



AL CONTESTAR CITE:
2025-01-597636

TIPO: INTERNA
FECHA: 22-08-2025 16:48:37
TRAMITE: 47003-INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
SOCIEDAD: 899999086 - SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES
REMITENTE: 548 - GRUPO DE RELACION ESTADO
TIPO DOCUMENTAL: Informes
CONSECUTIVO: 548-004352
FOLIOS: 25
ANEXOS: 0

INFORME
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
PRIMER SEMESTRE DE 2025

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 enero de 2025 y el 31 de julio de 2025. 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.

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.

Validar documento Res. 325 19-01-2015
5467-S2d0-54\$7-32d0-546B-32d0

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 tramite. *

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
Mailing



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

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para contar con empresas competitivas, productivas y perdurables y así generar más empresa, más empleo.

www.supersociedades.gov.co
webmaster@supersociedades.gov.co
Línea única de atención al ciudadano 01-8000-114310
Tel Bogotá: (601) 2201000
Colombia



Icontec
ISO 9001
TR - C013/7861



Icontec
ISO 14001
TR - C013/7863



Icontec
ISO 45001
TR - C013/7868



Icontec
Certificación
de Servicio
CS - C027/7861



Great Place
To Work.
Colombia



efr
certificado en conciliación
10001



GOBIERNO DE COLOMBIA



MINISTERIO DE COMERCIO,
INDUSTRIA Y TURISMO

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para promover empresas innovadoras, productivas y sostenibles.

www.supersociedades.gov.co
webmaster@supersociedades.gov.co
Línea única de atención al ciudadano: 01-8000 - 11 43 10
Tel Bogotá: (601) 2201000
Colombia



Icontec
ISO 9001
TR - C013/7861



Icontec
ISO 14001
TR - C013/7863



Icontec
ISO 45001
TR - C013/7868



Icontec
Certificación
de Servicio
CS - C027/7861



Great Place
To Work.
Colombia



efr
certificado en conciliación
10001



GOBIERNO DE COLOMBIA

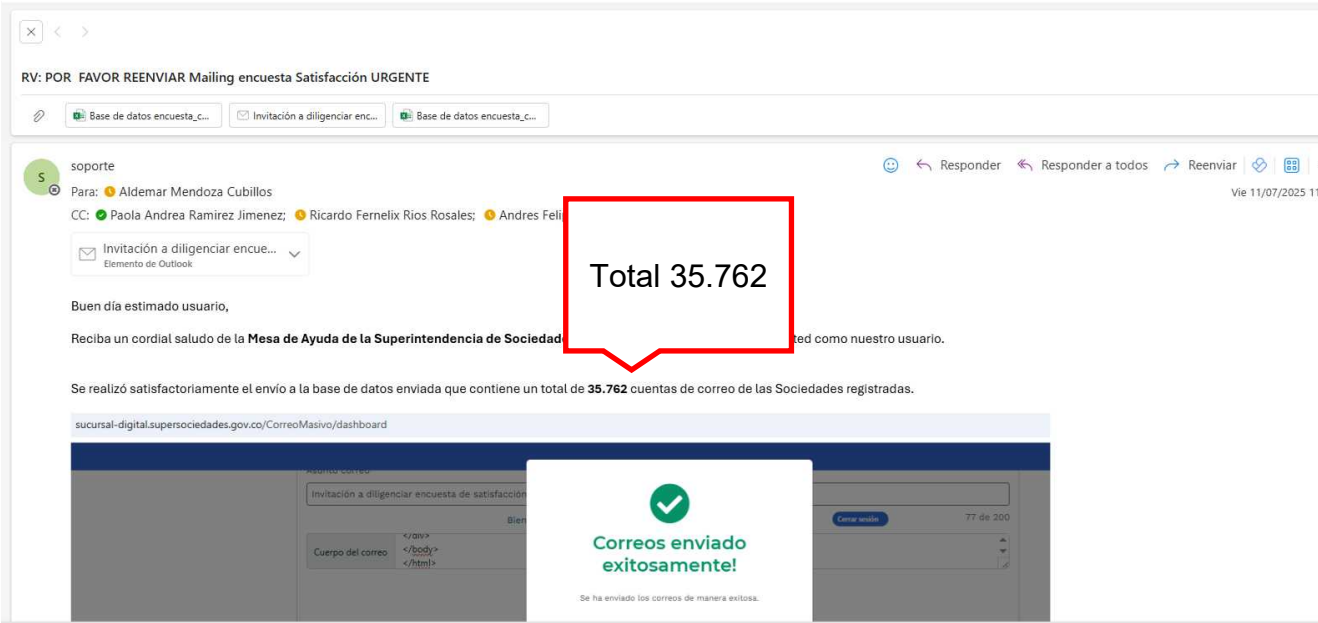


MINISTERIO DE COMERCIO,
INDUSTRIA Y TURISMO

Página: | 3

Validar documento Res. 325 19-01-2015
5467-S2d0-54\$7-32d0-546B-32d0

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 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)
- $q = 0,34$ (Proporción de individuos que no poseen la característica de estudio)

Tenemos como resultado:

$n = 170,65$ (Tamaño de la muestra analizada)

Validar documento Res. 325 19-01-2015
5467-S2d0-54\$7-32d0-546B-32d0

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 **170,65** encuestas contestadas.

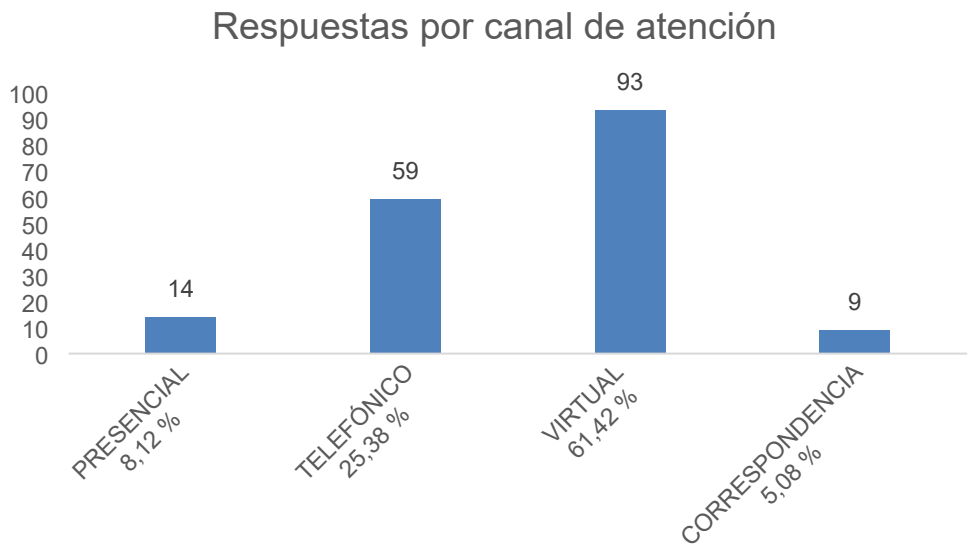
I PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el período analizado se recibieron **175** 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 61.42 % n=93 evaluó los servicios prestados en el canal virtual, seguido por el canal telefónico con el 25.38 % n=59, el canal presencial 8.12% n=14, el canal de correspondencia fue el de menor volumen de encuestas realizadas con un 5.08 % n=9.

Figura 4
Grafica de respuesta por canal



Validar documento Res. 325 19-01-2015
5467-S2d0-54\$7-32d0-546B-32d0

2. Resultados de la encuesta por cada canal de atención

2.1 Canal Presencial

Figura 5
Rango de tiempo

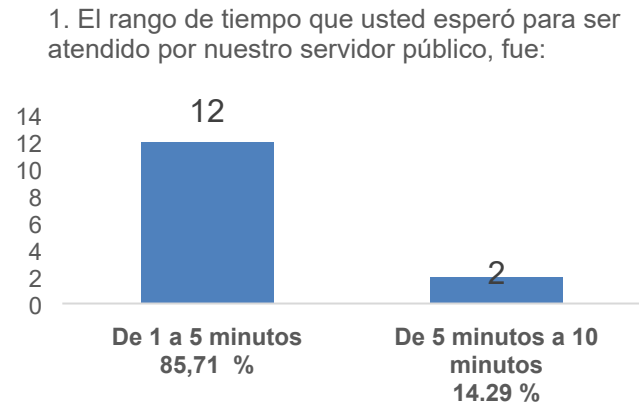


Figura 6
Calidad prestación del servicio

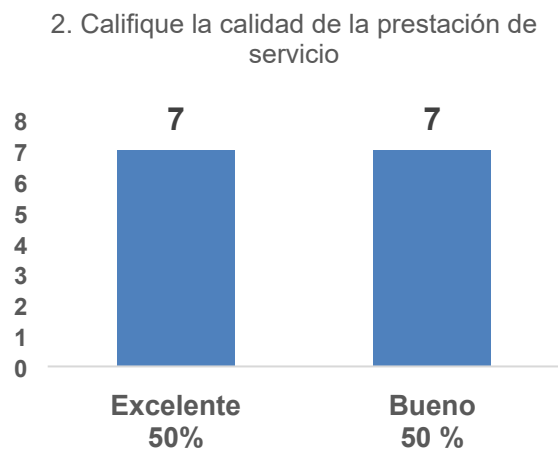


Figura 7
Nivel de satisfacción

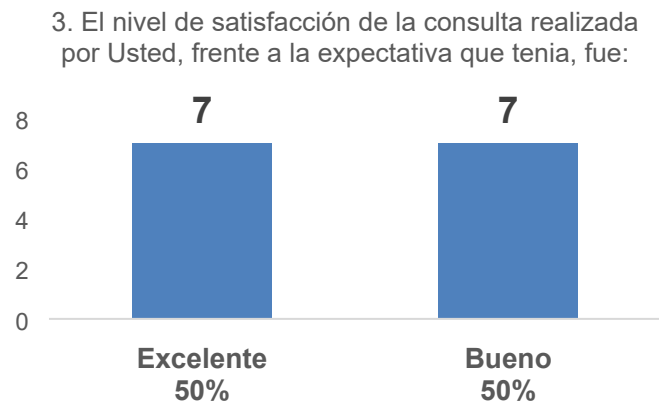


Figura 8
Nivel de conocimiento

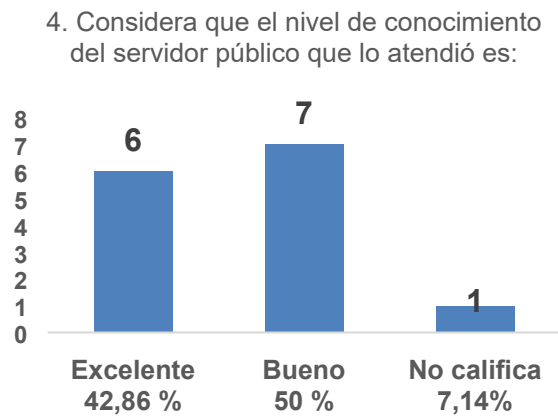
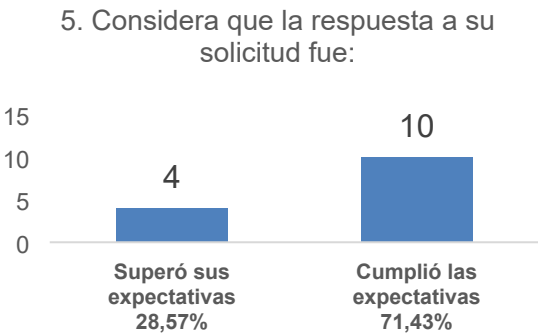


Figura 9
Cumplimiento Expectativas



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 **85.71%** de los encuestados esperó de 1 a 5 minutos para ser atendido, mientras que el **14,29%** debió esperar de 5 a 10 minutos, para recibir atención.

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 a media de satisfacción del **53,57%**, como resultado del promedio de los siguientes atributos:

- Calidad del servicio (Pregunta 2): **50 %**
- Nivel de satisfacción (Pregunta 3): **50 %**
- Conocimiento del servidor (Pregunta 4): **42,86 %**
- Cumplimiento de expectativas (Pregunta 5): **71,43 %**

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

Se recibieron los siguientes comentarios:

- *Contratar más personal.*
- *Muchas gracias*
- *Diligenciamiento de la encuesta*
- *Oportunidad y diligencia*

Validar documento Res. 325 19-01-2015
5467-S2d0-54\$7-32d0-546B-32d0

2.2 Canal telefónico

Figura 10
Rango de tiempo para ser atendido

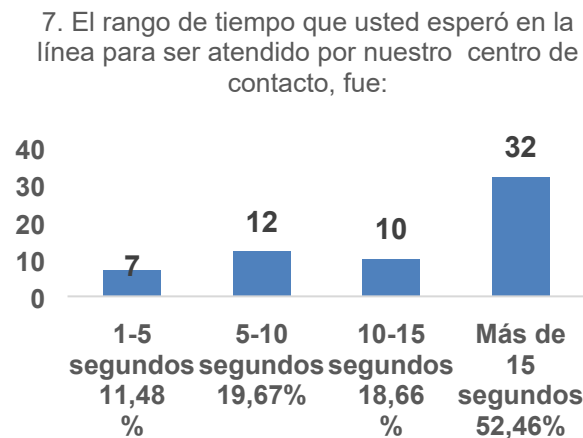


Figura 11
Rango de tiempo para trasladar la llamada



Figura 12
Rango amabilidad

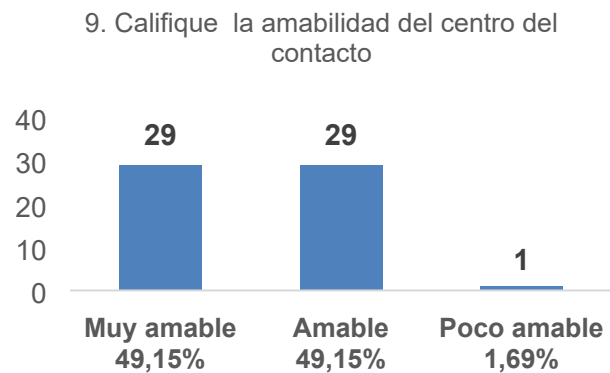


Figura 13
Rango nivel de conocimiento

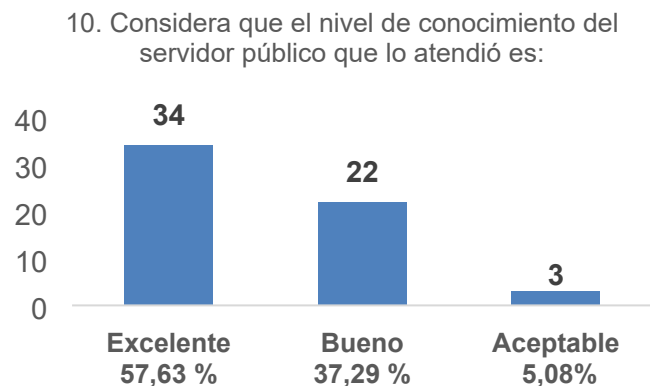


Figura 14
Rango calidad prestación del servicio

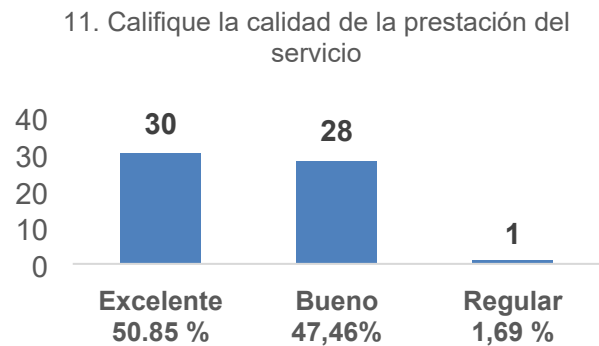
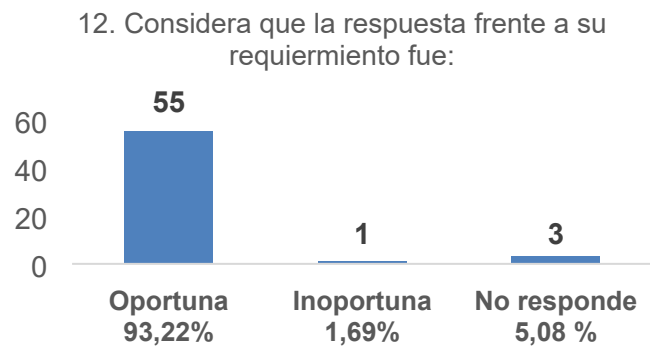


Figura 15
Oportunidad en la respuesta



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, se evidencia que el **52.46 %** de los encuestados esperó más de 15 segundos para ser atendido en el canal telefónico, el **19,67%** esperó de 5 a 10 segundos, el **16,39%** de 10 a 15 segundos, y el **11,48%** esperó tan solo de 1 a 5 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): **75.41 %**
- Amabilidad del centro de contacto (Pregunta 9): **98.3 %**
- Conocimiento del servidor público (Pregunta 10): **94,92 %**
- Calidad de la prestación del servicio (Pregunta 11): **98.31 %**

Los componentes evaluados alcanzaron una calificación excelente, ya que tres de los cuatro estuvieron por encima del **90 %** de aprobación. el indicador más alto para este canal fue la amabilidad, que obtuvo un **98.3 %** 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 **75.41 %**.

Adicionalmente, en la pregunta 12 se evaluó la oportunidad de la respuesta al requerimiento, alcanzando un **92.22 %**.

En la pregunta No. 13 se indagó lo siguiente:

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

Las observaciones fueron las siguientes:

- *Me parece que está bien*
- *Inicialmente realice la consulta por correo y no fue la respuesta correcta, volví a consultar y aunque fue rápida, fue al día siguiente de la presentación, sin embargo acudí a la llamada telefónica y fue muy ágil y rápida y me solucionaron logrando presentar oportunamente, igual no me quejo de la atención por correo porque en otras ocasiones también ha sido oportuno salvo por esta oportunidad, pero considero que el servicio es muy bueno y rápido en comparación con otras entidades que la respuesta es demorada y la comunicación es casi imposible vía telefónica.*

- *Gracias por la oportunidad, creo que debe reforzarse el call center porque el tiempo de respuesta es demasiado largo a veces dura uno en el teléfono 30 o 40 minutos, se cuelga la llamada y repita. Muy mal servicio, respecto del momento de contestar los teléfonos. La gente que contesta muy amable muy bien eso.*
- *Menos tiempo de espera*
- *Buenos días, el servicio prestado fue oportuno, ya que me dieron solución, muchas gracias*
- *No tengo sugerencias, el servicio prestado fue oportuno, claro y resolvió la consulta realizada.*
- *Todo está dentro de mis expectativas.*
- *Hay una muy buena atención telefónica*
- *Todo es ágil*
- *Gracias por la atención que prestan los asesores de la Superintendencia de Sociedades.*
- *todo fue muy rápido y muy clara*
- *La atención fue exclusiva*
- *La respuesta fue oportuna y me entrego la información requerida.*
- *Felicitaciones, nos han prestado un buen servicio*
- *capacitaciones virtuales continuas*
- *mayor efectividad en tiempo de respuesta*
- *mayor efectividad en tiempo de respuesta*
- *todo está bien*
- *Considero que realizan un buen trabajo y la atención es excelente*
- *Mejorar tiempo de espera.*
- *Consideramos que en los casos en los que hemos necesitado apoyo de parte del centro de contacto por algunas situaciones o consultas puntuales hemos recibido la mejor atención y respuestas oportunas dando lugar a la solución de nuestro caso.*
- *cuando el horario es limitado 5 pm, debería existir atención virtual, si necesitas alguna habilitación de algún campo de la plataforma de SuperSociedades te lo genere de manera automática y no esperar hasta el día siguiente en horario de atención.*
- *Que, en el canal de atención telefónica, sean claras las indicaciones o en su defecto el número de teléfono correcto para comunicarse cuando se requiera asistencia para el tema de presentación de información en la plataforma XBLR.*
- *Por el momento no tendría sugerencias ya que las veces que me comunique la comunicación fue rápida y la atención por parte de las personas fue excelente aclarando las diferentes dudas.*
- *Mayor agilidad en el manejo de la información.*
- *Mejorar el tiempo de espera en la línea para ser atendido*
- *Ampliar horario de call center en época de vencimientos de presentación de información.*
- *Ampliar horario de call center en época de vencimientos de presentación de información.*

- Ampliar horario de call center en época de vencimientos de presentación de información.
- Muy buena disposición
- Solicitud de notificaciones al correo de las capacitaciones sobre la normatividad vigente, como en sostenibilidad y políticas de NIIF.
- Bueno de nuestra parte no hay sugerencias, ya que la atención ha llenado nuestras expectativas.
- Mas agilidad en respuesta inicial
- siempre nos comunicamos con Bogotá, en Cali no nos responden fácilmente.
- "es super complicado que lo atiendan a uno, llame por lo menos 26 veces por 8 días y no fue posible hasta que por fin, me atendieron.
- Debe colocar más teléfonos para que atiendan las llamadas."
- Fue oportuno y clara la información
- No bajen la calidad felicitaciones.
- Es posible que se pueda mejorar los tiempos de respuesta en la atención telefónica ya que el tiempo de espera es demasiado.

2.3. Canal Virtual

Figura 16
Información página web

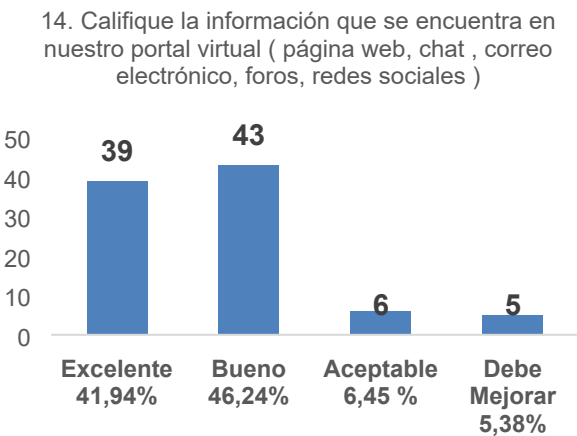
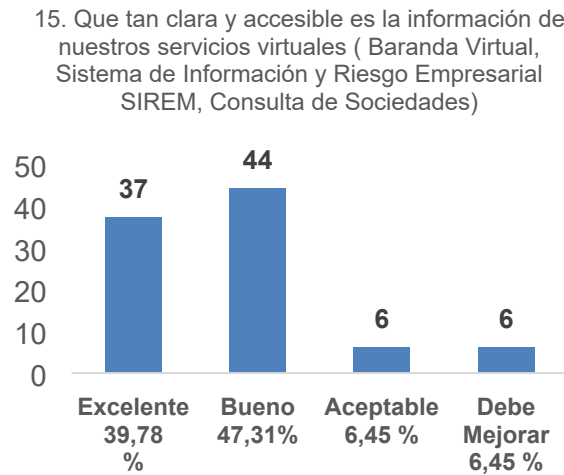


Figura 17
Claridad información servicios virtuales



Validar documento Res. 325 19-01-2015
5467-S2d0-54\$7-32d0-546B-32d0

Figura 18
Satisfacción con las respuestas canal chat

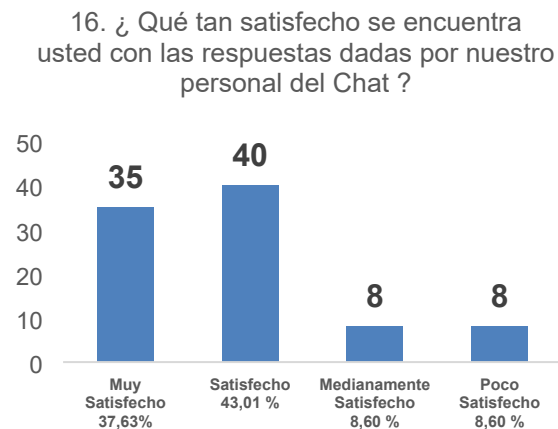
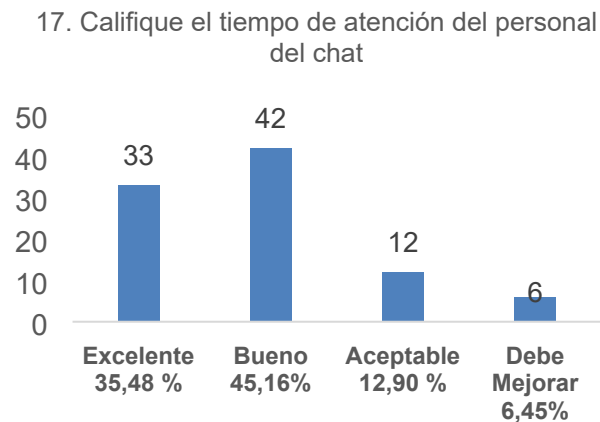


Figura 19
Tiempo de atención canal chat



Nota: para esta pregunta se evidenciaros 2 registros sin respuesta, por lo cual los porcentajes se calculan sobre las respuestas efectivamente recibidas

Figura 20
Aspectos a mejorar

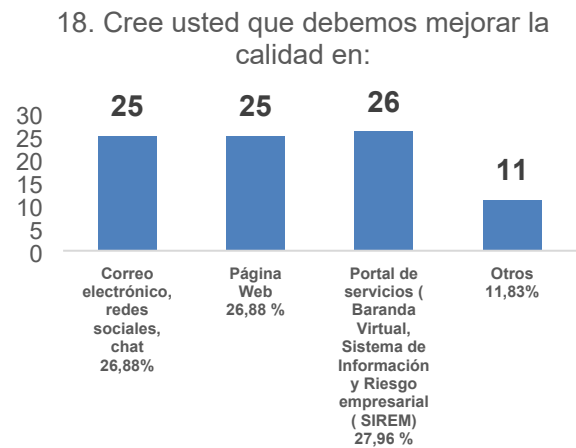
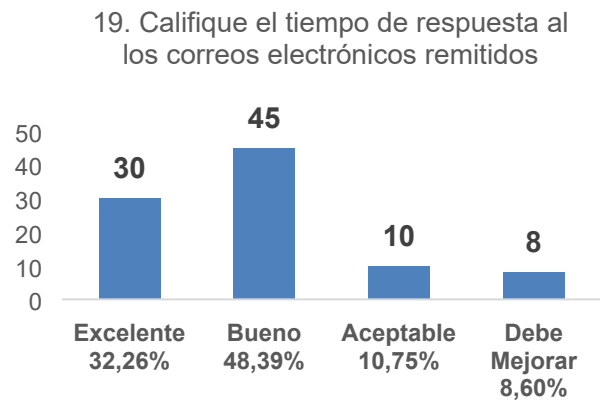


Figura 21
Tiempo de respuesta a correos electrónicos



Nota: para esta pregunta se evidenciaros 2 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

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): **88.18 %**
- Claridad y accesibilidad de la información de servicios virtuales (pregunta 15): **87,09 %**
- Satisfacción respecto a las respuestas del chat (pregunta 16): **82.42 %**
- Calificación del tiempo de atención del chat (pregunta 17): **80.64 %**
- Calificación del tiempo de respuesta a correos electrónicos (pregunta 19): **80.65 %**

En la pregunta No. 20 se indagó lo siguiente:

¿Qué sugerencias plantearía usted, para mejorar la calidad del servicio?, se obtuvieron las siguientes respuestas:

- *Incluir más tramites a radicar a través de la sede electrónica*
- *El módulo PQR no funciona*
- *Bien*
- *gracias!*
- *Excelente atención.*
- *Los videos y capacitaciones han mejorado mucho, antes tenían muchos problemas de conectividad*
- *Buen servicio, pero debe mejorar el portal de servicios.*
- *Muy buen servicio e innovación en la atención*
- *Mejorar el diseño de las plataformas, específicamente el tamaño de la letra*
- *Bueno*
- *Que sea más fácil la búsqueda de información*
- *Solicité el servicio del chat para solicitar información sobre la presentación del informe 75, pero la información que me dieron fue incorrecta, tuve que comunicarme a los teléfonos de la Super para que me aclararan la información y allí me confirmaron que la información brindada por el chat estaba errónea. Considero importante realizar capacitaciones al personal, ya que pude haber incurrido en un error por la información que me dieron. Por lo demás considero que el servicio estuvo bien.*
- *Definición al inicio del año de cronograma de capacitaciones a las sociedades acerca de temas relevantes o cambios en la legislación,*
- *Definición al inicio del año de cronograma de capacitaciones a las sociedades acerca de temas relevantes o cambios en la legislación, más amigable.*

- *Gestión más rápida de los radicados según las solicitudes enviadas y también debido a que no se responden algunas solicitudes*
- *A la fecha la calidad del servicio es bueno, no se tiene sugerencias.*
- *Mejorar la rapidez de la página.*
- *La radicación de los documentos debe hacerse a través de mail y por ello es demorada y poco práctica. Antes se podía hacer desde la página web y se obtenía en pdf el documento radicado son el sticker digital de radicación de inmediato. Funcionaba muy bien. Hoy eso no es posible, no se entiende por qué, y por ende la radicación a través de canales electrónicos retrocedió ostensiblemente.*
- *Más rapidez al contestar los teléfonos y el chat*
- *Es muy ágil*
- *Asignación de asesoría personalizada para cada grupo de empresas*
- *Mas prontitud en la respuesta*
- *El chat no ayuda a resolver las inquietudes.*
- *Mejorar en el tiempo de respuesta de las solicitudes por correo, pueden demorarse meses en responder o simplemente no dan respuesta.*
- *Tiempo de respuesta*
- *Me parece que el servicio es muy bueno*
- *El servicio web es excelente*
- *Deben ser respuestas más rápidas*
- *Que la página web sea más amigable*
- *Enviar información sobre disponibilidad cuenta de cobro contribución anual*
- *Enviar información sobre disponibilidad cuenta de cobro contribución anual*
- *Buenos servicios*
- *Atención del chat 24 horas al día*
- *Un poco más amigable la pagina*
- *Un poco más amigable la pagina*
- *Mantener el buen servicio de comunicación hacia las sociedades*
- *Excelente servicio.*
- *Son rápidos por email...muchas gracias*
- *Debe mejorar en muchos aspectos y ser más ágiles en las respuestas.*
- *Debe mejorar en muchos aspectos y ser más ágiles en las respuestas.*
- *Mejorar tiempo de respuesta en correos electrónicos*
- *Es una plataforma muy dinámica, con servicios de ayuda virtual, muy útiles.*
- *Debe mejorar la página web, tienen buena información y buenos servicios, pero es difícil acceder a todas las ramas de la página web desde la página principal.*
- *Hace un muy buen trabajo que garantiza la confianza en la información de las empresas y brinda transparencia en todos sus trámites*
- *No tengo sugerencias ni recomendaciones sobre el mejoramiento del servicio, lo encuentro satisfactorio*
- *Me parece mejor interactuar con un asesor, la cuestión es que ellos a veces no conocen el tema para dar solución a nuestras inquietudes.*
- *Debieran adoptar algunos mecanismos de la Superfinanciera, en especial con las empresas de telefonía móvil. Fui víctima de una suplantación e*

identidad ante Tigo y como consecuencia un fraude Bancario, no ha sido posible demandar sin abogado y hay ocasiones en que los montos son importantes para el ciudadano, pero no lo suficiente como para pagar un abogado, no redondear en \$ miles porque genera diferencias de \$ 1.

- *Buenos días dejar siempre en la cartilla el orden para diligenciar la información mil gracias, y que el mismo sistema conserve el historial dentro del aplicativo.*
- *Si escribo un correo solicitando información que me den la información por correo, no como respondieron que llamara a un número para decirme algo que pudieron responder en el correo.*
- *Mejorar los canales*
- *La página de inicio sea más interactiva*
- *La página de inicio sea más interactiva*
- *Un buen servicio gracias.*
- *Que sea mucho más personalizado porque es bastante impersonal el trato con la super en caso de necesitar ayuda para presentar informes o para otros procesos.*
- *Excelente servicio.*
- *El servicio es bueno y siempre hay que mejorar.*
- *Los foros y/o capacitaciones tengan más presencia en la página, es decir más visible para los usuarios.*
- *Considero que prestan un buen servicio.*
- *Cambiar la ubicación para el acceso a la reportaría.*
- *El proceso de envío de información que utilizamos ha sido excelente no tenemos sugerencias más que felicitarlos y que sigan siempre brindando la información y capacitación como hasta ahora.*
- *Las asesorías brindadas siempre han sido acertadas y rápidas.*
- *El tiempo de respuesta es muy largo para algunos documentos, es necesario que transmitan a todas las entidades los días mínimos y máximos para dar respuesta a los requerimientos que nos solicitan y que nosotros solicitemos.*
- *Un mejor canal de comunicación para inquietudes de reportes, atención telefónica más fácil de acceder.*

2.4. Canal Correspondencia

Figura 22
Frecuencia uso canales



Figura 23
Aspectos de mayor valoración

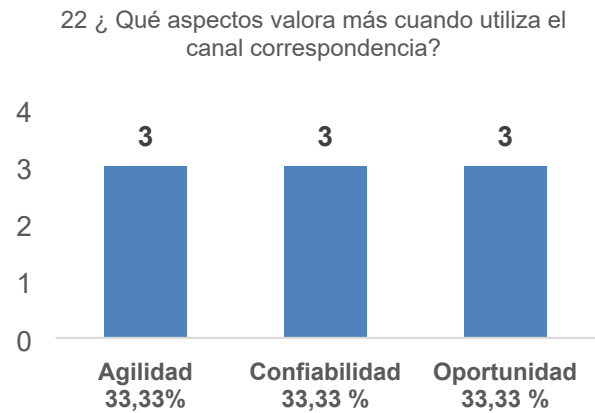


Figura 24
Calificación prestación del servicio canal correspondencia

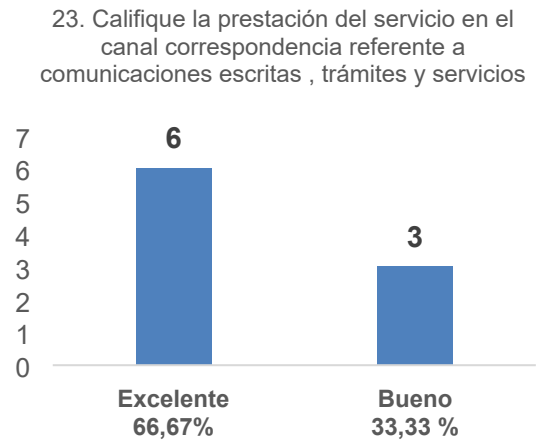


Figura 25
Mecanismos de tecnología

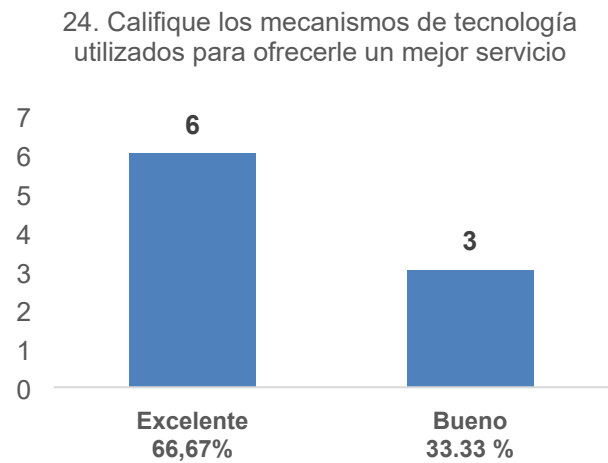
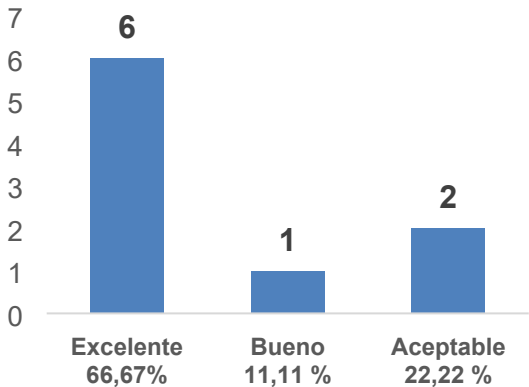


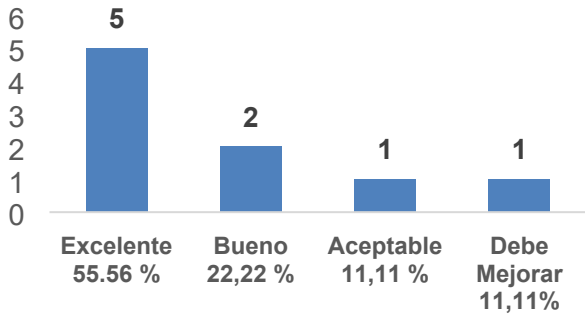
Figura 26
Tiempos de respuesta

Figura 27
Trazabilidad de solicitudes

25. Califique los tiempos de respuesta en los servicios prestados



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 indaga sobre la frecuencia con que se utiliza el canal correspondencia, teniendo como resultado que el **88.89 %** lo hace esporádicamente, el **11.11 %** de los que respondieron la encuesta hace uso de este canal todos los días.

En la pregunta 22 se concluye que, los aspectos que más valoran los encuestados al momento de evaluar el canal correspondencia, son confiabilidad con una valoración del **33.33 %**, la agilidad presento una valoración del **33.33 %**, y la oportunidad presentó un resultado del **33.33 %**.

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

- Calificación del servicio a través de comunicaciones escritas (pregunta 23): **100 %**
- Mecanismos de tecnología (pregunta 24): **100 %**
- Tiempos de respuesta (pregunta 25): **66.67 %**
- Calificación de la trazabilidad de solicitudes (pregunta 26): **77.78 %**

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

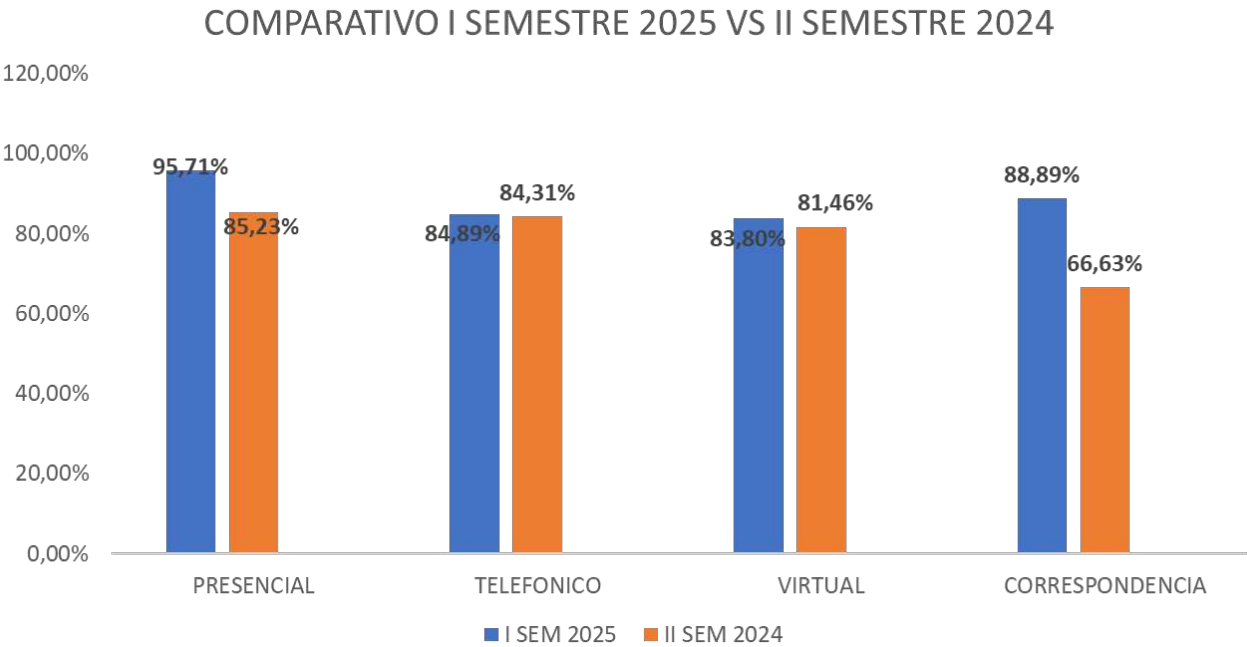
- *Los servicios oportunos*

- ¡Altamente agradecido!
- Gracias por su acompañamiento en todos los informes
- Los tiempos de respuesta podrían mejorar
- Continúen así, el apoyo acompañamiento es excelente
- No tengo ninguna observación.
- Dar respuesta oportuna a las comunicaciones radicadas

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 primer semestre de 2025 y el segundo semestre de 2024, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

Figura 28
Comparativo I semestre 2025 y II semestre de 2024.



Durante el primer semestre de 2025 se presentó un aumento en el índice de satisfacción de los ciudadanos en todos los canales de atención (presencial, telefónico, virtual y correspondencia). Este comportamiento refleja una mejora integral en la gestión del servicio al ciudadano, evidenciada en menores tiempos de espera, mayor claridad en la información suministrada, y una percepción más positiva de la calidad de la atención recibida. El incremento sostenido en cada canal demuestra los avances en la implementación de estrategias de fortalecimiento institucional, la capacitación del personal y la optimización de los mecanismos de interacción con la ciudadanía. Estos resultados permiten concluir que las acciones

adoptadas han impactado favorablemente la experiencia del usuario, consolidando la confianza en los canales de atención de la entidad.

Los canales presencial y correspondencia fueron los de mejor valoración por parte de los ciudadanos durante el primer semestre de 2025.

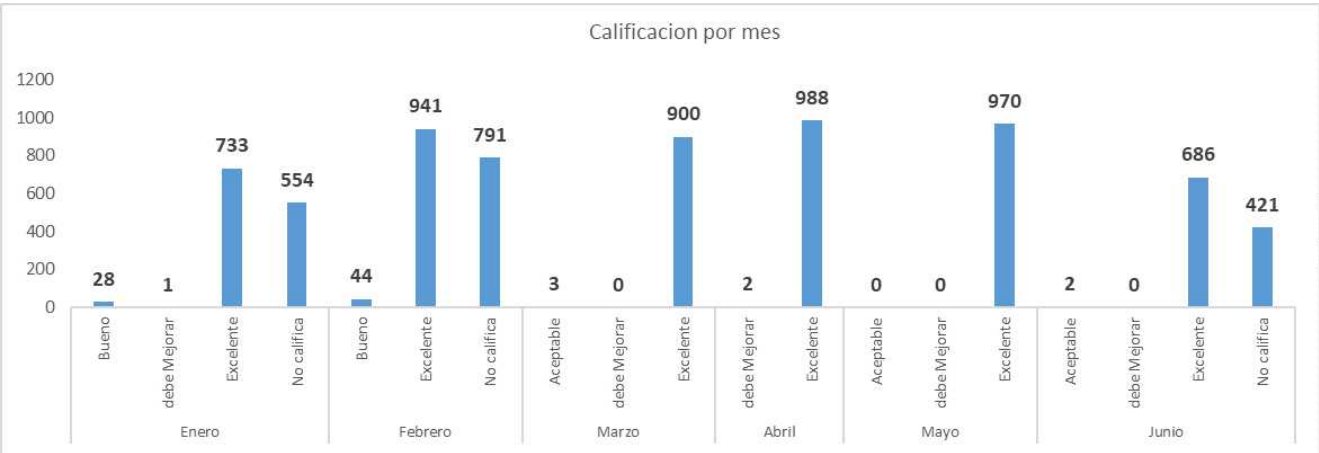
4. EVALUACIÓN DEL CANAL PRESENCIAL A TRAVÉS DE CALIFICADORES DE SERVICIO

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 primer semestre de 2025, se recibió la calificación de turnos 8.915 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 un aumento en los usuarios que utilizan el canal presencial, en comparación con el segundo semestre de 2024.

presentando los siguientes resultados:

Figura 29
Evaluación atenciones presenciales.



Los resultados evidencian un **alto nivel de satisfacción ciudadana**, dado que la gran mayoría de usuarios **96 %**, calificaron el servicio como excelente. Los porcentajes correspondientes a las categorías “Bueno” 3,59 %, “Aceptable” 0,22 %

y “Debe mejorar” 0,09 % son mínimos, lo que indica que los aspectos de mejora son reducidos y que el servicio mantiene estándares de calidad sobresalientes.

Nota: en el periodo analizado, el sistema digiturno presenta 3.485 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.

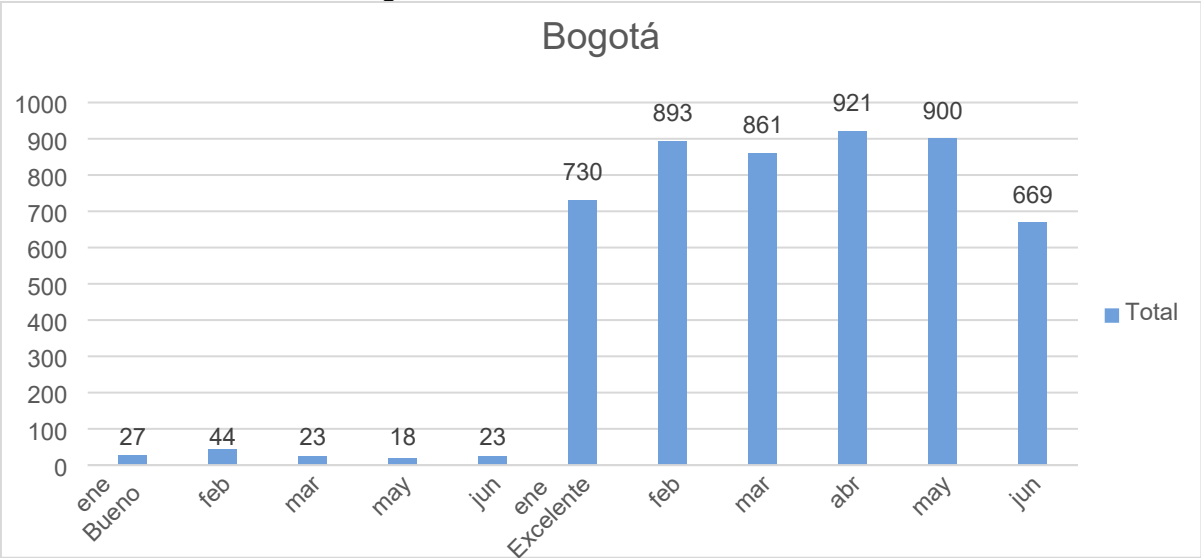


Figura 31
Resultados atención Intendencia Regional Cali.

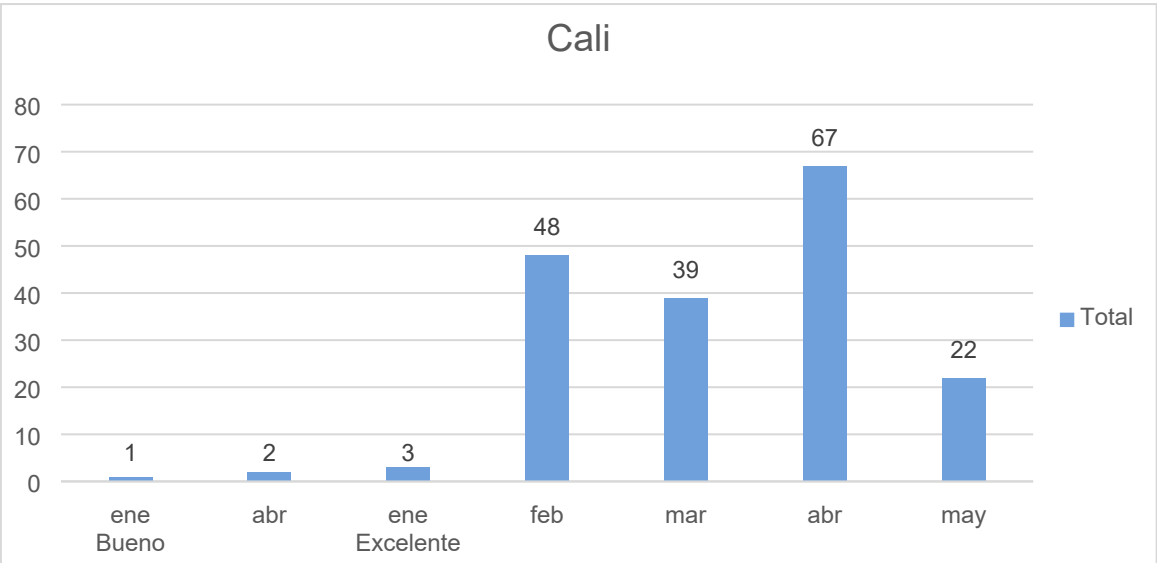
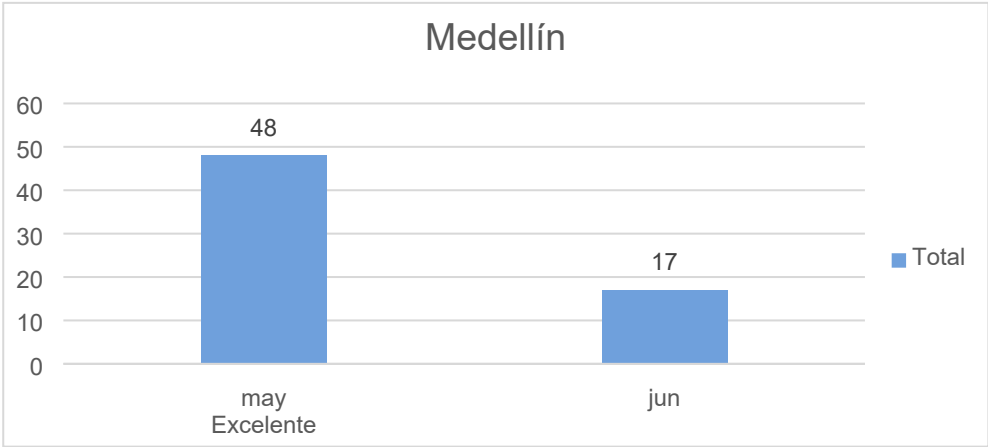


Figura 32
Resultados atención Intendencia Regional Medellín.



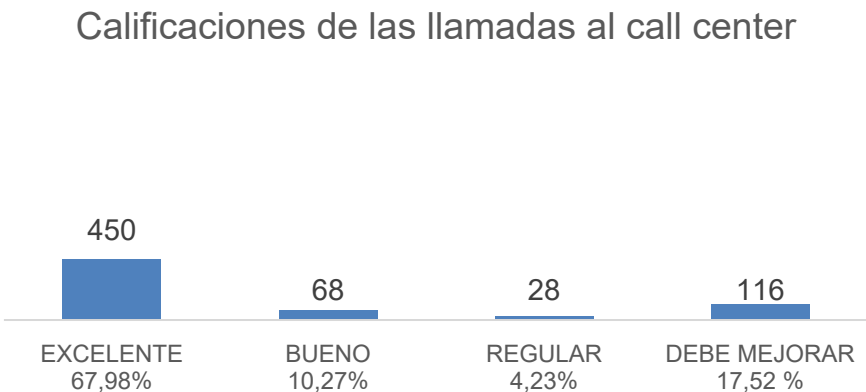
Se mantiene el seguimiento y reportes de funcionamiento del sistema digiturno, con el objetivo de informar a la Dirección de Tecnología para que se corrijan las causas que inciden en la captura de la información en la calificación de los usuarios del canal presencial.

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

La Superintendencia de Sociedades cuenta con una herramienta adicional para evaluar la calidad del servicio prestado por los agentes del Call Center: una encuesta disponible en el conmutador. Este instrumento permite a los usuarios calificar la atención recibida, constituyéndose en un insumo clave para medir la satisfacción ciudadana y la efectividad del servicio. Durante el periodo analizado (enero-junio) se recopilaron 662 encuestas, cuyos resultados se presentan a continuación:

Validar documento Res. 325 19-01-2015
5467-S2d0-54\$7-32d0-546B-32d0

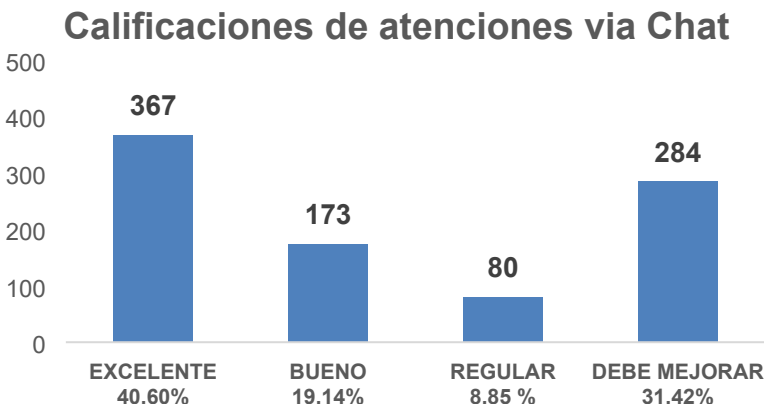
Figura 33
Calificaciones llamadas.



La medición realizada a través de la encuesta en el conmutador evidencia que la mayoría de los usuarios perciben positivamente el servicio prestado por los agentes del Call Center, destacándose que el **67,98 % n=450 calificó el servicio como excelente** y el **10,27 % n= 68 como bueno**, lo que refleja un nivel de satisfacción globalmente favorable. 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 17.52% “

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 904 atenciones, las cuales generaron las siguientes calificaciones:

Figura 34
Calificaciones Canal Chat.



En la anterior grafica se puede evidenciar que el **40.60 % n= 367** 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 **31.42 %** n=284 de los usuarios que utilizaron el canal chat.

6. ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS

- Fortalecer la capacidad de atención mediante la **ampliación del personal en puntos críticos**, con el fin de reducir aún más los tiempos de espera.
 - Mejorar la utilización del **sistema de turnos digitales** en la organización y la percepción de agilidad en la atención.
 - Diseñar e implementar un **programa de formación continua para servidores**, enfocado en la atención al usuario, la empatía y el conocimiento normativo.
 - Reducir los tiempos de espera mediante la **optimización del call center**, reforzando el número de líneas disponibles y el personal en horarios de alta demanda.
 - Establecer un sistema de **monitoreo y control de llamadas** que permita garantizar oportunidad y calidad en la respuesta.
 - **Mejorar la usabilidad de la página web**, facilitando la navegación, el acceso a trámites y la búsqueda de información.
 - **Capacitar de manera periódica al personal de chat virtual** para garantizar la calidad, pertinencia y veracidad de la información suministrada
 - Optimizar los **tiempos de respuesta en correos electrónicos**, estableciendo compromisos de servicio con plazos definidos.
-
- Fortalecer la **infraestructura tecnológica** para garantizar la estabilidad de la plataforma y disponibilidad continua.
 - Mejorar los **tiempos de respuesta en la atención de solicitudes** recibidas por este canal.
 - Garantizar la **trazabilidad de las comunicaciones**, mediante el uso de herramientas tecnológicas que permitan a los usuarios hacer seguimiento de sus radicados.
 - Fortalecer la percepción de confianza y oportunidad, manteniendo estándares de calidad en la atención escrita.
 - Contar con Servicio de Call center especializado durante el periodo de recepción de informes financieros anuales

7. CONCLUSIONES

- Durante el **primer semestre de 2025 se alcanzó el tamaño de muestra (175 encuestas)**, sobre las cuales se analizaron los resultados.
- Se evidenció un **incremento en los índices de satisfacción ciudadana en todos los canales de atención** respecto al segundo semestre de 2024, lo que refleja avances en la gestión institucional.

Validar documento Res. 325 19-01-2015
5467-S2d0-54\$7-32d0-546B-32d0

- El **canal virtual** continúa siendo el más utilizado (61.42 % de las respuestas), consolidándose como el medio preferido por los ciudadanos, aunque requiere ajustes en tiempos de respuesta y calidad de la información.
- El **canal telefónico** obtuvo los mejores resultados en atributos como amabilidad y conocimiento del servidor (por encima del 90 %), aunque persiste el reto de mejorar los tiempos de espera.
- El **canal presencial** mostró tiempos de atención ágiles (entre 1 y 5 minutos en la mayoría de casos) y un nivel de satisfacción medio, lo que evidencia avances, pero también oportunidades de mejora en calidad y conocimiento del servidor.
- El **canal correspondencia**, aunque de menor uso (5.08 %), obtuvo altos niveles de confianza, agilidad y calidad, destacándose como un medio confiable para los ciudadanos.
- En general, los resultados reafirman que las **estrategias implementadas han mejorado la percepción de la ciudadanía**, consolidando la confianza y legitimidad de la entidad frente a sus grupos de interés.

Cordialmente,

GRUPO DE RELACION ESTADO- CIUDADANO

TRD:

Cordialmente,

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
5467-S2d0-54\$7-32d0-546B-32d0

