



Al contestar cite el No. 2024-01-757826

Tipo: Salida Fecha: 25/08/2024 04:29:19 PM  
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL  
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241  
Remitente: 548 - GRUPO DE RELACION ESTADO - CIUDADANO  
Destino: 541 - ARCHIVO  
Folios: 11 Anexos: NO  
Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-001513

## INFORME ENCUESTA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA RESPUESTA A LAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2024

### 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 2024.

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 31.835 correos electrónicos, a los que se envió la invitación a diligenciar la encuesta.

### Figura 1 Mailing



**SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES**

**Su opinión cuenta**

Para la Superintendencia de Sociedades es importante conocer su percepción respecto al nivel de satisfacción frente a las respuestas a las PQRs, con el fin de implementar las acciones de mejora correspondientes.

**En tal sentido, cordialmente lo invitamos a diligenciar nuestra "Encuesta Evaluación Satisfacción del Ciudadano Frente a la Respuesta a las PQRs" 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

GOBIERNO DE COLOMBIA

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:

**Figura 2**

*Captura, formulario de encuesta portal web*

## Encuesta de evaluación satisfacción del ciudadano frente a la respuesta a las PQRSO

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 31.835 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 95 % 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:

$Z\alpha = 1.96$  (Constante para un nivel de confianza del 95%)

$N = 31.835$  (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:

$n = 379$  (Tamaño de la muestra)

En conclusión, para alcanzar un nivel de confianza del 95% con un margen de error del 5 %, se debe tener un tamaño de muestra de 379 encuestas contestadas.

## II. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para el presente informe se recibieron un total de 412 respuestas a la encuesta de satisfacción de PQRS, durante el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2024, alcanzando el tamaño de la muestra esperado.

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

**Figura 3**  
*Cantidad de repuestas por canal*

## Cantidad por canal



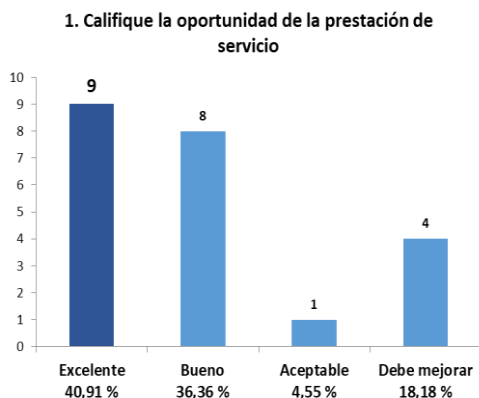
Los canales de atención que obtuvieron mayor cantidad de encuestas diligenciadas fueron el canal virtual y el canal telefónico con **55.10 %** y **33.98 %** respectivamente, mientras que la menor cantidad de encuestas diligenciadas se presentó para el canal presencial con un **5.34 %**.

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

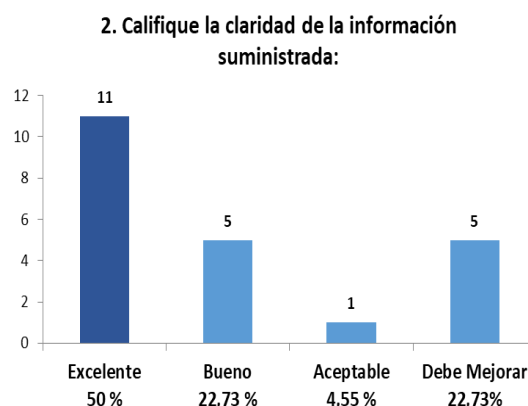
A continuación, se presentan las gráficas que resumen las respuestas dadas por los ciudadanos para cada uno de los cuatro canales.

## 1. Canal Presencial

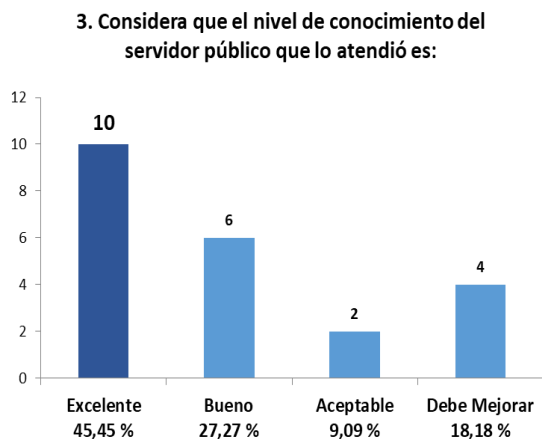
**Figura 4**  
*Oportunidad en la prestación del servicio*



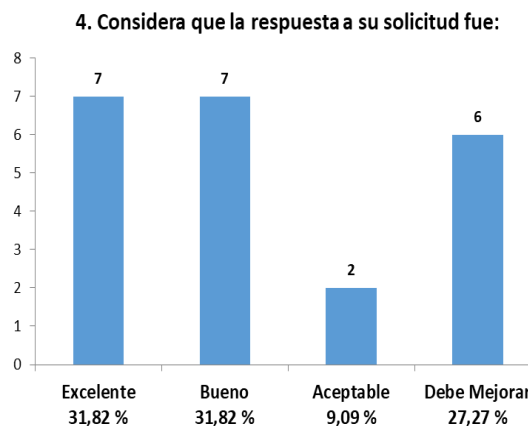
**Figura 5**  
*Claridad en la información*



**Figura 6**  
*Nivel de conocimiento*



**Figura 7**  
*Evaluación respuesta a solicitud*

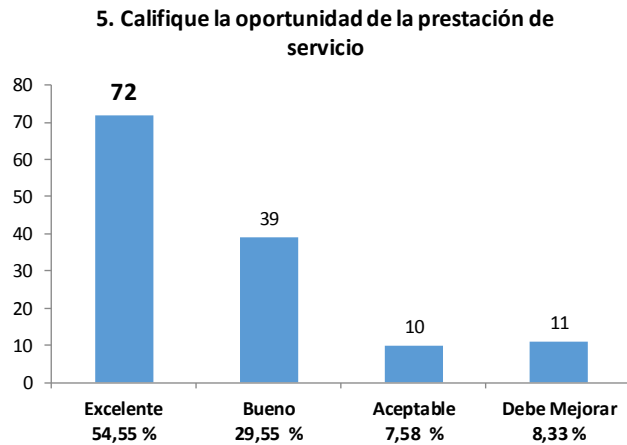


**Análisis:** Es importante tener presente que, debido a la baja participación, no es posible realizar análisis concluyentes respecto a la evaluación del canal presencial, no obstante, se debe realizar seguimiento a las respuestas recibidas. La valoración de cada uno de los atributos de calidad, fue aceptable, ya que las respuestas entre Excelente y Bueno en las cuatro preguntas obtuvieron los siguientes resultados:

- Pregunta 1 (oportunidad): **77.27 %** calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 2 (claridad): **72.73 %** calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 3 (conocimiento): **72.73 %** calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 4 (calificación del servicio recibido): **63.64 %** entre excelente y bueno.

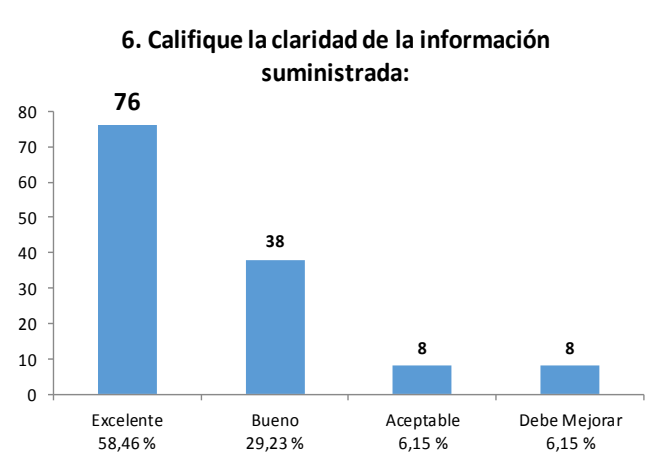
## 2. Canal telefónico:

**Figura 8**  
*Oportunidad en la prestación del servicio*



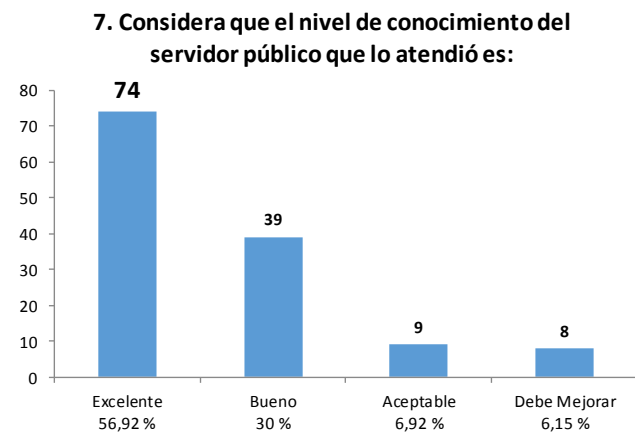
**Nota:** Para esta pregunta se evidencian 8 registros sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre 132 respuestas.

**Figura 9**  
*Claridad en la Información*



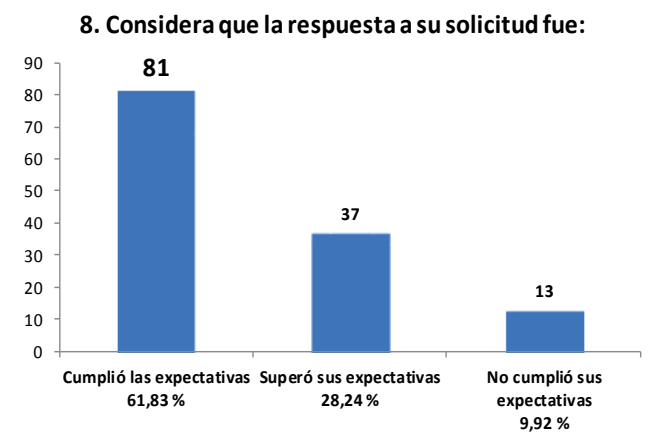
**Nota:** Para esta pregunta se evidencian 10 registros sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre 130 respuestas.

**Figura 10**  
*Nivel de conocimiento*



**Nota:** Para esta pregunta se evidencian 10 registros sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre 130 respuestas.

**Figura 11**  
*Nivel de expectativa*



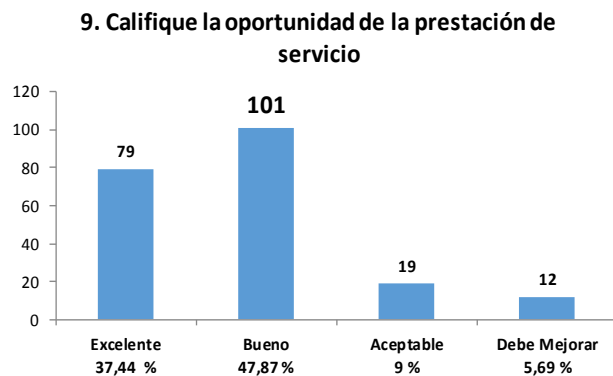
**Nota:** Para esta pregunta se evidencian 9 registros sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre 131 respuestas.

**Análisis:** La satisfacción de los ciudadanos en relación a las respuestas de PQRS a través del canal telefónico, obtuvo un promedio de **87.20 %** para las cuatro (4) preguntas de la siguiente manera:

Pregunta 5 (oportunidad): **84.09 %** calificación entre excelente y bueno.  
 Pregunta 6 (claridad): **87.69 %** calificación entre excelente y bueno.  
 Pregunta 7 (conocimiento): **86.92 %** calificación entre excelente y bueno.  
 Pregunta 8 (cumplimiento de expectativas): **90.08 %** cumplió las expectativas.

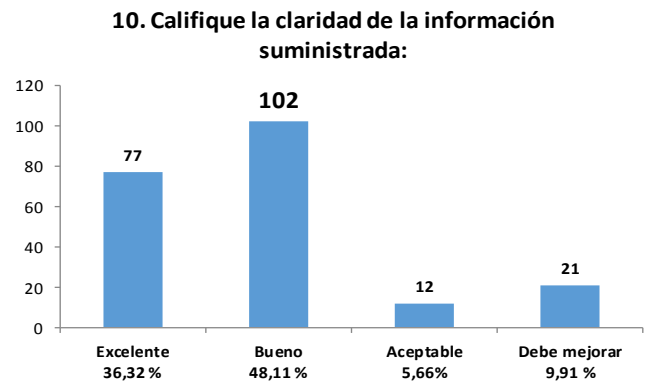
### 3. Canal virtual:

**Figura 12**  
*Oportunidad en la prestación del servicio*



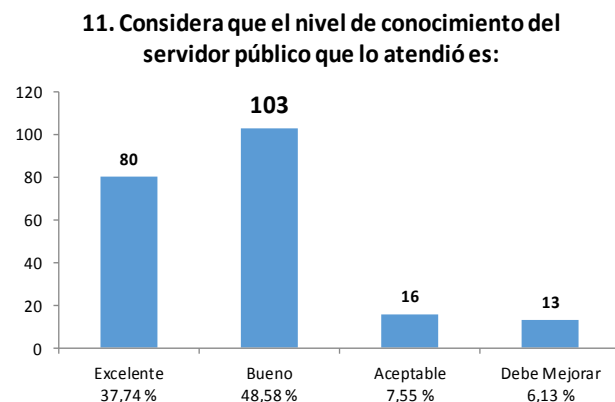
**Nota:** Para esta pregunta se evidencian 16 registros sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre 211 respuestas.

**Figura 13**  
*Claridad de la información*



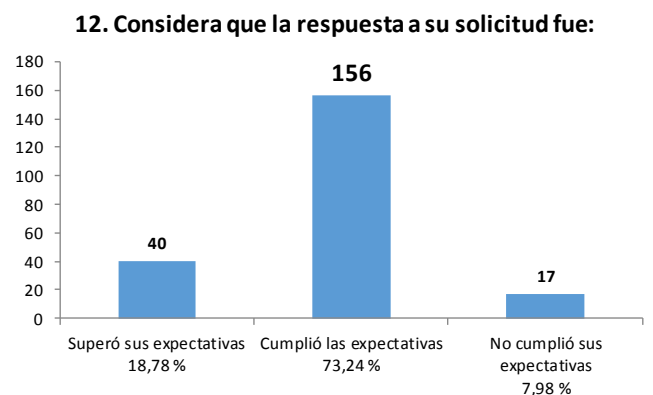
**Nota:** Para esta pregunta se evidencian 15 registros sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre 212 respuestas.

**Figura 14**  
*Nivel del conocimiento*



**Nota:** Para esta pregunta se evidencian 15 registros sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre 212 respuestas.

**Figura 15**  
*Nivel del conocimiento*



**Nota:** Para esta pregunta se evidencian 14 registros sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre 213 respuestas.

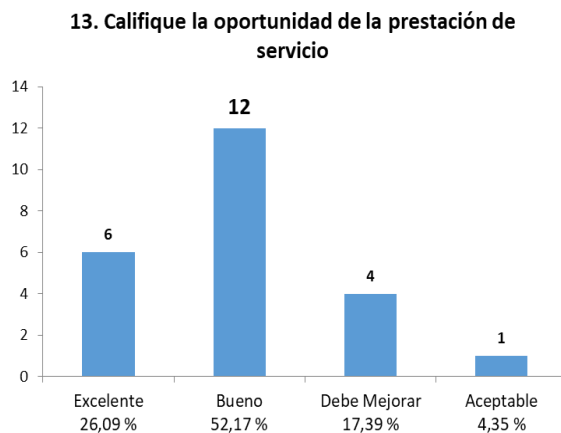
**Análisis:** El nivel de satisfacción de las respuestas a PQRS a través del canal virtual presenta un índice aceptable, teniendo en cuenta que el promedio de calificación entre bueno y excelente fue de **87.02 %**, tal como se muestra a continuación:

Pregunta 9 (oportunidad): **85.31 %** calificación entre excelente y bueno.

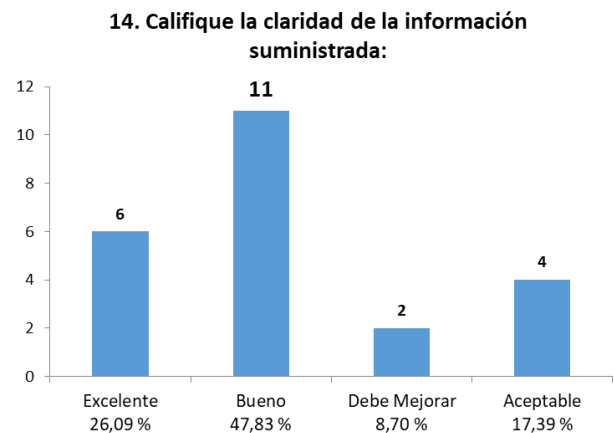
Pregunta 10 (claridad): **84.43 %** calificación entre excelente y bueno.  
Pregunta 11 (conocimiento): **86.32 %** calificación entre excelente y bueno.  
Pregunta 12 (cumplimiento de expectativas): **92.02 %** cumplió o superó la expectativa.

#### 4. Canal correspondencia

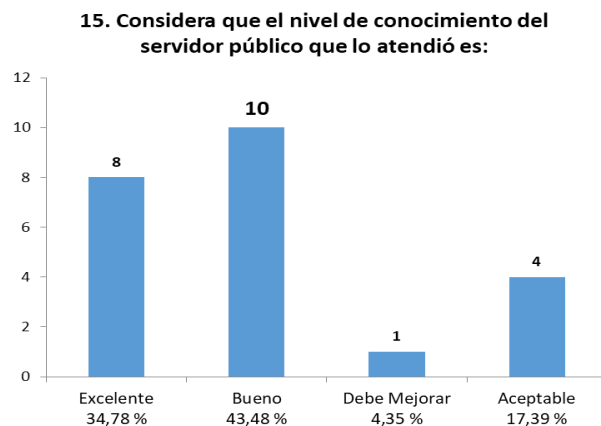
**Figura 16**  
*Oportunidad en la prestación del servicio.*



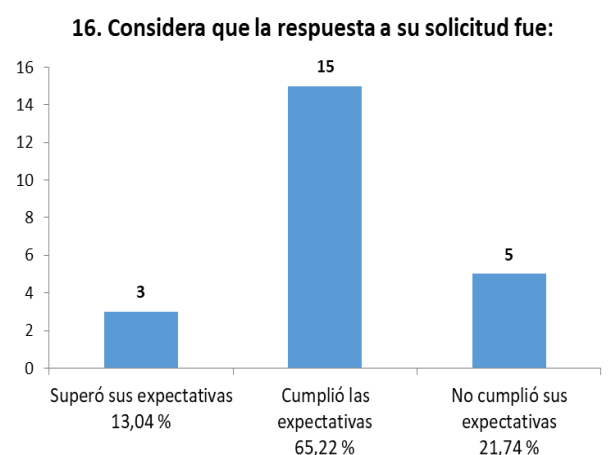
**Figura 17**  
*Oportunidad en la prestación del servicio.*



**Figura 18**  
*Nivel de conocimiento*



**Figura 19**  
*Expectativas frente a la respuesta*



**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 **77.17 %**, 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): **78.26 %** calificación entre excelente y bueno.  
 Pregunta 14 (claridad): **73.91 %** calificación entre excelente y bueno.  
 Pregunta 15 (conocimiento): **78.26 %** calificación entre excelente y bueno.  
 Pregunta 16 (cumplimiento de expectativas): **78.26 %** cumplió o superó la expectativa.

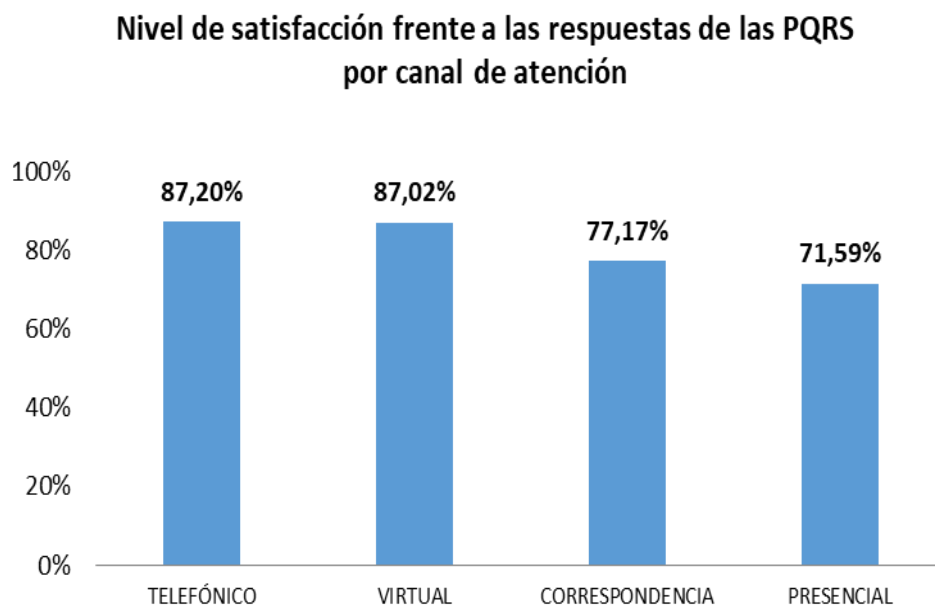
## 5. Resultados consolidados

En las siguientes gráficas, se presenta el resumen general de los resultados de las 412 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:

#### Figura 20

*Nivel de satisfacción por canal*

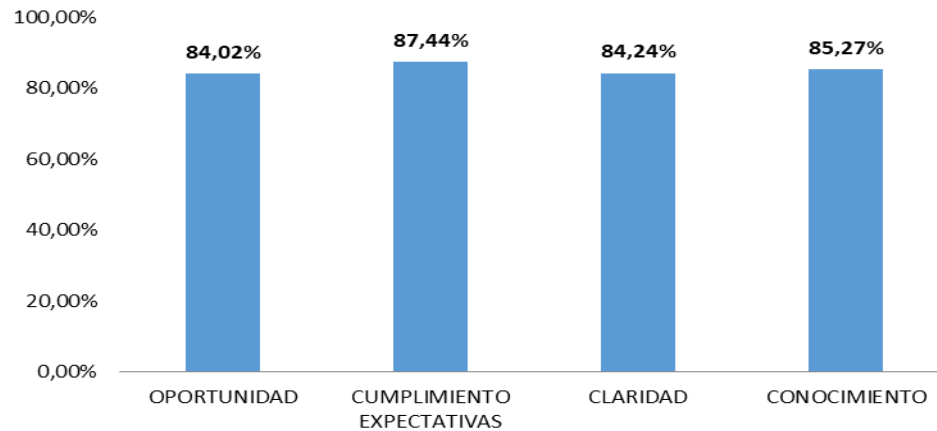


### Resultados por atributos de calidad

#### Figura 21

*Nivel de satisfacción por atributo*

**Nivel de satisfacción por cada atributo de calidad de las  
respuestas a las PQRS en el primer semestre 2024**



### 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 evaluado, se presentó una baja participación en la encuesta; se está consolidando una base de datos actualizada para el envío de correo masivos con el objetivo de buscar 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 aceptable nivel de calificación por parte de los ciudadanos, estando por encima del **84 %** de satisfacción en todos los casos.
- En el periodo evaluado los componentes de *Cumplimiento de expectativas* y *conocimiento* fueron los que presentaron un índice de satisfacción mayor con resultados del **87.44 %** y **85.27 %**, respectivamente, seguido por la claridad con un **84.24 %** y finalmente la oportunidad, alcanzó un índice de satisfacción del **84.02 %**, lo cual evidencia una gestión aceptable 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 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: