisis de los resultados obtenidos entre el 5 de julio y el 29 de diciembre de 2017.

La siguiente es la encuesta dispuesta en el portal web institucional para nuestros grupos de interés, la cual tuvo una actualización a partir del mes de julio de 2017:

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.	<input type="text" value="Seleccione el canal"/> Seleccione el canal Canal Presencial Canal Telefónico Canal Virtual Canal Correspondencia
--	---

Enviar

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

DIVULGACIÓN CORREO MASIVO

La siguiente imagen registra el envío de correos masivos invitando a las sociedades seleccionadas de nuestra base de datos, a responder la encuesta de satisfacción al ciudadano, con el siguiente mensaje:

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

Cordialmente lo invitamos a diligenciar nuestra “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO” a la cual podrá acceder en el siguiente link:

http://www.supersociedades.gov.co/Servicio_Ciudadano/tramitesyservicios/Paginas/encuesta_satisfaccion.aspx

```
[INFO] <2017-12-13 10:42:44> Fin del proceso: 2017-12-13 10:42:44
[INFO] <2017-12-13 10:47:33> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/listaJeny.txt
[INFO] <2017-12-13 10:47:33> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2017/03/soborno.htm
[INFO] <2017-12-13 10:47:33> Inicio del proceso: 2017-12-13 10:47:33
[[INFO] <2017-12-13 10:47:40> Fin del proceso: 2017-12-13 10:47:40
[INFO] <2017-12-13 10:51:08> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/BaseGrupoInteres.txt
[INFO] <2017-12-13 10:51:08> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2017/03/soborno.htm
[INFO] <2017-12-13 10:51:08> Inicio del proceso: 2017-12-13 10:51:08
[INFO] <2017-12-13 17:11:38> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/listaJeny.txt
[INFO] <2017-12-13 17:11:38> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2017/11/encuesta.htm
[INFO] <2017-12-13 17:11:38> Inicio del proceso: 2017-12-13 17:11:38
[[INFO] <2017-12-13 17:11:50> Fin del proceso: 2017-12-13 17:11:50
[INFO] <2017-12-13 17:17:02> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/listaJeny.txt
[INFO] <2017-12-13 17:17:02> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2017/11/encuesta.htm
[INFO] <2017-12-13 17:17:02> Inicio del proceso: 2017-12-13 17:17:02
[[INFO] <2017-12-13 17:17:12> Fin del proceso: 2017-12-13 17:17:12
[INFO] <2017-12-13 17:20:09> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/listaJeny.txt
[INFO] <2017-12-13 17:20:09> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2017/11/encuesta.htm
[INFO] <2017-12-13 17:20:09> Inicio del proceso: 2017-12-13 17:20:09
[[INFO] <2017-12-13 17:20:15> Fin del proceso: 2017-12-13 17:20:15
[INFO] <2017-12-13 17:21:13> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/listaJeny.txt
[INFO] <2017-12-13 17:21:13> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2017/11/encuesta.htm
[INFO] <2017-12-13 17:21:13> Inicio del proceso: 2017-12-13 17:21:13
[[INFO] <2017-12-13 17:21:20> Fin del proceso: 2017-12-13 17:21:20
[INFO] <2017-12-13 17:24:09> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/BaseGrupoInteres.txt
[INFO] <2017-12-13 17:24:09> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2017/11/encuesta.htm
[INFO] <2017-12-13 17:24:09> Inicio del proceso: 2017-12-13 17:24:09
[ERROR] <2017-12-13 20:40:24> Se presentó problema configurando para enviar el correo a: FINANCIERA@CBR .EDU.CO
[INFO] <2017-12-13 23:01:36> Número de correos enviados: 3526
[INFO] <2017-12-13 23:01:36> Fin del proceso: 2017-12-13 23:01:36
```

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad No. 1 en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

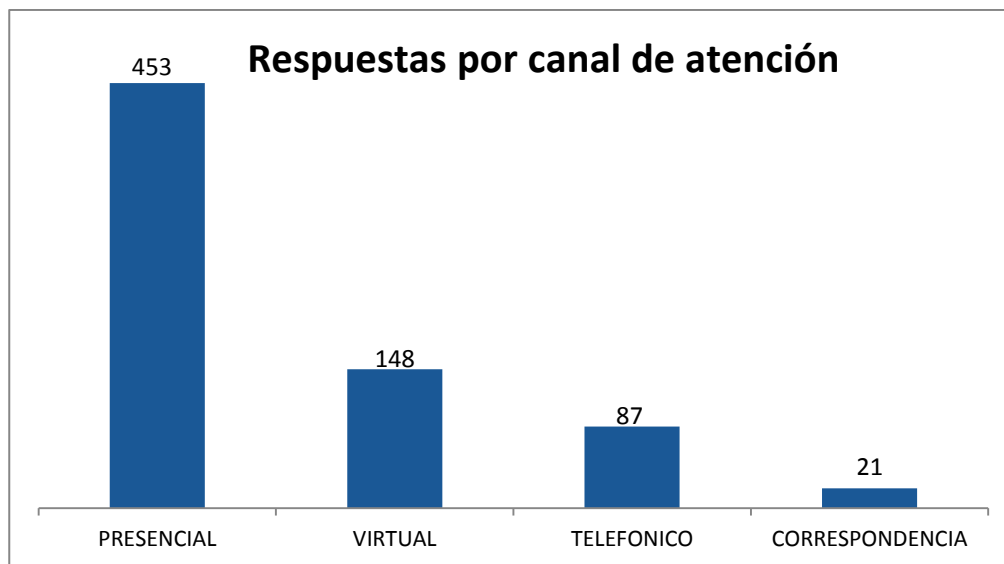
www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

I PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el período analizado se recibieron **709 respuestas** a la encuesta de satisfacción al ciudadano, con los siguientes resultados:

1. CANAL DE ATENCIÓN EVALUADO:

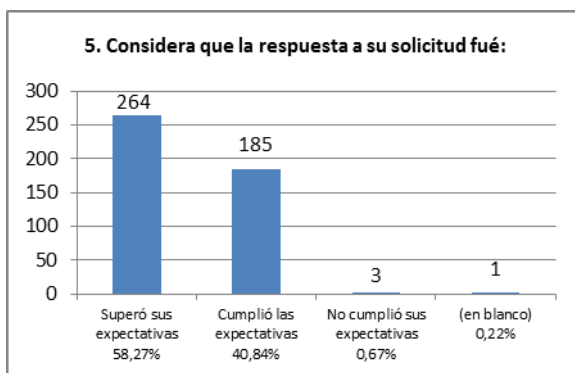
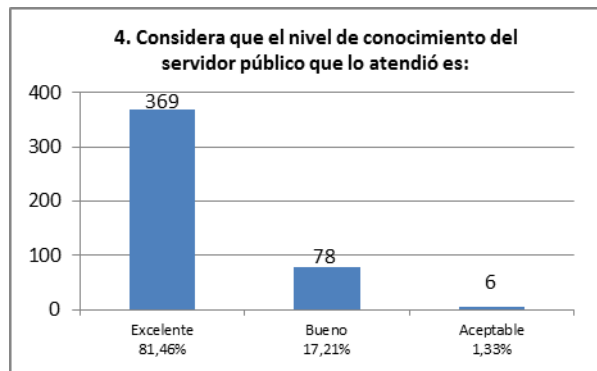
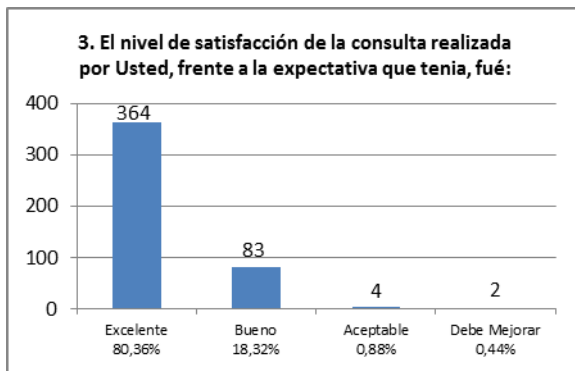
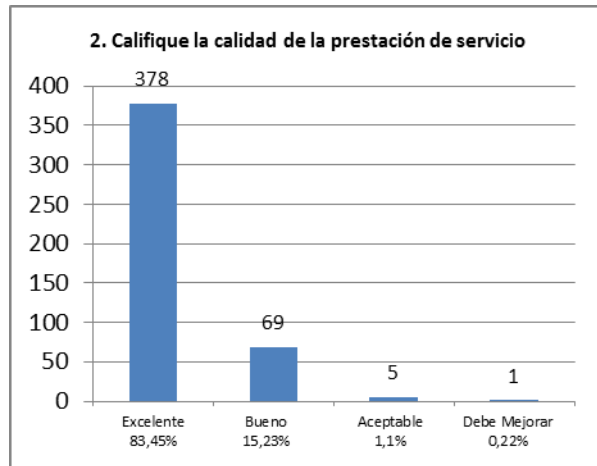
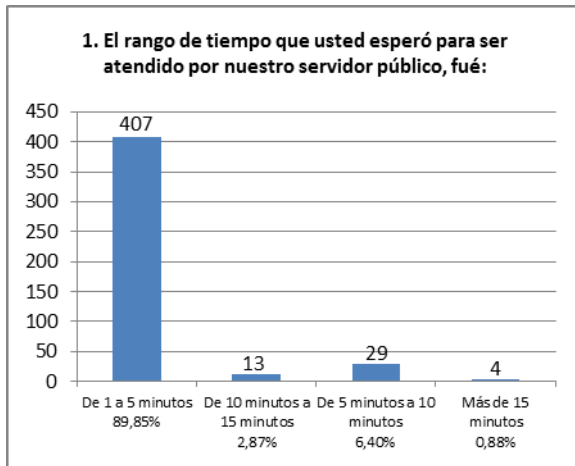
Se evidencia que de las respuestas recibidas, el 63,89% evaluó los servicios prestados en el canal presencial, seguido por los canales virtual y telefónico con 20,87% y 12,27% respectivamente. El canal correspondencia fue el de menor volumen de encuestas realizadas, con un 2.96%.



2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR CADA CANAL DE ATENCIÓN

2.1 Canal Presencial

Los siguientes son los resultados obtenidos para este canal:



En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia

Para este canal se definieron cinco (5) preguntas con el objeto de evaluar diferentes componentes con el fin de medir la percepción de satisfacción en la prestación del servicio:

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

Analizados los resultados obtenidos, el canal de atención presencial presenta un alto nivel de satisfacción por parte de los ciudadanos que acuden a la Entidad, con un resultado superior al 98% de satisfacción, tal como se muestra a continuación:

- Calidad del servicio (Pregunta 2): 98,68%
- Nivel de satisfacción (Pregunta 3): 98,68%
- Conocimiento del servidor (Pregunta 4): 98,67%
- Cumplimiento de expectativas (Pregunta 5): 99,11%

En relación con la pregunta No. 1 que mide el tiempo de espera, se evidencia que el 89,85% esperó menos de 5 minutos para ser atendido. Sin embargo, se trabajará en la manera de reducir los tiempos de espera, para mejorar el porcentaje de calificación de esta pregunta, sin bajar la calidad de la respuesta.

En la pregunta 6 se indagó lo siguiente:

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

Deben mejorar la señalización, pese a que existe un punto de información no es claro como ingresar a apoyo judicial
Deben mejorar las instalaciones, ya que se ve muy desordenado y a pesar que el funcionario brinda un excelente servicio es incómodo las instalaciones tan desordenadas
Deben señalar mejor ya que esto es un laberinto para ingresar
Hay mucho ruido
Las instalaciones están terribles está muy desorganizado el sitio pero excelente atención
Más agilidad en la búsqueda de carpetas físicas
Más inversión en tecnología
Más personal en el área

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

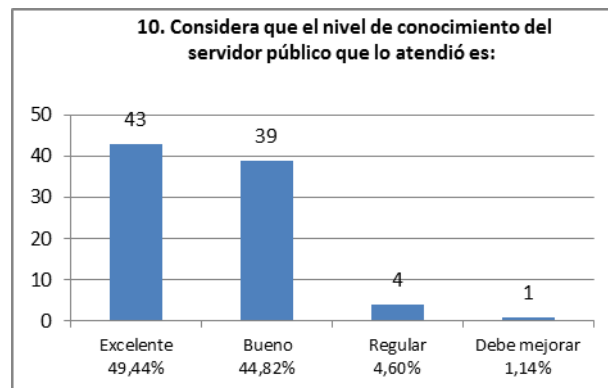
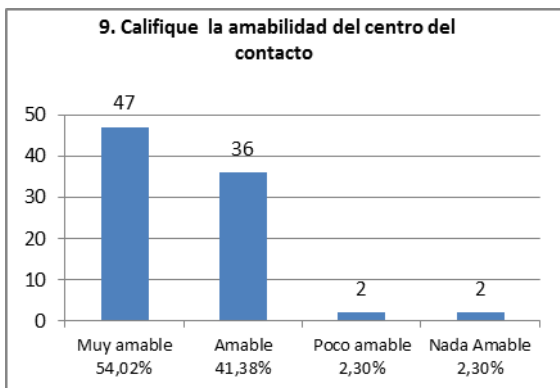
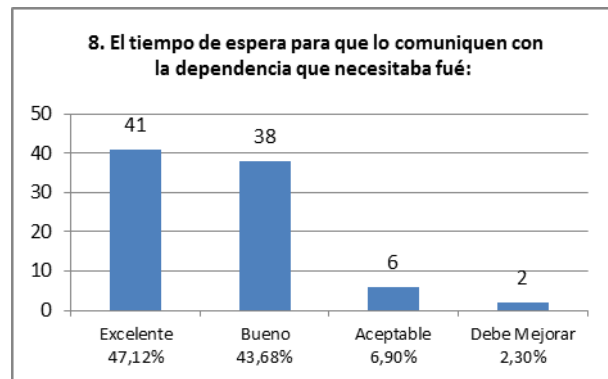
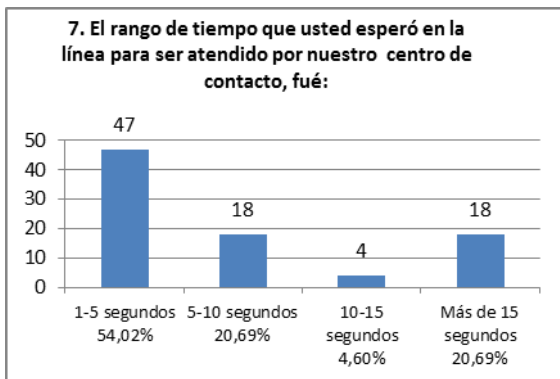
www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

Mayor claridad en las indicaciones del ingresos por parte de los funcionarios de la recepción
Mayor conocimiento de los temas
Mejor conocimiento por parte de los servidores que atienden al público, que muchas veces se niegan a recibir documentos.
Mejorar las instalaciones de atención al ciudadano
Que haya más personal capacitado y disponible para atender las dudas en las seccionales pues siempre deben llamar a Bogotá para resolver las inquietudes que muchas veces no satisface nuestras expectativas y lo consideramos pérdida de tiempo.

Es importante aclarar que el centro de atención al ciudadano de la ciudad de Bogotá, estuvo en remodelación durante los meses de julio a octubre, por lo cual es posible que las sugerencias sobre las instalaciones estén relacionadas con esta situación.

2.2 Canal telefónico

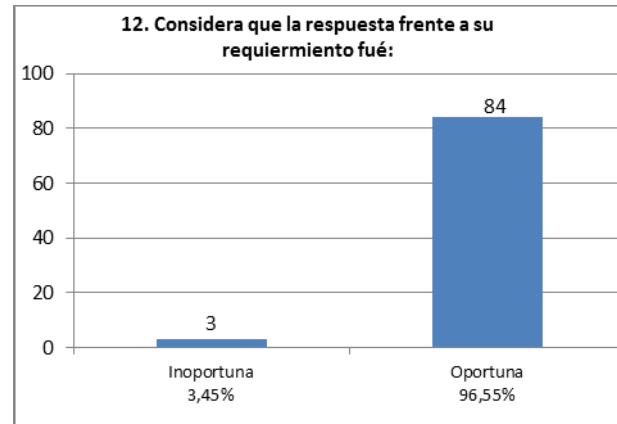
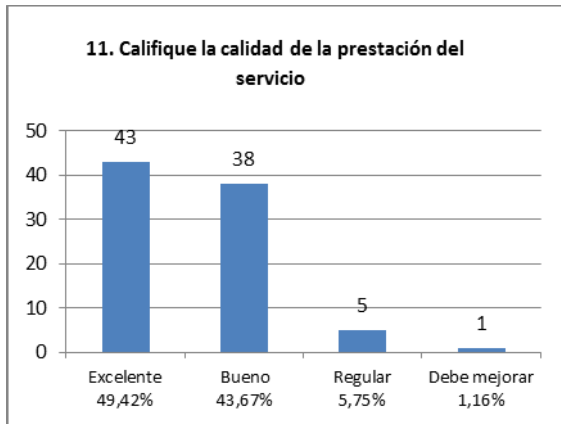
Los siguientes son los resultados obtenidos para este canal:



En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia



Para este canal se definieron seis (6) preguntas con el objeto de evaluar diferentes componentes a tener en cuenta en 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 público
- Calidad del servicio
- Cumplimiento de expectativas

El canal de atención telefónico también presentó un óptimo nivel de satisfacción por parte de los usuarios ya que se alcanzó un promedio de 93,39% siendo calificado el servicio entre excelente y bueno:

- Calificación del tiempo de espera (Pregunta 8): 90,80%
- Amabilidad del centro de contacto (Pregunta 9): 95,40%
- Conocimiento del servidor público (Pregunta 10): 94,26%
- Calidad de la prestación del servicio (Pregunta 11): 93,09%

Adicionalmente, se evaluó la oportunidad de la respuesta al requerimiento, alcanzando un 96,55%, siendo el indicador más alto para el canal telefónico.

En relación con la pregunta No. 7 que mide el tiempo de espera, se evidencia que el 79,31% esperó menos de 15 segundos para ser atendido. Este componente también se debe continuar monitoreando para garantizar agilidad en la respuesta a los usuarios, manteniendo la calidad de la respuesta.

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

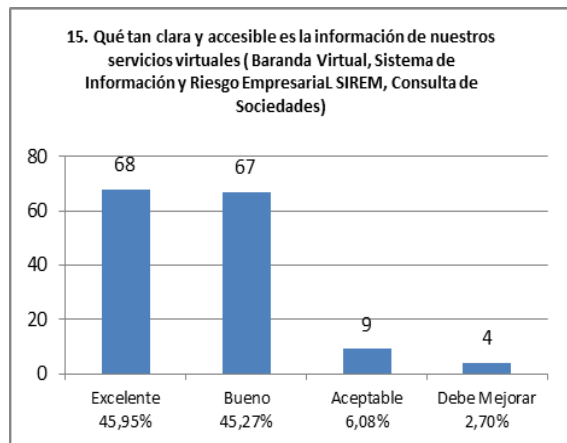
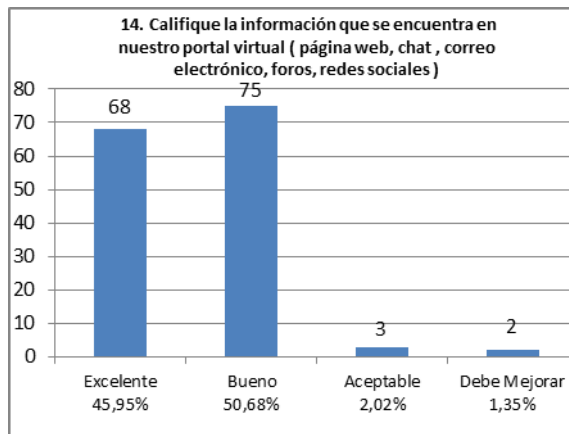


En la pregunta 13 también se solicitó a los encuestados hacer sus sugerencias para mejorar la calidad del servicio y se presentaron las siguientes respuestas:

Mayor velocidad en atender al usuario por teléfono
Menos tiempo de espera ya que la mayoría de veces es por la época de presentación de información
Que entiendan que los del conocimiento son ustedes y que en muchas ocasiones quienes llamamos lo hacemos por la falta de conocimiento en un tema, no llamamos sabiendo todo frente a nuestros reclamos, por ello deben ser humildes y sobre todo pacientes para dar a entender lo que uno no entiende.
Que existiera una orientación precisa en la época de informes Empresariales a veces quedan las dudas inconclusas. Claro me sucedió este año de pronto por lo nuevo del informe para el grupo 2.
Que se tengan más líneas directas para atender a los usuarios
Que sirva la plataforma SIE
Replantear la atención al usuario porque ustedes prestan un servicio importante y a veces el usuario no siente el respaldo necesario para tanto trámite estatal.

2.3. Canal Virtual

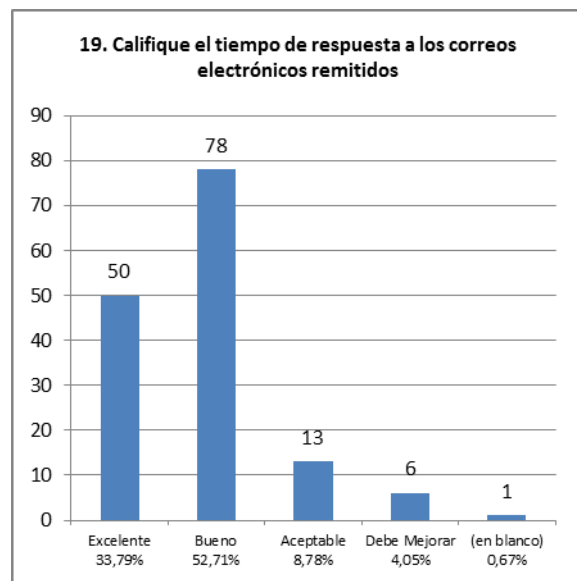
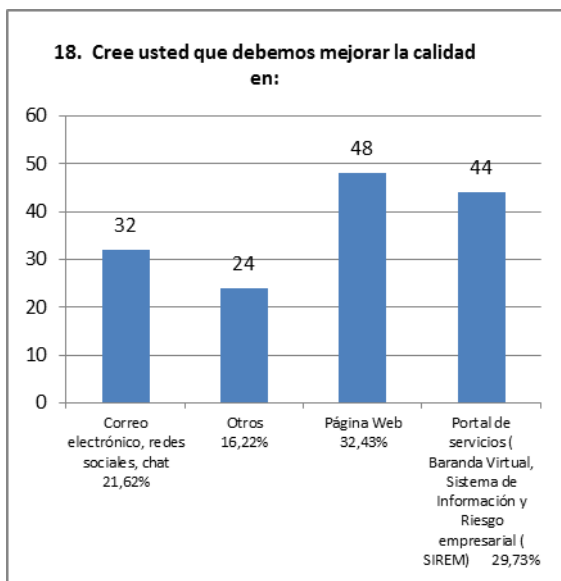
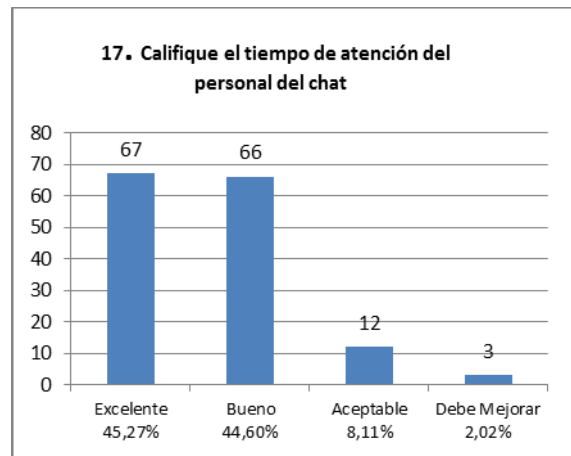
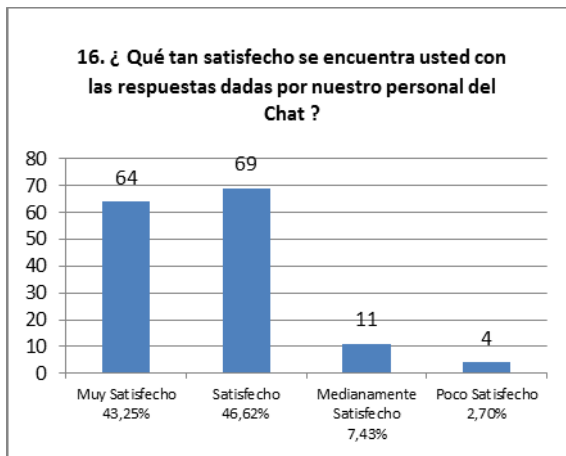
Los siguientes son los resultados obtenidos para este canal:



En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia



En el canal virtual se formularon seis (6) preguntas para medir la satisfacción de los usuarios a través de los siguientes componentes:

- Evaluación de la información del portal web
- Claridad y accesibilidad del portal web
- Nivel de satisfacción con las respuestas del chat
- Tiempo de atención
- Tiempo de respuesta a los correos electrónicos
- Servicios del canal que deberían mejorar la calidad

El canal de atención virtual, al igual que los canales presencial y telefónico, fue evaluado satisfactoriamente por parte de los usuarios. Al sumar las respuestas

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia

calificadas entre excelente y bueno, el nivel de satisfacción se encuentran por encima del 86,50%, tal como se muestra a continuación:

- Calificación de la información del portal web (pregunta 14): 96,63%
- Claridad y accesibilidad de la información de servicios virtuales (pregunta 15): 91,22%
- Satisfacción respecto a las respuestas del chat (pregunta 16): 88,87%
- Calificación del tiempo de atención del chat (pregunta 17): 89,86%
- Calificación del tiempo de respuesta a correos electrónicos (pregunta 19): 86,50%

En la pregunta 20, también se recibieron las siguientes sugerencias por parte de los encuestados:

Baranda Virtual está muy mala desde que hicieron la renovación o actualización de la página. Antes se podía revisar todo (radicaciones de entrada) y hoy se demora mucho y no abre las radicaciones de entrada
Deben manejar una página más clara y mucho más organizada, así como mejoras los servicios virtuales que son arcaicos, lentos y poco funcionales
En este año la información empresarial no se puede bajar a un computador. Es muy triste que hayan cambiado esta herramienta que era muy buena.
En la página poder acceder directamente si tengo radicado realizar la consulta del estado de la solicitud
Facilitar el acceso virtual a los expedientes por partes de los auxiliares de justicia.
Hacer más dinámica la página y colocar los links más importantes a la vista de los usuarios
Incrementar los sistemas amigables de la información a reportar.
Ingreso para evaluar las compañías sujetas a su vigilancia, con el fin de evaluar como inversionistas, auditores, público en general.
Más rapidez en el procesamiento de la información enviada. En el chat no se resuelven todas las dudas de manera clara.
Mayor rapidez en temas solicitados por la guía virtual
Mejorar la página virtual
Que en la página sea más fácil de encontrar los links.
Que sirva la plataforma SIE ningún funcionario me indico como funciona

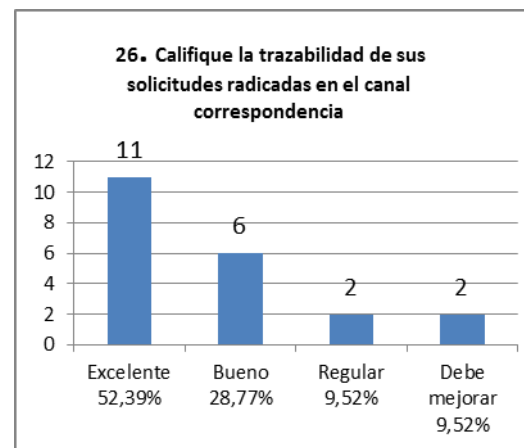
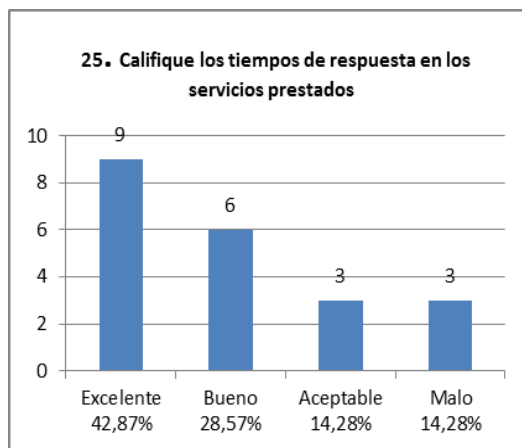
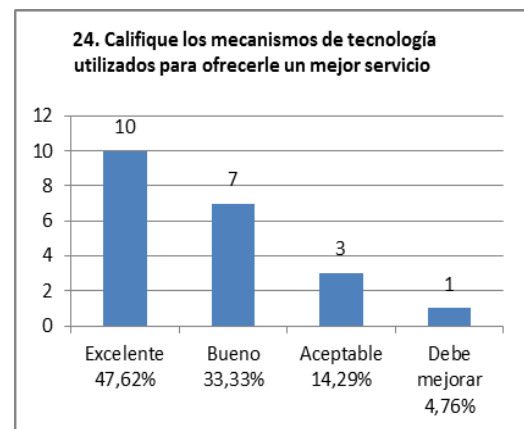
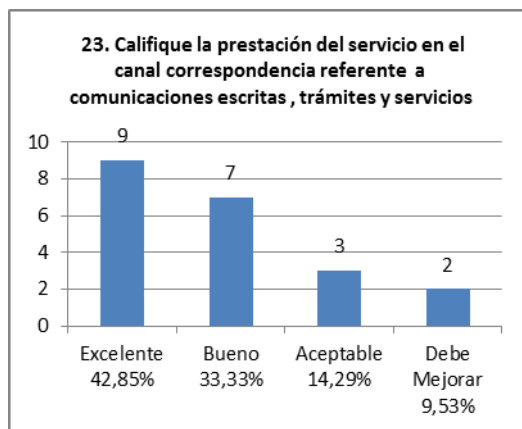
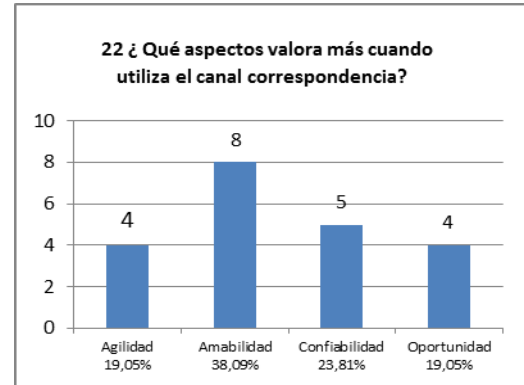
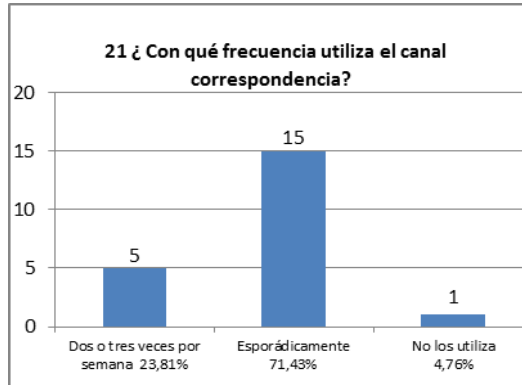
En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia

2.4. Canal Correspondencia

Los siguientes son los resultados obtenidos para este canal:



En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia

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

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

En comparación con los demás canales evaluados en la encuesta, el canal correspondencia fue el de menor calificación con un promedio de satisfacción de 77,38% de satisfacción, tal como se presenta a continuación:

- Calificación del servicio a través de comunicaciones escritas (pregunta 23): 76,18%
- Mecanismos de tecnología (pregunta 24): 80.95%
- Tiempos de respuesta (pregunta 25): 71,44%
- Calificación de la trazabilidad de solicitudes (pregunta 26): 80,96%

Así mismo, este canal fue el de menor volumen de encuestas realizadas, con un 2.96%.

Al igual que en los demás canales, para el canal correspondencia se preguntó sobre las sugerencias para mejorar la calidad del servicio, obteniendo la siguiente:

Todas las notificaciones y validaciones deberían ser virtuales

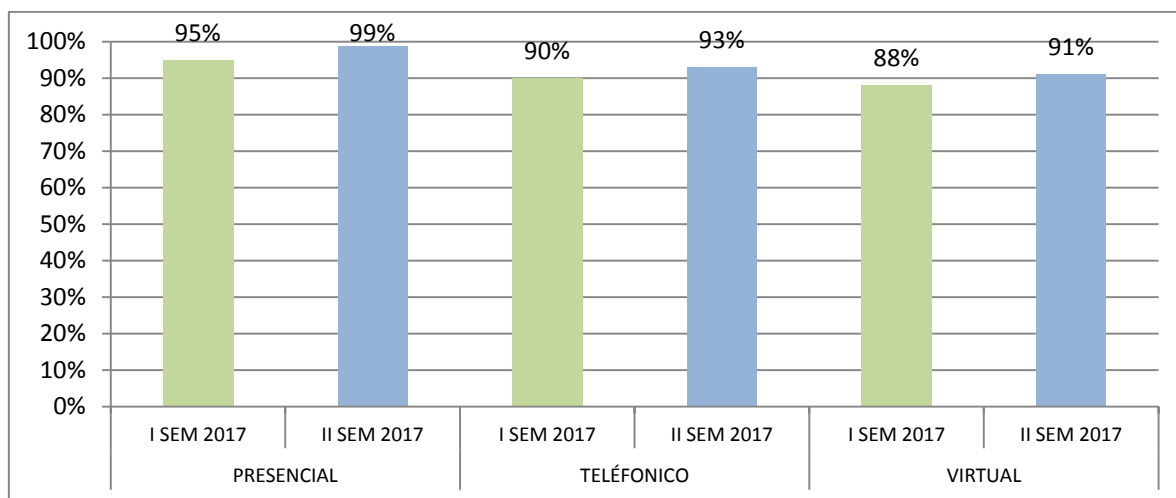
En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

3. ANÁLISIS COMPARATIVO POR CANAL I SEMESTRE 2017 VS. II SEMESTRE 2017

Para efectos del presente informe se realizó una comparación de las calificaciones clasificadas como favorables (Excelente y Bueno), para cada uno de los canales evaluados durante los dos semestres de 2017, tal como se muestra en la siguiente gráfica:



En este informe no se realiza un comparativo del canal correspondencia, el cual fue incluido en la encuesta diseñada para el segundo semestre de la presente vigencia.

Como se puede evidenciar, los canales presencial, telefónico, virtual evaluados en el segundo semestre de 2017 tuvieron un incremento favorable en la calificación (Excelente y Bueno) en comparación con el primer semestre de 2017, siendo el canal presencial el de mayor calificación con un 98.67%.

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

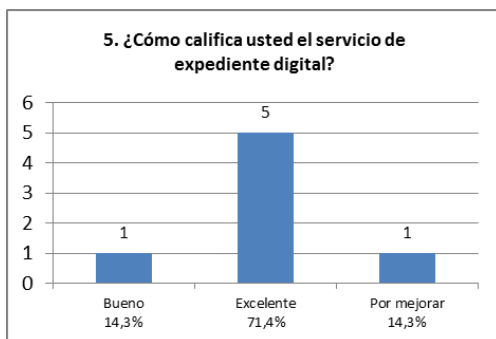
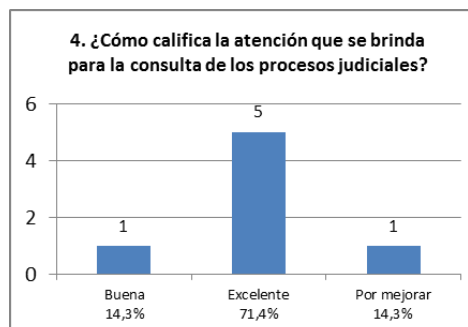
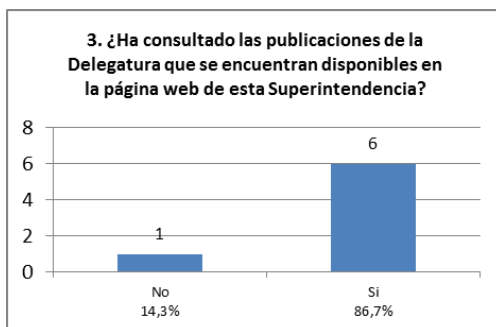
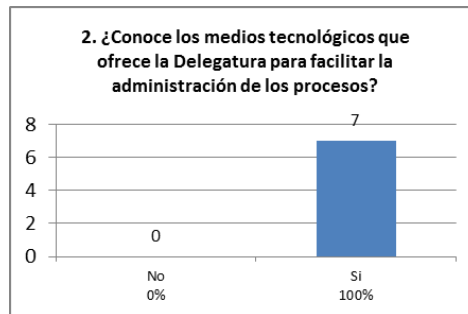
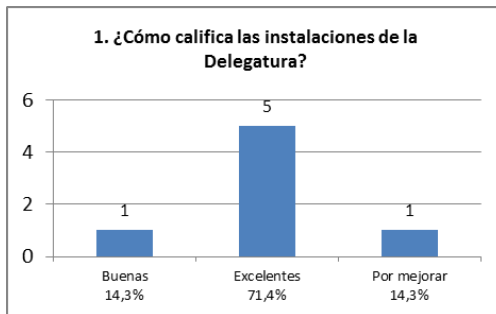
Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia



4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DELEGATURA PARA PROCEDIMIENTOS MERCANTILES

La Delegatura para Procedimiento Mercantiles, durante el periodo comprendido entre julio y diciembre del año 2017, puso en marcha un modelo de evaluación en línea de los servicios ofrecidos, a través de una encuesta de cinco (5) preguntas, en la cual se obtuvieron los siguientes resultados:



El nivel de satisfacción de los usuarios que respondieron la encuesta supera el 85%, siendo calificado el servicio entre bueno y excelente. Para las preguntas 1, 4 y 5 se evaluaron tres (3) atributos del servicio, obteniendo los siguientes niveles de satisfacción:

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia



- Instalaciones de la Delegatura (pregunta 1): 85,7%
- Atención a la consulta de procesos judiciales (pregunta 4): 85,7%
- Servicio de expediente digital (pregunta 5): 85,7%

Así mismo en las preguntas 2 y 3 se preguntó a los encuestados si conocían: 1) los medios tecnológicos que ofrece la Delegatura para la administración de procesos y 2) las publicaciones de la Delegatura publicadas en la página web, obteniendo 100% y 86,7% de respuesta afirmativa.

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Continuar con las capacitaciones a los funcionarios o agentes de atención al ciudadano, en temas de protocolo de atención, con el fin de fortalecer la atención a los grupos de interés de la entidad, por los diversos canales.

Seguir fortaleciendo, con herramientas de última tecnología, los servicios y trámites que presta la Entidad. En el 2017 se adquirieron equipos como kiosco de autogestión para la sede de Bogotá, digiturnos, calificadores de servicio y pantallas informativas para las sedes de Bogotá, Cali y Medellín.

Continuar con la automatización de los procesos para mejorar los tiempos de respuesta de los trámites y servicios que presta la Entidad.

Promover aún más los mecanismos de participación ciudadana, con los que cuenta la Superintendencia, para que los grupos de interés participen de la gestión pública y se propicie una sólida interactividad entre la entidad y la ciudadanía.

Cordialmente,



GUETTY MAGNOLLY CAYCEDO CAYCEDO
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

**En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con
integridad por un País sin corrupción.**

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia