



## INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

### 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 1 de julio de 2024 y el 15 de diciembre de 2024. 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 2024 se utilizó una base de datos de 35.762 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, asimismo, se busca contar con la participación de los grupos de interés de la entidad los cuales son:

- 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:

**Figura 1**

*Formulario Encuesta en página web*

## 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.

### EVALUACIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS PRESTADOS EN EL CANAL PRESENCIAL

\* Indica campos obligatorios

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

Seleccione una opción

- Seleccione una opción
- 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:

**Figura 2**

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
636d-6LL4-636d-6MM4-Q3Qd-Q004



*Mailing*

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
636d-6LL4-636d-6MM4-Q3Qd-Q004





 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.

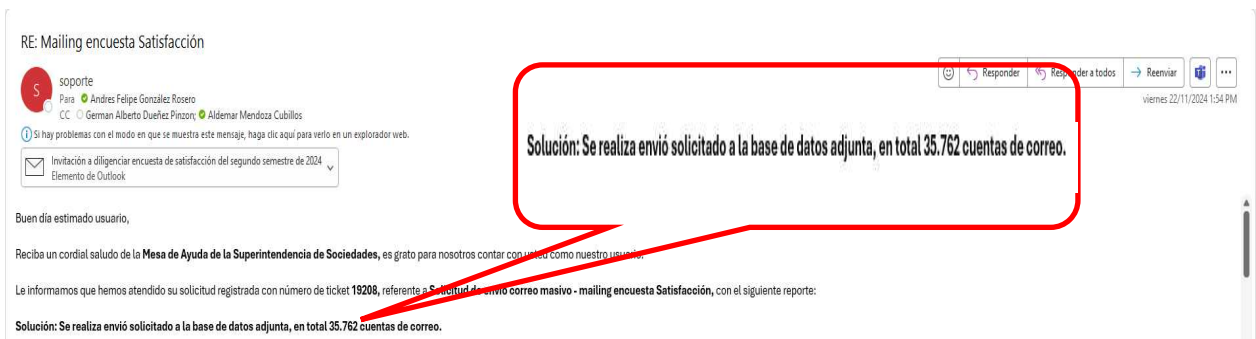
**En tal sentido, lo invitamos a diligenciar nuestra "Encuesta de Satisfacción de Servicio al Ciudadano" a la cual podrá acceder en el siguiente enlace:**

**Diligencie la encuesta aquí** 

**¡Agradecemos su participación!**

Cordialmente,  
Grupo de Relación Estado - Ciudadano  
Superintendencia de Sociedades

**Figura 3**  
*Reporte de envío*



## TAMAÑO DE LA MUESTRA

Tomando como referencia un tamaño de población de 35.762 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 96 % y un margen de error del 5%.

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:

$Z\alpha = 2.05$  (Constante para un nivel de confianza del 96%)

$N = 35.762$  (Tamaño de la población)

$e = 5\%$  (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:

$n = 415$  (Tamaño de la muestra)

En conclusión, para alcanzar un nivel de confianza del 96 %, con un margen de error del 5 %, se debe tener un tamaño de muestra mínimo de **415** encuestas contestadas.

## I PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

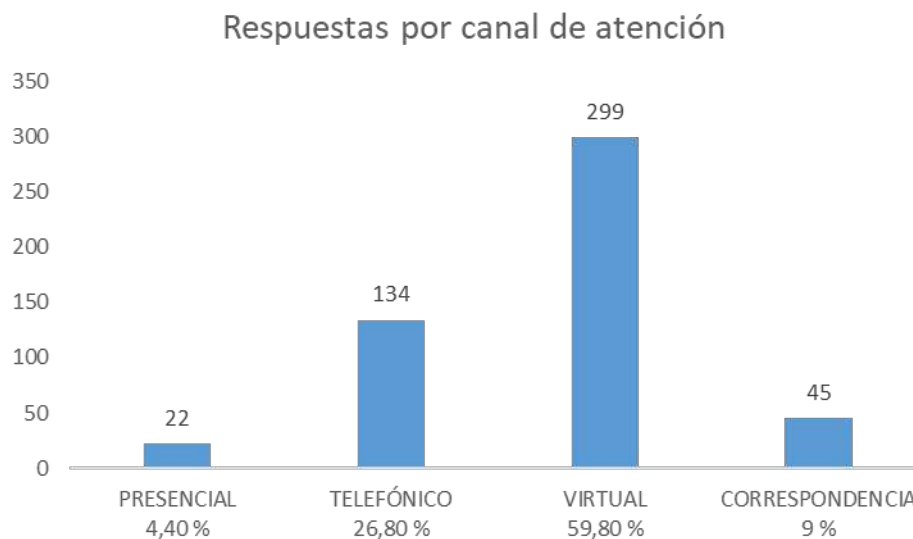
En el período analizado se recibieron **500** respuestas a la encuesta de satisfacción al ciudadano, cumpliendo con el tamaño de muestra calculado para el presente ejercicio, obteniendo los siguientes resultados:

### 1. CANAL DE ATENCIÓN EVALUADO:

Se evidencia que, de las respuestas recibidas, el 59.80 % evaluó los servicios prestados en el canal virtual, seguido por el canal telefónico con el 26.80 %, el canal correspondencia con 26.80 % y 5.70 % respectivamente. El canal presencial fue el de menor volumen de encuestas realizadas con un 4.40 %.

**Figura 4**

*Grafica de respuesta por canal*

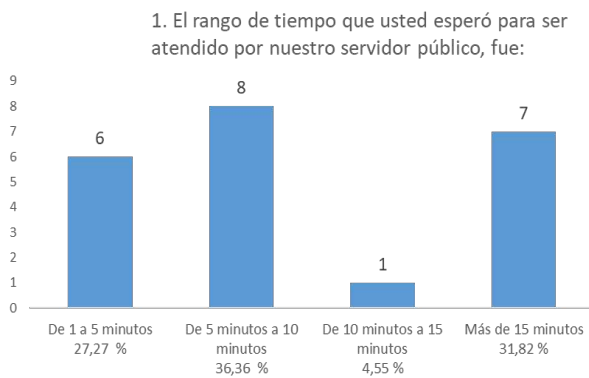


## 2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR CADA CANAL DE ATENCIÓN

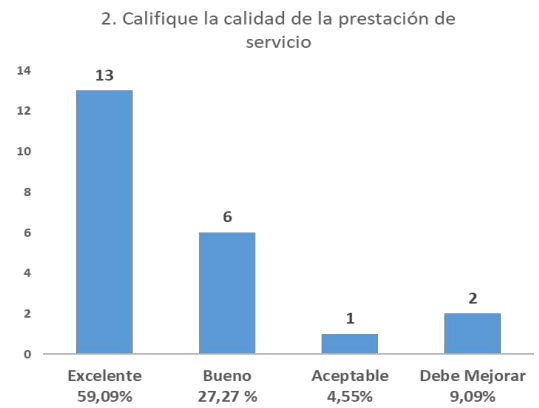


## 2.1 Canal Presencial

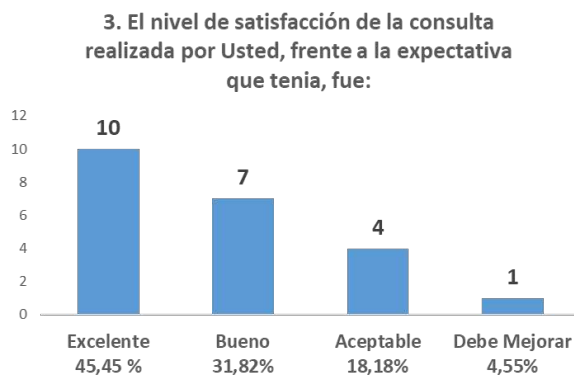
**Figura 5**  
*Rango de tiempo*



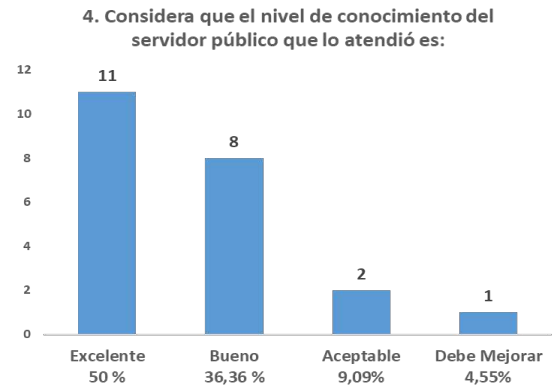
**Figura 6**  
*Calidad prestación del servicio*



**Figura 7**  
*Nivel de satisfacción*



**Figura 8**  
*Nivel de conocimiento*



**Figura 9**  
*Cumplimiento Expectativas*



Este canal de atención fue el de menor cantidad de encuestas diligenciadas, durante el segundo semestre de 2024.

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 **36.36 %** de los encuestados esperó de 5 a 10 minutos para ser atendido, el **31.82 %** debió esperar más de 15 minutos, para recibir atención, el **27.27 %**, de las personas que respondieron la encuesta manifestaron que debieron esperar entre 1 y 5 minutos para recibir atención, finalmente, el **4.55 %** respondió que debió esperar más de entre 10 y 15 minutos para recibir atención.

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
 636d-6LL4-636d-6MM4-Q3Qd-Q004

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 **85.23 %**, como resultado del promedio de los siguientes atributos:

- Calidad del servicio (Pregunta 2): **86.36 %**
- Nivel de satisfacción (Pregunta 3): **77.27 %**
- Conocimiento del servidor (Pregunta 4): **86.36 %**
- Cumplimiento de expectativas (Pregunta 5): **90.91 %**

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

Se recibieron los siguientes comentarios:

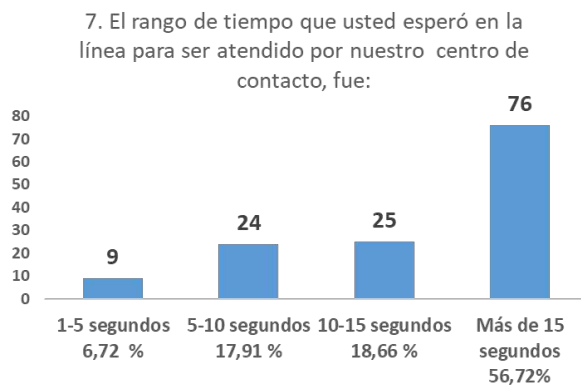
- *Buena gestión.*
- *Que las respuestas a los requerimientos sean más rápidas.*
- *La verdad, la atención fue muy buena; la diligencia que fui hacer me la atendieron super rapido y con la mejor disposición de parte de los funcionarios, que sigan con esa amabilidad y colaboración*
- *Mejorar la infraestructura de la ventanilla, es muy incomoda*
- *Plataformas de contacto más simples*
- *Deberían realizar mas capacitaciones*
- **EXCELENTE SERVICIO**
- *Realmente la atencion es muy buena*
- *Las demoras en el sistema de gestión documental no permiten una atención óptima*

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
636d-6LL4-636d-6MM4-Q3Qd-Q004

## 2.2 Canal telefónico

**Figura 10**

*Rango de tiempo para ser atendido*



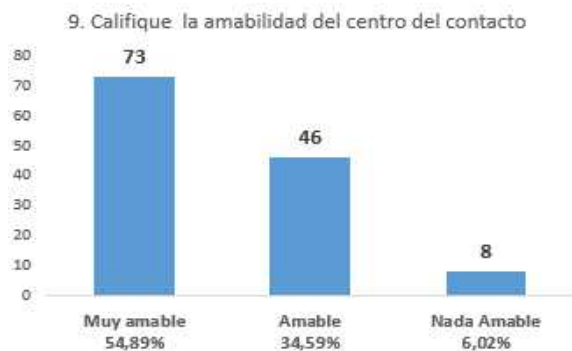
**Figura 11**

*Rango de tiempo para trasladar la llamada*



**Figura 12**

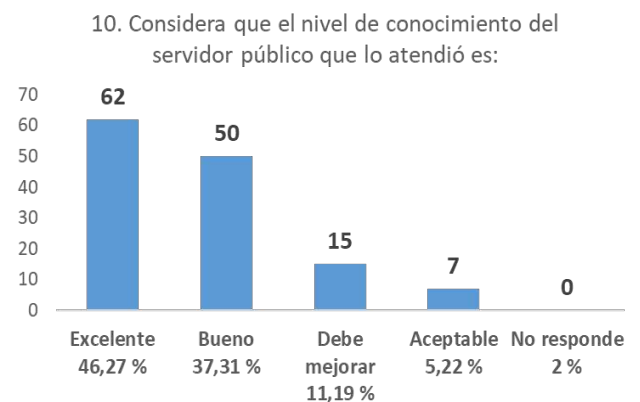
*Rango amabilidad*



**Nota:** Para esta pregunta se evidencia 1 registro sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre las respuestas efectivamente recibidas.

**Figura 13**

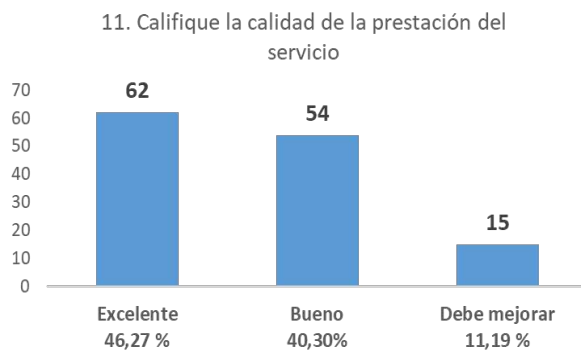
*Rango nivel de conocimiento*



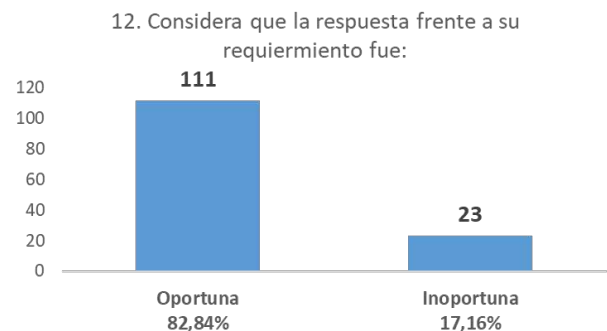
Validar documento Res. 325 19-01-2015  
 636d-6LL4-636d-6MIM4-Q3Qd-Q004



**Figura 14**  
*Rango calidad prestación del servicio*



**Figura 15**  
*Oportunidad en la respuesta*



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 **56.72 %** de los encuestados esperó más de 15 segundos, para ser atendido en el canal telefónico, mientras que el **18.66 %** debió esperar entre 10 y 15 segundos.

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): **77.61 %**
- Amabilidad del centro de contacto (Pregunta 9): **89.47 %**
- Conocimiento del servidor público (Pregunta 10): **83.58 %**
- Calidad de la prestación del servicio (Pregunta 11): **86.57 %**

Los componentes evaluados alcanzaron una calificación aceptable, ya que tres de los cuatro estuvieron por encima del **83 %** de aprobación. el indicador más alto para este canal fue la amabilidad, que obtuvo un **89.47 %** 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 **77.61 %**.

Adicionalmente, en la pregunta 12 se evaluó la oportunidad de la respuesta al requerimiento, alcanzando un **82.84 %**.

En la pregunta No. 13 se indagó lo siguiente:

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

Las observaciones fueron las siguientes:

- *mejorar el tiempo para ser atendido*
- *Saludos. Contar con mas líneas telefónicas y mas servidores, toda vez que el stress de algunos funcionarios fue evidente. Muchas gracias*
- *MEJOR CAPACITACION A LOS FUNCIONARIOS YA QUE SOLICITAMOS UNA ASESORIA Y LA PERSONA QUE ATENDIO NO TENIA EL CONOCIMIENTO DEL TEMA DE VENTA DE ACTIVOS Y EL DINERO QUE SE VENDIO DEL INMUEBLE SE LLEVO A UNA FIDUCIA, QUERIAMOS SABER QUE PASA CUANDO LA EMPRESA VENDE LOS ACTIVOS PRODUCTIVOS*
- *no aplicamos*
- *Es excelente no hay sugerencias*
- *Felicitarlos por el buen servicio*
- *Ninguna, en realidad siempre que he llamado me han atendido de forma inmediata y me han guiado y me han dado la solución.*
- *En cierres contables y por la carga laboral que tenemos los contadores, se debería contar con personal idoneo, ya que nos ponen a patinar con diferentes personas que contestan, solo JAMES fue el que realmente nos apoyo con un balance. Queremos mejor atencion, que sean mas oportunos con las respuestas y no nos dejen en linea para enviarnos a otra persona*
- *Oportunidad de mejora para los tiempos de respuesta.*
- *Que la encuesta sea en el momento de la llamada Que el personal conozca del tema, ya que se presento un inconveniente con estado de cambio en el patrimonio, y solo hasta la 3 llamada indicaron el procedimiento para corregir*

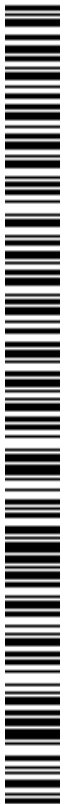
- *La encuesta reenviada por un colega la cual no se ajusta a la realidad Tengo 3 empresas, 2 de las cuales tenia que enviar Estados financieros, los cuales se demoraron en autorizarlos 1. Demorado 2. El personal sin conocimientos, llame 4 veces y finalmente fue JAIME o JAMES quien muy amablemente me colaboro y tiene servicio a el cliente 3. Cuando contestan lo dejan en espera, es decir que falta experiencias en los diferentes temas La capacitacion es buena sin embargo no recalcan los errores mas frecuentes*
- *Sin comentarios*
- *Se debe contestar con mayor oportunidad, los funcionarios deberían poder contactar a los ponentes para buscar dar prioridad a algunas soliciytudes*
- *No se tiene por el momento ninguna sugerencia buen servicio.*
- *Ampliar el horario de atención al publico via telefonica*
- *super todo*
- *No hay que mejorar, el conocimiento y el tiempo de respuesta es excelente.*
- *La encuesta esta en segundos y la espera es en horas. Decadencia del servicio dejan en espera, y no hay informacion Demasiado malo el servicio Felicitaciones*
- **NO ES CLARA LA INFORMACION PARA RETRASMITIR ESTADOS FINANCIEROS Y HAY QUE ESPERAR**
- *Todos los servicios brindados por la entidad cuenta con la suficiente*
- **POR AHORA TODO BIEN**
- *Todo fue muy bien y rápido.*
- *Capacitaciones más prácticas en el manejo de las herramientas.*
- *Mas oficinas*
- *Hay buena asesoria.*
- *Este servicio esta muy bueno, no hay demora en la linea telefonica y el funcionario, se nota que sabe del tema. En cuanto a una capacitacion presencial de estados financieros, fue maravillosa y muy amigable y se nota que la super sociedades esta para ayudar a las empresas y la relacion en esta charla , fue mua amigable.*
- *Atención mas rapida*
- *Menor tiempo en la respuesta.*
- *Una semana para que se pueda enviar un informe porque no estaba autorizado Los contadores estamos con bastante trabajo y es desgastante estar llamando Que se automatico En la encuesta no hay un espacio para que se mejoren las dificultades que con la Superintendencia de Supersociedades Mas capacitaciones Que mejoren el servicio y que evaluen el proceso*

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
636d-6LL4-636d-6MM4-Q3Qd-Q004



- *en la encuesta no esta que el servicio es malo, por la demora entre 40 minutos y 1 hora El personal no sabe del marco normativo y lo que hacen es dejar en linea y lo envian a otra linea*
- *se debe intentar muchas veces, que persona tiene la respuesta, una linea que se demora en contestar y cuando se hace lo dejan en espera y al final no se obtiene informacion Se debe contar con personal que brinde informacion*
- *No es amable el programa de los estados financiero, es un poco complicado*
- *Los funcionarios de la Superintendencia de Sociedades deben mejorar el trato para con los contribuyentes, cuando por fin contestan por telefono en Supersociedades los funcionarios que responden casi no permiten que uno hable y lo comunican a extensiones que nunca contestan, podemos pasar mas de 3 horas llamando y nos tienen envueltos en este circulo vicioso.*
- *CONTINUAR ASI.*
- *no tengo sugerencia hasta donde se encuentra mi responsabilidad de informacion todo esta bien*
- *La atención fue muy buenas*
- *debia retransmitir y no indicaron el proceso que se debía hacer La encuesta esta por segundo y la espera en linea muchas veces es de una hora y la persona que contesta lo deja en linea esperando, si se hace alguna otra pregunta lo mismo. A la final de tanto espera no contestan El personal que contesta la linea telefonia n*
- *Porque tanta demora para que se pueda enviar los Estados financieros, debería ser automatica El archivo de Estados financieros no se ajusta a las necesidades La capacitacion excelente Demorada la espera*
- *Seguir capacitando a todo el equipo de la superintendencia de sociedades en la atención al ciudadano.*
- *Andrea XXX indico que podía volver a enviar Estados financieros, sin embargo no indico los requisitos y que debía enviar soportes. Tarde una semana en encontrar una persona que me indicara que era Reexpresion*
- *Se demora en linea 1 hora y cuando contestan no tienen la respuesta, quedan de enviar informacion y nunca envian nada. Un colega me colaboro y no los funcionarios de Supersociedades*
- *Telefónicamente hubo buena comunicación. Por correo electrónico, dar respuesta de forma oportuna puesto que se presentan demoras.*
- *Todo esta dentro de mis expectativas.*
- *La persona que atiende debe saber a quién redireccionar y no dar información que no conoce, pues confunde a las personas y luego simplemente dicen que ella no tenía porque dar esa información. Lo redireccionan a uno a las dependencias que*

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
636d-6LL4-636d-6MM4-Q3Qd-Q004



*no son, además de que no contestan nunca y lo de siempre, después dicen que la persona está en trabajo virtual y ya nadie lo atiende a uno y si de casualidad le contestan después de 10 o 15 minutos de espera dicen que no es con ellos y que no pueden pasar la llamada a la extensión que es, que vuelva a llamar*

- *Que el tiempo en la espera de atención no sea tan extenso*
- *Ser más asertivos en la solución y canalización de solicitudes por los usuarios*
- *Creo que podrían dar soluciones inmediatas para evitar radicar derechos de petición por muchas cosas.*
- *Realmente mi experiencia con el servicio que me ha prestado el equipo de supersociedades ha sido excelente, mi sugerencia sería que sigan manteniendo el mismo compromiso y calidez.*
- *Que continúen con la misma calidad en la prestación del servicio. Personal muy humano y con gran conocimiento de los temas.*
- *Teniendo en cuenta que la comedia de los celulares, deberían implementar los canales de información vía celular y whatsapp.*
- *Cuando se han realizado llamadas para consultas, la extensión utilizada (reportes empresariales) no la contestan, sino después de varios intentos en donde se cuelga y vuelve a marcar (hasta 10 intentos) y si se solicita ayuda a una operadora al transferir la llamada igualmente no contestan, adicional en ocasiones que se han presentado fallas, los operadores no tienen conocimiento de los problemas que se presentan y por lo tanto no pueden dar mayor información de cuándo se soluciona un inconveniente (ejemplo: caída de la página al cierre de octubre para transmisión de informe de libranzas).*
- **SE REQUIERE DE UNA SEDE EN CUCUTA**
- *Seguir así, gracias*
- **BUENOS DIAS UNA COMUNICACIÓN MAS RAPIDA.**
- *Que la atención sea mas rápido y no se corte la llamada en espera ya que supera mas de 1 hora sin obtener respuesta.*
- *la entidad tiene funcionarios que dan respuesta y solucionan en el debido tiempo, sigan así,*
- *No tengo sugerencias que hacer.*
- *Gracias, siempre ha sido excelente servicio.*
- **GRACIAS**
- *El tiempo que uno debe esperar para que contesten la llamada.*
- *No tengo sugerencias debido a que la atención ha sido excelente.*

- **EXCELENTE SERVICIO Y LA PERSONA QUE NOS ATENDIÓ ENTREGO MUY CLARO LA INFORMACIÓN, ATENTA, SERVICIAL, SUPERO MIS EXPECTATIVAS.**
- *excelente servicio*
- *no se si hace falta personal en el call center*
- *Tienen un excelente personal muy diligente*
- *Que contarán con todas las herramientas de conexión remota ya que como me dijeron solo es la que tiene google.y esto es una restriccion*
- *Ninguno, me parece muy buen servicio*
- *Es muy dificil la comunicación al teléfono 601 2201000 con la extensión 7177, sugiero atender el teléfono y poder plantear nuestras inquietudes que son muy importantes. Gracias*
- *Cuando se presentan fechas de vencimientos de informes las líneas se congestionan bastante y por lo tanto la atención es más demorada.*
- *Seguir fortaleciendo la formación en capacitación que ayuda mucho en los diferentes procesos y entregas oportunas, gracias por los avances y ayudas que brindan para las respectivas ayudas con todos los tramites.*
- *Esta correcto*
- *Un poco más ágil en la atención telefónica, el mensaje de bienvenida a veces es difuso y no se escucha con claridad*
- *Las capacitaciones y la ayuda de los usuarios es de mucha utilidad en los procesos que se deben realizar en la SuperSociedades*
- *Incrementa su planta de Asesores Gracias*
- *Un directorio de Nombres de personas y cargos a donde nos podemos dirigir directamente de acuerdo al departamento o dependencia que necesitemos en su momento*
- *Que cuando se haga un requerimiento por correo, la respuesta tarde menos*
- *Siempre me comunico con Bogota , pues con Cali nunca responden . Mejorar la atención por el canal telefonico*
- *Mejorar tiempo de respuesta a traves del correo electronico*
- *Buena atención*
- **MAS AGILIDAD EN LAS RESPUESTAS**
- *Por el momento no hay ninguna sugerencia*
- *Muchas gracias por tener estos espacios de atención, donde obtenemos su colaboración.*
- *La comunicación por vía telefónica es muy dificil, aun cuándo contestan , remiten la llamada al Área encargada y es allí donde no contestan y se corta la llamada.*

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
636d-6LL4-636d-6MM4-Q3Qd-Q004



- *ok mayores canales de atención telefonica*
- *Excelente servicio*
- *Excelente servicio, continuar asi.*
- *Mayor capacitación para mejorar las respuestas.*
- *Me ha parecido la atención muy buena en lo que he necesitado, una excelente orientación en cada tema requerido.*
- *Nada por mejorar*
- *El tiempo de atención es muy demorado, le toca esperar incluso mas de 15 minutos esperando la atención*
- *Yo creo que se les debe dar mas entrenamiento, porque las personas que contestan no conocen la institución y por lo tanto no lo pueden orientar a uno y fuera de eso se demoran investigando, para después no dar ninguna respuesta que realmente lo ayude a uno. y después le dicen que toca digitalmente, que para uno que ya es mayor de 70 años es muy difícil y resulta uno con un estrés terrible, con la preocupación de la respuesta y se queda todo sin resolver, con la angustia de vencimiento de términos. y que hayan salido información que tampoco llega al correo, por ejemplo salió una acto y supimos al mes y es la hora según los abogados la pagina de ustedes no deja ingresar.*
- *el asesor supo orientarme en lo requerido*

### 2.3. Canal Virtual

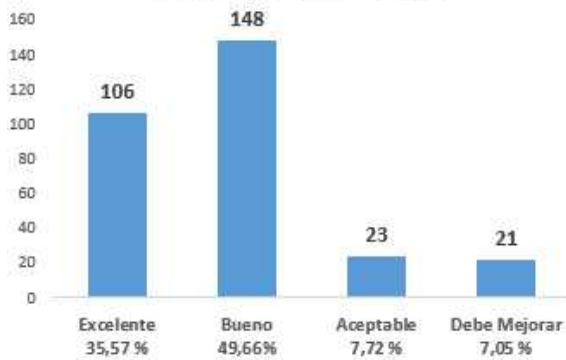
#### Figura 16

*Información página web*

#### Figura 17

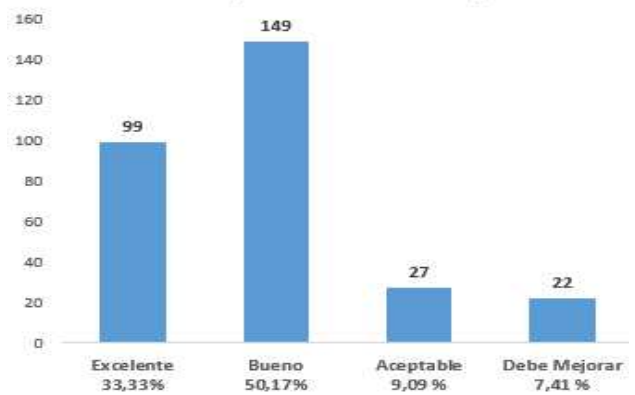
*Claridad información servicios virtuales*

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



**Nota:** Para esta pregunta se evidencia 1 registro sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre las respuestas efectivamente recibidas.

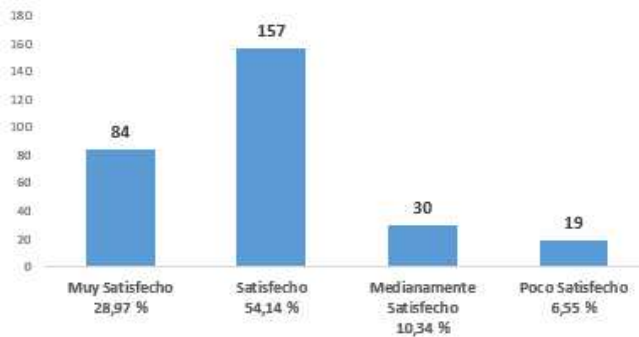
15. Que tan clara y accesible es la información de nuestros servicios virtuales ( Baranda Virtual, Sistema de Información y Riesgo Empresarial SIREM, Consulta de Sociedades)



**Nota:** Para esta pregunta se evidencia 2 registros sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre las respuestas efectivamente recibidas.

**Figura 18**  
*Satisfacción con las respuestas canal chat*

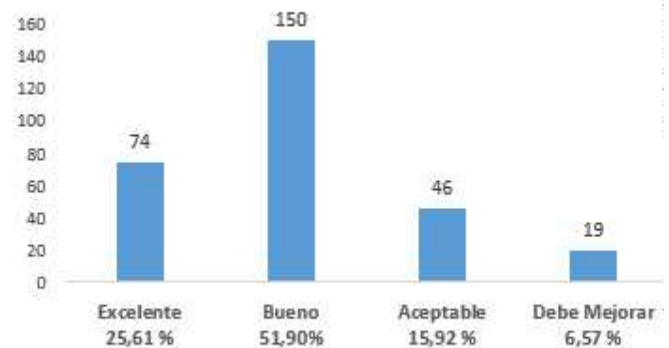
16. ¿ Qué tan satisfecho se encuentra usted con las respuestas dadas por nuestro personal del Chat ?



**Nota:** Para esta pregunta se evidencia 3 registros sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre las respuestas efectivamente recibidas.

**Figura 19**  
*Tiempo de atención canal chat*

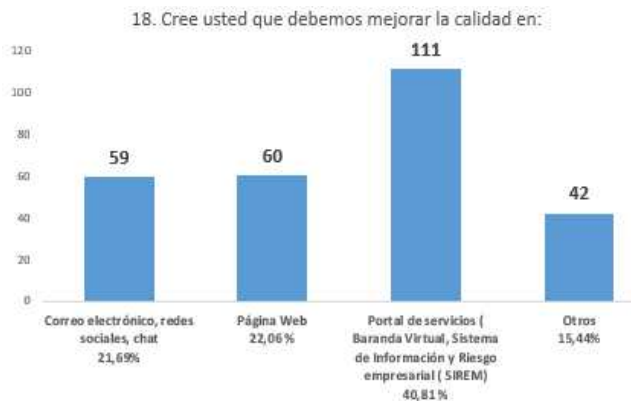
17. Califique el tiempo de atención del personal del chat



**Nota:** Para esta pregunta se evidencia 10 registros sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre las respuestas efectivamente recibidas.

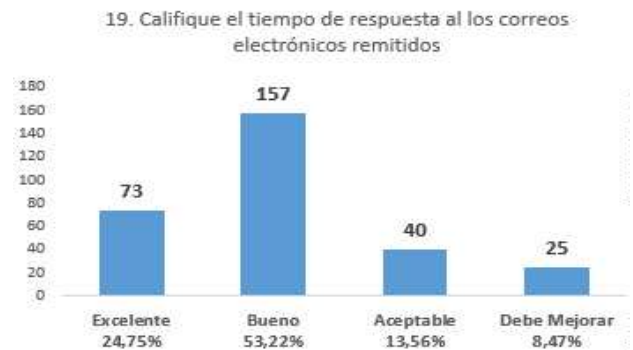


**Figura 20**  
*Aspectos a mejorar*



**Nota:** Para esta pregunta se evidencia 27 registros sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre las respuestas efectivamente recibidas.

**Figura 21**  
*Tiempo de respuesta a correos electrónicos*



**Nota:** Para esta pregunta se evidencia 4 registros sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre las respuestas efectivamente recibidas.

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

Tres de los cinco atributos del servicio, evaluados para este canal de atención, presentaron una calificación aceptable por parte de los encuestados, ya que estuvieron por encima del **83 %** de aprobación. A continuación, se presenta la evaluación para cada uno de los aspectos indagados:

- Calificación de la información del portal web (pregunta 14): **85.23 %**
- Claridad y accesibilidad de la información de servicios virtuales (pregunta 15): **83.50 %**
- Satisfacción respecto a las respuestas del chat (pregunta 16): **83.10 %**
- Calificación del tiempo de atención del chat (pregunta 17): **77.51 %**

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
 636d-6LL4-636d-6MM4-Q3Qd-Q004

- Calificación del tiempo de respuesta a correos electrónicos (pregunta 19): **77.97 %**

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*
- *No tengo sugerencias*
- *NO HAY SUGERENCIAS*
- *MUY BIEN*
- *rapidez*
- *intente radicar dos veces una queja por Silencio Administrativo positivo ante INGEURBE SAS por no dar respuesta en tiempos de ley y su página genero dos errores al querer enviar los documentos ante la Superintendencia. Marco Gallego 3174876054*
- *Envío de la factura de cobro a los correos inscritos*
- *La integración de las solicitudes de la misma información por distintas entidades como Superintendencia, Cámara de Comercio, bancos, etc.*
- *Que la Baranda Virtual sea más visible en pagina principal, para poder tener un acceso rápido. Lo demás en cuanto a su contenido es excelente, rápido y fácil comprensión.*
- *El servicio que prestan en el momento es de buena calidad - pero como en todo los sistemas a veces se tienen inconvenientes*
- *El servicio es bueno*
- *Gracias...*
- *Quizás fortalecer el acceso a las personas y empresas a funcionarios de alto nivel o con mayores conocimientos en los análisis de casos específicos.*
- *No tengo observaciones*
- *buena atencion*
- *Que hayan mas personal para el área de finanzas y cartera, ya que cuando hay temporadas altas no es fácil la comunicación, respecto a lo demás, un excelente servicio y atención prestada por parte de la entidad*
- *El servicio esta bien*
- *estoy satisfecha con el servicio actual*

- *Hasta el momento las dudas que he tenido se han resuelto de manera apropiada en tiempos aceptables.*
- **SEGUIR MEJORANDO**
- **PARA LA EMPRESA HA SIDO SATISFATORIO TODOS CUANDO LO HA NECESITADO**
- *mas capacitacion para interactuar con la plataforma*
- *Aprecio el uso de herramientas de inteligencia artificial para facilitar los trámites y consultas, pero considero que, en algunos casos, la atención personalizada por parte de un funcionario sigue siendo indispensable. La IA, aunque útil, no siempre puede resolver situaciones complejas o responder preguntas detalladas relacionadas con procesos específicos. Sugiero que se mantenga la opción de ser atendido por un funcionario capacitado para brindar la orientación necesaria en estos casos. Gracias por su atención y quedo a disposición para cualquier comentario*
- *No tengo ninguna sugerencia.*
- *Hasta el momento los servicios que hemos utilizado han sido satisfactorios.*
- *Mejorar los instructivos siendo mas concretos y resumidos*
- *Mejorar el buscador*
- *Hay demasiada información en la pagina y a veces no es tan fácil encontrar lo que se busca.*
- **SIN COMENTARIOS**
- *Capacitación al personal*
- *creo que pueden mejorar en el tiempo de respuesta de los correos electrónicos*
- *que haya la oportunidad para algunos casos de tener atención personalizada*
- *Fortalecer la atención telefónica*
- *Menos contaminación visual en la pag web y mejor organización.*
- *Ninguna por el momento*
- *En algunas ocasiones el tiempo de respuesta para validar certificado de firmas en los CERL es de 10/15 aprox. Podría ser menor. Gracias.*
- *Reducir el tiempo de respuesta en la comunicacion de correos electronicos.*
- *A veces el portal no está actualizado.*
- *Demora en la tramitación de procesos con facultades jurisdiccionales de la Superintendencia de Sociedades*
- *Por el momento no.*
- *mas información normativa*
- *Buenos días, la pagina debería ser mas dinamica e intuitiva, hay mucha informacion dispersa*

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
636d-6LL4-636d-6MM4-Q3Qd-Q004



- **MEJOR SERVICIO**
- *La plataforma de la Superintendencia de Sociedades sea mas facil de manejar, para temas de reportes, por medio de ingresos directos*
- *Como sugerencias, implementar estrategias para lograr una mayor cercanía con el ciudadano y conozca los trámites que puede realizar ante la Superintendencia de Sociedades*
- **LA INFORMACION DEBERIA SER MAS SENCILLA**
- *Telefonicamente y por medio de correos electronicos deben mejorar los tiempos de respuesta*
- *mas facilidades a la hora de completar los procesos*
- **MAS FACILIDAD EN LOS REPORTES**
- *Buen servicio.*
- *En general el servicio es muy bueno, a veces algo demorado, pero es entendible por la demanda que se hay en algunas fechas.*
- *La respuesta no llegan, y las entidades que son denunciadas hacen lo que quieren, hasta la fecha no a sido respondido el requerimiento, denunciando los tratos por VANTI - GASORIENTE*
- **LA ATENCION ES EXCELENTE**
- *Fortalecer procesos aun más amigables con los usuarios*
- *Generar una ruta de navegación mas amigable para descargar informes financieros*
- *Por el momento ninguna*
- *Accesos rápidos a las diferentes opciones*
- *Menos tiempo en las investigación administrativas.*
- *Gracias por su amabilidad*
- *Me parece buena la atención.*
- *Muchas gracias*
- *atención presencial es pésima, no tienen ningún documento que se vaya a revisar, envían a direcciones inexistentes, o que el funcionario ya no labora allí, caso del Interventor MARCOS CARRILLO de CONSTRUCOL, me dirigí a la dirección dada por su empleada de Super Sociedades, y allí manifestaron que el sujeto se había ido del lugar hace tres años y desconocían su paradero. en lo virtual, si sabe la dirección del usuario y su correo, deberían de notificar todas las actuaciones, MISTERIOSAMENTE, no publican los vehiculos en remate o venta, por que se oculta estas ventas o subastas, se ha pedido el listado de los vehículos y no entregan información, envía a la pagina, donde el usuario que no sabe manejar sistemas, se pierde, no puede hacer sus gestiones. investigue Superintendente, investigue..... por qué los ejecutivos a favor de bancos, si continuan y con*

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
636d-6LL4-636d-6MM4-Q3Qd-Q004

*sentencias favorables, al ciudadano comun le niegan todos sus derechos. Cuanto dinero tenía el pobre delincuente PABLO SANTIAGO EN SUS CUENTAS, MAS DE 40 mil millones defraudó y robo a los ahorradores, y su OFICINA NO INCAUTÓ NI UN PESITO, POBRECITO EL CONSEJAL DELINCUENTE, NI PARA PAGAR ABOGADO TENÍA? SOLICITÉ ESA INFORMACION DE DINERO INCAUTADO Y NI VIRTUALMENTE NI PRESENCIAL, NI CON PETICIÓN, HAN DADO RESPUESTA, SIGO ESPERANDO RESPUESTA A MI PETICIÓN, COMO USTEDES MISMOS INDICAN REVISE SU CORREO PARA QUE PUEDAN RESPONDER A LOS INTERROGANTES PLANTEADOS???*

- *El sistema NO funciona, estaba mejor como era antes,*
- *buenas tardes ninguna*
- *notablemente deben mejorar la calidad en los tiempos de respuesta, ya que para aprobar un certificado de existencia y representación Legal el tiempo es muy largo lo que genera inconvenientes al momento de presentar los documentos ante otra entidad.*
- *Demora en las respuestas a los requerimientos judiciales.*
- *Estipular y dar a conocer los canales de atención y los tiempos de respuesta*
- *El cambio de plataforma del sistema de gestión documental, ha traído muchísimos inconvenientes, en cuanto a la notificación por estados, traslados, numeración de radicaciones. Existe mucha demora en los trámites.*
- **MEJORAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA**
- *que los tiempos de respuesta de los tramites que realizamos a través de la pagina o web o por correo sean más rápidos*
- *Las aplicaciones para la informacion financiera no es muy amigable.*
- **BUENO**
- *capacitaciones virtuales*
- *Al presentar los informes empresariales no se han presentado problemas.*
- *Por un lado, lo mas importante....HONESTIDAD!!!! Los bienes de los colombianos en personas inescrupulosas que no tienen ningun interes en solucionar lo que deben hacer!!!*
- *me funciona bien todo*
- *mejorar la presentación en la página principal, para facilitar el acceso a los puntos de interés*
- *maravillosos*
- *Deben verificar bien la información que uno manda o queja, se quedan en que falta evidencias y no se preocupan por indagar bien por la empresa o por el reporte que se de da....creo que no hay un buen control...*

- **SON DE GRAN APOYO**
- *Nos gustaría que colocaran noticias de interés para las empresas y que ayuden a mejorar procesos .*
- *La búsqueda por temas de alguna circular es ineficiente. Debería existir una manera de uno poner una palabra o un tema y encontrar cuáles circulares hacen referencia al mismo, como al estilo de google o utilizar la IA en la página.*
- *Recomiendo mantener actualizados a los colaboradores que atienden temas como informe 75, en su momento quien me atendió me dio una instrucción y al seguirla recibí una respuesta indicando que no era el medio idóneo para la gestión que requería*
- *El tramite para un documento que tiene vigencia de 30 días es muy largo se demoran en responder 15 días, por lo tanto un tramite que es mensual termina convirtiéndose en quincenal mas específicamente para la validación de as firmas del certificado de existencia y representación legal para apostillar. y con el daño de la plataforma se ha vuelto terrible y engorroso. Muchas gracias*
- *Que la información en la página Web sea mas didáctica*
- *Mejorar la calidad de las respuestas*
- *Es posible que puedan dar soporte y acompañamiento telefónico en horario no hábil (antes 8:00 am y después de 17:00 y días sábado)*
- *Muchas gracias por contar con nosotros*
- *Simplificar la plataforma de envios de informes empresariales.*
- *Mejorar la respuesta a las inquietudes de los usuarios*
- *Considero que el servicio recibido ha sido bueno y no encuentro falencias.*
- *mejor tiempo en responder los requerimientos que se le hacen*
- *Agilizar respuestas por correo electrónico*
- *Mejorar un poco la interfaz del home de la página de la super*
- *Basado en mi experiencia en particular, considero no hacer algún tipo de sugerencia, mis casos han sido atendidos oportunamente.*
- *Servicio oportuno e información clara*
- *ayuda en línea pagina web*
- *No tengo ninguna queja de los servicios*
- *Mejorar el soporte que entregan por medio del chat y por llamadas.*
- *Mejorar el tiempo de espera cuando se trata de comunicar telefónicamente*
- *No cambiar las rutas de acceso en el portal , y mejorar los acceso directos en los reportes*
- *Esta bien*

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
636d-6LL4-636d-6MM4-Q3Qd-Q004



- *Todos los requerimientos o inquietudes han sido atendidas de forma ágil y oportuna.*
- *Tener mas personal en el área de Soporte, para que las respuestas sean mas prontas. En nuestro caso recibimos indicaciones al siguiente día de la solicitud, afortunadamente estábamos trabajando con suficiente tiempo, pero si se tratara de alguien solicitando información para el vencimiento en esa fecha, pues había quedado extemporáneo.*
- **MEJORR EL TIEMPO EN BRINDAR RESPUESTA**
- **SE NECESITA MAS COMPROMISO DE LOS FUNCIONARIOS PARA RESOLVER INQUIETUDES PUES SE LIMITAN A SUS FUNCIONES Y REMITEN A DEPENDENCIAS QUE SE HACE REMOTA LA INFORMACION**
- *generar canales de atencion donde la comunicacion sea mas oportuna, ya que en el call center es muy que contesten*
- *A veces la pagina se "cae" y no es posible acceder a ella*
- *Agilizar la respuesta vía correo electrónico*
- *No tengo sugerencias.*
- *Mejorar horario y también la atención vía telefónica.*
- *El sistema funciona bien, he presentado informes empresariales sin problemas.*
- *Continuar mejorando, gracias JV*
- *cambiar de proveedor de plataforma, ya que no dan rápida respuesta y no es accesible la pagina*
- *ninguno*
- *Muy buen servicio y atención muy oportuna.*
- *Oportuna atencion*
- *Mejorar un poco la pagina a veces uno se pierde buscando la informacion*
- *mas rapidez en la atencion.*
- *hasta el momento hemos sido bien atendidos*
- *Pagina web*
- *ampliar y profundizar el portafolio*
- *Muy bueno el servicio, no tengo sugerencia*
- *Mejores canales de comunicación*
- *Respuesta oportuna.*
- *manejo más fácil*
- *La información de los programas de consulta de sociedades debería ser más sencilla no complicar tanto los formatos para su diligenciamiento*
- *Llamar a la sociedad o escribirles cuando envían unas inconsistencias para enviar o realizar el reporte ante la entidad*

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
636d-6LL4-636d-6MM4-Q3Qd-Q004

- *buena tarde capacitacion en manejo de la plataforma gracias*
- *mejorar en tema de tecnologia*
- *Página Web mas amigable*
- *He encontrado un poco de dificultad en la información para el envío de los estados financieros*
- *En el momento no*
- *MAYOR DIVULGACION DE ESTOS*
- *MAS RAPIDES PARA LA COMUNICACION*
- *Una opcion que nos permita conectarnos en linea con asesores al momento de realizar un reporte*
- *RESPONDER A CUALQUIER ACCION UN CORREO DONDE SE VERIFIQUE LO QUE SE ACTUO*
- *Estoy satisfecho con la calidad del servicio*
- *Optimizar el sitio web y las aplicaciones móviles para que sean más intuitivos y fáciles de navegar, con guías claras y accesibles para los usuarios.*
- *Gracias*
- *Mejorar el tiempo de respuesta en las diferentes plataformas*
- *Recibí capacitación para el lleno de la información en la plataforma, y no fué clara lo que me causó inconvenientes e inconsistencias en el formulario, afortunadamente virtualmente los funcionarios me ayudaron, arreglaron el formulario y se pudo presentar.*
- *respuesta mas rapida*
- *la pagina es poco amigable, es compleja de entender y buscar informacion*
- *No tenemos observaciones.*
- *No tengo nada por decir*
- *Mejoras en los sistemas para el envío de la información.*
- *no por ahora*
- *dar respuestas en tiempo oportuno como tambien facilitar todos los documentos, formatos reportados ante el portal para los cumplimientos y respuestas oportunas*
- *El cargue de información a veces se dificulta por las fallas en la plataforma.*
- *Mejorar el aplicativo para subir información financiera, es muy lento y no es amigable*
- *EXCELENTE TODO*
- *Buenos días, informo que estoy contestando esta encuesta con referencia a solicitudes que realice en otros semestres, ya que este no genere ninguna solicitud, en términos generales, el servicio de la Superintendencia de Sociedades siempre ha sido bueno, gracias.*

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
636d-6LL4-636d-6MM4-Q3Qd-Q004

- *Que la plataforma no se demore encargar tanto cuando se esta cargando alguna información.*
- *El chatbot hay veces no cuenta con todas las respuestas o opciones de preguntas que hay veces uno requiere y no hay una opción de otros por lo que muchas veces se hace difícil encontrar la opción adecuada para acceder a la información indicada.*
- *la información virtual es muy importante para atender las solicitudes, creo que es aumentar el espacio de las capacitaciones en temas contables y financieros*
- *No tengo sugerencias*
- *Muy buen servicio*
- *mejorar el tiempo de respuesta*
- *Sugeriría una mejor atención en el canal de servicios en cuanto a tiempo de respuestas*
- *Buenos días Excelente servicio*
- *SISTEMA ENVIO DE ARCHIVOS VIRTUAL*
- *atención inmediata correo electrónico y chat*
- *Menor en tiempo de respuestas*
- *SE ENTIENDE QUE AL SER UNA ENTIDAD DELÑ GOBIERNO LOS SERVICIOS SON TERRIBLES, PARA COMUNICARSE CON EL CALL CENTER O CON ALGUN FUNCIONARIO DE ALGUNA DEPENDIENCIA ES IMPOSIBLE YA QUE NO CONTESTAN*
- *deben revisar*
- *buscar un medio de encontarr la cosas mas facil sin tanto rodeo*
- *Guías actualizadas para la verificación de la información , gracias*
- *Baranda virtual presenta serios problemas para consulta de autos.*
- *La metodologia de IA para ser más efectivo el servicio por esta razon, hay que aplicar, gracias por su invitación*
- *Buenas tardes, no me dieron solucion para enviar el informe 58 ya que teniamos una actualizacion en cambio de oficial de cumplimiento*
- *Canal de atención telefónico es complicado que la atención sea oportuna.*
- *No he utilizado el chat de la superintendencia de Sociedades, por eso contesté poco satisfecha. Generalmente hago las consultas via telefónica.*
- *Baranda no ha funcionado correctamente los últimos meses se debe informar a los usuarios de esto y buscar estrategias de mejora*
- *Mayor facilidad en el acceso a los documentos y expedientes de la baranda virtual*
- *la correspondencia que se envía cada, tiene un atraso de mas de 15 días y para comunicarse con la entidad es muy dispendioso, creo que funcionaba mejor en administraciones anteriores*

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
636d-6LL4-636d-6MM4-Q3Qd-Q004



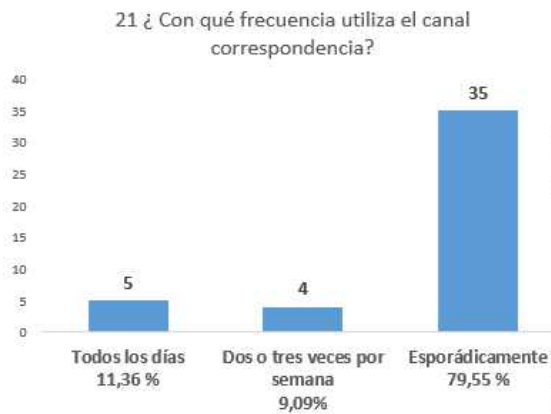
- *El servicio de la pagina presenta algunas veces intermitencia*
- *DEBEN MEJORAR LA BARANDA VIRTUAL Y LA RESPUESTA DE RADICADOS ENVIADOS AL CORREO WEBMASTER*
- *Luego del cambio de proveedor se han presentado varios problemas para acceder a la información.*
- *Felicitaciones*
- *En de gran importancia que al publicarse un traslado, independiente de que ciudad lo genere automáticamente sea publico los radicados que lo contienen, dado que en los ultimos dos meses, ha sido nefasto tener disponible la información y siempre indican que tienen bloqueos de seguridad y pueden pasar el termino para pronunciarmiento y siguen bloqueados, asi se pidan por webmaster, se llame o se pida .presencialmente*
- *Los requerimientos que uno haga deben tener respuesta, en mi caso personal no he obtenido respuesta alguna a mi solicitudes*
- *hay preguntas que debe tener opción de no aplica ya que hay modos de información que no hemos utilizado. El que nosotros utilizamos que es web para información financiera es excelente y claro así como el de atención telefónica que igualmente es bueno.*
- *Veo que la superintendencia cada dia se actualiza para atender a los usuarios, signa asi*
- *Ninguna, todo bien*
- *En el servicio telefónico se debe mejorar*
- *El servicio prestado es bueno, en ocasiones cuando se va a comunicar telefónicamente es demorado, seria bueno se mejore en este aspecto.*
- *creo que se debe mejorar un poco abriendo sucursales de la super en más ciudades de manera presencial*
- *TODO ESTA BIEN*
- *Gracias!*
- *No se dejan radicar peticiones virtuales sale error*
- *Es la primera vez que acudo a este servicio. Estoy a la espera del tiempo y de la pertinencia de la respuesta. Espero que esta entidad sea util a las demandas de la ciudadanía que no tenemos recursos ni herramientas para hacer valer nuestros derechos frente a grupos o sociedades que actuan de manera fraudulenta. La verdadera encuesta es la satisfaccion de la ciudadanía en esa función. Por ahora no se siquiera si este mensaje lo lee una persona o una maquina y menos si como ciudadano voy a ser escuchado en ni reclamo..*

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
636d-6LL4-636d-6MM4-Q3Qd-Q004

- *Antes se podía generar el certificado de vigilancia automáticamente y ahora debo esperar 15 días hábiles para expedirlo. Eso denota que la entidad no conoce las necesidades de los usuarios y ahora toca esperar para obtenerlo, cuando el usuario necesita tener la respuesta inmediata. Si antes funcionaba perfectamente, por qué hacer un cambio que hace que el procedimiento sea más lento ?*
- *Hasta el momento la atención fue buena.*
- *Que el paso a paso para solicitar un certificado para apostillar sea mas visible sin recurrir al chat.*
- *Es muy ágil y fácil*
- *No use el CHAT, por lo tanto no se puede calificar. Al momento de poner el derecho de petición, no hay existe un bloque de información para la entidad que estoy peticionando. En otras entidades como la SIC, si esta disponible. El resto del trámite es fácil, el espacio para poner el asunto es suficiente y la opción de cargar los documentos es excelente, otras entidades no permiten adjuntar varios anexos.*
- *El trámite de certificar la firma de un secretario de la cámara de comercio toma más de 20 días.. creo que los tiempos deben mejorar.*
- *ninguna felicitarlos por que uds son la voz de los que no tenemos voz*
- *La respuesta a la solicitud debe ser más rápida.*
- *Mejorar la disponibilidad en periodos de fines de semana y noches*

## 2.4. Canal Correspondencia

**Figura 22**  
*Frecuencia uso canales*



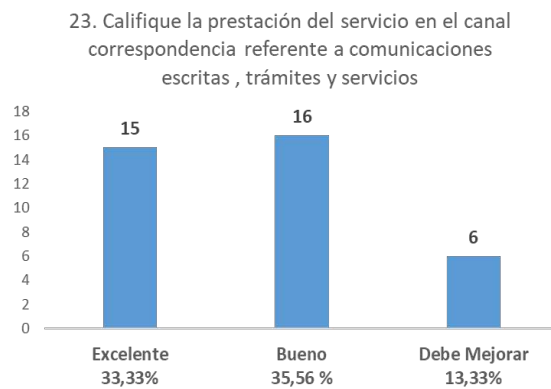
*Nota:* Para esta pregunta se evidencia 1 registro sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre las respuestas efectivamente

**Figura 23**  
*Aspectos de mayor valoración*

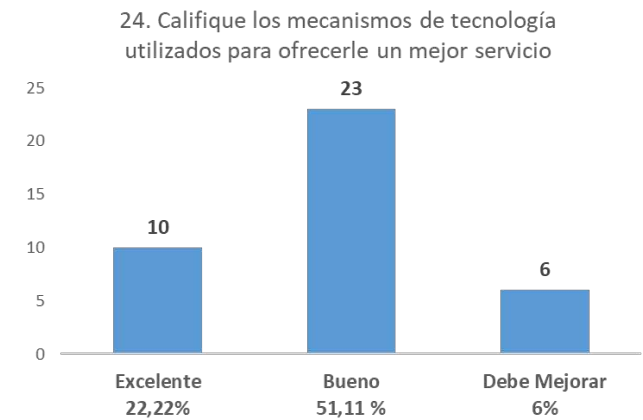


*Nota:* Para esta pregunta se evidencia 1 registro sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre las respuestas efectivamente recibidas.

**Figura 24**  
*Calificación prestación del servicio canal correspondencia*

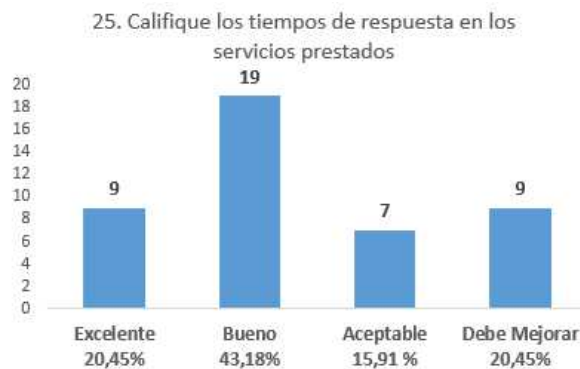


**Figura 25**  
*Mecanismos de tecnología*



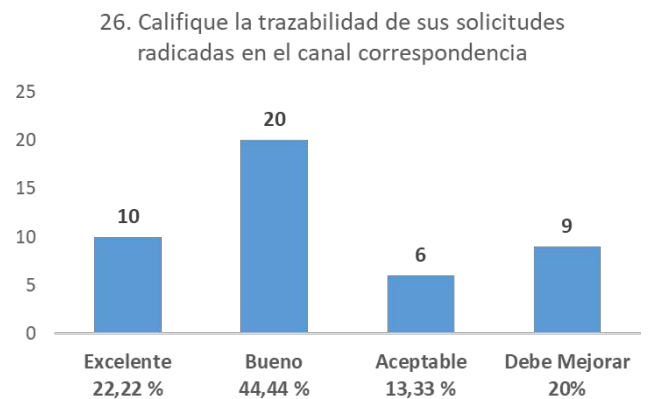
Validar documento Res. 325 19-01-2015  
 636d-6LL4-636d-6M4-Q3Qd-Q004

**Figura 26**  
*Tiempos de respuesta*



**Nota:** Para esta pregunta se evidencia 1 registro sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre las respuestas efectivamente recibidas.

**Figura 27**  
*Trazabilidad de solicitudes*



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 **79.55 %** lo hace esporádicamente, el **11.36 %** de los que respondieron la encuesta hace uso de este canal todos los días.

En la pregunta 22 se concluye que, el aspecto que más valoran los encuestados al momento de evaluar el canal correspondencia, confiabilidad con una valoración del **38.64 %**, mientras que la amabilidad presentó una valoración del **22.73 %**, la oportunidad presentó un resultado del **20.45 %**, finalmente la agilidad, presentó una valoración del **18.18 %**.

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

- Calificación del servicio a través de comunicaciones escritas (pregunta 23): **68.89 %**
- Mecanismos de tecnología (pregunta 24): **73.33 %**
- Tiempos de respuesta (pregunta 25): **63.64 %**
- Calificación de la trazabilidad de solicitudes (pregunta 26): **66.67 %**

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

- **BUENA**
- *No se pudo validar los documentos adicionales a Estados financieros, tampoco el canal telefonico lo valido. Por favor mejorar este proceso y no se sancione, sino que se de la oportunidad de enviarlos.*
- *mas dinamismo en la interacción*
- *Agradezco que cuando se solicite una información la respuesta trate de ir a lo particular y no a lo general. Gracias*
- *Como en mi caso, que los conceptos sin llegar a ser vinculantes, sean más Proximo's a mi necesidad*
- *Esta bien todo*
- *Poner videos comprensibles en las redes en cuanto a los procesos.*
- *Ser más oportunos en cuanto al proceso de revisión de la información recibida de los obligados: Ejemplo: En 2024 recibimos notificación relacionada con reportes correspondientes al año 2021. Cordial saludo,*
- *Por mas que radique las peticiones por la pagina o por el correo siempre se demoran en cargar al expediente o nunca se cargan. Tampoco las publicaciones están en tiempo real.*
- *Felicitarlos por su servicio*
- *por el momento las soluciones han sido claras y prácticas. gracias,*
- *No tengo sugerencias*
- *Los tiempos de respuesta inicial para dar un número de radicado son muy demorados, envié una solicitud el 25 de octubre y llegó el número de radicado hasta el 31 de octubre. Luego de eso la respuesta final a la solicitud llegó hasta el 20 de noviembre. La solicitud fue para aprobar la firma de un certificado de existencia y representación legal que va para apostillar, el documento tiene vigencia de 30 días, fue expedido el mismo 25 de octubre y a hoy 22 de noviembre no se ha recibido respuesta de la cancillería sobre la aprobación del apostille, es decir, que es muy*

*probable que toque volver a hacer este trámite por vencimiento del documento, por la demora tan grande en la respuesta a la solicitud. Creo que deben crear categorías en las respuestas, hay unas que creo que si pueden esperarse todos los días que quieran y otros como este que no debe tardar tanto.*

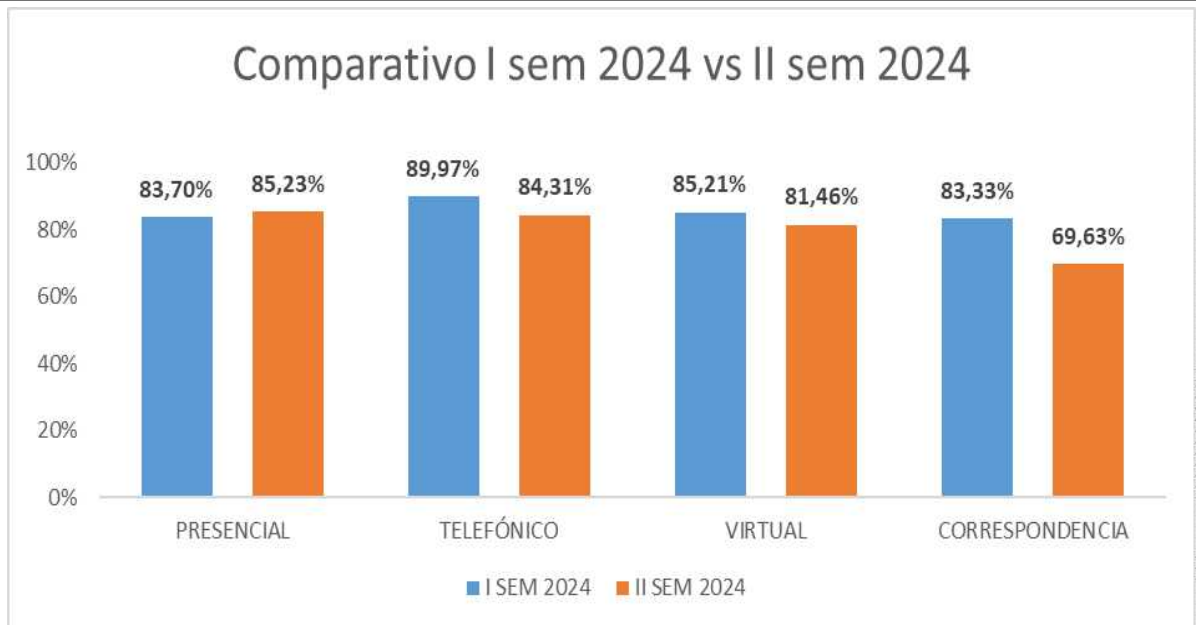
- *Seria bueno un canal mas amigable*
- *FAVOR REVISAR EL MODULO PQR, NO ESTA FUNCIONANDO.*
- *Comunicacion mediante email.*
- *Los tiempos de respuesta a las solicitudes de entidades judiciales son muy demorados, mas de un mes o mes y medio para dar una respuesta*
- *buen dia, que envíen respuestas rapidas al correo electrónico a donde se hacen solicitudes, tengo el radicado 2024-01-802492 desde el 05 de septiembre sin contestar, hasta el dia de hoy 22 de noviembre*
- *Muy buenos días, La verdad no sé que pasa con el correo webmaster@supersociedades.gov.co ya que no me está llegando los correos o acuses de recibido de las solicitudes que se están realizando para PERITAJE, llevo solicitudes desde octubre y no he obtenido respuesta alguna, por lo cual me están generando reprocesos con los avalúos que requiero.*
- *Todo esta bien*
- *Los procesos de reorganizacion y posterior liquidacion son muy demorados un proceso que lleva mas de 5 años y se habla con la liquidadora e informa que ya envio la liquidacion final y el superintendente regional y su suplente informan que esos procesos son muy demorados y que hay que esperar pero no le dan fechas ciertas y se va a preguntar a la sede en Cali nadie sale a responder y llega la correspondencia un mes, dos meses despues y sin una respuesta razonable considero que se debe mejorar mucho estos canales de contacto de servicio al ciudadano*
- *La solicitud fue generada por una falla de reporte de información, por lo que sugerimos que sean verificados los cargues previo a la solicitud de información a los vigilados para verificar que funcionen correctamente y minimizar estas solicitudes. Gracias!*
- *ampliar el horario de atención*
- *Excelente la webmaster;jjjj hace falta mas comunicación telefónica*
- *El servicio fu excelente, claro y oportuno gracias*
- *Buenas tardes, realmente en algunas peticiones que se hacen por el canal de correspondencia , no existe la forma de realizar seguimiento, y queda uno a merce3d de saber si se esta realizando o no la peticion*
- *Utilizar Vidieo llamadas con el contribuyente -*

- *No demorar en la respuesta.*
- *que la respuesta sea inmediata*
- *Se radican solicitudes sin embargo, en muchos casos no envía radicado y se debe volver a radicar la solicitud dos o tres veces para que se de el recibido*
- *Considero que debería existir una opción para escoger que no ha utilizado ningún canal en el semestre.*
- *Cuando lo hemos utilizado es excelente*
- *Las respuestas a la solicitudes realizadas a través de web master deben ser más rápidas-*
- *Acceso mas directo*
- *Oportunidad en las respuestas*
- *TODOOK*

### 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 segundo semestre de 2024 y el primer semestre de 2024, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

**Figura 28**  
*Comparativo I semestre 2024 y II semestre de 2024.*



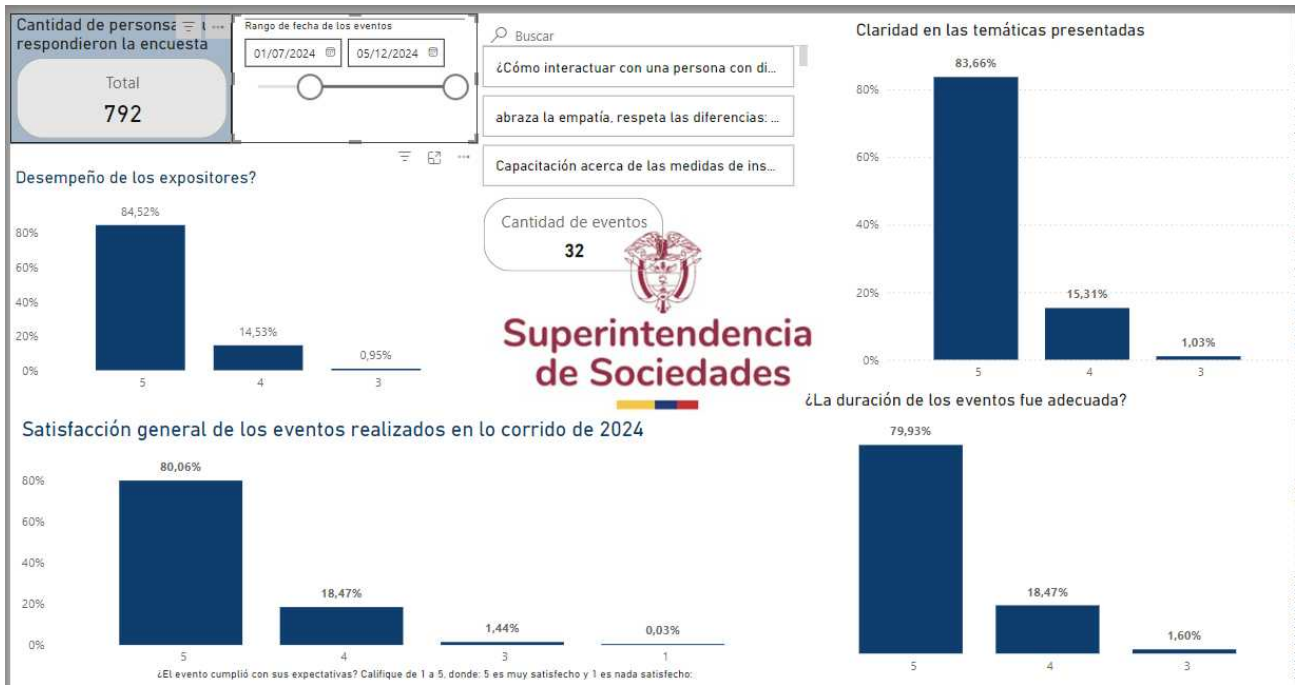
Durante el segundo semestre de 2024 se presentó una disminución en el índice de satisfacción de los ciudadanos, en la mayoría de los canales a excepción del canal presencial en comparación con el primer semestre de 2024, no obstante, los resultados de la encuesta del segundo semestre de 2024, deberán ser evaluados y efectuado seguimiento a la percepción de satisfacción de los usuarios, con el fin de tomar las medidas necesarias para mejorar la experiencia ciudadana.

Los canales presencial y telefónico fueron los de mejor valoración por parte de los ciudadanos durante el segundo semestre de 2024.

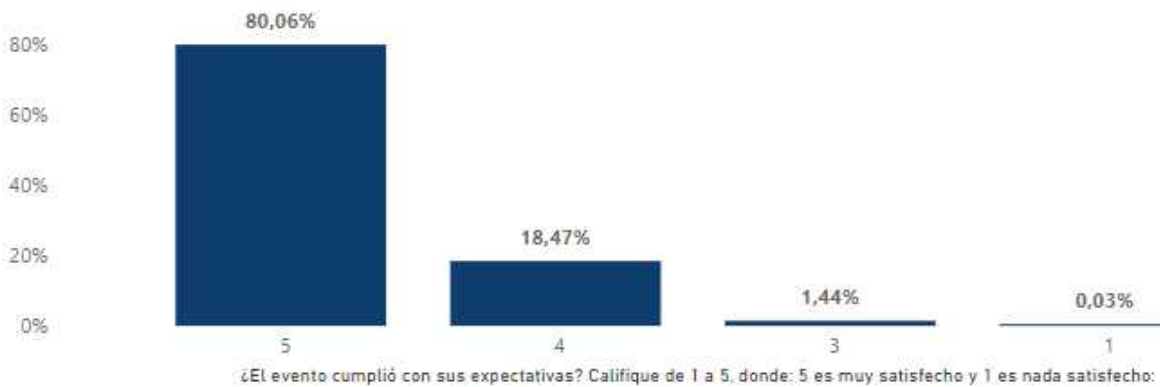
#### 4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE EVENTOS

En la vigencia 2024 en el marco de la implementación de la estrategia de participación ciudadana, se desarrolló formulario de encuesta de satisfacción de los eventos desarrollados por la Entidad, presentando los siguientes resultados:

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
 636d-6LL4-636d-6MM4-Q3Qd-Q004



### Satisfacción general de los eventos realizados en lo corrido de 2024



La satisfacción general de los eventos fue valorada de manera positiva ya que las calificaciones entre 4 y 5 suman el **99.07 %** de satisfacción en los eventos desarrollados.

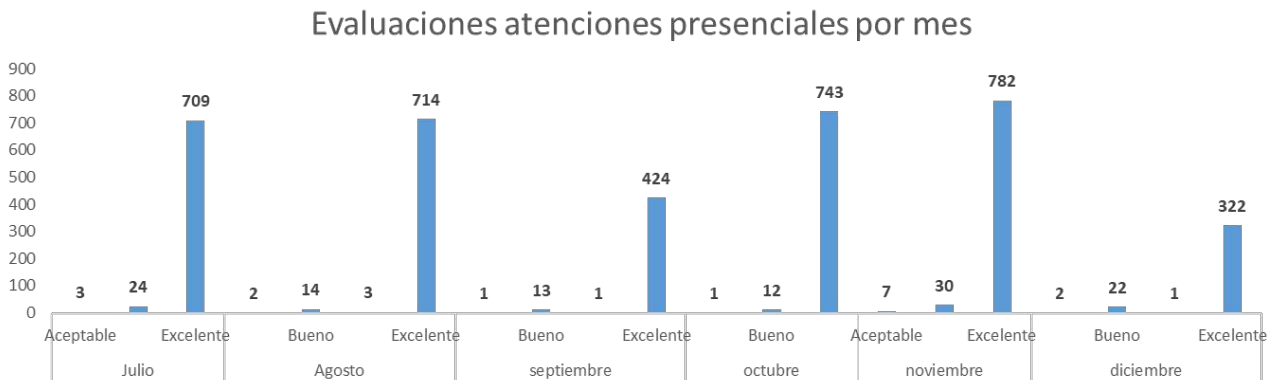
## 5. EVALUACIÓN DEL CANAL PRESENCIAL A TRAVÉS DE CALIFICADORES DE SERVICIO

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 2024, se recibió la calificación de 1.674 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 una disminución en los usuarios que utilizan el canal presencial, en comparación con el segundo semestre de 2023.

presentando los siguientes resultados:

**Figura 29**  
*Evaluación atenciones presenciales.*

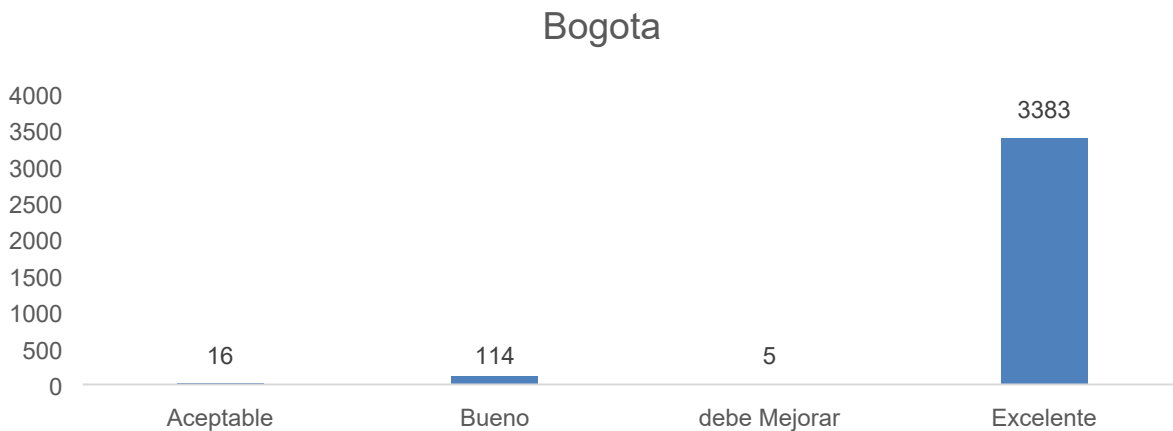


En el segundo semestre de 2024, se obtuvieron los siguientes resultados: Excelente 3.694 calificaciones, lo cual representa el **96.45 %**, por otro lado, los usuarios restantes calificaron la atención recibida como: bueno **3 %**, aceptable el **0.42 %** y debe mejorar **0.13 %** respectivamente.

**Nota:** en el periodo analizado, el sistema digiturno presenta 2.534 turnos, los cuales no registran calificación en el sistema, dichos registros no fueron tenidos en cuenta en el análisis de resultados.

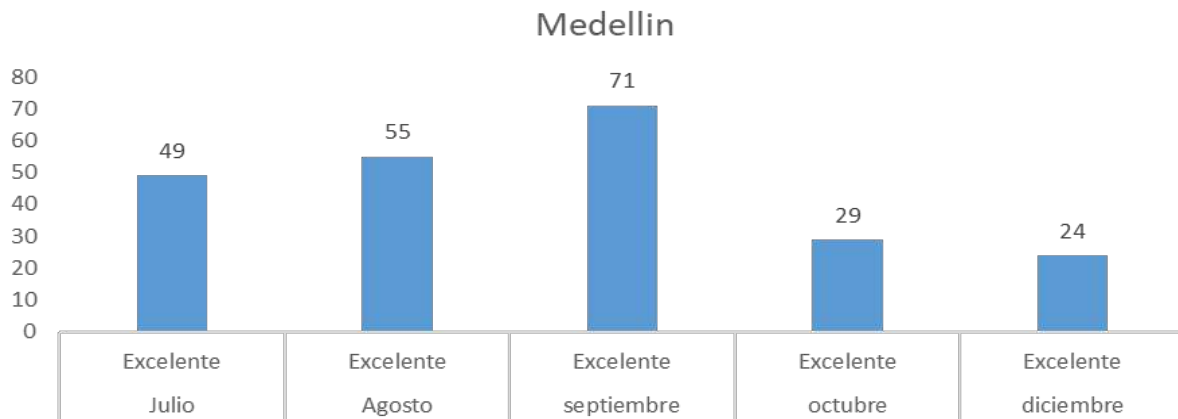
A continuación, se presentan los resultados de las calificaciones del digiturno, discriminado por las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali:

**Figura 30**  
*Resultados atención sede Bogotá.*

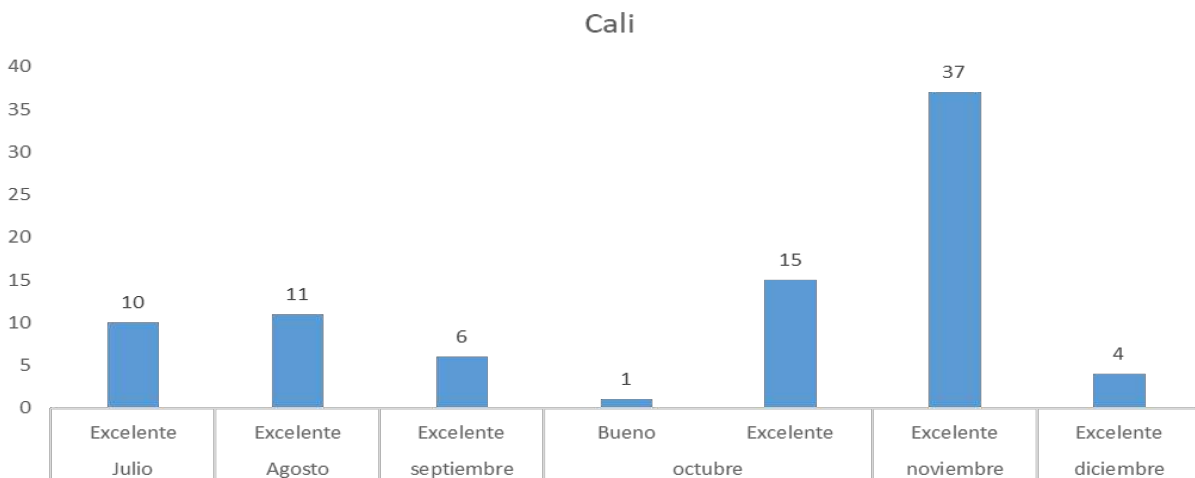


**Figura 31**  
*Resultados atención Intendencia Regional Medellín.*

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
 636d-6LL4-636d-6MM4-Q3Qd-Q004



**Figura 32**  
*Resultados atención Intendencia Regional Cali.*



Se mantiene el seguimiento y reportes de funcionamiento del sistema digiturno, con el objetivo de informar a la Dirección de Tecnología para que se corrijan las causas que inciden en la captura de la información en la calificación de los usuarios del canal presencial.

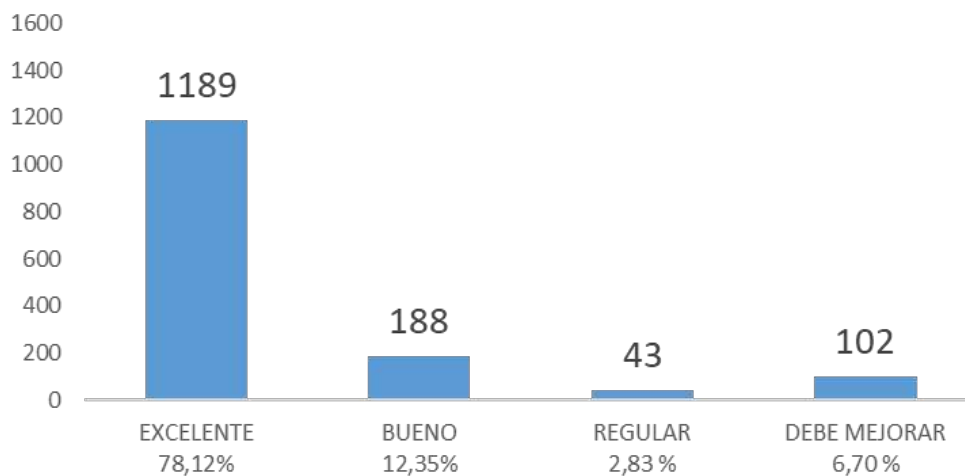
## 6. EVALUACIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO A TRAVÉS DE LA ENCUESTA DEL CONMUTADOR

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
636d-6LL4-636d-6MIM4-Q3Qd-Q004

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 1.522 encuestas, obteniendo los siguientes resultados:

**Figura 33**  
*Calificaciones llamadas.*

### Calificaciones de las llamadas al call center



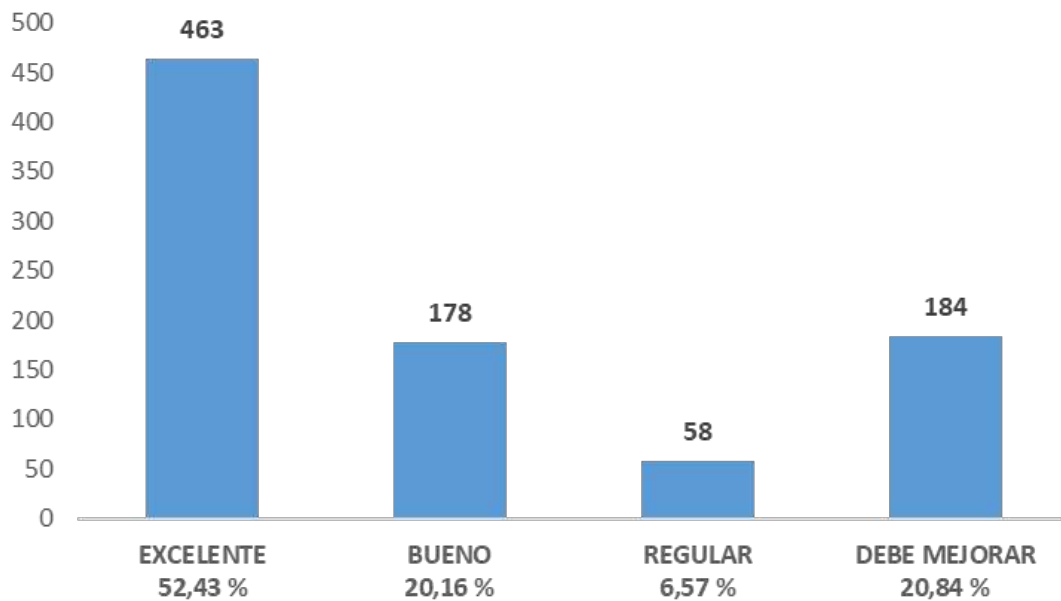
Como se observa en la gráfica, la evaluación del servicio, a través de la encuesta del conmutador, tuvo un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios con un **78.12 %** que calificó el servicio como excelente y un **12.35 %** que lo calificó como bueno.

Asimismo, se realiza la medición de satisfacción de la atención prestada a través del canal virtual (chat), teniendo como resultado en el segundo semestre de 2024 un total de 883 atenciones que generaron las siguientes calificaciones:

**Figura 34**  
*Calificaciones Canal Chat.*

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
 636d-6LL4-636d-6MM4-Q3Qd-Q004

### Calificaciones de atenciones via Chat



En la anterior grafica se puede evidenciar que el **52.43 %** calificaron la atención como excelente demostrando un aceptable nivel de satisfacción en los usuarios que utilizaron el canal en mención, no obstante, se continúa trabajando para realizar seguimiento a las atenciones que presentaron una calificación del servicio como “debe mejorar” que para el periodo medido fue del **20.84 %** de los usuarios que utilizaron el canal chat.

#### 7. ACCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO

- ✓ Con apoyo del supervisor del centro de contacto se continua con el seguimiento a las atenciones que presentan calificación baja, con el fin, de identificar las oportunidades de mejora pertinentes en la prestación del servicio.
- ✓ Se han implementado mejoras en la herramienta que soporta la operación del centro de contacto, tales como:
  - Se habilita en los chats de la entidad, la opción de poder dejar comentarios respecto de la calificación del servicio prestado por los agentes de servicio.

- Se habilita en el canal telefónico de la entidad, la opción de poder dejar comentarios de audio respecto de la calificación del servicio prestado por los agentes de servicio.
  - Se habilita a la cola telefónica de apoyo judicial, la opción para que el usuario solicite callback, en caso de que los agentes de servicio estén ocupados; adicional, si el ciudadano no toma esta opción, se configura la línea para que se dirija la atención a funcionarios del grupo de Apoyo Judicial quienes puedan atender las solicitudes realizadas.
  - Se realizó la solicitud para que el canal de chat indique al ciudadano el tiempo de espera y este pueda tener la opción de solicitar un callback y se le pueda atender mediante llamada una vez se cuente con agentes disponibles.
  - Para el tercer trimestre de 2024 se trabajó en los requerimientos técnicos, para la implementación de campañas telefónicas automatizadas, para la realización de encuestas telefónicas de satisfacción y de respuesta de PQRSD
- ✓ 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.
  - ✓ Se continua con la realización periódica de 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.

## 8. CONCLUSIONES

- ✓ Se continua con la actualización de la base de datos usada para el envío de los correos masivos, con el fin de vincular nuevos usuarios para el diligenciamiento de las encuestas.
- ✓ Para el segundo semestre de 2024 en términos generales, los canales de atención obtuvieron un aceptable nivel de calificación por parte de los encuestados para tres

de los cuatro canales. Para el periodo evaluado el canal presencial fue el de mayor aprobación, con un **85.23 %** de satisfacción, seguido del canal telefónico que obtuvo un **84.31 %**, el canal virtual presentó un porcentaje de aprobación del **81.46 %** y finalmente el canal correspondencia presentó el nivel más bajo de aprobación con una calificación de **69.63 %**.

- ✓ Los resultados obtenidos, presentan variación con una disminución en los niveles de satisfacción, lo anterior, puede obedecer al impacto que ha generado la entrada en ejecución del nuevo gestor documental ya que se encuentra en estabilización y esto ha generado un impacto en la gestión oportuna de los requerimientos realizados por los usuarios, evidencia de esto se ve reflejado en los resultados del canal correspondencia el cual presentó el índice más bajo de satisfacción con un **69.63 %**.
- ✓ 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.

TRD:

Cordialmente,

ALDEMAR MENDOZA CUBILLOS  
Coordinador Grupo de Relación Estado Ciudadano

ELABORADOR(ES):

NOMBRE: agonzalez

CARGO:

REVISOR(ES) :

NOMBRE: aldemarmc

CARGO: Coordinador Grupo de Relación Estado - Ciudadano

APROBADOR(ES) :

NOMBRE: aldemarmc

CARGO: Coordinador Grupo de Relación Estado - Ciudadano

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
636d-6LL4-636d-6MM4-Q3Qd-Q004

