



**SUPERINTENDENCIA  
DE SOCIEDADES**



Al contestar cite el No. 2020-01-321256

Tipo: Salida Fecha: 06/07/2020 02:23:32 PM  
Trámite: 47003 - INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL  
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241  
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO  
Destino: 541 - ARCHIVO Anexos: NO  
Folios: 8  
Tipo Documental: ACTAS Consecutivo: 548-000660

## **INFORME ENCUESTA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA RESPUESTA A LAS PQRS Primer Semestre de 2020**

### **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 Atención al 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 16 de diciembre de 2019 hasta el 15 de junio de 2020.

En la encuesta se evaluaron los cuatro canales de atención al ciudadano (presencial, virtual, telefónico y correspondencia). Para cada canal se realizaron cuatro preguntas, en donde se evalúan atributos del servicio tales como oportunidad, claridad y conocimiento del servidor que atendió la PQRS, así mismo se hace una evaluación sobre el nivel de satisfacción del ciudadano respecto a la respuesta recibida.

Para le realización del presente ejercicio de encuesta, se utilizó una base de datos de 48.013 correos electrónicos, a los que se envió la invitación a diligenciar la encuesta.

Mediante la recolección, tabulación y análisis de estos datos se plantearán las acciones de mejora a que haya lugar.



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

Entidad No.1 en el índice de transparencia de las entidades públicas ITEP  
[www.supersociedades.gov.co/webmaster@supersociedades.gov.co](http://www.supersociedades.gov.co/webmaster@supersociedades.gov.co)  
Línea única de atención al ciudadano (57-1)2201000  
Colombia





### 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:

## Encuesta 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

Seleccione el medio por el cual fue atendido su tramite.	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <span style="float: right;">▼</span>         Canal Presencial       </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-top: 1px;">         Seleccione el canal       </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-top: 1px; background-color: #0070c0; color: white;">         Canal Presencial       </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-top: 1px;">         Canal Telefónico       </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-top: 1px;">         Canal Virtual       </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-top: 1px;">         Canal Correspondencia       </div>
<b>EVALUACIÓN DEL CANAL PRESENCIAL</b>	
1. Califique la oportunidad de la prestación de servicio	<input type="text"/>
2. Califique la claridad de la información suministrada	<input type="text"/>
3. Considera que el nivel de conocimiento del servidor público que lo atendió es	<input type="text"/>
4. Considera que la respuesta a su solicitud fue	<input type="text"/>
<div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 5px 20px; display: inline-block; border-radius: 5px;">             Enviar           </div>	

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

Tomando como referencia un tamaño de población de 48.013 correos electrónicos a los cuales se remitió la encuesta, se hizo el cálculo para determinar el tamaño de la muestra, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 4%.

Aplicando la fórmula de tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z\alpha^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

En donde:

$Z\alpha = 1,96$  (Constante para un nivel de confianza del 95%)

$N = 48013$  (Tamaño de la población)

$e = 4\%$  (Margen de error deseado)



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

Entidad No.1 en el índice de transparencia de las entidades públicas ITEP  
www.supersociedades.gov.co/webmaster@supersociedades.gov.co  
Línea única de atención al ciudadano (57-1)2201000  
Colombia





$p = 0,5$  (Proporción de individuos que poseen la característica de estudio)  
 $q = 0,5$  (Proporción de individuos que no poseen la característica de estudio)

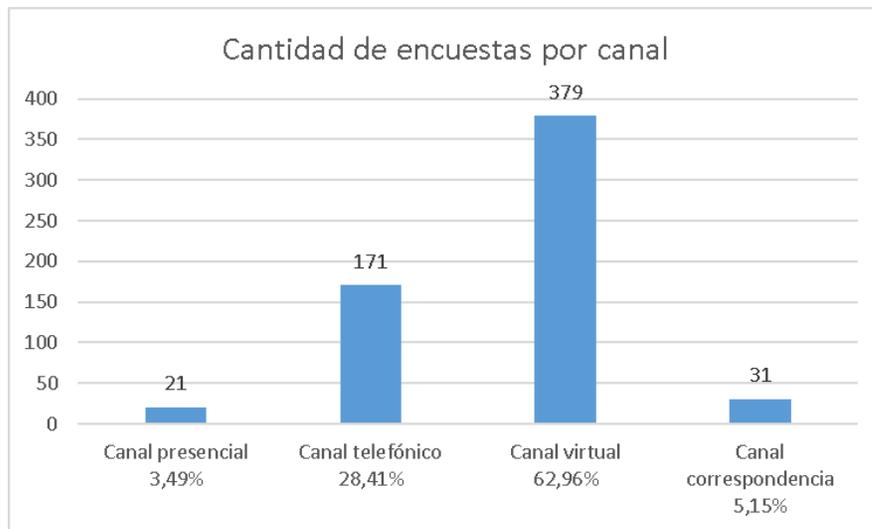
Tenemos como resultado:  
 $n = 593$  (Tamaño de la muestra)

En conclusión, para alcanzar un nivel de confianza del 95% con un margen de error del 4%, se debe tener un tamaño de muestra de 593 encuestas contestadas.

## II. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para el presente informe se recibieron un total de 602 respuestas a la encuesta de satisfacción de PQRS, durante el período comprendido entre el 16 de diciembre de 2019 y el 15 de julio de 2020, superando el tamaño de la muestra esperado.

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



Los canales de atención que obtuvieron mayor cantidad de encuestas diligenciadas fueron el canal virtual y el canal telefónico con 62,96% y 28,41% respectivamente, mientras que la menor cantidad de encuestas diligenciadas se presentó para el canal presencial con un 3,49%.

Cabe resaltar que, desde mediados del mes de marzo no hubo atención presencial de PQRS, debido al aislamiento preventivo obligatorio decretado por el gobierno nacional, como consecuencia de la emergencia sanitaria que se presenta por la propagación del virus Covid 19.

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

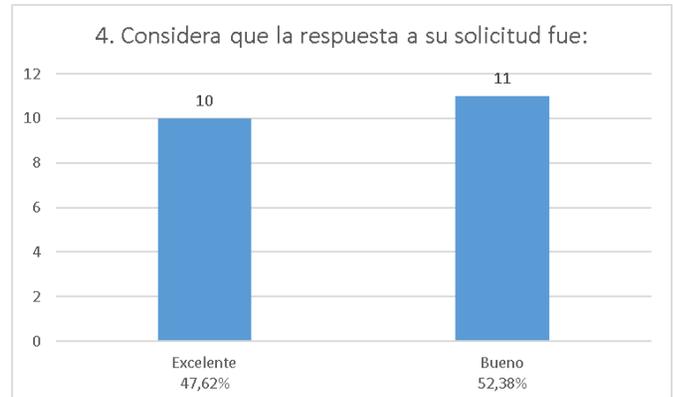
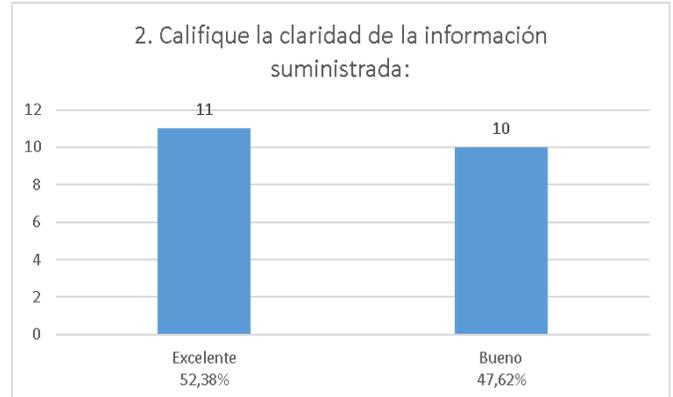
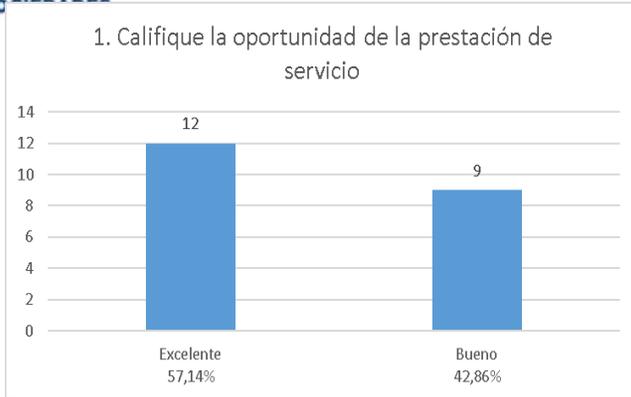
### 1. Canal Presencial



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

Entidad No.1 en el índice de transparencia de las entidades públicas ITEP  
[www.supersociedades.gov.co/webmaster@supersociedades.gov.co](http://www.supersociedades.gov.co/webmaster@supersociedades.gov.co)  
Línea única de atención al ciudadano (57-1)2201000  
Colombia





**Análisis:** Si bien la cantidad de encuestas que se presentaron para el canal presencial, fue baja, el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a las respuestas de PQRS a través de este canal presenta una calificación muy favorable, ya que las respuestas entre Excelente y Bueno en las cuatro preguntas alcanzan el 100%, de la siguiente manera:

- Pregunta 1 (oportunidad): 100% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 2 (claridad): 100% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 3 (conocimiento): 100% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 4 (calificación del servicio recibido): 100% entre excelente y bueno.

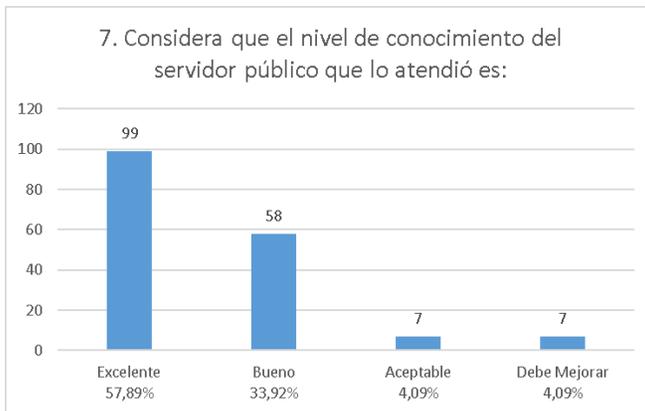
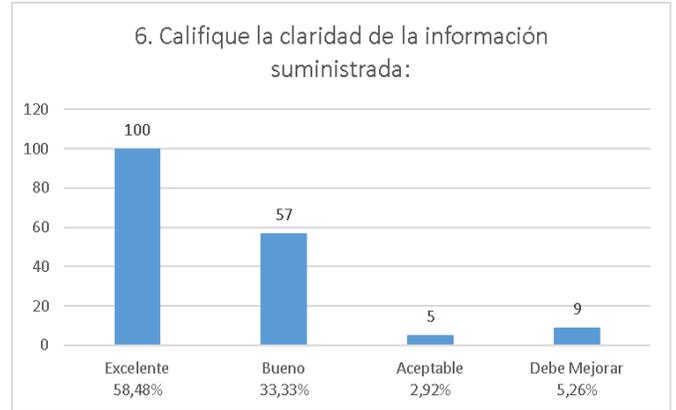
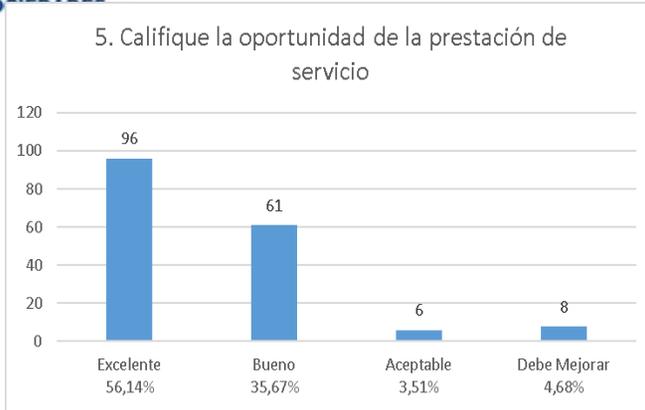
## 2. Canal telefónico:



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

Entidad No.1 en el índice de transparencia de las entidades públicas ITEP  
[www.supersociedades.gov.co/webmaster@supersociedades.gov.co](http://www.supersociedades.gov.co/webmaster@supersociedades.gov.co)  
 Línea única de atención al ciudadano (57-1)2201000  
 Colombia





**Análisis:** La satisfacción de los ciudadanos en relación a las respuestas de PQRS a través del canal telefónico, obtuvo en promedio el 92,40% para las cuatro (4) preguntas, de la siguiente manera:

- Pregunta 5 (oportunidad): 91,81% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 6 (claridad): 91,81% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 7 (conocimiento): 91,81% calificación entre excelente y bueno.
- Pregunta 8 (cumplimiento de expectativas): 94,15% cumplió las expectativas.

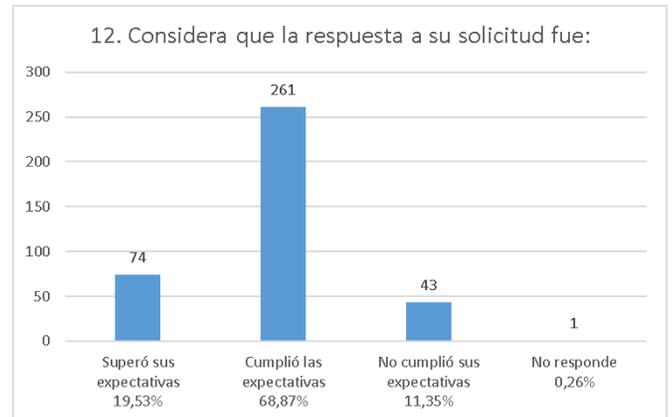
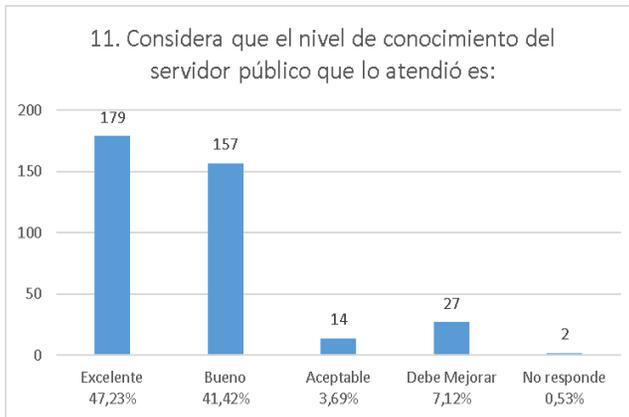
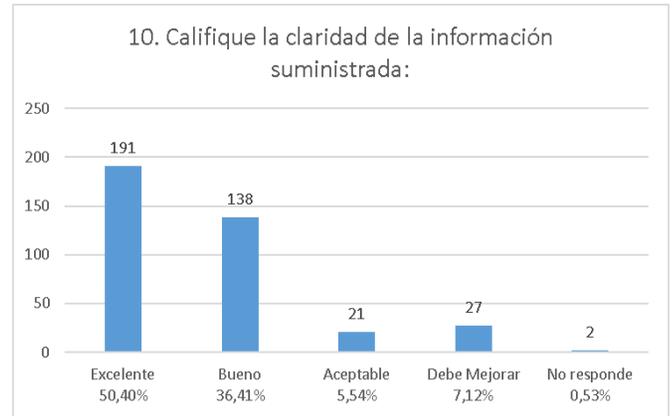
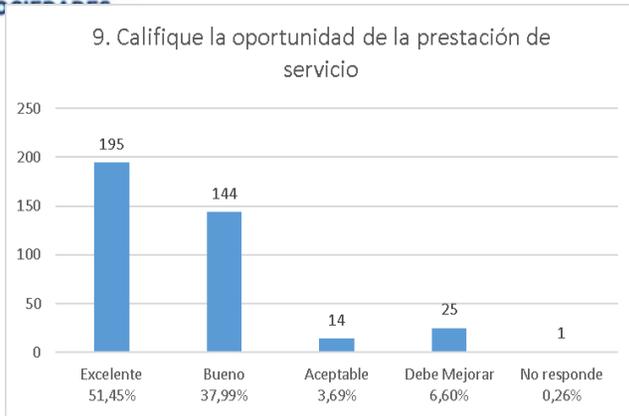
### 3. Canal virtual:



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

Entidad No.1 en el índice de transparencia de las entidades públicas ITEP  
[www.supersociedades.gov.co/webmaster@supersociedades.gov.co](http://www.supersociedades.gov.co/webmaster@supersociedades.gov.co)  
 Línea única de atención al ciudadano (57-1)2201000  
 Colombia





**Análisis:** El nivel de satisfacción de las respuestas a PQRS a través del canal virtual también presenta un índice favorable, teniendo en cuenta que el promedio de calificación entre bueno y excelente fue de 88,33%, tal como se muestra a continuación:

Pregunta 9 (oportunidad): 89,45% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 10 (claridad): 86,81% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 11 (conocimiento): 88,65% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 12 (cumplimiento de expectativas): 88,39% cumplió o superó la expectativa.

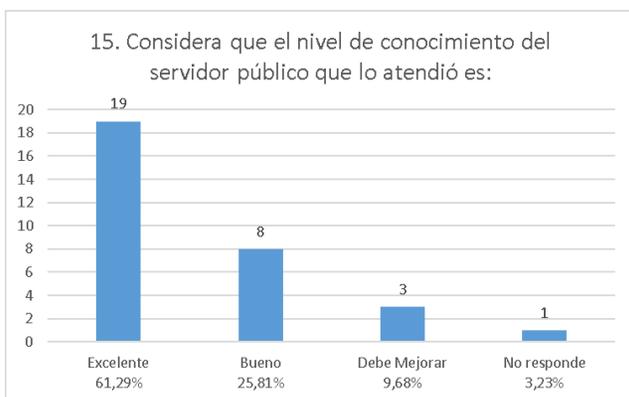
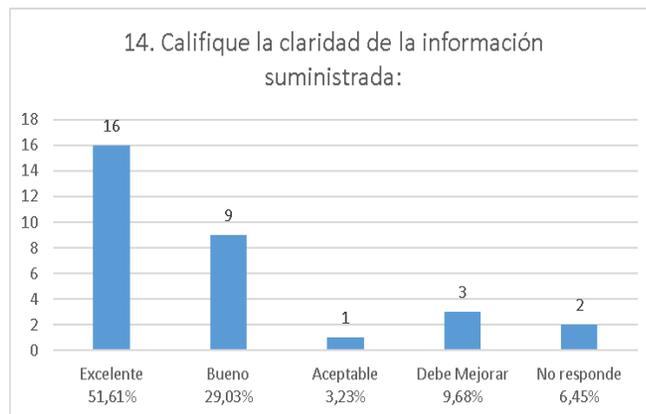
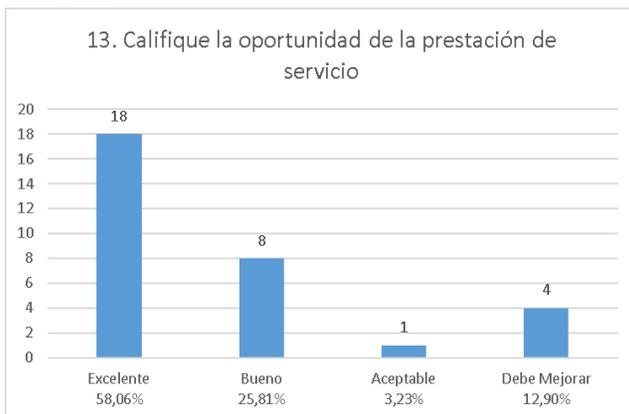
#### 4. Canal correspondencia



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

Entidad No.1 en el índice de transparencia de las entidades públicas ITEP  
[www.supersociedades.gov.co/webmaster@supersociedades.gov.co](http://www.supersociedades.gov.co/webmaster@supersociedades.gov.co)  
 Línea única de atención al ciudadano (57-1)2201000  
 Colombia





**Análisis:** En relación con las respuestas que se obtuvieron para el canal correspondencia, se concluye que el promedio de los índices de satisfacción para este canal es del 83,87%. Los índices de satisfacción para cada pregunta son los siguientes:

Pregunta 13 (oportunidad): 83,87% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 14 (claridad): 80,65% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 15 (conocimiento): 87,10% calificación entre excelente y bueno.

Pregunta 16 (cumplimiento de expectativas): 83,87% cumplió o superó la expectativa.

### III. CONCLUSIONES



Realizando un análisis general de las respuestas obtenidas a través de los datos de la encuesta, se concluye lo siguiente:

- Debido al aislamiento preventivo obligatorio decretado a nivel nacional, los canales virtual y telefónico, son los que han soportado la mayor carga de la atención de las PQRS, durante el primer semestre de 2020.
- Los cuatro canales evaluados en el presente ejercicio, obtuvieron un nivel de satisfacción alto por parte de los encuestados, siendo los canales presencial y virtual los de mayor calificación.
- El componente del servicio que presentó el mayor índice de satisfacción en los ciudadanos fue el *nivel de conocimiento del servidor público que atendió la PQRS*, alcanzando un promedio de 91,89% para los cuatro canales evaluados, seguido por el *cumplimiento de expectativas frente a la respuesta de la PQRS*, que alcanzó un promedio de 91,60%, lo cual evidencia un buen nivel de capacitación y competencias de los servidores públicos de la entidad.

#### IV. ACCIONES DE MEJORA

- Los agentes del centro de contacto, permanentemente reciben capacitaciones y actualizaciones en los temas de competencia de la entidad, con el fin de brindar una mejor orientación y respuesta a los usuarios.
- Permanentemente se hace monitoreo a las interacciones de los agentes del centro de contacto con el ciudadano, lo cual permite corregir errores y retroalimentar a los agentes para mantener altos estándares de calidad en la atención y la información suministrada.
- Se continuará haciendo sensibilización de los parámetros de lenguaje claro, con el fin de ofrecer respuestas comprensibles, a los requerimientos de los ciudadanos.

Cordialmente,

**LUZ AMPARO MACIAS QUINTANA**

Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Elaborado por: Aldemar Mendoza Cubillos - Profesional especializado grupo de Atención al Ciudadano