



INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

INTRODUCCIÓN

Como parte de las estrategias que dan cumplimiento a la política de Servicio al Ciudadano, la Superintendencia de Sociedades aplica de manera electrónica la encuesta de satisfacción del servicio al ciudadano, con el propósito de conocer la percepción de los grupos de interés sobre la calidad de los servicios ofrecidos, así como recopilar sus comentarios, observaciones y sugerencias.

Este instrumento permite identificar los aspectos fuertes y las oportunidades de mejora en la atención brindada, facilitando la definición de acciones orientadas al fortalecimiento continuo del servicio, tanto por parte de la Entidad como de los funcionarios involucrados en el proceso.

La encuesta está disponible de forma permanente en el portal web institucional y tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio recibido, la claridad y pertinencia de la información suministrada, los tiempos de respuesta y el nivel de satisfacción frente a los trámites y servicios atendidos a través de los distintos canales (presencial, telefónico, virtual y correspondencia).

Asimismo, incluye un espacio destinado a que los usuarios registren sugerencias o comentarios adicionales sobre su experiencia de atención.

El presente informe consolida y analiza los resultados obtenidos entre el 01 de agosto y el 03 de diciembre de 2025.

Cabe resaltar que para el segundo semestre de 2025 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:

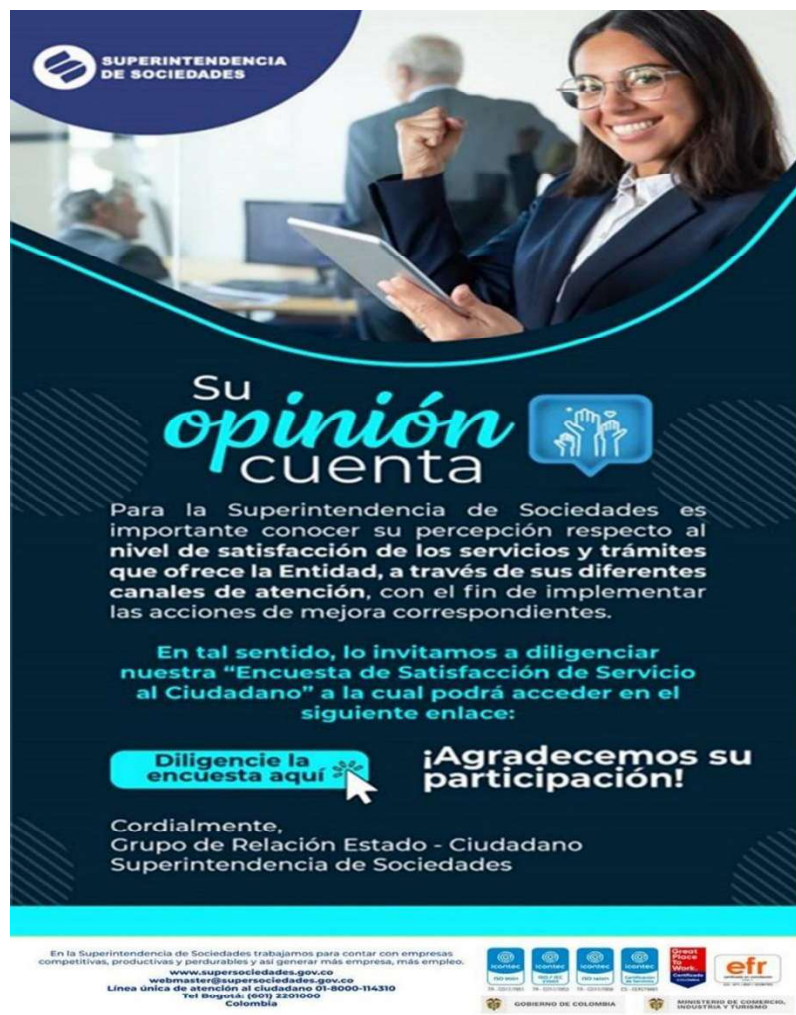
Figura 1
Formulario Encuesta en página web



a) 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 **Mailing**



b) 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 6 %.

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)

$p = 0,3$ (Proporción de individuos que poseen la característica de estudio)

$q = 0,025$ (Proporción de individuos que no poseen la característica de estudio)

Tenemos como resultado:

$n = 450$ (Tamaño de la muestra analizada)

CONCLUSIÓN: 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 **474** encuestas contestadas.

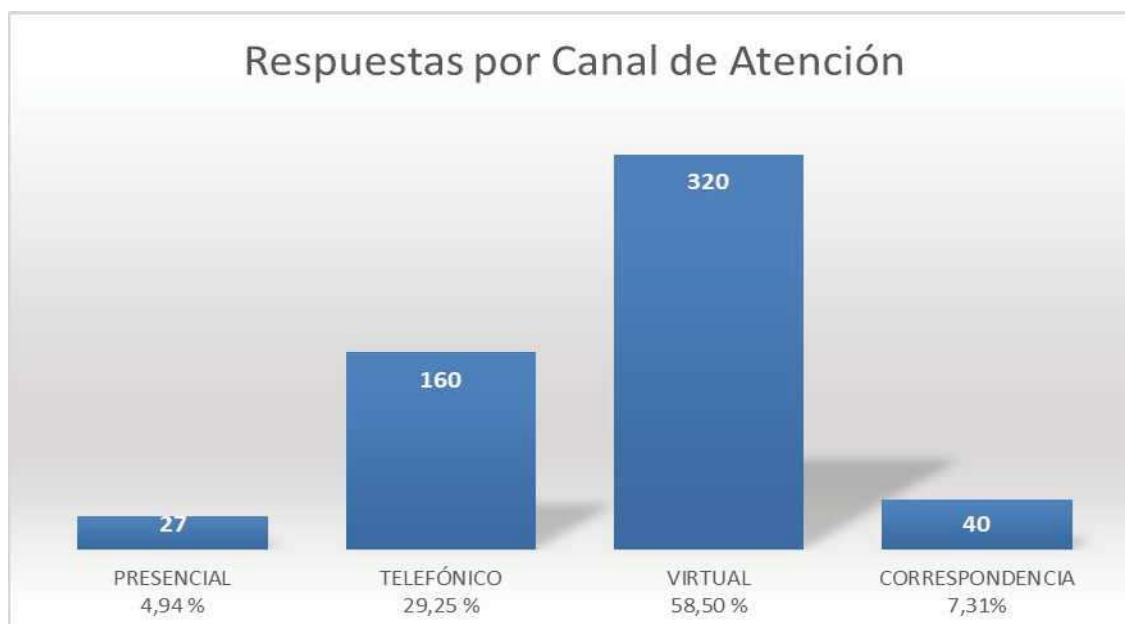
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el período analizado se recibieron **547** 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 58.50 % n=320 evaluó los servicios prestados en el canal virtual, seguido por el canal telefónico con el 29.25 % n=160, el canal correspondencia 7.31% n=40, el canal presencial fue el de menor volumen de encuestas realizadas con un 4.94 % n=27.

Figura 3
Grafica de respuesta por canal



2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR CADA CANAL DE ATENCIÓN

2.1 Canal Presencial

Figura 4

Rango de tiempo

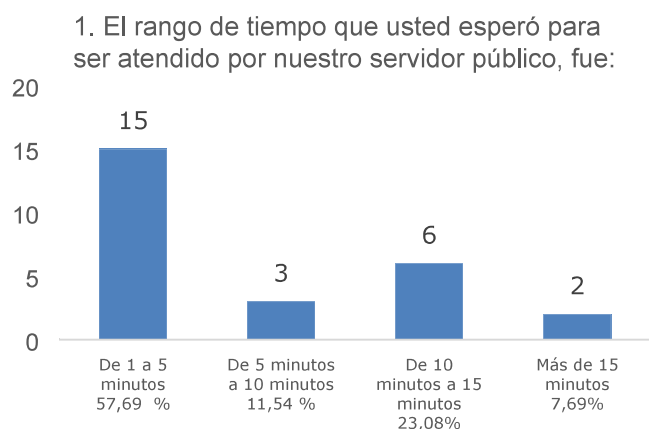


Figura 5

Calidad prestación del servicio

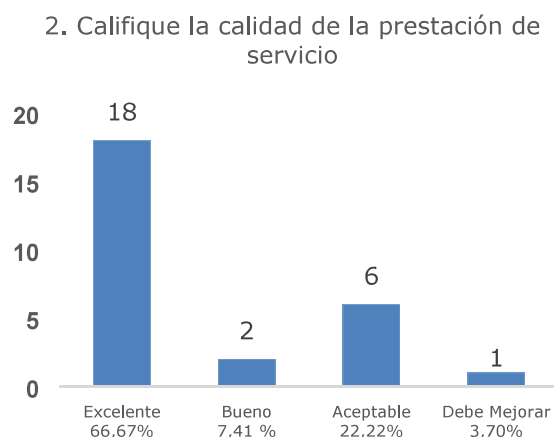


Figura 6

Nivel de satisfacción

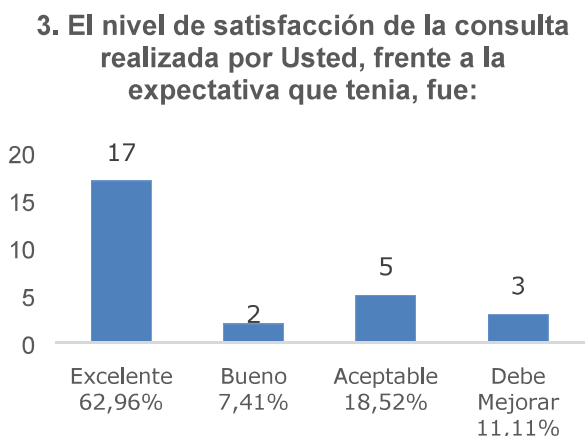


Figura 7

Nivel de conocimiento

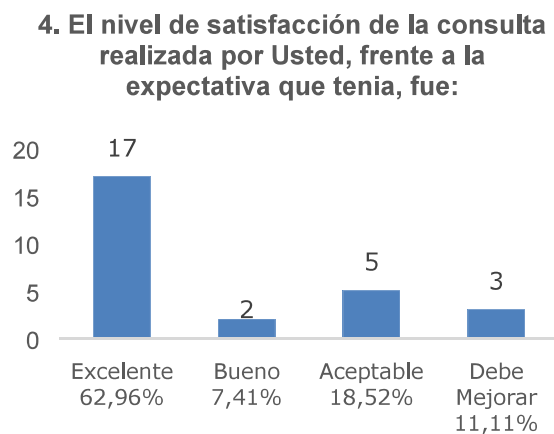
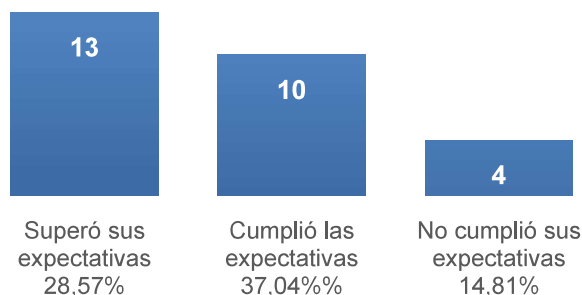


Figura 8

Cumplimiento Expectativas

5. Considera que la respuesta a su solicitud fue:



Para canal presencial 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 “*El rango de tiempo que usted esperó para ser atendido por nuestro servidor público, fue*”, permitió medir el tiempo de espera, se evidencia que:

El 57,69 % de los usuarios (15 personas) fueron atendidos entre 1 y 5 minutos, lo que representa un tiempo de respuesta óptimo y acorde con estándares de oportunidad en atención al ciudadano.

11,54 % (3 usuarios) esperaron entre 5 y 10 minutos, un tiempo aún aceptable y dentro de los rangos normales en servicios presenciales.

23,08 % (6 usuarios) reportaron un tiempo de espera entre 10 y 15 minutos, lo que sugiere escenarios de mayor afluencia o cargas operativas puntuales.

7,69 % (2 usuarios) esperaron más de 15 minutos, lo cual, aunque corresponde a un porcentaje bajo, indica la necesidad de revisar factores operativos o de disponibilidad en esos momentos específicos.

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.

- La suma de valoraciones Excelente + Bueno alcanza el **74 %**, evidenciando un alto nivel de satisfacción con la calidad del servicio.
- El grupo que calificó la atención como Aceptable (22 %) es significativo y sugiere que, aunque la experiencia fue adecuada, existen oportunidades de mejora en consistencia, oportunidad o comunicación.
- El porcentaje de usuarios con percepción negativa es mínimo (3,70 %), lo cual reafirma la solidez del proceso de atención.

Los resultados demuestran un **desempeño altamente favorable** en términos de calidad del servicio, reflejando la efectividad de los servidores públicos y la alineación con los atributos de calidad del MIPG. La tendencia predominante hacia la calificación “Excelente” valida las estrategias

implementadas y la capacidad del equipo para generar experiencias positivas.

- Calidad del servicio (Pregunta 2): **74 %**
- Nivel de satisfacción (Pregunta 3): **70,37 %**
- Conocimiento del servidor (Pregunta 4): **81,48 %**
- Cumplimiento de expectativas (Pregunta 5): **65.61 %**

El análisis de los indicadores aplicados al canal presencial evidencia un desempeño altamente favorable en la experiencia de atención brindada a los ciudadanos. Los resultados muestran que la mayoría de los usuarios experimentó tiempos de espera cortos, recibió un servicio de calidad y valoró positivamente tanto el conocimiento del servidor público como la efectividad de la respuesta entregada.

En términos de oportunidad, cerca del 70 % de los usuarios fueron atendidos en menos de 10 minutos, lo que refleja eficiencia en la gestión de la demanda y adecuada disponibilidad del personal. Esta agilidad en la atención contribuye directamente a la satisfacción general y fortalece la percepción de buen servicio.

Respecto a la calidad del servicio, las valoraciones son especialmente positivas: más del 66 % calificó la atención como Excelente y otro porcentaje significativo la calificó como Buena o Aceptable, evidenciando consistencia en el trato, la orientación y la atención brindada por los servidores públicos. Esta percepción se reafirma en la evaluación del nivel de conocimiento del personal, donde igualmente dos tercios de los usuarios manifestaron una valoración Excelente, lo que indica preparación técnica, claridad en la información y capacidad de resolución.

En cuanto a la satisfacción frente a las expectativas, los resultados muestran que el 65 % de los ciudadanos consideraron que la respuesta cumplió o superó sus expectativas, lo que confirma que el proceso de atención presencial no solo resuelve necesidades de manera efectiva, sino que también genera valor agregado para un número importante de usuarios.

En la se indagó lo siguiente:

- ✓ *Falta amabilidad, sentido de pertinencia en la atención*
- ✓ *No hay sugerencias*
- ✓ *Bien*
- ✓ *Ninguna*
- ✓ *Todo está bien*
- ✓ *Sin comentarios*
- ✓ *Considero que fue ágil, clara y suficiente la información dada por el funcionario que me atendió.*
- ✓ *Mil gracias*
- ✓ *ninguna.*
- ✓ *Continúen así*
- ✓ *Felicitarlos por el servicio de la Superintendencia y sus emplead*
- ✓ *Respuesta oportuna, nunca nos resolvieron nuestro problema*
- ✓ *Todo muy bien*
- ✓ *"En general estoy satisfecho con los servicios recibidos y la orientación brindada.*
- ✓ *Mi sorpresa fue la solicitud de información que ya se había enviado.*
- ✓ *Mil gracias"*
- ✓ *Contar con canales alternos.*

La disminución en el uso del canal presencial está asociada a que los ciudadanos que acuden a la Entidad lo hacen en gran medida con él con el propósito de **consultar el estado de sus trámites**; sin embargo, en varios casos **no se cuenta con respuestas oportunas o definitivas en el momento de la atención presencial**, debido a que la información depende de diferentes áreas. Esta es una de las casusas que puede impactar la percepción de baja efectividad del canal presencial, desincentivando su uso y motivando a los ciudadanos a posponer su acercamiento a la entidad optando por la utilización de otros canales de atención, lo cual se refleja en la reducción registrada en este canal durante el periodo analizado.

2.2 Canal telefónico

Figura 9

Rango de tiempo para ser atendido

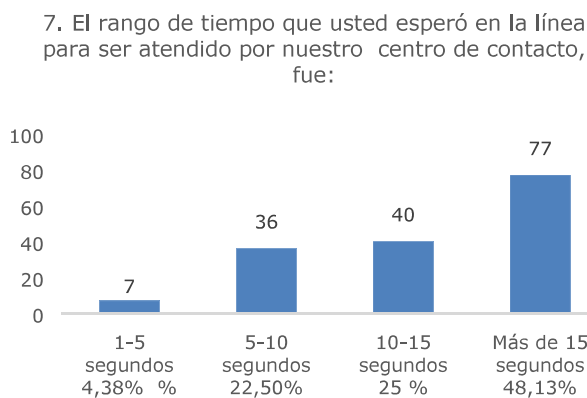


Figura 10

Rango de tiempo para trasladar la llamada



Figura 11

Rango amabilidad

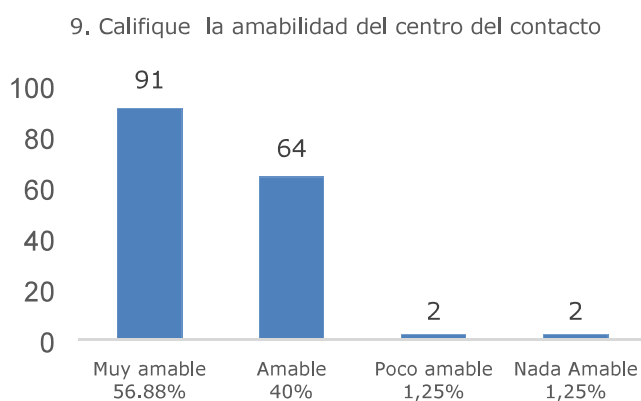


Figura 12

Rango nivel de conocimiento

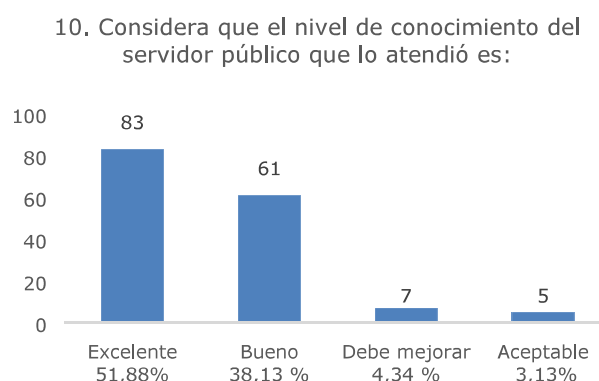


Figura 13

Rango calidad prestación del servicio

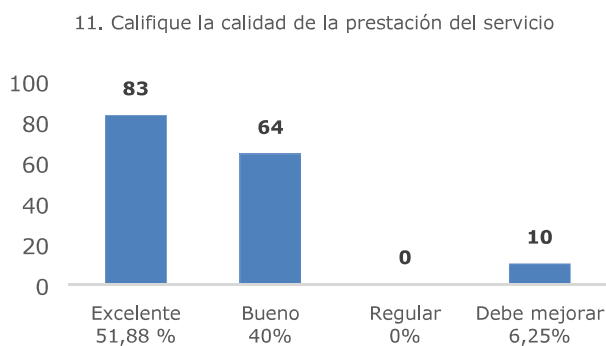
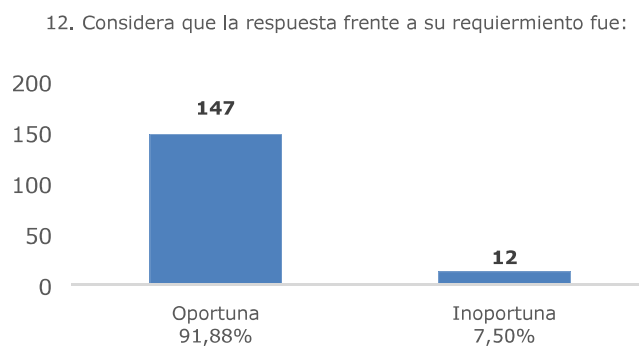


Figura 14

Oportunidad en la respuesta



Para el canal telefónico 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, que el **48.13%** de los encuestados esperó más de 15 segundos para ser atendido en el canal telefónico, el **25%** de 10 a 15 segundos, el **22,50%** esperó de 5 a 10 segundos, manteniéndose dentro de un rango óptimo de atención, y el **4.38%** esperó tan solo de 1 a 5 segundos, lo cual representa un tiempo de respuesta inmediato y altamente eficiente.

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): **90,63 %**
- Amabilidad del centro de contacto (Pregunta 9): **96,88%**
- Conocimiento del servidor público (Pregunta 10): **90,01 %**
- Calidad de la prestación del servicio (Pregunta 11): **91,88 %**

El análisis consolidado de las preguntas 8 a 11 evidencia que el **centro de contacto presenta un desempeño altamente satisfactorio y consistente**. Los usuarios perciben un servicio ágil, amable, técnicamente competente y de alta calidad. Más del **90 %** de las valoraciones en cada dimensión son positivas, lo que demuestra un modelo de atención sólido y alineado con los estándares de la **Política de Servicio al Ciudadano del MIPG**.

Adicionalmente, en la pregunta 12 se evaluó la oportunidad de la respuesta al requerimiento, alcanzando un **91.88 % de valoración positiva**, este es uno de los indicadores más altos del canal telefónico, lo que muestra que los

tiempos de respuesta cumplen ampliamente con las expectativas del ciudadano.

En la pregunta No. 13 se indagó lo siguiente:

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

Las observaciones fueron las siguientes:

- *No tengo sugerencias*

2.3. Canal Virtual

Figura 15

Información página web

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

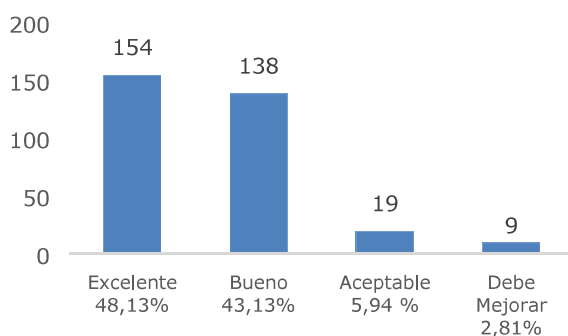


Figura 16

Claridad información servicios virtuales

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)

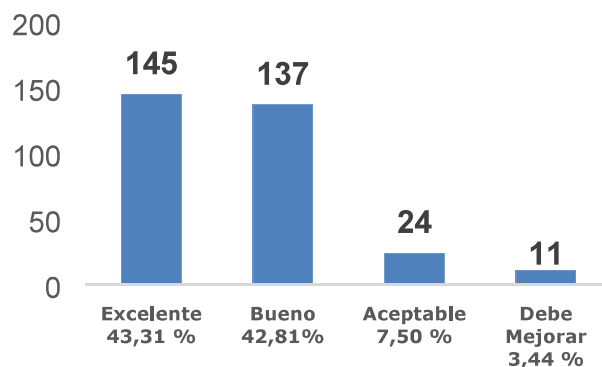


Figura 17

Satisfacción con las respuestas canal chat

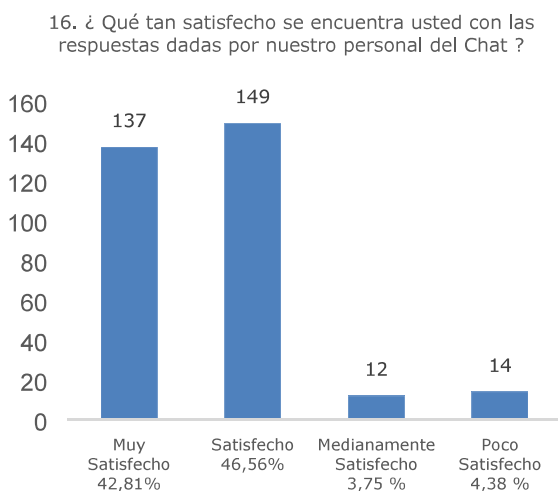


Figura 18

Califique el tiempo de atención del personal del chat

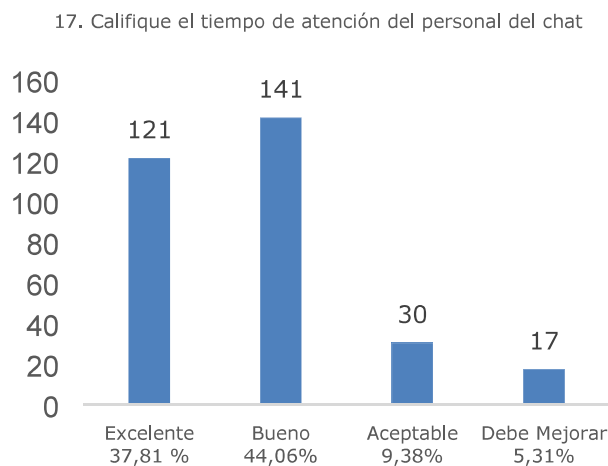


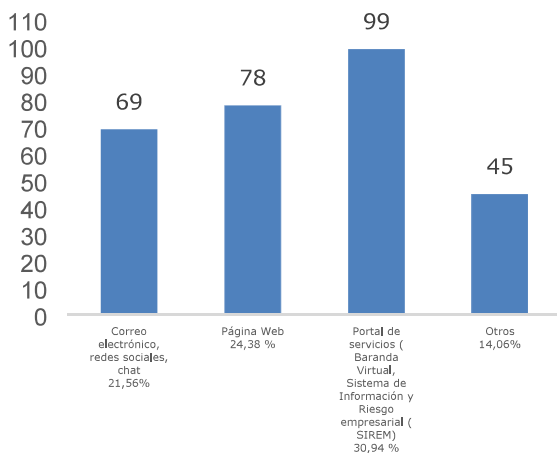
Figura 19

Aspectos a mejorar

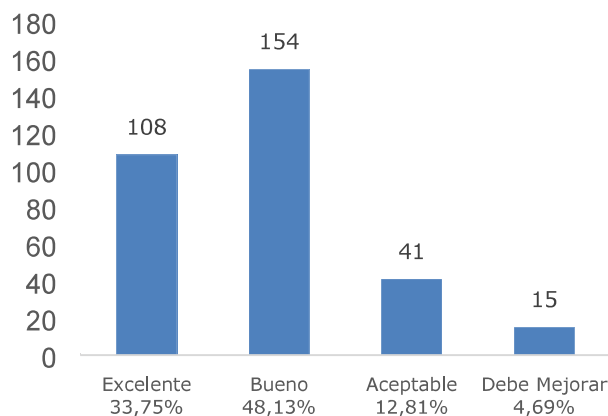
Figura 20

Tiempo de respuesta a correos electrónicos

18. Cree usted que debemos mejorar la calidad en:



19. Califique el tiempo de respuesta al los correos electrónicos remitidos



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

El total de atributos del servicio, evaluados para este canal de atención, presentaron una calificación aceptable por parte de los encuestados, ya que estuvieron por encima del **80, %** de aprobación. A continuación, se presenta la evaluación para cada uno de los aspectos indagados:

- Calificación de la información del portal web (pregunta 14): **91,26 %**
- Claridad y accesibilidad de la información de servicios virtuales (pregunta 15): **86,12 %**

- Satisfacción respecto a las respuestas del chat (pregunta 16): **89,37 %**
- Calificación del tiempo de atención del chat (pregunta 17): **81,87 %**
- Calificación (pregunta 18): La distribución de respuestas demuestra que los **usuarios están comprometidos con la mejora de la experiencia digital** y reconocen claramente los puntos donde la entidad puede fortalecer su servicio.
- Calificación del tiempo de respuesta a correos electrónicos (pregunta 19): **80%**

En términos globales, los resultados de las preguntas 14 a 19 evidencian que la entidad cuenta con un **canal digital sólido, funcional y bien valorado por los ciudadanos**, destacándose:

- Alta satisfacción con la información publicada
- Alto desempeño del personal del chat
- Buen nivel de oportunidad en respuestas por correo
- Percepción positiva de accesibilidad y claridad

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 servicio*
- *Ninguna*
- *No tengo sugerencias*
- *N/A*

2.4. Canal Correspondencia

Figura 21

Frecuencia uso canales

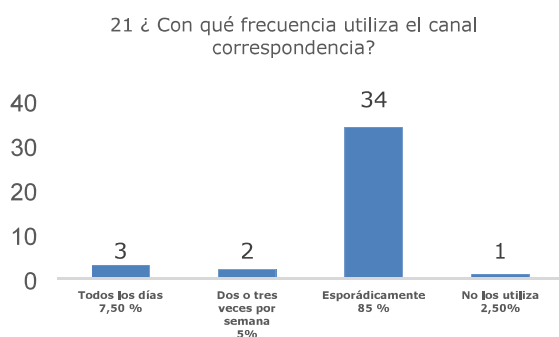


Figura 22

Aspectos de mayor valoración

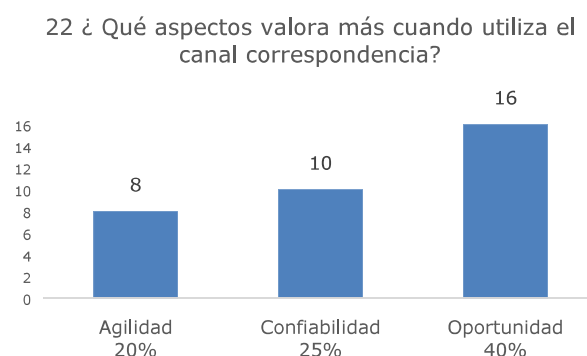


Figura 23

Calificación prestación del servicio canal correspondencia

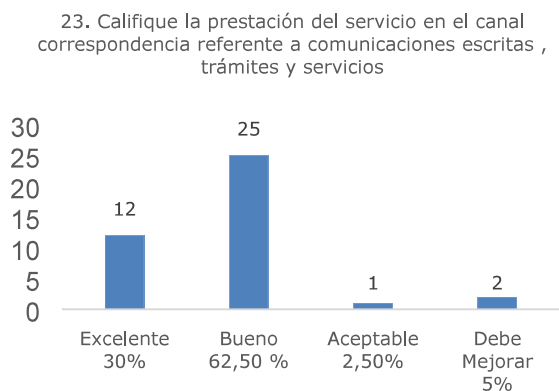


Figura 24

Mecanismos de tecnología

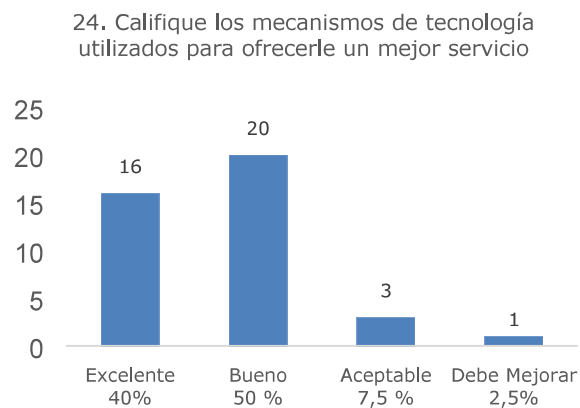


Figura 25

Tiempos de respuesta

25. Califique los tiempos de respuesta en los servicios prestados

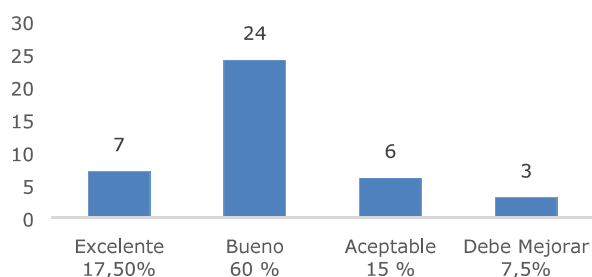
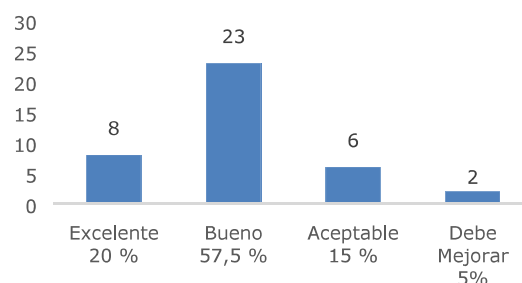


Figura 26

Trazabilidad de solicitudes

26. Califique la trazabilidad de sus solicitudes radicadas en el canal correspondencia



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 busca determinar qué tan frecuentemente los ciudadanos utilizan el canal de correspondencia para realizar trámites, solicitudes o comunicaciones formales con la entidad. El resultado permite identificar el nivel de demanda del canal y orientar acciones de fortalecimiento, difusión o mejora, teniendo como resultado que el 85. % lo hace esporádicamente, el 7,5 % de los que respondieron la encuesta hace uso de este canal todos los días, el 5% lo usan dos o tres veces por semana y 2,5% manifiesta que no usa el canal.

En la pregunta 22 permite identificar cuáles atributos del servicio son más importantes para los usuarios que utilizan el canal de correspondencia. con una valoración del **40 %** de los usuarios valoran principalmente la Oportunidad, destacando la importancia de recibir respuestas dentro de tiempos razonables y adecuados, el **25 %** valoran la Confiabilidad, lo que implica que los ciudadanos priorizan la seguridad en la radicación, la trazabilidad y la certeza de que sus solicitudes serán tramitadas correctamente, 20 % valoran la Agilidad, entendida como la facilidad y rapidez del proceso de recepción y trámite inicial, 15 % valoran la Amabilidad, resaltando la importancia del trato respetuoso y cordial del personal encargado.

Los resultados de la evaluación del canal de correspondencia evidencian una **percepción mayoritariamente favorable por parte de los usuarios**, destacándose niveles altos de satisfacción en los componentes fundamentales de la prestación del servicio: **calidad, uso de tecnología, tiempos de respuesta y trazabilidad de las solicitudes.**

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

- Calificación del servicio a través de comunicaciones escritas (pregunta 23): **92,50%**
- Mecanismos de tecnología (pregunta 24): **90 %**
- Tiempos de respuesta (pregunta 25): **77,55 %**
- Calificación de la trazabilidad de solicitudes (pregunta 26): **77.5 %**

En síntesis, el canal de correspondencia presenta un desempeño robusto y alineado con los estándares institucionales, destacándose por su buen uso de tecnologías, calidad de atención y procedimientos de seguimiento; sin embargo, se recomienda fortalecer la consistencia en los tiempos de respuesta

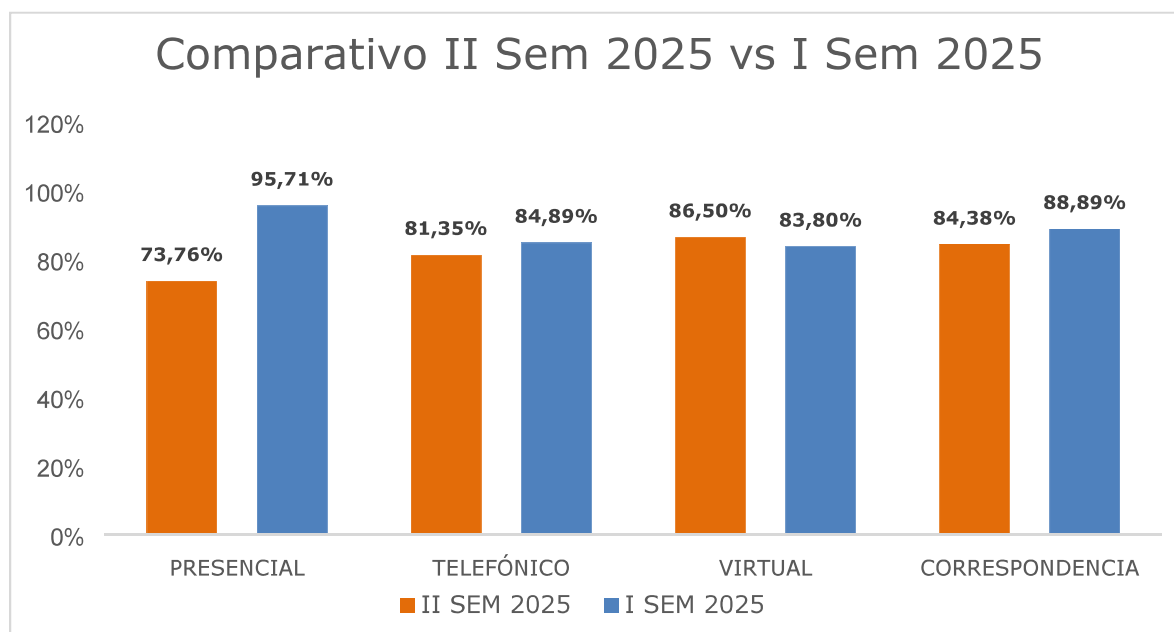
y la comunicación proactiva del estado de los trámites, con el fin de incrementar la trazabilidad percibida y avanzar hacia niveles de excelencia en todo el proceso de servicio al ciudadano.

3. ANÁLISIS COMPARATIVO POR CANAL I SEMESTRE 2025 VS. II SEMESTRE 2025

Se realizó una comparación de las calificaciones favorables (Excelente y Bueno), en cada uno de los canales evaluados durante el segundo semestre de 2025 y el primer semestre de 2025, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

Figura 27

Comparativo II semestre 2025 y I semestre de 2025.



En términos generales, aunque la satisfacción ciudadana se mantiene en niveles positivos en todos los canales evaluados, el análisis comparativo entre semestres evidencia comportamientos diferenciados que orientan las prioridades de mejora del proceso de atención.

Asimismo, los canales telefónicos y de correspondencia, aunque conservan altos niveles de favorabilidad, requieren acciones que aseguren mayor consistencia y homogeneidad en los tiempos de respuesta y en la trazabilidad informada al usuario, evitando variaciones entre dependencias o puntos de contacto. Por su parte, el desempeño del canal virtual confirma el impacto positivo de las iniciativas de transformación digital, evidenciando mejoras en la claridad, accesibilidad y oportunidad de la información publicada y de los servicios digitales ofrecidos.

Estos resultados refuerzan la importancia de continuar consolidando la modernización tecnológica, al tiempo que se fortalecen los mecanismos de gestión presencial y la estandarización de los servicios en los demás canales, garantizando así una experiencia integral alineada con los lineamientos del MIPG y las expectativas ciudadanas.

4. EVALUACIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO A TRAVÉS DE LA ENCUESTA DEL CONMUTADOR

La Superintendencia de Sociedades dispone de un mecanismo complementario para valorar la calidad del servicio brindado por los agentes del Call Center: una encuesta habilitada directamente en el conmutador. Este recurso permite que los usuarios evalúen la atención recibida, convirtiéndose en un insumo fundamental para monitorear la satisfacción ciudadana y el desempeño del canal telefónico. En el periodo objeto de análisis (julio-noviembre), se consolidaron 230 encuestas, cuyos resultados se presentan a continuación:

Figura 28

Calificaciones llamadas.



Los datos recopilados evidencian una **percepción mayoritariamente positiva** por parte de los usuarios frente a la atención recibida a través del Call Center durante el periodo evaluado.

El **76 %** calificó el servicio como **Excelente**, lo cual refleja un alto nivel de satisfacción y una valoración sólida de la calidad de la atención telefónica prestada. Este resultado indica que la mayoría de las interacciones cumplen o superan las expectativas ciudadanas en términos de amabilidad, claridad y efectividad de la información suministrada.

El **9 %** consideró el servicio **Bueno**, manteniendo una valoración positiva, aunque con oportunidades puntuales de optimización. Por su parte, un **4 %** calificó la atención como **Regular**, señalando experiencias donde el servicio fue percibido como adecuado, pero no completamente satisfactorio.

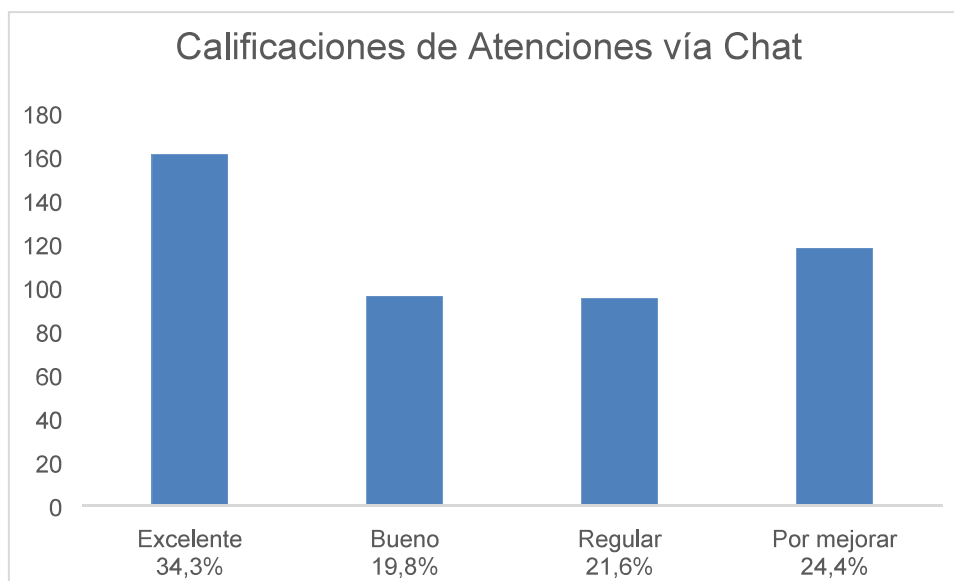
Finalmente, el **12 %** manifestó que la atención **"Por mejorar"**, lo cual constituye un indicador relevante para identificar brechas específicas en el proceso de atención.

En conjunto, los resultados muestran que **el 85 %** de los usuarios (Excelente + Bueno) perciben un servicio favorable, mientras que el **16 %** restante evidencia áreas de mejora que deben ser abordadas para fortalecer la consistencia y calidad del servicio telefónico.

Asimismo, se efectúa la medición de la satisfacción respecto a la atención brindada por el canal virtual (chat). Durante el primer semestre de 2025 se registraron 470 atenciones, las cuales generaron las siguientes calificaciones:

Figura 29

Calificaciones Canal Chat.



Los resultados evidencian una distribución equilibrada entre valoraciones positivas y percepciones que señalan oportunidades de mejora, lo que refleja la necesidad de fortalecer la calidad y consistencia del servicio prestado por este canal.

El 34,3 % calificó el servicio como Excelente, lo que indica que una parte significativa de los ciudadanos percibe el chat como un canal eficiente, oportuno y satisfactorio. A esta valoración se suma un 19,8 % que lo calificó como Bueno, consolidando un 54,1 % de apreciaciones favorables.

No obstante, el análisis muestra una proporción considerable de usuarios que manifiestan experiencias menos satisfactorias. El 21,6 % calificó la atención

En conjunto, los resultados reflejan que mientras poco más de la mitad de los usuarios experimenta un servicio positivo, casi el 46 % percibe limitaciones o insatisfacción

- Fortalecer la cultura de servicio mediante campañas internas orientadas a los atributos del MIPG: oportunidad, accesibilidad, claridad, amabilidad, efectividad y participación.
- Realizar análisis semestrales de tendencias, comparando comportamientos históricos para anticipar fallas y diseñar intervenciones específicas.
- Divulgar el servicio de correspondencia electrónica, incentivando que los ciudadanos utilicen los medios digitales como canal preferente.
- Mejorar la oportunidad en los tiempos de respuesta a correos electrónicos, definiendo tiempos máximos por tipología de requerimiento y alertas internas para solicitudes no atendidas.

El análisis de la encuesta de satisfacción del segundo semestre de 2025 evidencia que la Superintendencia de Sociedades mantiene niveles positivos de percepción ciudadana en los distintos canales de atención, destacándose especialmente el desempeño del canal virtual y telefónico. Los usuarios valoran la claridad de la información, la amabilidad del personal, el conocimiento técnico y la oportunidad en la respuesta.

En términos generales, los resultados reafirman la importancia de continuar fortaleciendo la articulación entre los diferentes canales, la estandarización de procesos, la supervisión contractual y la capacitación del talento humano. El compromiso con la mejora continua permitirá avanzar hacia experiencias de servicio más homogéneas, eficientes y alineadas con los lineamientos del MIPG, consolidando la confianza y satisfacción de los grupos de interés de la entidad.

CARGO: Coordinadora del Grupo de Relación Estado Ciudadano



Resolución: 149411
Lb4e-72c0-8b5e-72c0-8bbc-Ud70