



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

**INFORME
ENCUESTA EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA
RESPUESTA A LAS PQRS
Primer Semestre de 2017**

INTRODUCCIÓN

Con el propósito de conocer la percepción de los ciudadanos respecto a las respuestas recibidas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas ante la Superintendencia de Sociedades, el Grupo de Atención al Ciudadano de la entidad, con el apoyo de las TIC, desarrolló la encuesta de evaluación satisfacción del ciudadano frente a la respuesta a las PQRS

Esta encuesta se encuentra dispuesta en forma permanente en el portal web institucional, de fácil acceso a todos los miembros de los grupos de interés de la entidad.

Para el presente informe se tomaron las respuestas enviadas por los usuarios con corte al 27 de julio de 2017.

En la mencionada encuesta se evaluaron los cuatro canales de atención al ciudadano (Presencial, virtual, telefónico y correspondencia). Para cada canal se realizaron cuatro preguntas, en las cuales se evalúan atributos como oportunidad, claridad y conocimiento del servidor que atendió la PQRS, así mismo, se hace una evaluación sobre el nivel de satisfacción del ciudadano respecto a la respuesta recibida.

Mediante la recolección, tabulación y análisis de estos datos se plantearán las acciones de mejora a que haya lugar.



I ENCUESTA APLICADA

La siguiente es la encuesta de evaluación satisfacción del ciudadano frente a la respuesta a las PQRS, dispuesta en el portal web institucional para nuestros grupos de interés:

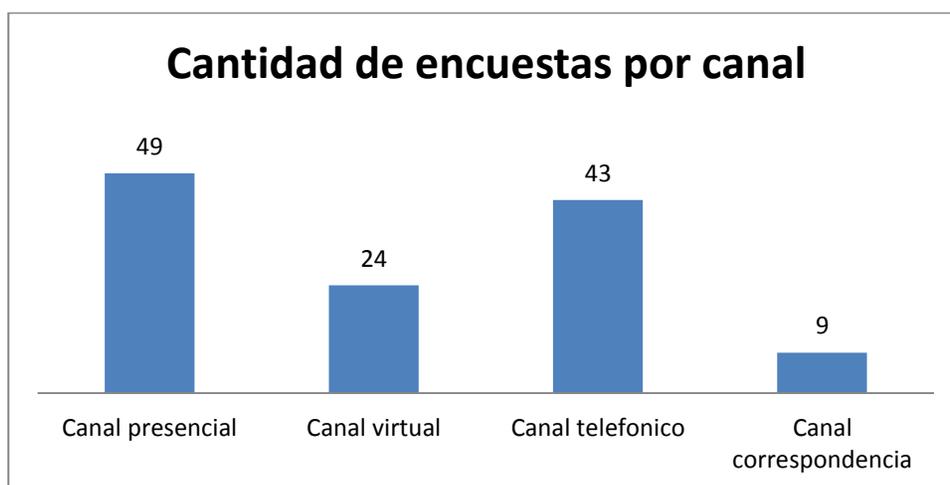
Encuesta Evaluación Satisfacción del Ciudadano Frente a la Respuesta a las PQRS

Esta encuesta nos permitirá conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, presentadas por los diferentes canales de atención con los que cuenta la Superintendencia de Sociedades

Seleccione el medio por el cual fue atendido su tramite.	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> Canal Presencial ▼ Seleccione el canal <ul style="list-style-type: none"> <li style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 2px;">Canal Presencial <li style="padding: 2px;">Canal Telefónico <li style="padding: 2px;">Canal Virtual <li style="padding: 2px;">Canal Correspondencia </div>
EVALUACIÓN DEL CANAL PRESENCIAL	
1. Califique la oportunidad de la prestación de servicio	<input style="width: 80%; height: 20px;" type="text"/> ▼
2. Califique la claridad de la información suministrada	<input style="width: 80%; height: 20px;" type="text"/> ▼
3. Considera que el nivel de conocimiento del servidor público que lo atendió es	<input style="width: 80%; height: 20px;" type="text"/> ▼
4. Considera que la respuesta a su solicitud fue	<input style="width: 80%; height: 20px;" type="text"/> ▼
<div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 5px 20px; display: inline-block; border-radius: 5px;"> Enviar </div>	

II PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

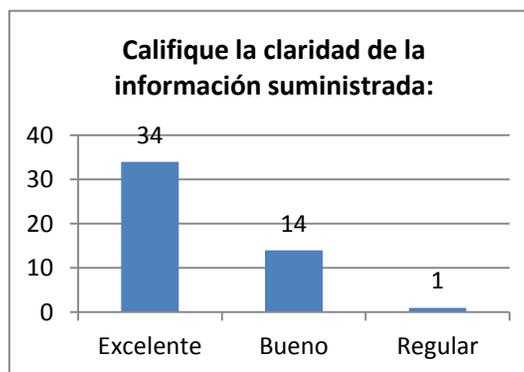
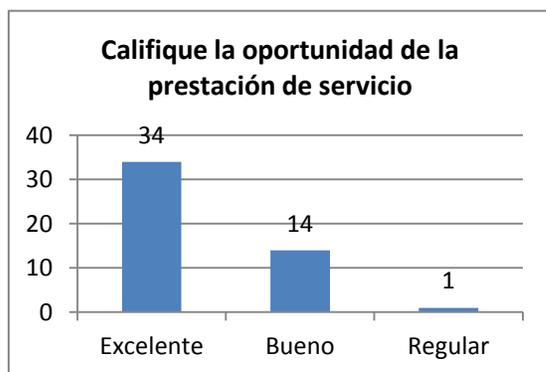
Para el presente informe se recibieron un total de 125 respuestas a la encuesta de satisfacción de los ciudadanos frente a las respuestas dadas a las PQRS, con corte al 27 de julio de 2017, distribuidas para los cuatro canales evaluados, tal como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

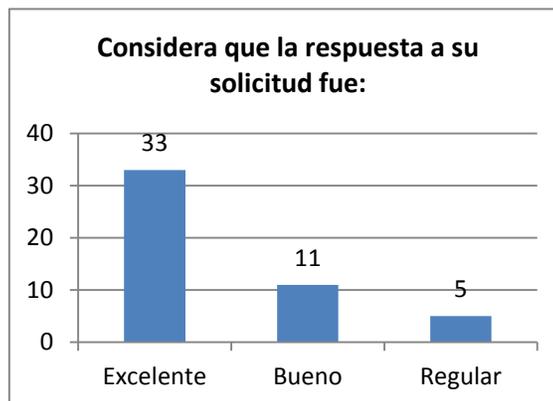
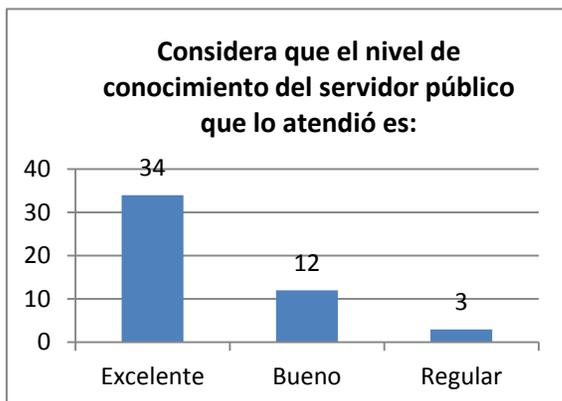


Los canales evaluados en la mayor cantidad de encuestas fueron: Presencial con un 39% de respuestas y Telefónico con un 34% y el canal con menor cantidad de encuestas diligenciadas, fue el canal de correspondencia con un 7%. Lo anterior evidencia que los ciudadanos prefieren hacer uso de los canales de atención presencial y telefónico.

A continuación se presentan las gráficas que resumen las respuestas dadas por los ciudadanos, para cada uno de los cuatro canales

1. Canal presencial





Análisis: Se evidencia que la satisfacción de los ciudadanos frente a las respuestas de PQRS, a través del canal presencial, presenta un promedio de índice alto de satisfacción entre excelente y bueno de un 95%.

A continuación se discriminan los porcentajes para cada pregunta:

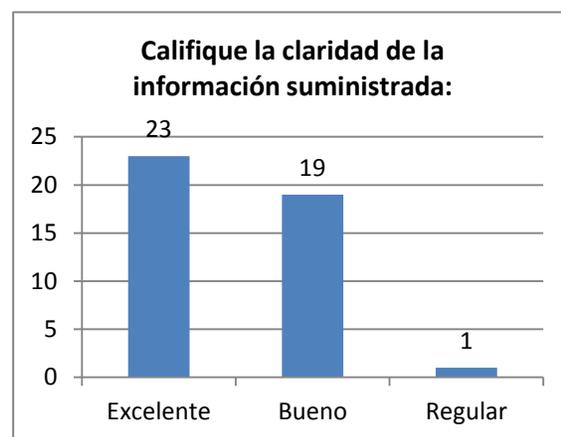
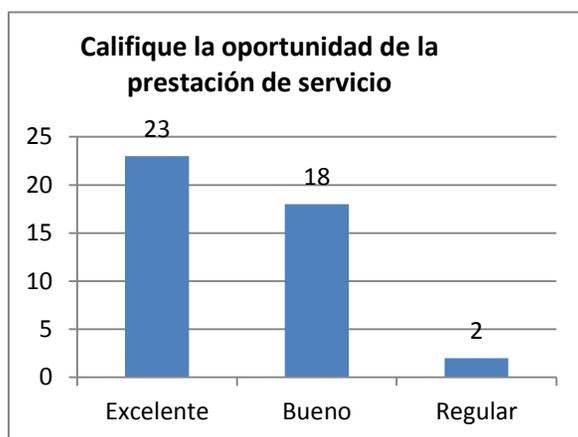
Pregunta 1 (oportunidad): 98% calificación entre excelente y bueno.

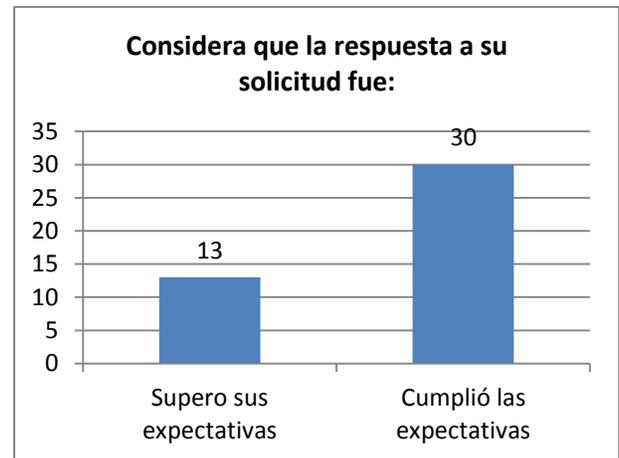
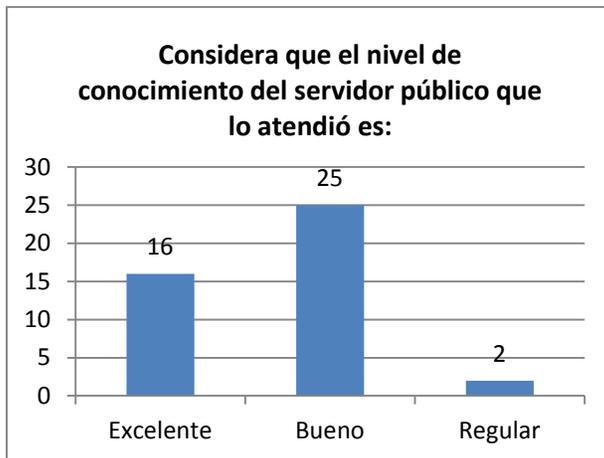
Pregunta 2 (claridad): 98% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 3 (conocimiento): 94% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 4 (calificación del servicio recibido): 90% entre excelente y bueno.

2. Canal telefónico:





Análisis: La satisfacción de los ciudadanos en relación a las respuestas de PQRS a través del canal telefónico, obtuvo un promedio de índice superior al 97%.

A continuación se discriminan los porcentajes para cada pregunta:

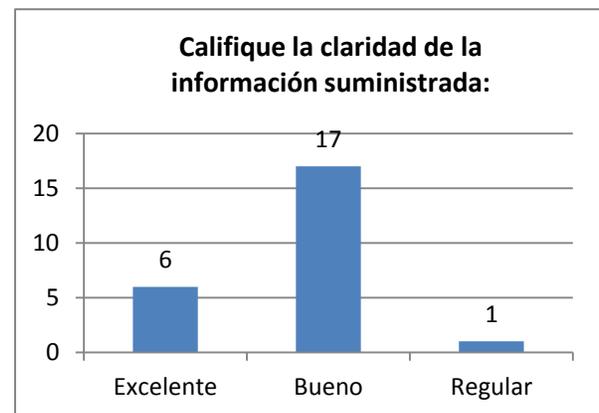
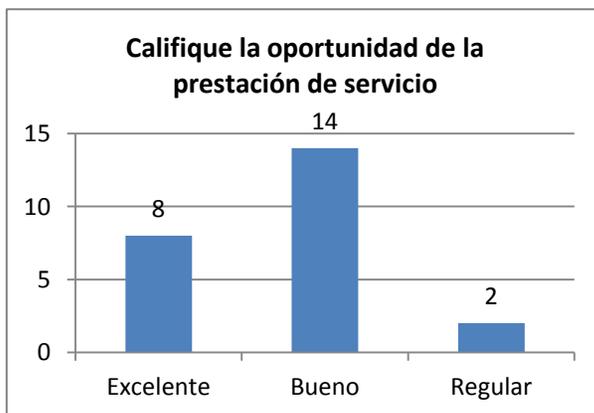
Pregunta 1 (oportunidad): 95% calificación entre excelente y bueno.

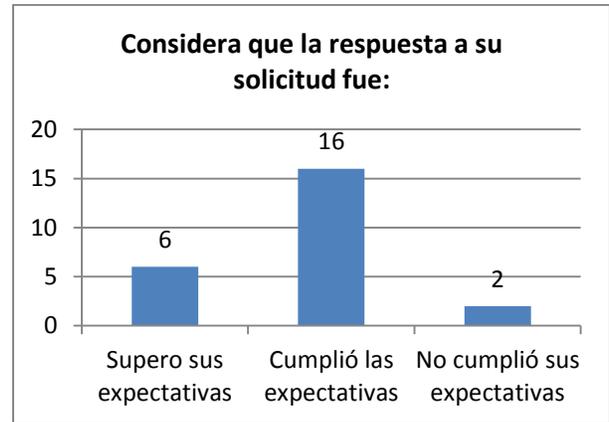
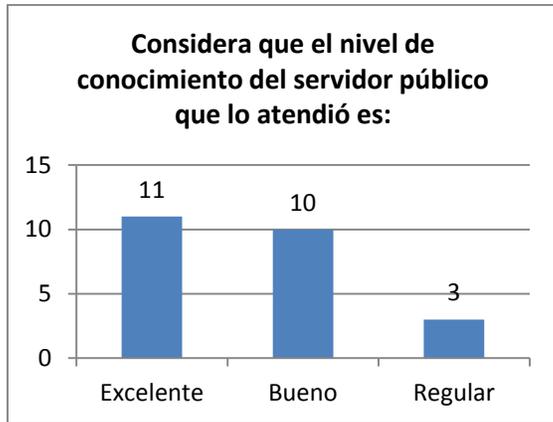
Pregunta 2 (claridad): 98% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 3 (conocimiento): 95% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 4 (cumplimiento expectativa): 100% cumplió y superó la expectativa.

3. Canal virtual:

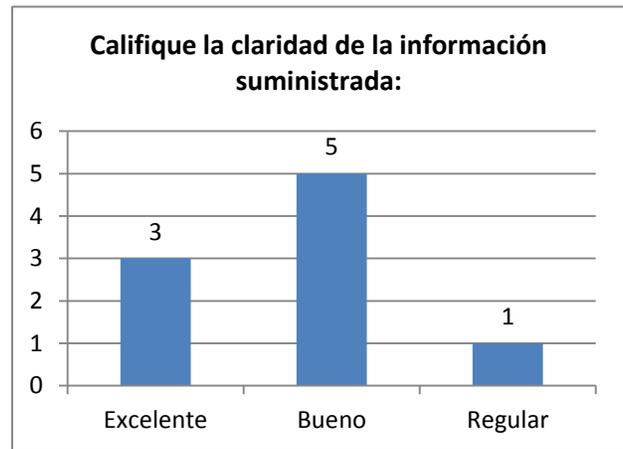
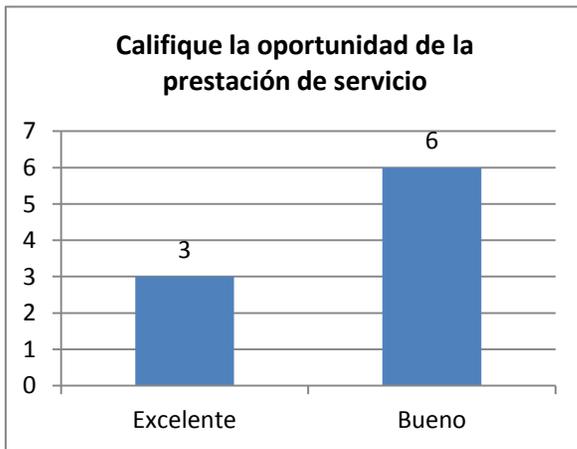


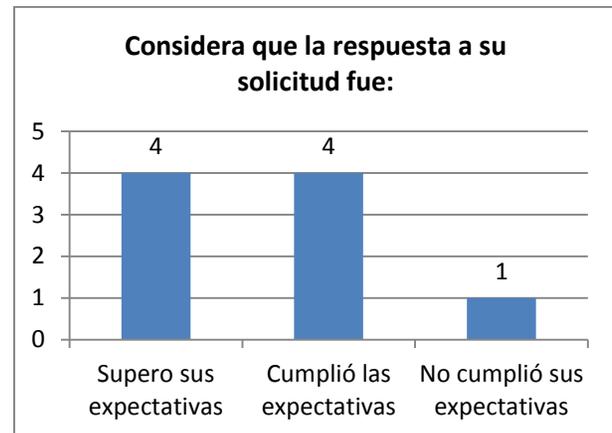
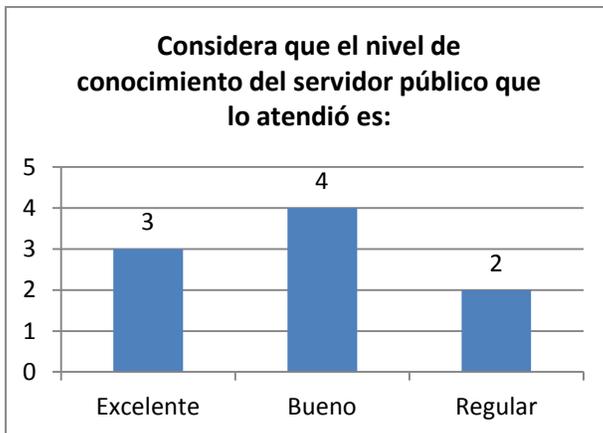


Análisis: El nivel de satisfacción de las respuestas a PQRS a través del canal virtual presenta un promedio de índice favorable del 92%; no obstante, en referencia a los dos canales anteriores (presencial y telefónico), se evidencia una leve disminución del porcentaje de satisfacción, tal como se muestra a continuación:

- Pregunta 1 (oportunidad): 92% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 2 (claridad): 96% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 3 (conocimiento): 88% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 4 (cumplimiento expectativa): 92% cumplió y superó la expectativa.

4. Canal correspondencia





Análisis: Es importante mencionar que el canal correspondencia fue el de menor cantidad de encuestas diligenciadas, ya que solo se recibieron nueve (9) respuestas, con lo cual se reconfirma la preferencia del ciudadano por los canales presencial y telefónico.

En relación con las respuestas que se obtuvieron para el canal correspondencia, se concluye que el índice de satisfacción de los ciudadanos frente a las respuestas de PQRS a través de este canal, sigue siendo alto con un promedio del 89%.

A continuación se discriminan los porcentajes para cada pregunta:

- Pregunta 1 (oportunidad): 100% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 2 (claridad): 89% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 3 (conocimiento): 78% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 4 (cumplimiento expectativa): 89% cumplió y superó la expectativa.

III CONCLUSIONES

Realizando un análisis general de las respuestas obtenidas a través de los datos de la encuesta, se llega a las siguientes conclusiones:

1. Los canales de atención más utilizados por los ciudadanos que presentan PQRS, son el presencial y el telefónico, evidenciados los porcentajes más altos de calificación.
2. Los atributos evaluados en la encuesta y que generaron mayor índice de satisfacción en los ciudadanos, son la oportunidad de la prestación de servicio y la claridad de la información suministrada, evidenciados en las preguntas 1 y 2 de cada canal de atención.
3. En la pregunta “*Considera que el nivel de conocimiento del servidor público que lo atendió es*”, se evidencia que en el canal correspondencia se obtuvo un índice de satisfacción de 78%, la más baja de la encuesta.

Para mejorar este índice de satisfacción, el grupo de Atención al Ciudadano realizará en el mes de agosto de la presente vigencia, una capacitación a los funcionarios del grupo de Gestión Documental, encargados de radicar las PQRS que se presentan por este canal de atención.

4. Se continuará invitando a los ciudadanos a diligenciar la encuesta a través de los oficios de respuesta a las PQRS, para que en el segundo semestre del presente año se refleje una mayor participación de los ciudadanos, que nos permita identificar nuevas oportunidades de mejora.

Cordialmente,

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO