



## INFORME ENCUESTA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA RESPUESTA A LAS PQRS SEGUNDO 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 julio hasta el 31 de diciembre 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, asimismo, se hace una evaluación sobre el nivel de satisfacción del ciudadano respecto a la respuesta recibida.

### 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 1 Mailing

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
631b-07&8-631W-07d8-631b-07\$8



  
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

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
631b-07&8-631W-07d8-631b-07\$8



En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para promover empresas innovadoras, productivas y sostenibles.  
[www.supersociedades.gov.co](http://www.supersociedades.gov.co)  
[webmaster@supersociedades.gov.co](mailto:webmaster@supersociedades.gov.co)  
Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10  
Tel Bogotá: (601) 2201000  
Colombia



Para la realización del presente ejercicio de encuesta, se utilizó una base de datos de 35.762 correos electrónicos, a los que se envió la invitación a diligenciar la encuesta, como se evidencia en el siguiente reporte.

**Figura 2**  
*reporte*



RE: MAILING- INVITACIÓN A DILIGENCIAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE RESPUESTA DE PQRS

soporte  
Para Andres Felipe González Rosero  
CC German Alberto Dueñez Pinzón; Aldemar Mendoza Cubillos

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

INVITACIÓN A DILIGENCIAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE RESPUESTA DE PQRS  
Elemento de Outlook

Responder Responder a todos Reenviar

jueves 19/12/2024 3:26 PM

Buen día estimado usuario,

Reciba un cordial saludo de la **Mesa de Ayuda de la Superintendencia de Sociedades**, es grato para nosotros contar con usted como nuestro usuario.

Le informamos que hemos atendido su solicitud registrada con número de ticket **20605**, referente a **Solicitud de envío correo masivo INVITACIÓN A DILIGENCIAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE RESPUESTA DE PQRS**, con el siguiente reporte:

**Solución:** Se realiza el envío solicitado a la base de datos adjunta, en total **35.762** cuentas de correo de manera satisfactoria, se finalizó el proceso el día **16 de diciembre**.

INVITACIÓN A DILIGENCIAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE RESPUESTA DE PQRS

Información  
Para

Responder Responder a todos Reenviar

lunes 16/12/2024 1:54 PM



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:

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
631b-07&8-631W-07d8-631b-07\$8

**Figura 3**  
Captura, formulario de encuesta portal web



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 PQRSD

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 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 90 % y un margen de error del 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:

$Z\alpha = 1.645$  (Constante para un nivel de confianza del 90%)

$N = 35.762$  (Tamaño de la población)

$e = 7 \%$  (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:

$n = 137$  (Tamaño de la muestra)

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
631b-07&8-631W-07d8-631b-07\$8

En conclusión, para alcanzar un nivel de confianza del 90% con un margen de error del 7 %, se debe tener un tamaño de muestra de 137 encuestas contestadas.

## II. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

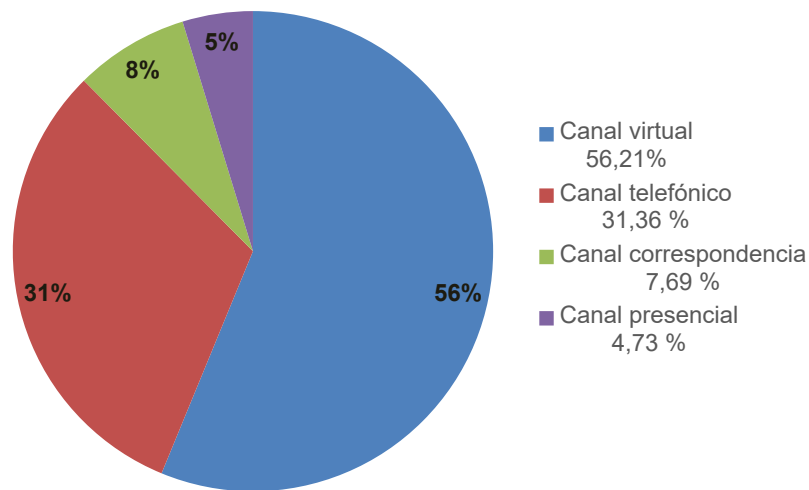
Para el presente informe se recibieron un total de 169 respuestas a la encuesta de satisfacción de PQRS, durante el período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2024, alcanzando el tamaño de la muestra esperado.

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

**Figura 4**

*Cantidad de repuestas por canal*

### Respuesta por canal



El canal de atención que obtuvo la mayor cantidad de encuestas diligenciadas fue el canal virtual con **56.21 %**, seguido del canal telefónico con un **31.36 %**, mientras que el canal correspondencia presentó un resultado de **7.69 %**, finalmente el canal presencial obtuvo la menor cantidad de encuestas diligenciadas con un **4.73 %**.

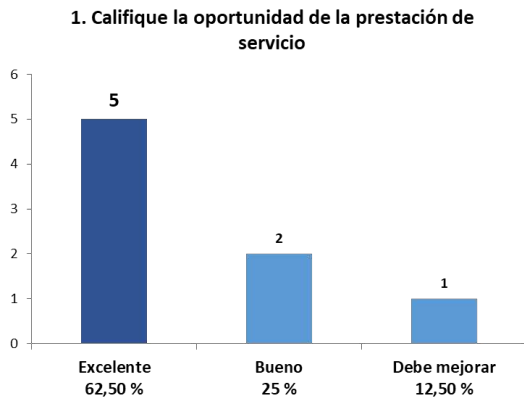
Cabe resaltar que en el periodo medido la tendencia en el uso del canal virtual continuó mayoritariamente, a diferencia del canal presencial que fue el que menos uso registró por parte de los usuarios.

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
631b-07&8-631W-07d8-631b-07\$8

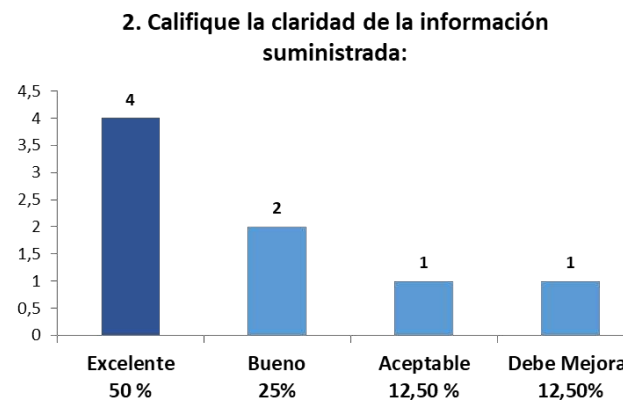
A continuación, se presentan las gráficas que resumen las respuestas dadas por los ciudadanos para cada uno de los cuatro canales.

### 1. Canal Presencial

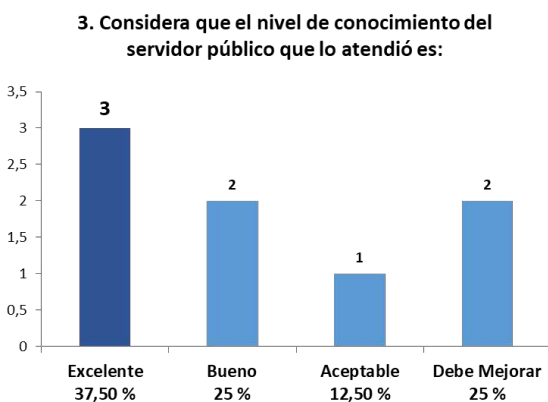
**Figura 5**  
*Oportunidad en la prestación del servicio*



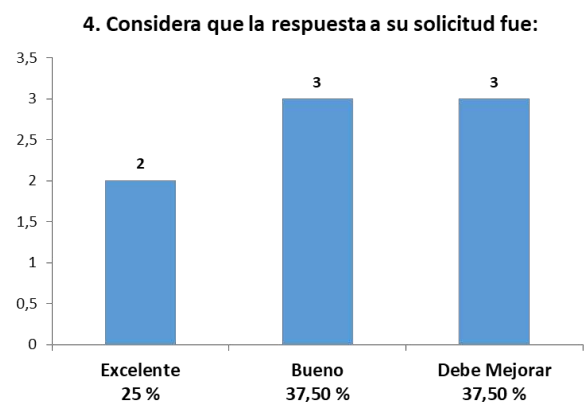
**Figura 6**  
*Claridad en la información*



**Figura 7**  
*Nivel de conocimiento*



**Figura 8**  
*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

Validar documento Res. 325 19-01-2015 631b-07&8-631W-07d8-631b-07\$8

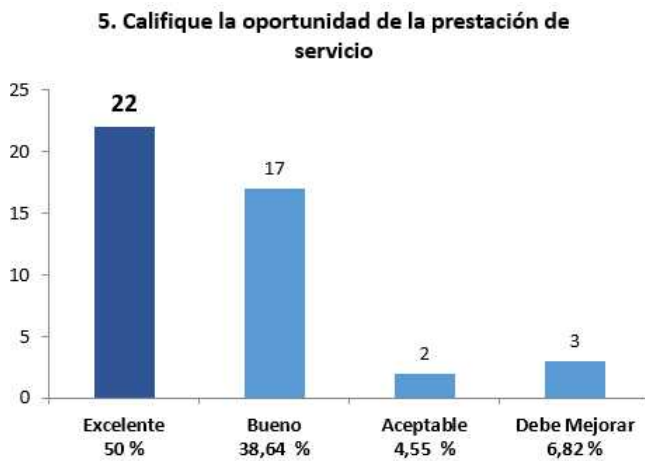


seguimiento a las respuestas recibidas. La valoración de cada uno de los atributos de calidad fue aceptable, ya que las respuestas entre Excelente y Bueno en las cuatro preguntas obtuvieron los siguientes resultados:

- Pregunta 1 (oportunidad): **87.50 %** calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 2 (claridad): **75 %** calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 3 (conocimiento): **62.50 %** calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 4 (calificación del servicio recibido): **63.50 %** entre excelente y bueno.

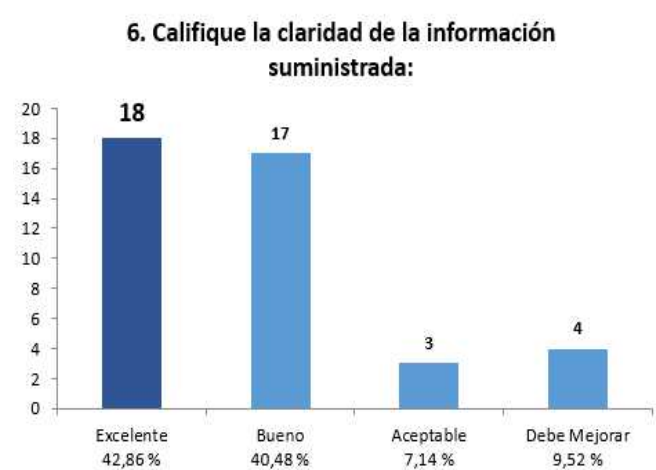
**2. Canal telefónico:**

**Figura 9**  
*Oportunidad en la prestación del servicio*



**Nota:** Para esta pregunta se evidencia 9 registros sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre las respuestas efectivamente recibidas.

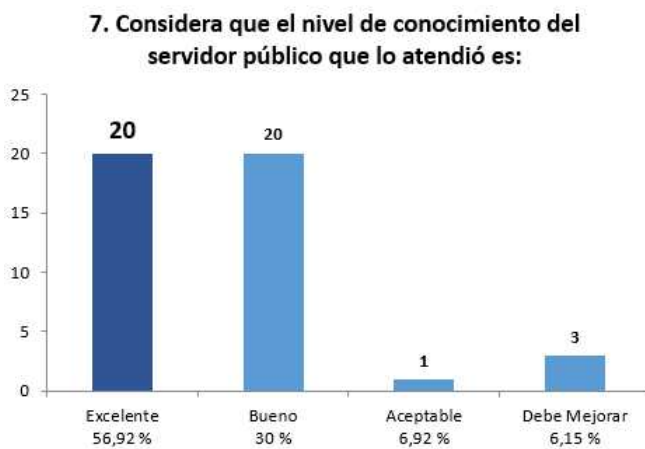
**Figura 10**  
*Claridad en la Información*



**Nota:** Para esta pregunta se evidencia 11 registros sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre las respuestas efectivamente recibidas.

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
 631b-07&8-631W-07d8-631b-07\$8

**Figura 11**  
*Nivel de conocimiento*



**Nota:** Para esta pregunta se evidencia 9 registros sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre las respuestas efectivamente recibidas.

**Figura 12**  
*Nivel de expectativa*



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

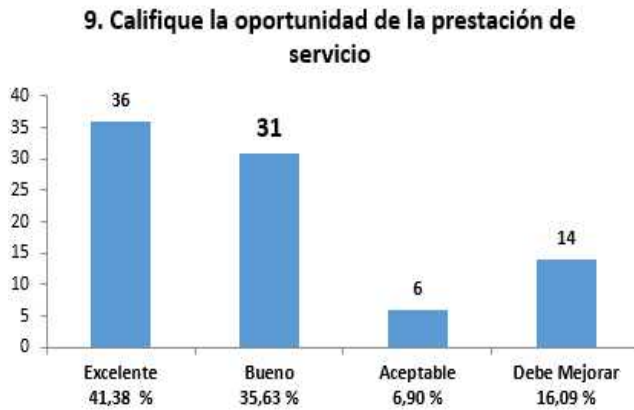
**Análisis:** La satisfacción de los ciudadanos en relación con las respuestas de PQRS a través del canal telefónico, obtuvo un promedio de **88.39 %** para las cuatro (4) preguntas de la siguiente manera:

- Pregunta 5 (oportunidad): **88.64 %** calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 6 (claridad): **83.33 %** calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 7 (conocimiento): **90.91 %** calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 8 (cumplimiento de expectativas): **90.70 %** cumplió las expectativas.

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
631b-07&8-631W-07d8-631b-07\$8

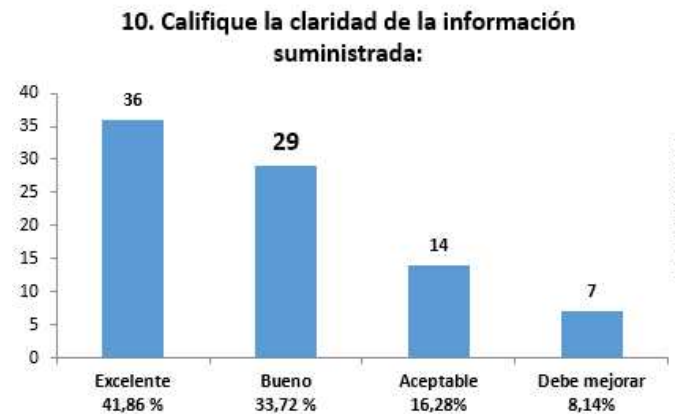
**3. Canal virtual:**

**Figura 13**  
*Oportunidad en la prestación del servicio*



Nota: Para esta pregunta se evidencia 8 registros sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre las respuestas efectivamente recibidas.

**Figura 14**  
*Claridad de la información*



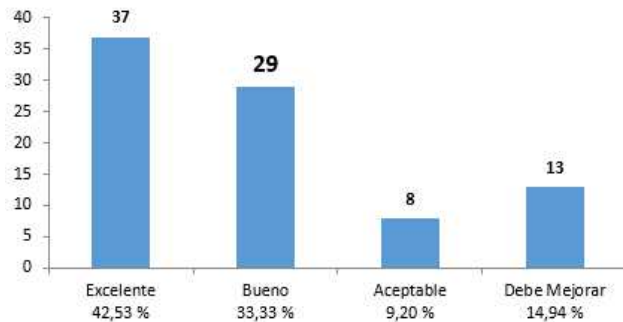
Nota: Para esta pregunta se evidencia 9 registros sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre las respuestas efectivamente recibidas.

**Figura 15**  
*Nivel del conocimiento*

**Figura 16**  
*Nivel del conocimiento*

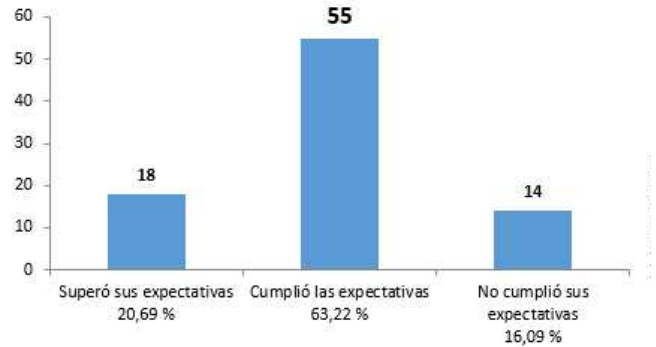
Validar documento Res. 325 19-01-2015  
 631b-07&8-631W-07d8-631b-07\$8

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



**Nota:** Para esta pregunta se evidencia 8 registros sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre las respuestas efectivamente recibidas.

**12. Considera que la respuesta a su solicitud fue:**



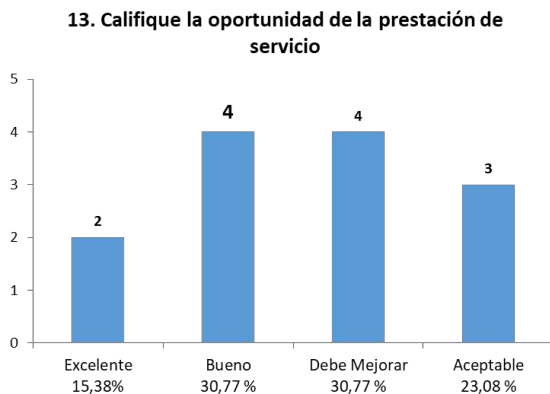
**Nota:** Para esta pregunta se evidencia 8 registros sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre las respuestas efectivamente recibidas.

**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 **78.09 %**, tal como se muestra a continuación:

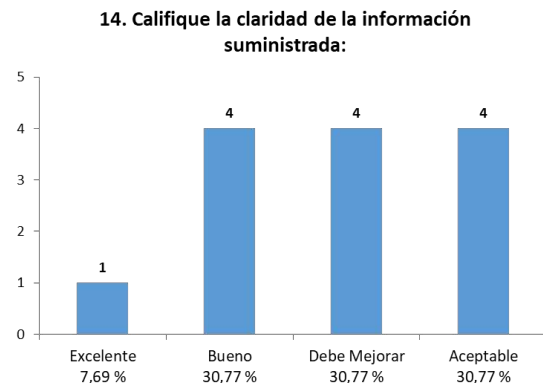
- Pregunta 9 (oportunidad): **77.01 %** calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 10 (claridad): **75.58 %** calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 11 (conocimiento): **75.86 %** calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 12 (cumplimiento de expectativas): **83.91 %** cumplió o superó la expectativa.

#### 4. Canal correspondencia

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

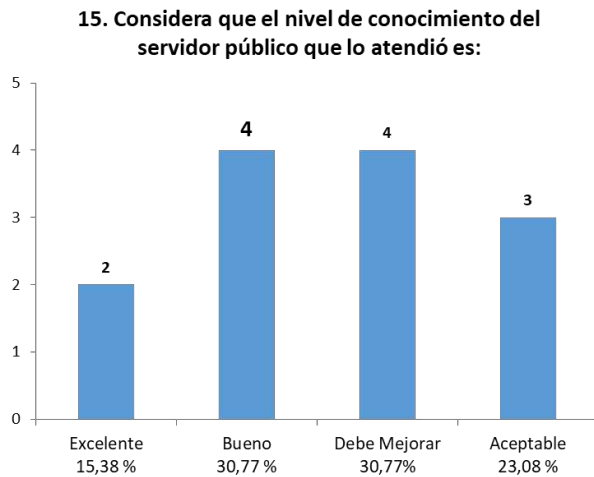


**Figura 18**  
*Oportunidad en la prestación del servicio.*

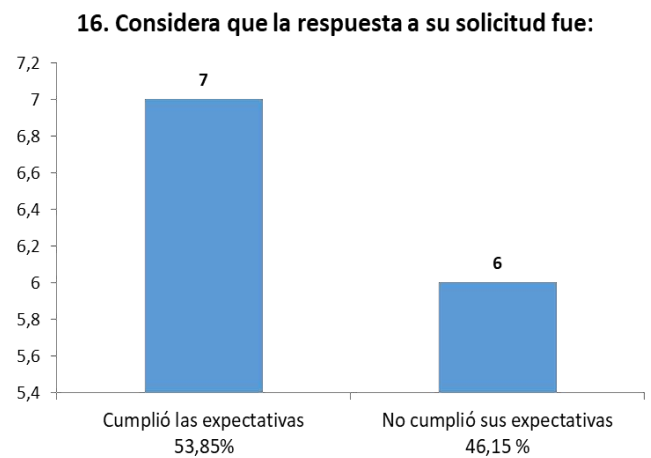


Validar documento Res. 325 19-01-2015  
 631b-07&8-631W-07d8-631b-07\$8

**Figura 19**  
*Nivel de conocimiento*



**Figura 20**  
*Expectativas frente a la respuesta*



**Análisis:** En relación con las respuestas que se obtuvieron para el canal correspondencia, se evidencia que en periodo evaluado el promedio de los índices de satisfacción para éste fue del **46.15 %** presentando un descenso significativo en la satisfacción, lo cual está asociado a la implementación y estabilización del nuevo gestor documental.

Los índices de satisfacción para cada pregunta son los siguientes:

Pregunta 13 (oportunidad): **45.15 %** calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 14 (claridad): **38.46 %** calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 15 (conocimiento): **46.15 %** calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 16 (cumplimiento de expectativas): **53.85 %** cumplió o superó la expectativa.

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
631b-07&8-631W-07d8-631b-07\$8

## 5. Resultados consolidados

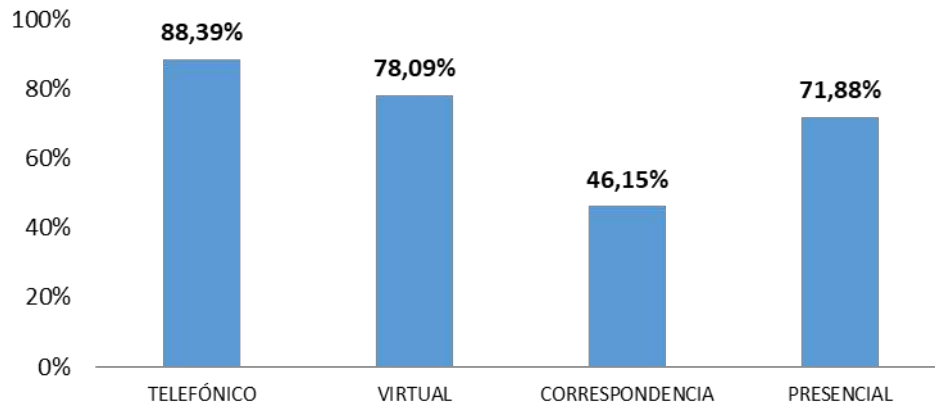
En las siguientes gráficas, se presenta el resumen general de los resultados de las 169 encuestas diligenciadas por los usuarios, en donde se hace la comparación de los índices de satisfacción por cada canal de atención y por cada uno de los atributos de calidad evaluados.

### Resultados por canal de atención:

**Figura 21**

*Nivel de satisfacción por canal*

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



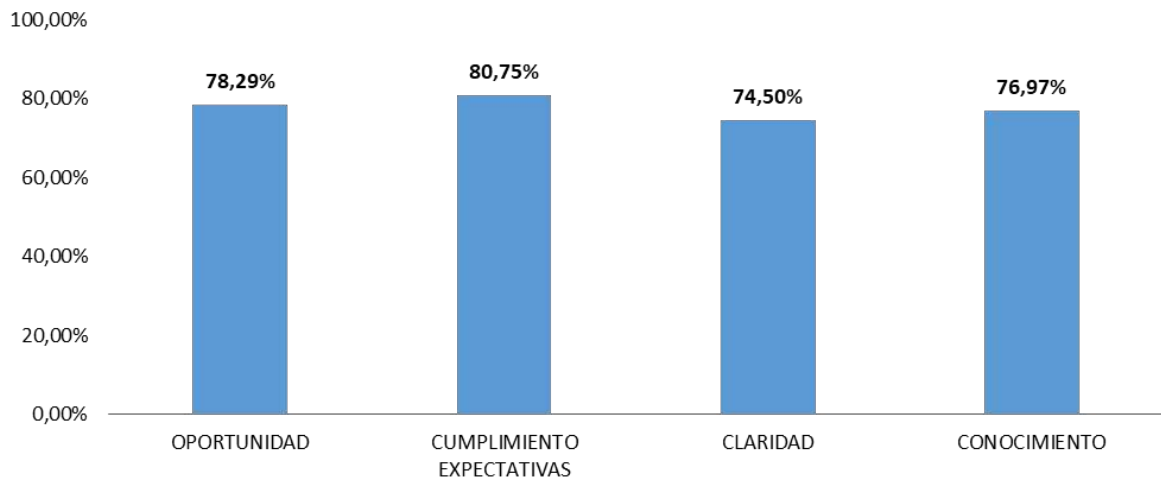
### Resultados por atributos de calidad

**Figura 22**

*Nivel de satisfacción por atributo*

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
 631b-07&8-631W-07d8-631b-07\$8

Nivel de satisfacción por cada atributo de calidad de las respuestas a las PQRs en el segundo 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 continúa presentando una baja participación en la encuesta; para la siguiente medición 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, se debe hacer seguimiento a la atención oportuna de PQRSD en los diferentes canales, teniendo en cuenta que los resultados de los componentes evaluados en la encuesta presentaron nivel de calificación bajo por parte de los ciudadanos en comparación con el primer semestre de 2024.
- En el periodo evaluado los componentes de que presentaron un mayor índice de satisfacción fueron: *Cumplimiento de expectativas* y *Oportunidad* con resultados del **80.75 %** y **78.29 %**, respectivamente, seguido del componente de conocimiento con un **76.97 %** y finalmente la claridad, alcanzó un índice de satisfacción del **74.50 %**, lo cual evidencia disminución en la respuesta oportuna y gestión a las PQRs, por de la entidad.

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
631b-07&8-631W-07d8-631b-07\$8

#### IV. ACCIONES DE MEJORA

- Desde el Grupo de Relación Estado Ciudadano se continúa 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.
- Seguimiento y control de las radicaciones asignadas para garantizar la respuesta oportuna de las PQRS.

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  
631b-07&8-631W-07d8-631b-07\$8

Validar documento Res. 325 19-01-2015  
631b-07&8-631W-07d8-631b-07\$8

