



ENCUESTA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA RESPUESTA A LAS PQRS 2025

INTRODUCCIÓN

Con el propósito de conocer la percepción de los ciudadanos sobre las respuestas emitidas a sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), el Grupo de Relación Estado – Ciudadano aplicó la Encuesta de Evaluación de Satisfacción frente a la atención recibida.

La encuesta se encuentra disponible de manera permanente en el portal web institucional, lo que facilita su acceso a todos los grupos de interés de la entidad. Para la elaboración del presente informe se analizaron las respuestas enviadas por los usuarios entre el 1 de enero y el 02 de octubre de 2025.

El instrumento de medición incluyó los cuatro canales de atención al ciudadano: presencial, virtual, telefónico y correspondencia. Para cada canal se aplicaron cuatro preguntas orientadas a evaluar atributos del servicio como la oportunidad en la respuesta, la claridad de la información y el conocimiento del servidor público que atendió la solicitud. Adicionalmente, se indagó sobre el nivel general de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención 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:

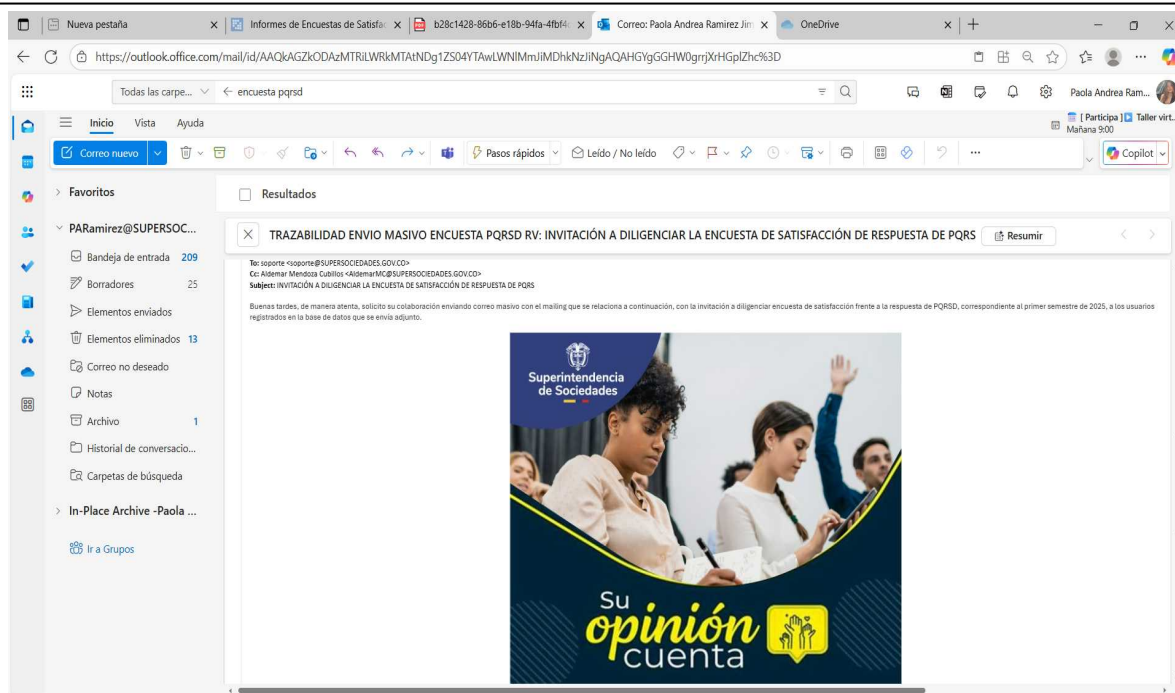
Figura 1 Mailing reporte



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 Soporte envío Correo electrónico

Mediante la recolección, tabulación y análisis de los datos obtenidos, se identificarán y propondrán las acciones de mejora que resulten pertinentes.

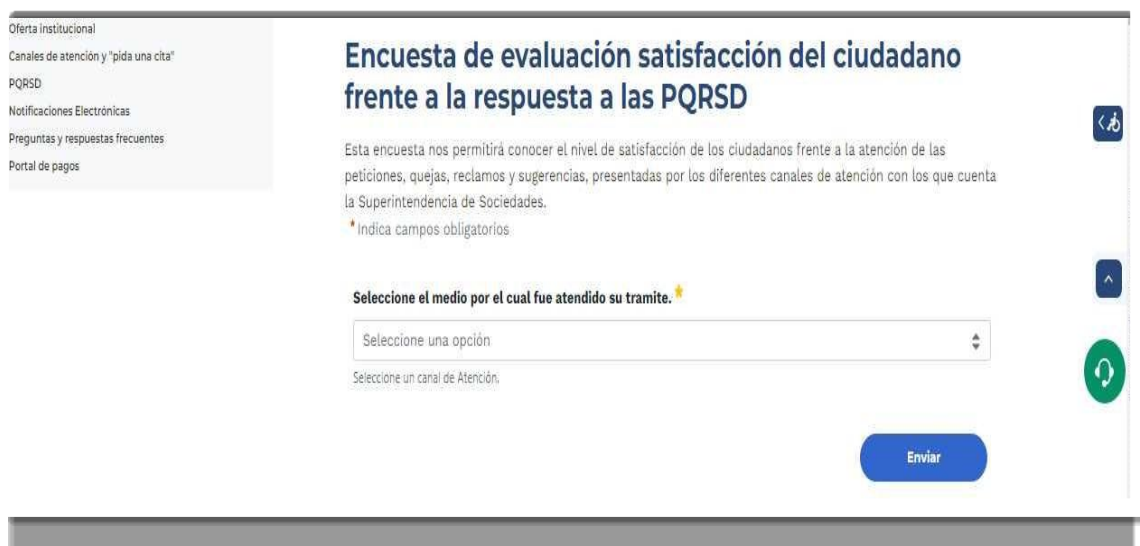


I. ENCUESTA APLICADA

A continuación, se presenta la encuesta de **evaluación de satisfacción del ciudadano frente a las respuestas a las PQRS**, la cual se encuentra disponible de manera permanente en el **portal web institucional** para todos los grupos de interés de la entidad:

Figura 3
Captura, formulario de encuesta portal web

Mediante la recolección, tabulación y análisis de los datos obtenidos, se identificarán y propondrán las acciones de mejora que resulten pertinentes.



Oferta institucional
Canales de atención y "pida una cita"
PQRS
Notificaciones Electrónicas
Preguntas y respuestas frecuentes
Portal de pagos

Encuesta de evaluación satisfacción del ciudadano frente a la respuesta a las PQRS

Esta encuesta nos permitirá conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, presentadas por los diferentes canales de atención con los que cuenta la Superintendencia de Sociedades.

* Indica campos obligatorios

Seleccione el medio por el cual fue atendido su trámite.

Seleccione una opción

Seleccione un canal de Atención.

Enviar

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Tomando como referencia un tamaño de población de 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%)

$N = 410$ (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:



5/22

Informes

2025-01-714048

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

$n = 410$ (EgaoZaño de la oZuestra)

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 410 encuestas contestadas.

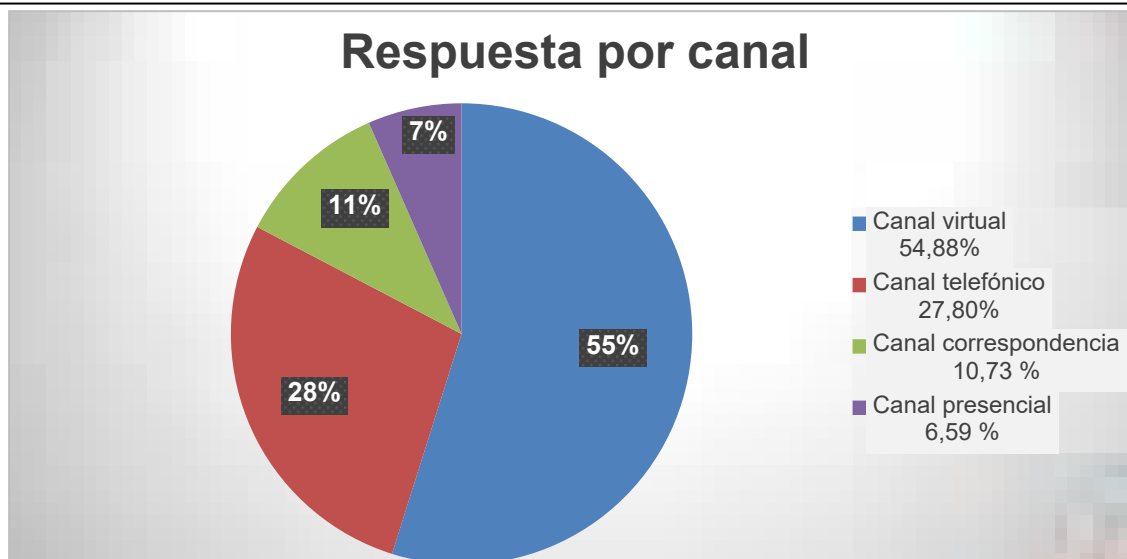
II. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para el presente informe se consolidaron los resultados de la encuesta de satisfacción de PQRS aplicada durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 02 de octubre de 2025, alcanzando el tamaño de muestra previsto para el análisis.

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

Figura 4
Cantidad de repuestas por canal

Validar documento Res. 325 19.01-2015
HC4f-6900-dc4f-6Y00-eF5T-a100



Fuente: Grupo Relación Estado Ciudadano

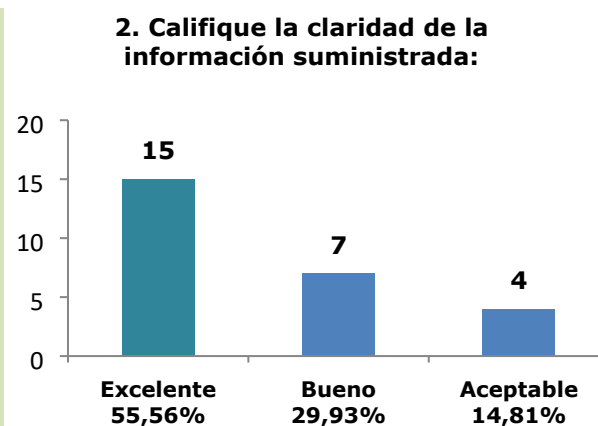
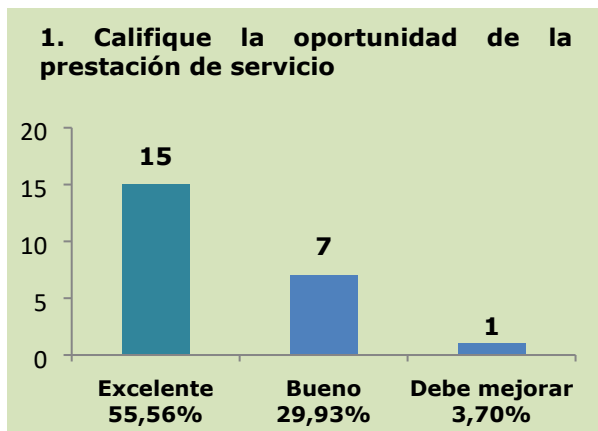
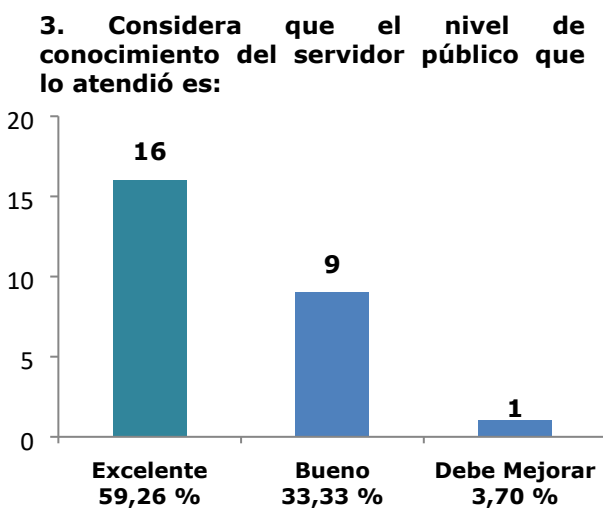
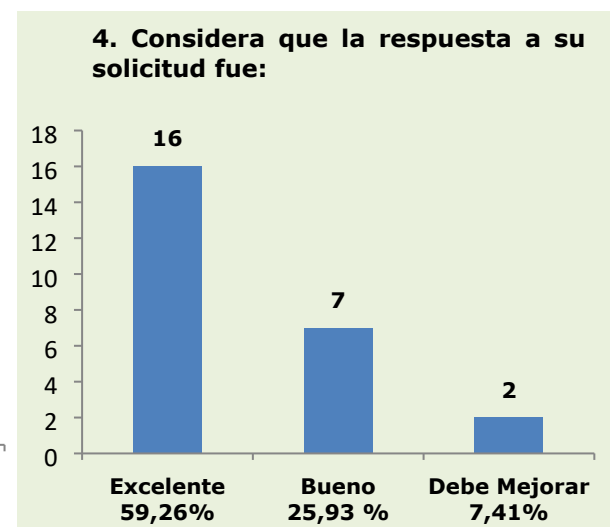
El **canal virtual** concentró la mayor proporción de encuestas diligenciadas con un **54,88 %**, seguido por el **canal telefónico** con un **27,80 %**. En tercer lugar, se ubicó el **canal de correspondencia**, que registró un **10,73 %**, mientras que el **canal presencial** obtuvo la menor participación con un **6,59 %**.

El análisis de los resultados evidencia que el **canal virtual** es el medio de atención más utilizado por los ciudadanos para responder la encuesta de satisfacción, representando más de la mitad de la participación total. Esto refleja una **preferencia marcada por los mecanismos digitales**, lo cual se alinea con las tendencias actuales de acceso a servicios públicos de manera remota y ágil.

1. CANAL PRESENCIAL

Figura 5

Figura 6

*Oportunidad en la prestación del servicio**Claridad en la información***Figura 7***Nivel de Conocimiento***Figura 8***Evaluación Respuesta*

Análisis Canal Presencial: La percepción ciudadana sobre la **oportunidad en la atención** es altamente positiva. Con un 85,49% de usuarios calificando el



8/22

Informes

2025-01-714048

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

servicio entre *Excelente* y *Bueno*, se evidencia que el tiempo de espera, la atención en los plazos y la respuesta en ventanilla cumplen en gran medida con las expectativas. El bajo porcentaje que considera que "*Debe mejorar*" (3,70%) indica oportunidades puntuales de optimización, posiblemente relacionadas con tiempos de espera en horarios de alta demanda.

La **claridad de la información** es percibida de forma positiva por la mayoría de los usuarios. El mismo porcentaje (85,49%) que en el atributo anterior indica que la comunicación verbal y escrita por parte de los servidores públicos es comprensible y pertinente. Sin embargo, el **14,81%** que considera la información solo "*Aceptable*" sugiere que aún existen casos en los que la explicación puede no ser suficientemente detallada o adaptada al perfil del ciudadano.

En cuanto al Conocimiento del servidor público, es el atributo mejor valorado, con un **92,59%** de opiniones positivas, se evidencia que los servidores públicos cuentan con el conocimiento técnico y normativo necesario para resolver inquietudes, brindar información precisa y orientar adecuadamente al ciudadano. Este resultado fortalece la percepción de **confianza y competencia institucional** en el canal presencial.

La calidad del servicio recibido mantiene un nivel alto de satisfacción, con un **85,19%** de usuarios calificando el proceso como *Excelente* o *Bueno*. No obstante, un **7,41%** de usuarios considera que la atención "*Debe mejorar*", lo

para lo cual se deben mejorar los tiempos de respuesta, las gestiones de solicitudes más complejas.

Recomendaciones

1. **Reducir el tiempo de espera** en momentos de alta demanda para mejorar aún más la percepción de *oportunidad*.
2. **Fortalecer estrategias de comunicación clara y sencilla**, especialmente para trámites complejos, a fin de disminuir el porcentaje que considera la información solo "Aceptable".
3. **Monitorear y dar seguimiento a casos con percepción negativa**, identificando causas puntuales de insatisfacción para diseñar acciones correctivas.
4. **Mantener la formación** de los servidores públicos, asegurando la actualización normativa y el desarrollo de habilidades de atención al usuario.

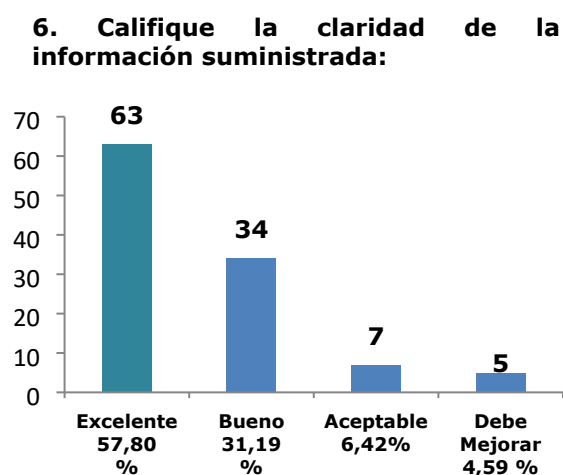
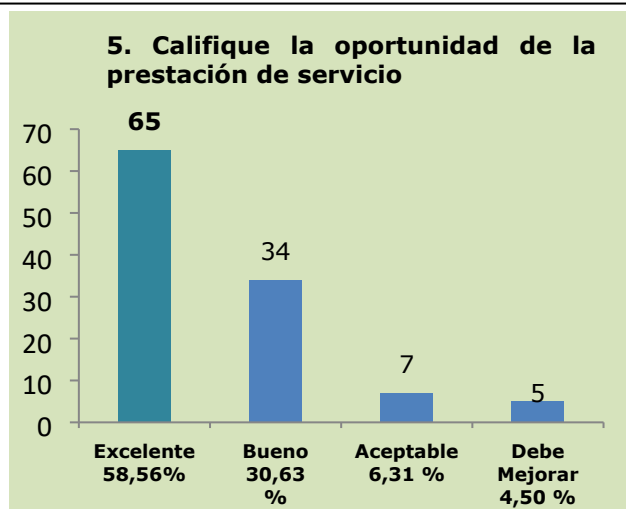
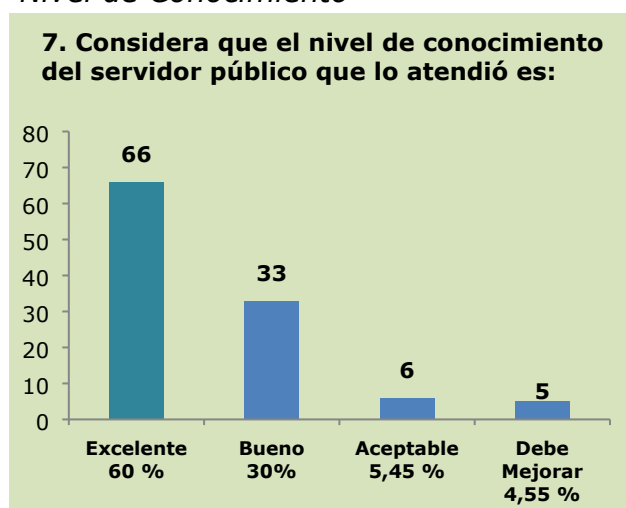
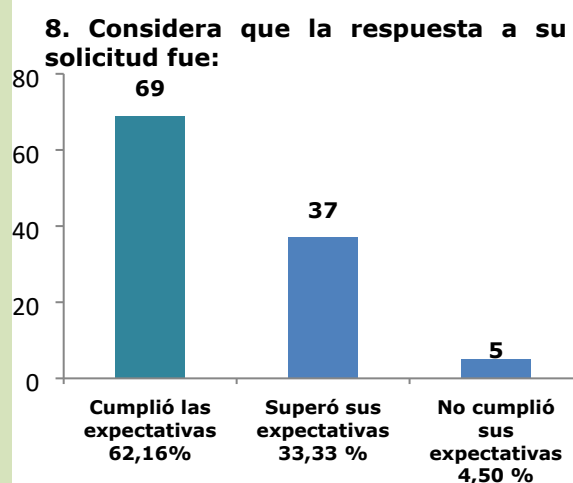
2. CANAL TELEFÓNICO

Figura 9

Oportunidad en la prestación del servicio

Figura 10

Claridad en la información

**Figura 11***Nivel de Conocimiento***Figura 12***Nivel de expectativa*

Análisis Canal Telefónico: La oportunidad en la atención telefónica alcanza un nivel muy alto de satisfacción, con un **89,19%** de calificaciones positivas. Esto refleja que la mayoría de los usuarios perciben que sus llamadas fueron



11/22

Informes

2025-01-714048

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

atendidas de manera **ágil y oportuna**, con tiempos adecuados de respuesta y sin demoras significativas. El **4,50%** que considera que el servicio "*Debe mejorar*" es bajo, aunque puede estar asociado a casos puntuales de tiempos de espera prolongados o dificultades en la disponibilidad de la línea.

La **claridad en la información brindada** por los funcionarios a través del canal telefónico mantiene una valoración muy positiva. Con un **88,99%** de respuestas favorables, se confirma que la mayoría de los ciudadanos consideran que la comunicación fue comprensible, pertinente y fácil de seguir. El **6,42%** que calificó la atención como "Aceptable" sugiere que, aunque el proceso comunicativo es adecuado, aún hay margen para mejorar la precisión y sencillez del lenguaje en algunos casos.

El Conocimiento del Servidor público, alcanzó un resultado sobresaliente con un **90%** de calificaciones positivas, lo que indica que el personal que atiende a través del canal telefónico tiene un **alto nivel de conocimiento** de los procedimientos, normativas y servicios institucionales. Esto refuerza la confianza del ciudadano y contribuye a que las solicitudes sean resueltas de manera efectiva. El porcentaje bajo que considera que el conocimiento es "Aceptable" o que "*Debe mejorar*" (9,9% en conjunto) representa oportunidades para fortalecer la capacitación del personal.

El **95,49%** de los usuarios considera que el servicio telefónico **cumplió o superó sus expectativas**, lo que refleja una experiencia altamente

Página: | 11

satisfactoria en términos de resultados. El porcentaje mínimo de usuarios que indicó que el servicio "*No cumplió sus expectativas*" (**4,50%**) sugiere que los casos de insatisfacción son excepcionales y posiblemente asociados a situaciones específicas.

La **satisfacción global del canal telefónico** es **muy alta en todos los atributos evaluados**, con niveles superiores al **88%** en oportunidad, claridad y conocimiento, y un sobresaliente **95,49%** en percepción de cumplimiento.

Los resultados evidencian que este canal es **eficiente, confiable y bien valorado** por los ciudadanos, consolidándose como un medio efectivo de atención.

3. CANAL VIRTUAL

Figura 13

Oportunidad en la prestación del servicio

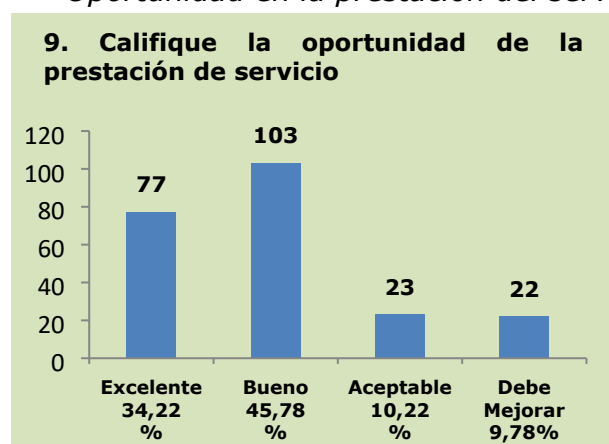


Figura 14

Claridad en la información

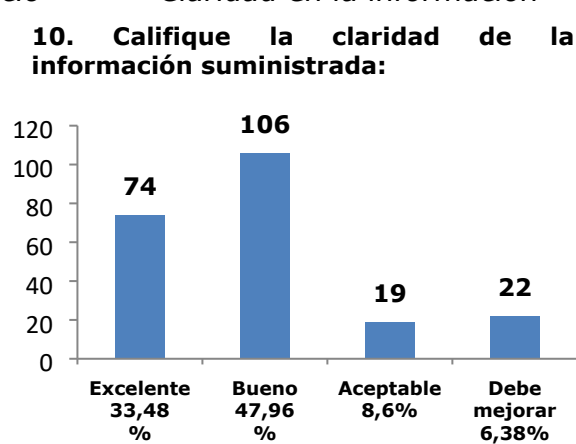
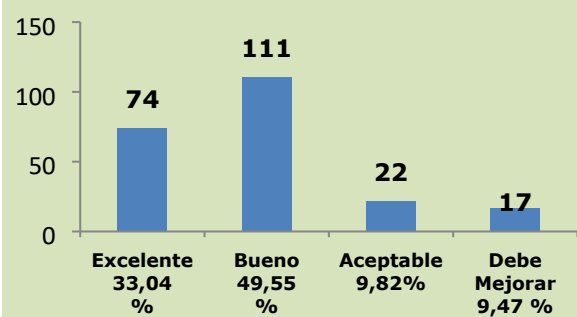


Figura 15

Figura 16

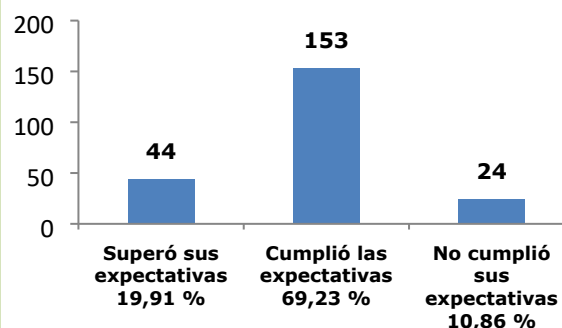
Nivel de Conocimiento

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



Nivel de expectativas

12. Considera que la respuesta a su solicitud fue:



Análisis Canal Virtual: La percepción sobre la oportunidad del servicio virtual alcanza un nivel positivo con un 80% de calificaciones favorables. Sin embargo, este porcentaje es **inferior al registrado en los canales presencial y telefónico**, lo que evidencia oportunidades de mejora. El 9,78% de usuarios que considera que "Debe mejorar" y el 10,22% que lo califica como "Aceptable" sugieren posibles demoras en los tiempos de respuesta, dificultades en el seguimiento de solicitudes o fallas en el uso de la plataforma.



14/22

Informes

2025-01-714048

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

La claridad de la información es percibida como adecuada por un 81,44% de los usuarios, lo cual refleja que el contenido de las respuestas es mayormente comprensible y pertinente. No obstante, el 8,6% que lo califica como "Aceptable" y el 6,38% que considera que "Debe mejorar" evidencian oportunidades para fortalecer la redacción en lenguaje claro y ciudadano, así como la precisión de las respuestas automatizadas o predefinidas.

El **82,59%** de los usuarios percibe que el servidor público cuenta con un nivel de conocimiento adecuado, lo que refleja confianza en la capacidad de resolver solicitudes a través del canal virtual. Sin embargo, este indicador también es **menor que en el canal telefónico (90%)** y presencial (92,59%), por lo que es recomendable fortalecer la capacitación del personal que responde por medios virtuales y mejorar la trazabilidad de las respuestas cuando intervienen múltiples áreas.

El nivel de expectativa generó un resultado final positivo, con un 89,14% de usuarios indicando que el servicio cumplió o superó sus expectativas. No obstante, un 10,86% señala que el canal presenta oportunidades de mejora.

El **canal virtual** (Sede electrónica Institucional) mantiene niveles de satisfacción **positivos en todos los atributos**, los cuales se encuentran detallados en el análisis de las figuras 13, 14, 15 y 16 de este informe.

La **claridad de la información se ubica en un 81,44%** y la **percepción del servicio recibido por nuestros grupos de interés en un 89,14%**, siendo **factores relevantes** con brechas de mejora.

4.CANAL CORRESPONDENCIA

Figura 17

Oportunidad en la prestación del servicio

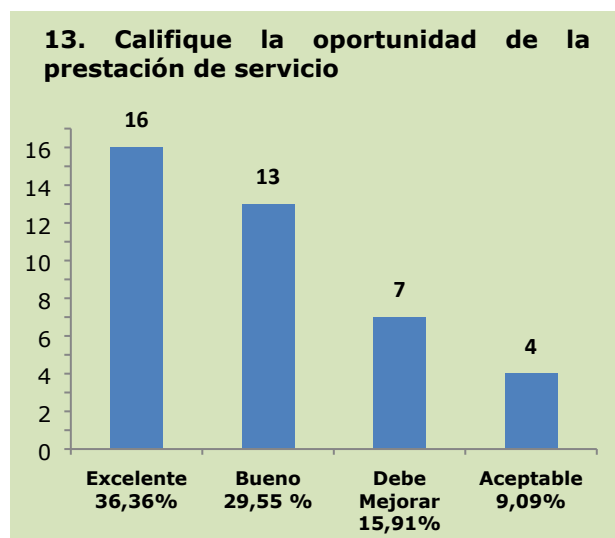


Figura 18

Claridad en la información

14. Califique la claridad de la información suministrada:

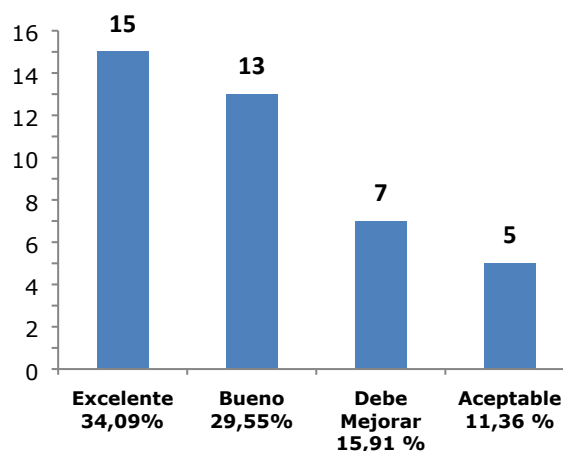
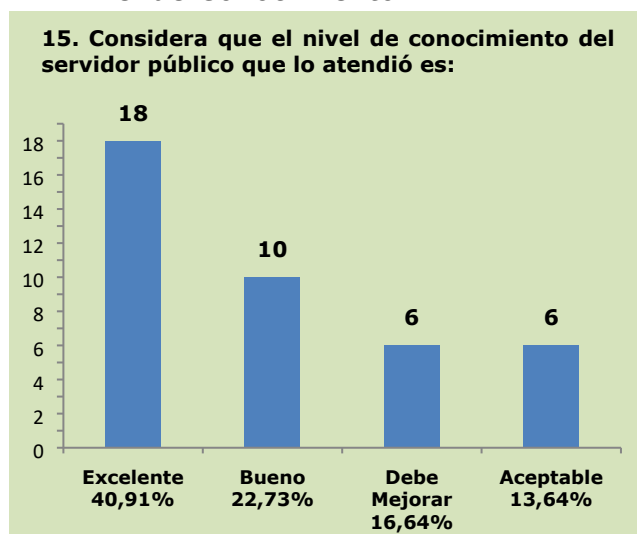
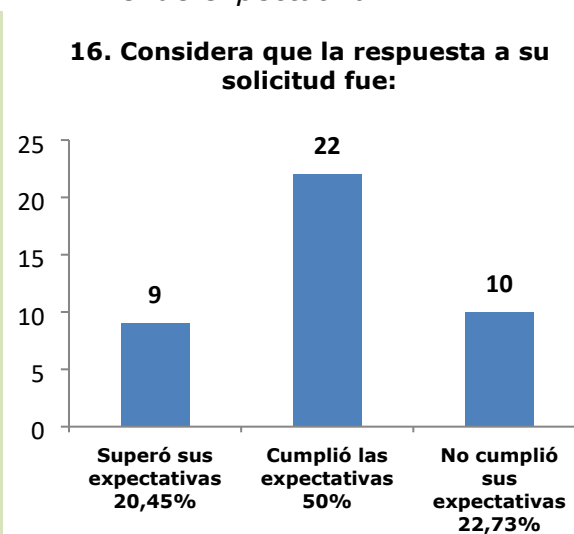


Figura 19*Nivel de Conocimiento***Figura 20***Nivel de expectativa*

Análisis del Canal de Correspondencia: la percepción sobre la oportunidad en este canal es de **65,91%** de respuestas positivas entre excelente y bueno. Además, un **15,91%** de usuarios considera que "Debe mejorar" y un **9,09%** lo califica como "Aceptable". Esto indica que se tiene la oportunidad de mejorar en los tiempos de respuesta.

La **claridad de la información** tuvo un **63,64%** de los usuarios que la califican como *Excelente* o *Buena*. Se observó que el **15,91%** opina que "Debe mejorar" y el **11,36%** que es aceptable, esto refuerza la necesidad de implementar acciones de mejora.





17/22

Informes

2025-01-714048

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

La valoración del **conocimiento del personal** tuvo una calificación del **63,64%**, un **16,64%** considera que "*Debe mejorar*" y un **13,64%** que es "*Aceptable*", evidenciando **necesidad de mayor capacitación** y fortalecimiento de competencias.

Como aspecto relevante se observó que un **70,45%** de usuarios perciben que el servicio *cumplió o superó sus expectativas*. El **22,73%** indicó que el servicio "*no cumplió con sus expectativas*".

Es relevante para el análisis del canal de correspondencia, aclarar que tan solo un 10,73% de los grupos de valor lo utilizan con respecto a los demás canales de atención, lo cual se ve reflejado en la calificación de los atributos objeto de esta evaluación.

Resultados Consolidados

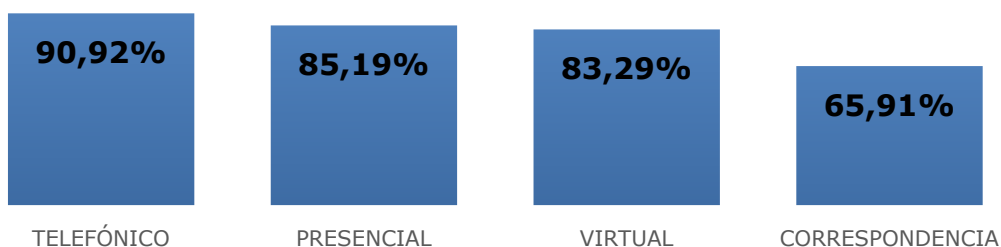
En las siguientes gráficas se presenta un **resumen general de los resultados obtenidos a partir de las 410 encuestas** diligenciadas por los usuarios, en el cual se realiza una **comparación de los índices de satisfacción** por cada uno de los **canales de atención** y respecto a cada uno de los **atributos 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

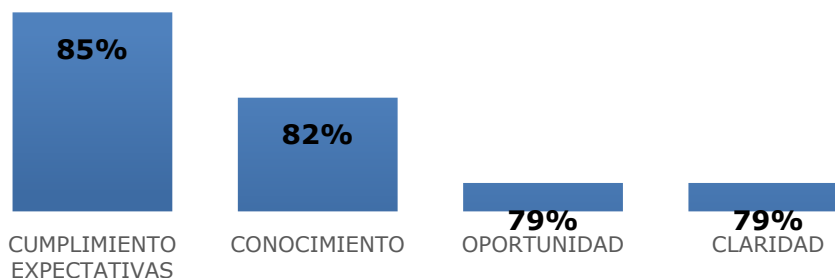


Resultados por atributos de calidad

Figura 22

Nivel de satisfacción por atributo

Nivel de Satisfacción por cada Atributo de Calidad de las Respuestas a las PQRS en el Periodo evaluado



III. CONCLUSIONES

El análisis integral de la Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Ciudadano frente a la Respuesta a las PQRSD aplicada entre el 1 de enero y el 2 de octubre de 2025 permite identificar importantes avances en la gestión de la atención ciudadana, así como áreas prioritarias de mejora que deben ser abordadas para fortalecer la calidad del servicio y la confianza institucional.

Alto nivel de satisfacción general: los resultados evidencian un elevado grado de satisfacción en la atención ciudadana, con porcentajes superiores al 80 % en la mayoría de los atributos evaluados, particularmente en los canales telefónico y presencial, donde destacan la oportunidad en la atención, la claridad de la información y el conocimiento del personal. Estos indicadores reflejan la existencia de procesos eficientes, personal capacitado y mecanismos adecuados para resolver las solicitudes ciudadanas.

El canal telefónico alcanzó el mejor desempeño global, con un 95,49 % de usuarios que consideran que el servicio cumplió o superó sus expectativas, seguido del canal presencial, con valoraciones superiores al 85 % en todos los atributos. Esto demuestra la efectividad de los canales que permiten una interacción directa y personalizada, generando mayor confianza y niveles más altos de satisfacción.

Debilidades significativas en el canal de correspondencia: Este canal registró los niveles más bajos de satisfacción en todos los atributos



20/22

Informes

2025-01-714048

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

evaluados, con 63,64 % en claridad y conocimiento, y un 70,45 % en percepción general del servicio. Las principales causas están asociadas a demoras en los tiempos de respuesta, falta de precisión en la información y debilidades técnicas en las respuestas. Esto plantea la necesidad de implementar un plan de mejora estructural que optimice la logística, fortalezca la formación del personal y estandarice las comunicaciones institucionales.

Preferencia por canales digitales y telefónicos: la participación en la encuesta evidencia una tendencia creciente hacia el uso de canales virtuales (54,88 %) y telefónicos (27,80 %), en concordancia con los cambios en las dinámicas de interacción ciudadana. Esto plantea la importancia de continuar en la vanguardia con la modernización tecnológica, automatización de procesos y fortalecimiento de los canales no presenciales.

IV ACCIONES DE MEJORA

Desde el **Grupo de Relación Estado-Ciudadano** se continúa implementando la **estrategia de fortalecimiento del conocimiento del personal del centro de contacto**, mediante **procesos permanentes de capacitación y actualización** en los temas relacionados con las competencias misionales de la entidad. Esta acción tiene como propósito **mejorar la orientación y la calidad de las respuestas brindadas a los usuarios**.



21/22

Informes

2025-01-714048

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

En este mismo sentido, se realiza un **seguimiento y control constante de las radicaciones asignadas**, con el objetivo de **garantizar la oportunidad, eficiencia y cumplimiento en la atención y respuesta a las PQRS**.

Escalar la oportunidad de mejora frente al canal de correspondencia con el Área de Gestión documental de la entidad, en búsqueda de la mejora continua frente a la prestación de este servicio y mejorar la percepción de los grupos de interés.

ELABORADOR(ES):

NOMBRE: R0497

CARGO: Contratista

REVISOR(ES) :

NOMBRE: J4448

CARGO: Funcionaria del Grupo Relación - Estado Ciudadano

APROBADOR(ES) :

NOMBRE: MARLENY NATALIA MALAVER ROJAS

CARGO: Coordinadora del Grupo de Relación Estado Ciudadano

Validar documento Res. 325 19-01-2015
HC4f-6900-dc4f-6Y00-eF5T-a100





22/22

Informes

2025-01-714048

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

