



Al contestar cite el No. 2023-01-626324

Tipo: Salida Fecha: 03/08/2023 08:06:08 PM
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 548 - GRUPO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO
Destino: 541 - ARCHIVO
Folios: 10 Anexos: NO
Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-001569

INFORME ENCUESTA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA RESPUESTA A LAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023

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 Relación Estado - Ciudadano desarrolló la encuesta de evaluación de satisfacción del ciudadano frente a la respuesta a las PQRS

Esta encuesta está dispuesta de forma permanente en el portal web institucional, de fácil acceso a todos los grupos de interés de la entidad. Para el presente informe se tomaron las respuestas enviadas por los usuarios desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2023.

En la encuesta se evaluaron los cuatro canales de atención al ciudadano (presencial, virtual, telefónico y correspondencia). Para cada canal se realizaron cuatro preguntas, en donde se evalúan atributos del servicio tales 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.

Para la realización del presente ejercicio de encuesta, se utilizó una base de datos de 28.514 correos electrónicos, a los que se envió la invitación a diligenciar la encuesta.



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

Oferta institucional

Canales de atención y "pida una cita"

PQRSD

Notificaciones Electrónicas

Preguntas y respuestas frecuentes

Portal de pagos

Encuesta de 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.

* Indica campos obligatorios

Seleccione el medio por el cual fue atendido su trámite. *

Seleccione una opción

Seleccione un canal de Atención.

[Enviar](#)

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 90% y un margen de error del 5,7%.

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:

$Z\alpha = 1.90$ (Constante para un nivel de confianza del 90%)

$N = 28.514$ (Tamaño de la población)

$e = 5.8\%$ (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:

$n = 200$ (Tamaño de la muestra)

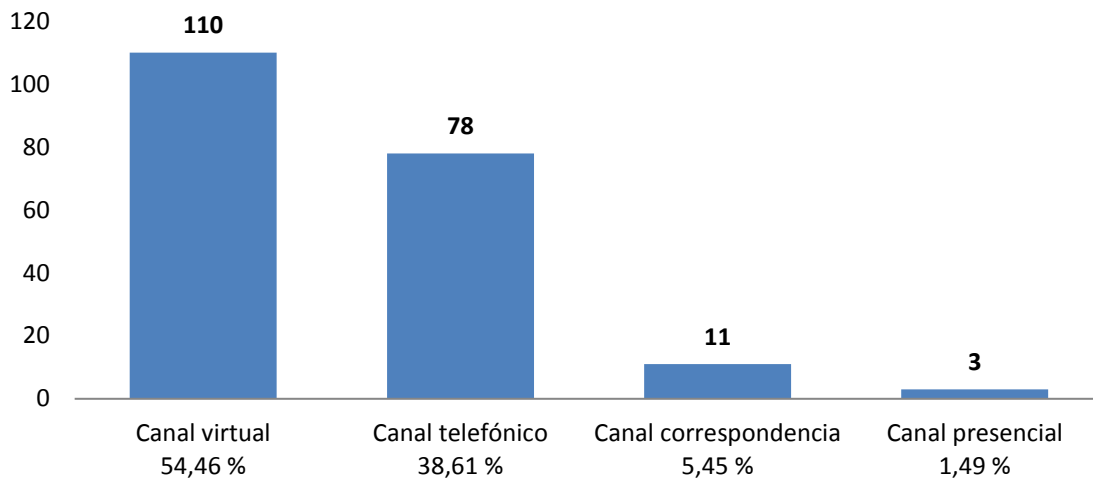
En conclusión, para alcanzar un nivel de confianza del 90% con un margen de error del 5.8%, se debe tener un tamaño de muestra de 200 encuestas contestadas.

II. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para el presente informe se recibieron un total de 202 respuestas a la encuesta de satisfacción de PQRS, durante el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2023, alcanzando el tamaño de la muestra esperado.

El número de respuestas por cada canal evaluado se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

Cantidad de encuestas por canal



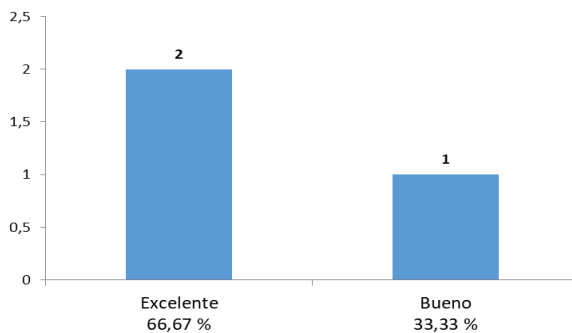
Los canales de atención que obtuvieron mayor cantidad de encuestas diligenciadas fueron el canal virtual y el canal telefónico con 54.46 % y 38.61 % respectivamente, mientras que la menor cantidad de encuestas diligenciadas se presentó para el canal presencial con un 1.49 %.

Cabe resaltar que en el periodo medido la tendencia en el uso del canal virtual continuó siendo el más alto a diferencia del canal presencial que fue el que menos uso registró por parte de los usuarios.

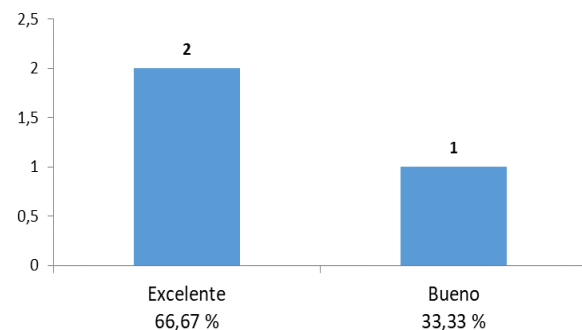
A continuación, se presentan las gráficas que resumen las respuestas dadas por los ciudadanos para cada uno de los cuatro canales.

1. Canal Presencial

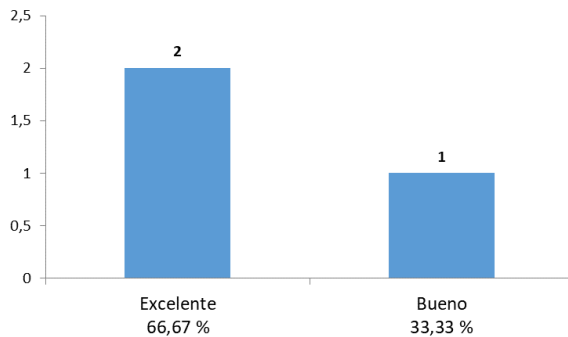
1. Califique la oportunidad de la prestación de servicio



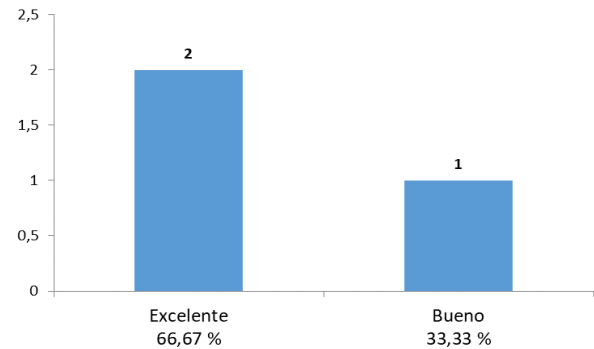
2. Califique la claridad de la información suministrada:



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



4. Considera que la respuesta a su solicitud fue:

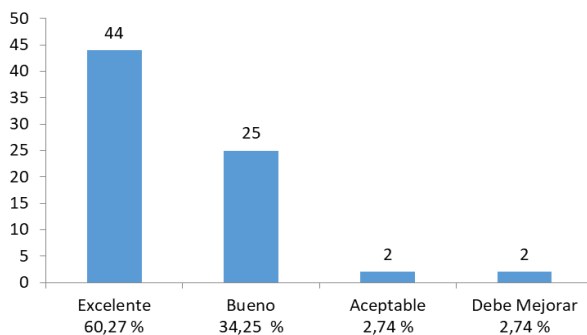


Análisis: Es necesario tener presente que, debido a la baja cantidad de encuestas registradas para el canal presencial, no es posible realizar análisis concluyentes respecto a su evaluación. La valoración de cada uno de los atributos de calidad, fue buena, ya que las respuestas entre Excelente y Bueno en las cuatro preguntas obtuvieron los siguientes resultados:

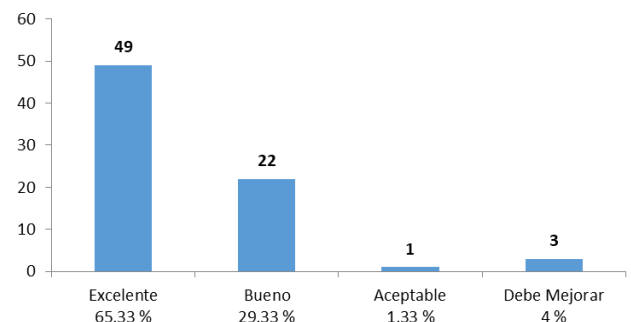
- Pregunta 1 (oportunidad): 100 % calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 2 (claridad): 100 % calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 3 (conocimiento): 100 % calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 4 (calificación del servicio recibido): 100 % entre excelente y bueno.

2. Canal telefónico:

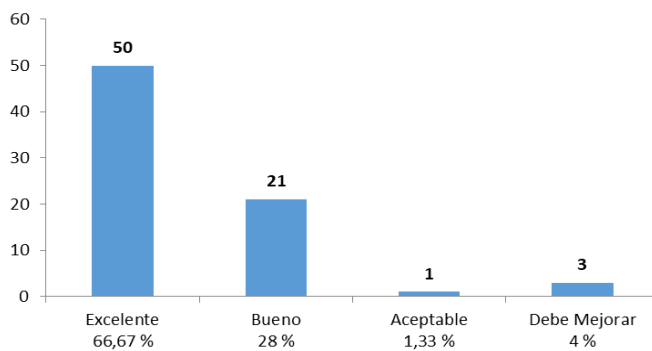
5. Califique la oportunidad de la prestación de servicio



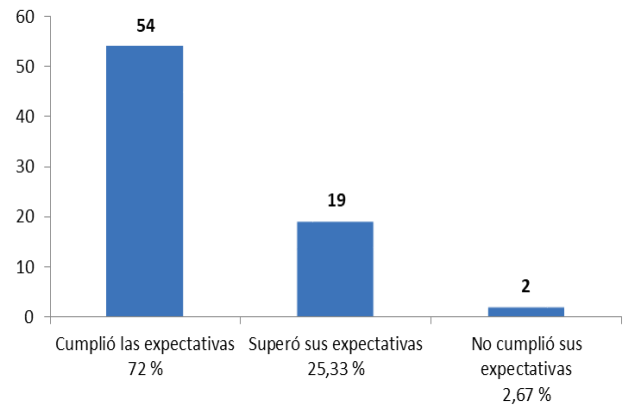
6. Califique la claridad de la información suministrada:



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



8. Considera que la respuesta a su solicitud fue:



Análisis: La satisfacción de los ciudadanos en relación a las respuestas de PQRS a través del canal telefónico, obtuvo un promedio de 95.30 % para las cuatro (4) preguntas, de la siguiente manera:

Pregunta 5 (oportunidad): 95.52 % calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 6 (claridad): 94.67 % calificación entre excelente y bueno.

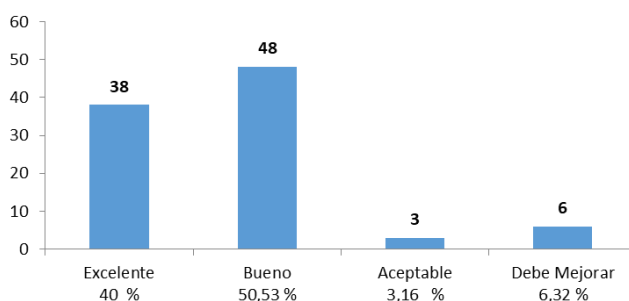
Pregunta 7 (conocimiento): 94.67 % calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 8 (cumplimiento de expectativas): 97.33 % cumplió las expectativas.

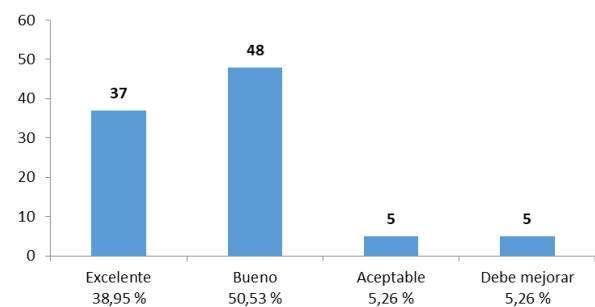
Nota: para el análisis de satisfacción del canal telefónico no se tuvieron en cuenta 5 registros los cuales no contaban con respuesta.

3. Canal virtual:

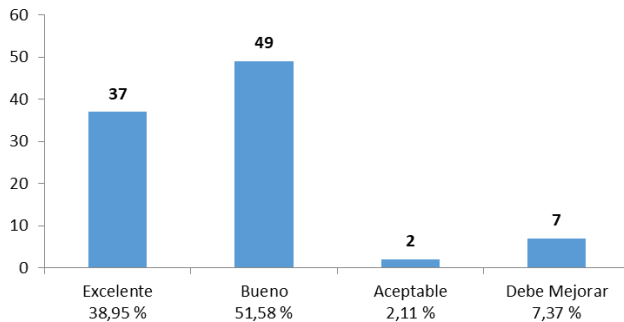
9. Califique la oportunidad de la prestación de servicio



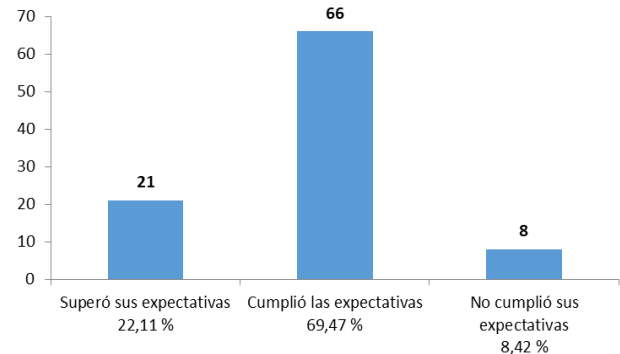
10. Califique la claridad de la información suministrada:



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



12. Considera que la respuesta a su solicitud fue:



Análisis: El nivel de satisfacción de las respuestas a PQRS a través del canal virtual presenta un índice aceptable, teniendo en cuenta que el promedio de calificación entre bueno y excelente fue de 90.53 %, tal como se muestra a continuación:

Pregunta 9 (oportunidad): 90.53 % calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 10 (claridad): 89.47 % calificación entre excelente y bueno.

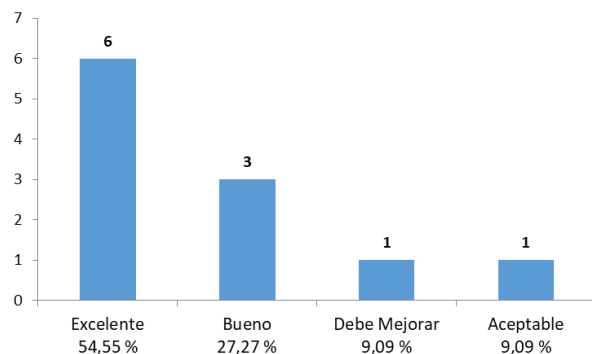
Pregunta 11 (conocimiento): 90.53 % calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 12 (cumplimiento de expectativas): 91.58 % cumplió o superó la expectativa.

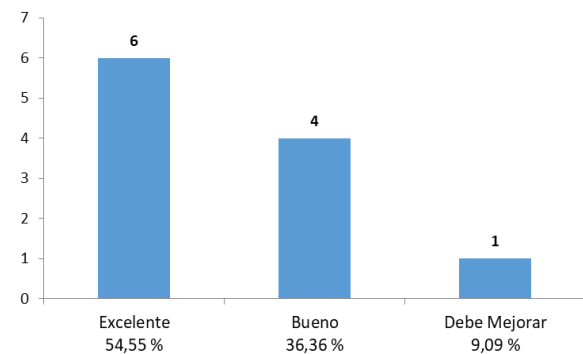
Nota: para el análisis de satisfacción del canal virtual no se tuvieron en cuenta 15 registros los cuales no contaban con respuesta.

4. Canal correspondencia

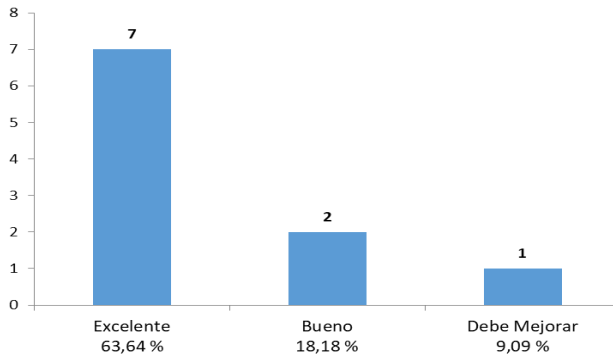
13. Califique la oportunidad de la prestación de servicio



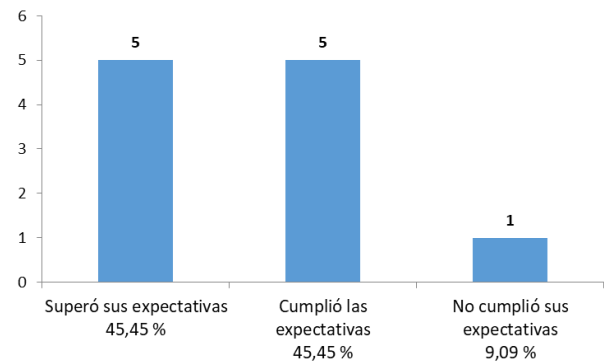
14. Califique la claridad de la información suministrada:



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



16. Considera que la respuesta a su solicitud fue:



Análisis: En relación con las respuestas que se obtuvieron para el canal correspondencia, se concluye que el promedio de los índices de satisfacción para este canal es del 86.36 %, al igual que el canal presencial la baja cantidad de encuestas presentadas para este canal, no permiten realizar análisis concluyentes respecto a su evaluación, no obstante, los índices de satisfacción para cada pregunta son los siguientes:

Pregunta 13 (oportunidad): 81.82 % calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 14 (claridad): 90.91 % calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 15 (conocimiento): 81.82 % calificación entre excelente y bueno.

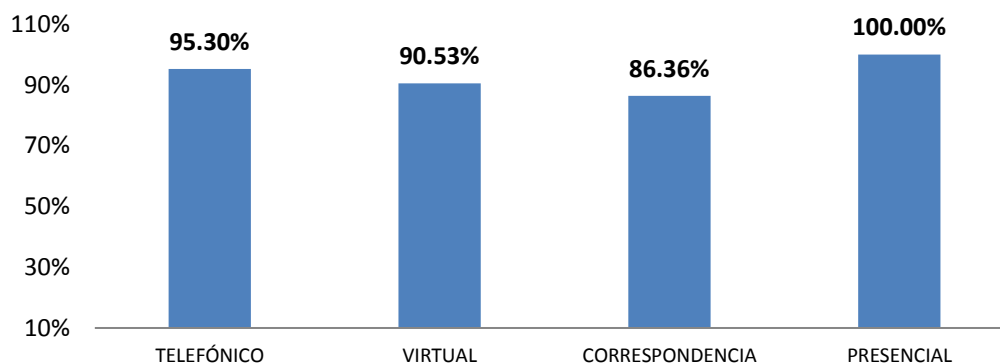
Pregunta 16 (cumplimiento de expectativas): 90.91 % cumplió o superó la expectativa.

5. Resultados consolidados

En las siguientes gráficas, se presenta el resumen general de los resultados de las 202 encuestas diligenciadas por los usuarios, en donde se hace la comparación de los índices de satisfacción por cada canal de atención y por cada uno de los atributos de calidad evaluados.

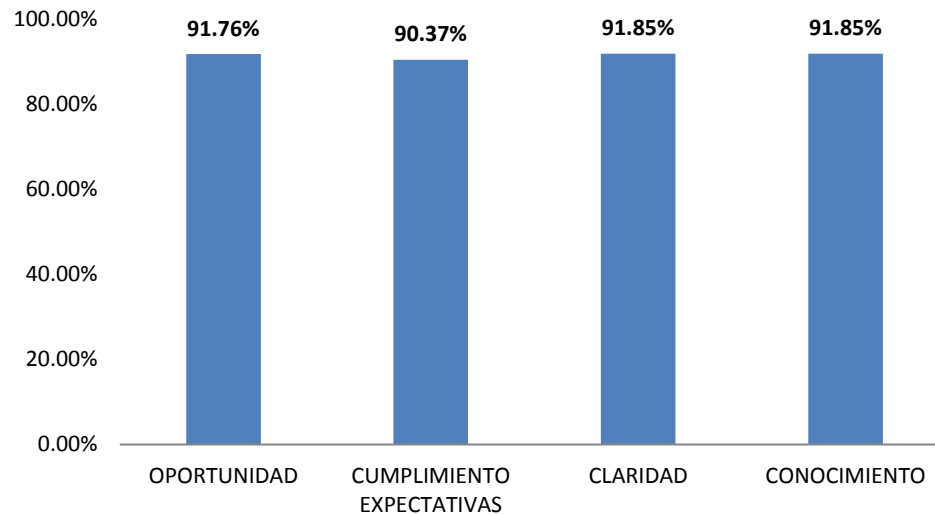
Resultados por canal de atención:

Nivel de satisfacción frente a las respuestas de las PQRS por canal de atención



Resultados por atributos de calidad

Nivel de satisfacción por cada atributo de calidad de las respuestas a las PQRS en el primer semestre 2023



III. CONCLUSIONES

Realizando un análisis general de las respuestas obtenidas a través de los datos de la encuesta, se concluye lo siguiente:

- Para el periodo objeto de medición, se presentó una baja participación en la encuesta; se están evaluando si dicha situación obedece a que la base de datos utilizada para el envío de correo masivos requiere actualización, para tener una mayor participación de usuarios.
- La baja participación en el diligenciamiento de la encuesta hace que no sea posible sacar datos concluyentes, no obstante, los componentes de calidad evaluados en la encuesta continúan manteniendo un buen nivel de calificación por parte de los ciudadanos, estando por encima del 90 % de satisfacción en todos los casos.
- En el periodo evaluado los componentes de *Claridad y conocimiento* presentaron un índice de satisfacción del 91.85 % de acuerdo a lo manifestado por los encuestados, seguido por la *Oportunidad* con un 91.76 % de satisfacción y finalmente el *Cumplimiento de expectativas* alcanzó un índice de satisfacción del 90.37 %, lo cual evidencia una buena gestión en la respuesta a las PQRS, por parte de los servidores públicos de la entidad.

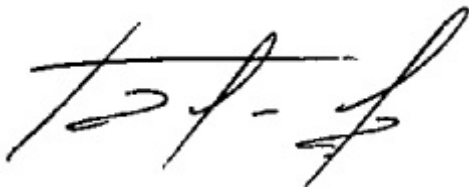
IV. ACCIONES DE MEJORA

- Se continua con la estrategia del fortalecimiento del conocimiento para los agentes del centro de contacto, a través de permanentes capacitaciones y actualizaciones en los

temas de competencia de la entidad, con el fin de brindar una mejor orientación y respuesta a los usuarios.

- Continuar con el monitoreo a las interacciones de los agentes del centro de contacto con el ciudadano, lo cual permite mitigar y disminuir la ocurrencia de errores, así como retroalimentar a los agentes para mantener altos estándares de calidad en la atención y la información suministrada.
- Seguimiento y control de las radicaciones asignadas para garantizar la respuesta oportuna de las PQRS.

Cordialmente,



ALDEMAR MENDOZA CUBILLOS

Coordinador Grupo de Relación Estado - Ciudadano

TRD: