



AL CONTESTAR CITE:
2026-01-696673

TIPO: INTERNA
TRÁMITE: 47003-INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
SOCIEDAD: 899999086 - SUPERINTENDENCIA DE SO... EXP:
REMITENTE: 548 - GRUPO RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO
DESTINO:
FOLIOS: 2
TIPO DOCUMENTAL: Memorando
FECHA: 18-09-2026 15:42:37
ANEXOS: NO
CONSECUTIVO: 548-019214

INFORME

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

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 2024 y el 31 de agosto de 2024. 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, en la sede principal de Bogotá, Medellín y Cali.

Cabe resaltar que para el periodo referido se utilizó una base de datos de 35.762 correos electrónicos que se enviaron por Mailing, en 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.

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

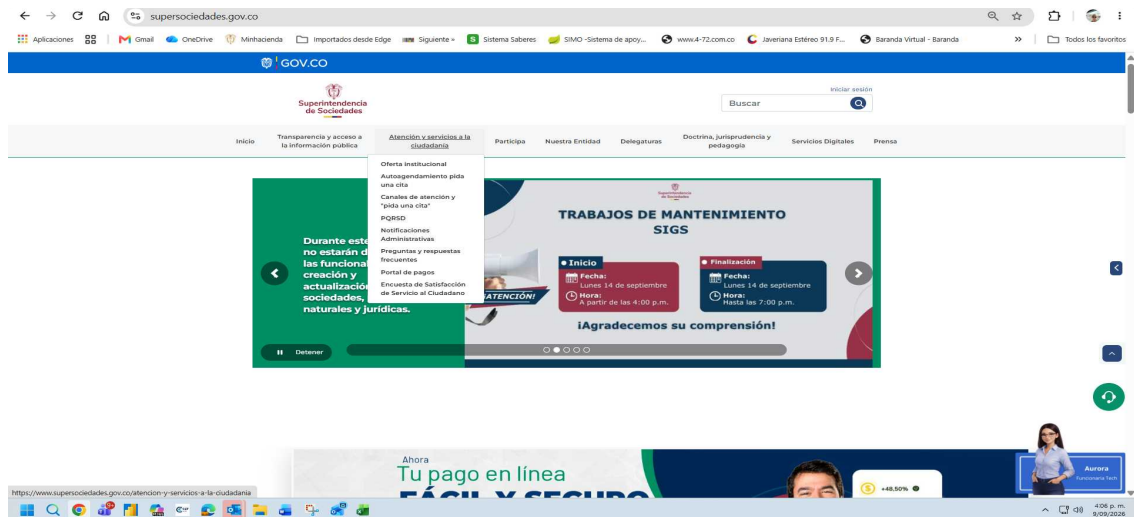
P a g e | 1

6%b6-a4%0-62b6-a#20-M2bM-a420
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

- 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, la cual se encuentra en el siguiente link:
<https://www.supersociedades.gov.co/es/web/guest/encuestaevaluacionsatisfaccion>

Figura 1
Formulario Encuesta en página web



- Se implementaron las campañas telefónicas automatizadas, para la realización de encuestas telefónicas de satisfacción y de respuesta de PQRSD y de promoción de los canales de atención de la Entidad.

GOV.CO

Superintendencia de Sociedades

Buscar 

Iniciar sesión

Inicio Transparencia y acceso a la información pública Atención y servicios a la ciudadanía Participa Nuestra Entidad Delegaturas Doctrina, jurisprudencia y pedagogía Servicios Digitales Prensa

Inicio » Atención y servicios a la ciudadanía » PQRSD » Módulo PQRSD » Encuesta de satisfacción de servicio al ciudadano » Encuesta de evaluación satisfacción

Participación para el diagnóstico de necesidades
Planeación y presupuesto participativo
Consulta ciudadana
Colaboración e innovación abierta
Control social

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 trámite. *

Seleccione una opción

- Seleccione una opción
- Canal Presencial
- Canal Telefónico
- Canal Virtual
- Canal Correspondencia

Enviar

 Aurora
Funcionaria Tech

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

El día de ayer se terminó de enviar el masivo a la base de datos que me compartió la Dra., fueron en total 22.905 cuentas de correo de la base depurada.

El correo se está enviando de la siguiente manera:

Invitación a diligenciar encuesta de Satisfacción de Servicio al Ciudadano, primer semestre de 2026



Y se redirecciona la imagen al link de la encuesta.

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

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

P a g e | 4

determinar el tamaño de la muestra, con un nivel de confianza de 96 % y un margen de error del 6 %.

El día de ayer se terminó de enviar el masivo a la base de datos que me compartió la Dra. Ana Josefina, fueron en total 22.905 cuentas de correo de la base depurada.

El correo se está enviando de la siguiente manera:

Invitación a diligenciar encuesta de Satisfacción de Servicio al Ciudadano, primer semestre de 2026

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:

$Z\alpha = 1,960$ (Constante para un nivel de confianza del 95%)

$N = 22.905$ (Tamaño de la población)

$e = 6\%$ (Margen de error deseado)

$p = 0,5$ (Proporción de individuos que poseen la característica de estudio)

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

Tenemos como resultado:

$n = 263$ (Tamaño de la muestra)

En conclusión, para alcanzar un nivel de confianza del 95 %, con un margen de error del 6 %, se debe tener un tamaño de muestra mínimo de **263** encuestas contestadas.

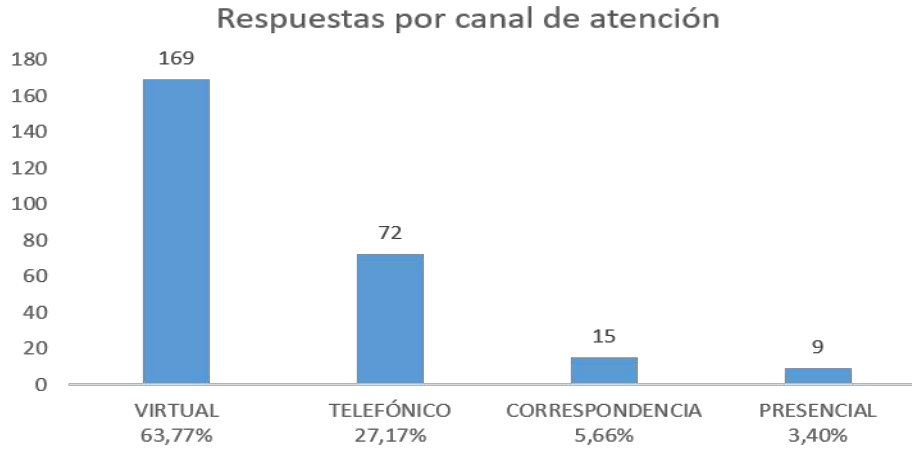
I PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el período analizado se recibieron **265** 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 63,77 % evaluó los servicios prestados en el canal virtual, seguido por el canal telefónico con el 27,17 %, el canal correspondencia con 5,66 % y 3,40 % respectivamente.

Figura 4
Grafica de respuesta por canal



2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR CANAL DE ATENCIÓN

2.1 Canal Presencial

Figura 5
Rango de tiempo



Figura 6
Calidad prestación del servicio

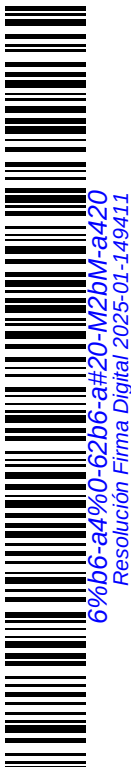
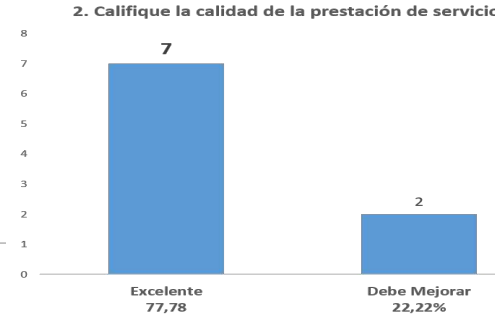


Figura 7
Nivel de satisfacción



Figura 8
Nivel de conocimiento

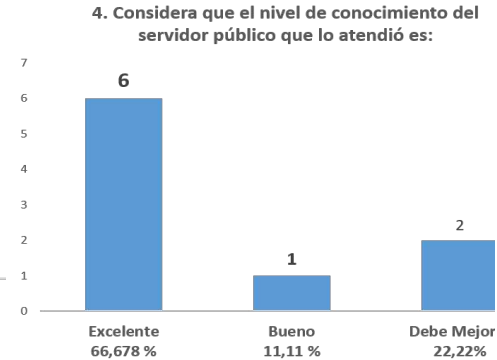


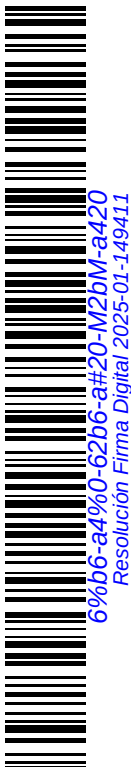
Figura 9
Cumplimiento Expectativas



Este canal de atención presencial fue el de menor cantidad de encuestas diligenciadas, durante en el periodo de análisis de 6 meses.

Para este canal 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** que mide el tiempo de espera, se evidencia que los encuestados que respondieron la pregunta **44,44 %** con una espera de 1 a 5 minutos para ser atendido, estando dentro del rango mínimo de espera, el **22,22 %** debió esperar más de 5 y 10 minutos, otro porcentaje igual del **22,22%** igualmente con tiempo de espera de 10 a 15 minutos de para recibir atención, finalmente, el **11,11%** respondió que debió esperar más de 15 minutos para recibir atención.

Para medir el nivel de satisfacción de los encuestados en esta pregunta, 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 promedio de satisfacción del **77,78%**, como resultado del promedio de los siguientes atributos:

- Calidad del servicio (Pregunta 2): 77,78%
- Nivel de satisfacción (Pregunta 3): 77,78%
- Conocimiento del servidor (Pregunta 4): 77,78%
- Cumplimiento de expectativas (Pregunta 5): 77,78%

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

Se recibieron los siguientes comentarios:

Felicitarlos porque siempre ha sido una Entidad Formadora, capacitada, actualizada y con Calidad Humana para la atención Empresarial sin perder la normatividad.

Las personas que atienden deberían poder gestionar al interior las peticiones o escalarlas a las áreas encargadas, no solo entregar un correo para colocar las solicitudes

La atención fue exente, rápida y satisfactoria

Creo que como está funcionando está bien

Se debe hacer atención presencial al usuario con funcionarios capacitados para resolver las inquietudes que se presenten frente a los requerimientos que hace la súper intendencia de sociedades.

Todas las expectativas fueron cumplidas

En el momento estamos muy satisfechos con la atención

Excelencia a todo nivel.

6%b6-a4%0-62b6-a#20-M2bM-a420
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

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

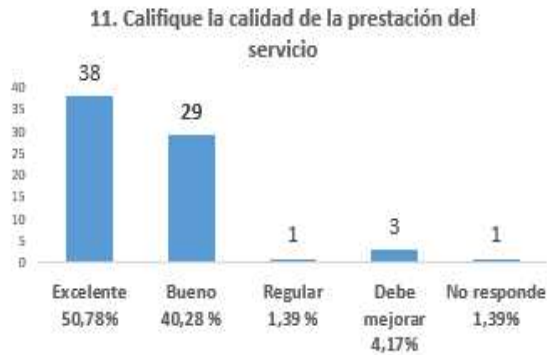


Figura 13

Rango nivel de conocimiento



Figura 14
Rango calidad prestación del servicio



Nota: Para esta pregunta se evidencia 1 registro sin respuesta, por lo cual, los porcentajes se calculan sobre 47 respuestas.

Figura 15
Oportunidad en la respuesta



Para este canal 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 **40,28 %** de los encuestados esperó más de 15 segundos, para ser atendido en el canal telefónico, mientras que el **23,61 %** debió esperar entre 10 y 15 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): **84,72 %**
- Amabilidad del centro de contacto (Pregunta 9): **94,44 %**
- Conocimiento del servidor público (Pregunta 10): **95,77%**
- Calidad de la prestación del servicio (Pregunta 11): **93,06 %**

Resolución Firma Digital 2025-01-149411
 6%b6-a4%0-62b6-a#20-M2bM-a420

Los componentes evaluados alcanzaron una calificación sobresaliente, ya que tres de los cuatro estuvieron por encima del **93 %** de aprobación. el indicador más alto para este canal fue el nivel de conocimiento del servidor público, que obtuvo un **95,777 %** 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 **84,72 %**.

Adicionalmente, en la pregunta 12 se evaluó la oportunidad de la respuesta al requerimiento, alcanzando un **88,89 %**.

En la pregunta No. 13 se indagó lo siguiente:

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

Las observaciones fueron las siguientes:

Bueno

no tengo sugerencias

excelente servicio.

El único problema es cuando se está comunicando vía telefónica para que lo asignen a la dependencia correspondiente, es un poco demorado y hasta se corta la llamada.

Excelente servicio, clara la orientación

Muy bien todo- Felicitaciones

Que continúen implementando mejoras donde los procesos sean más rápido y fácil.

Tener respuestas más claras que ayuden a despejar las inquietudes presentadas en términos técnicos.

Muy buen servicio y atención por los funcionarios

Ninguna, siempre me ha ido bien con las consultas.

Tener más visibilidad

No contestan el teléfono, no se obtuvo el servicio

Me gustaría que se pudieran encontrar videos que orienten paso a paso el uso del programa para facilitar la elaboración del programa o tips que faciliten las dudas que se puedan presentar.

Buen servicio al cliente

Este año para la presentación de los estados financieros cuando llamaba el teléfono no funcionaba, auto colgaba la llamada, en años anteriores me llegue a encontrar con personas no muy conocedoras de los temas que se le preguntaban y en los años que llevamos presentando información solo han sido 2 personas, de resto el servicio

y el apoyo que me han dado en la elaboración y presentación de la información ha sido excelente.

Es demasiado difícil comunicarse no he podido resolver mi inquietud y lo único que me respondieron es que envíe un correo el cual ya envíe y tampoco responden

No tengo ninguna observación en cuanto a la atención telefónica. Se debe hablar el mismo idioma ya que en una llamada telefónica me brindaron una información y en la segunda llamada realizando la misma consulta por dudas adicionales que se tenían me brindaron otra.

Todo muy bien muchas gracias

Mejorar la velocidad de respuesta, crear canales de comunicación más claros y dar capacitación constante al personal.

Informacion clara

Mejorar el tiempo en contestar telefónicamente

Ninguna, las personas son muy amables, y conocen muy bien del tema.

Ninguna, realmente es una de las entidades que presta el servicio de atención de manera oportuna y clara.

Optimizar los tiempos de espera iniciales.

Más personal para una atención más rápida

Buena tarde, ser un poco más detallada la respuesta.

Es un servicio excelente,

Mejorar la comunicación telefónica porque hay veces que toca marcar varias veces porque los operadores están ocupados.

Ninguna, son los mejores

felicitaciones el soporte cumple con todas las expectativas

agilidad en la atención al iniciar la llamada

Mas sencillo en las opciones para acceder a los servicios.

oportunidad y servicio.

no todo bien

Excelente servicio, personas muy cordiales y prestas a solucionar las inquietudes Felicitaciones

Hoy en día llevo 15 días tratando de comunicarme con cobro prejurídico y no ha sido posible porque no contestan y cuando contestan me dicen que es otra área que ya me van a comunicar y se corta la llamada

Fueron muy claros y cordiales

6%b6-a4%0-62b6-a#20-M2bM-a420
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Desarrolla un buen proceso de las personas capacitadas para prestar el servicio

Mantener el servicio que prestan

El servicio es bueno

mejorar el tiempo de espera en línea

Informar cambios y beneficios que tienen las empresas con la SuperSociedades

Información sobre Capacitaciones

Mas capacitaciones en los diferentes informes que se deben emitir

Deben incluir el instructivo de diligenciamiento de los reportes 03A periódicos de acuerdos de reorganización

Que exista un poco más de divulgación en este excelente servicio de atención, para que nosotros los usuarios consideremos usarlo más, ya que es muy buen, fácil y excelente el personal de capacita, orienta y ayuda.

Muchas gracias

Contestar más rápido aunque son eficientes

Que se conteste las extensiones que indican, porque se debió marcar más de 3 veces

Me dieron la solución oportunamente

Ningún excelente servicio

Más claridad y más soporte en las plataformas

Seguir mejorando cada día

Gracias

Mayor conocimiento en los temas

Ninguna. gracias

Fue muy clara la respuesta en el momento de la atención

Bueno todo

2.3. Canal Virtual

6%b6-a4%0-62b6-a#20-M2bM-a420
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

P a g e | 13

Figura 16
Información página web

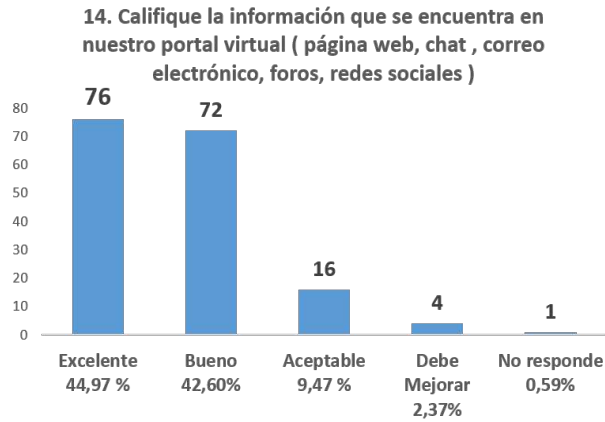


Figura 17
Claridad información servicios virtuales

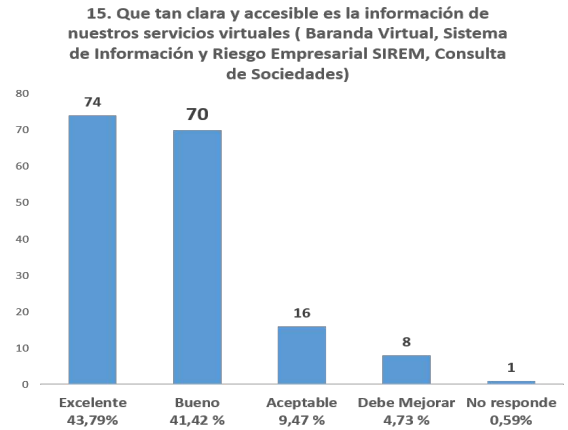


Figura 18
Satisfacción con las respuestas canal chat

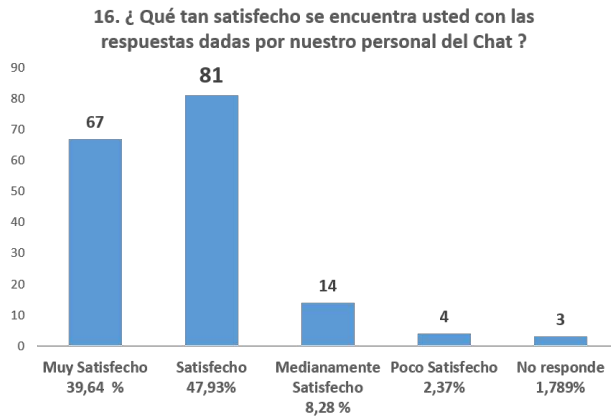


Figura 19
Tiempo de atención canal chat

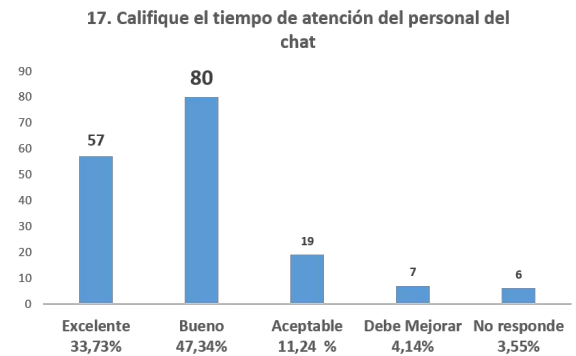


Figura 20
Aspectos a mejorar

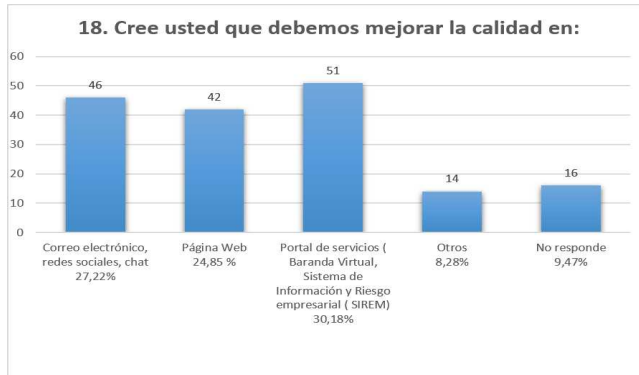
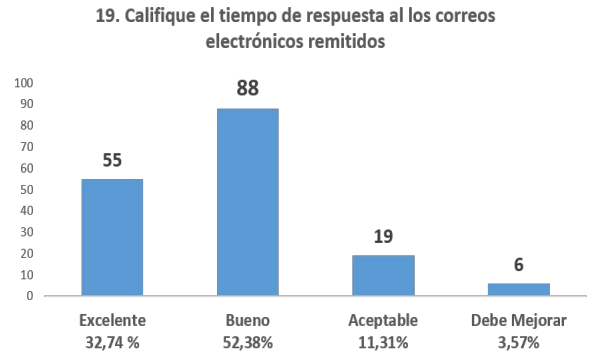


Figura 21
Tiempo de respuesta a correos electrónicos

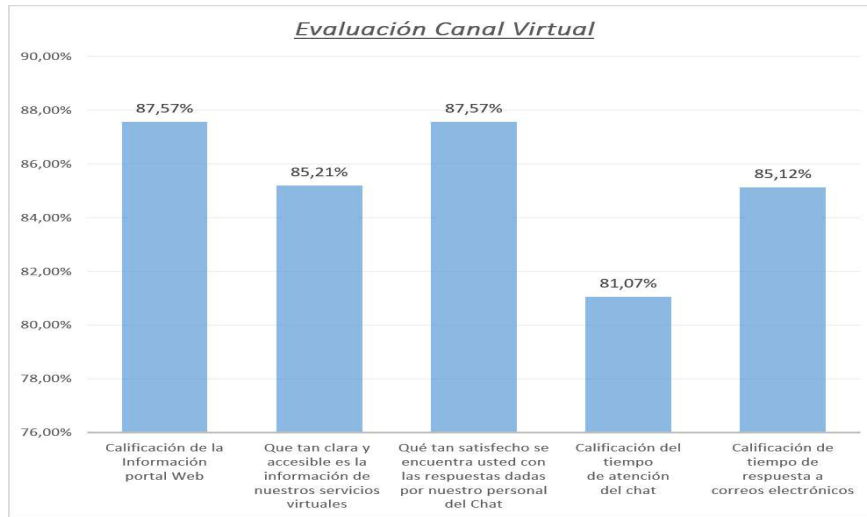


En el canal virtual se formularon seis (6) preguntas para medir la satisfacción de los usuarios, en los siguientes aspectos:

- 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

Tres de los cinco atributos del servicio, evaluados para este canal de atención virtual, presentaron una calificación aceptable por parte de los encuestados, ya que estuvieron por encima del **85 %** de aprobación. A continuación, se presenta la evaluación para cada uno de los aspectos indagados:

6%b6-a4%0-62b6-a#20-M2bM-a420
 Resolución Firma Digital 2025-01-149411



- Calificación de la información del portal web (pregunta 14): **87,57 %**
- Claridad y accesibilidad de la información de servicios virtuales (pregunta 15): **85,21 %**
- Satisfacción respecto a las respuestas del chat (pregunta 16): **87,57 %**
- Calificación del tiempo de atención del chat (pregunta 17): **81,07 %**
- Calificación del tiempo de respuesta a correos electrónicos (pregunta 19): **85,12 %**

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
Ninguno
No aplica
No Tengo Sugerencias
Más capacitaciones
más capacitaciones
Bien
Respecto del cumplimiento de los términos de respuesta de las solicitudes radicadas
Los canales deben ser óptimos y más intuitivos
Que la página este un poco más fácil de encontrar las cosas

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

P a g e | 16

Resolución Firma Digital 2025-01-149411
 6%b6-a4%0-62b6-a#20-M2bM-a420

Mejora en los formatos para los reportes
Todo excelente.
Mayor tiempo de permanencia claves
Ninguna todo muy bien
Mejor entidad de vigilancia y control
No recibimos ningún servicio. Este es un impuesto disfrazado. No sirve para nada
Sería bueno mejorar las consultas por la página, a veces no son claras y no se encuentran fácilmente las herramientas que se necesitan
Excelente servicio, mil gracias
Fue excelente
Que no demore tanto la página en cargar
La página web es un poco confusa
Que la página Web sea más clara
Por el momento no tengo sugerencias
Más claridad entre módulos
Yo me mantengo muy satisfecha con los servicios de la SuperSociedades
Mejorar el acceso a la información para la presentación de los EE FF
Es buena la información que encuentro en la plataforma
Muchas veces hay un lapso muy largo para tramites que se necesita Urgentes y aun así no dan una solución aceptable
El servicios y acompañamiento que prestan son de mucha ayuda
La información es completa y el personal de la Super es muy amable.
Tiempos de respuesta de solicitudes web.
A veces es un poco demorado el tiempo de respuesta. Es a mi modo de ver lo podrían mejorar
Que la página sea mucho más amigable
No tengo
Con más información en las redes sociales.
Mejora en los tiempos y revisión de adjuntos enviados
No he utilizado los servicios del chat, por esto le asigno esa calificación
Hacer más fácil y claros los procesos, fechas y el envío de información
El chat hacer un robot no responde a veces preguntas que uno requiere
Las respuestas un poco más rápidas
Enviar recordatorios con tiempo para no olvidar entregar los informes a tiempo
No es tan amigable para personas que no tan familiarizados con los sistemas electrónicos. Es más para ingenieros de sistemas
muy buen servicio.

6%b6-a4%0-62b6-a#20-M2bM-a420
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Hasta la fecha nos encontramos satisfechos con los canales de atención de la SuperSociedades así como la oportunidad de las respuestas

Ninguna.

Todo OK, esta vez la plataforma fue mejor

Ninguna, todas las dudas y solicitudes han dado respuesta dentro de los tiempos y la atención en línea telefónica es muy estructurada y profesional

La espera en las llamadas telefónicas

No tengo ninguna en el momento

Tener mayor tiempo para presentar la información porque se junta con todo lo que hay presentarle a la DIAN, a los municipios, etc.

La plataforma es muy fácil y practica para validar información

Que la página sea un poco más amigable, es complejo buscar información sobre algunos temas

La información en la web es dispersa, hay que dar muchas vueltas para encontrar accesos

Que la página presenta intermitencias

En general me parece los tiempos de respuesta oportunas

Que la información sea más interactiva

Todo muy excelente

No tuvimos acompañamiento por el personal del chat, para tener en cuenta la calificación que se dio

Es muy importante la atención telefónica ya que cuando uno llama las líneas no contestan las llamadas

Hasta el momento ha sido muy pocas veces que he pedido ayuda, me parece clara la información y fácil de acceder

En algunas oportunidades he tenido que comunicarme con ustedes para solucionar algunas dudas sobre requerimientos que nos han llegado y ha sido imposible tener una ayuda efectiva

No sugerencias excelente calidad del servicio

Mejora en el Callcenter

Tener una interfaz más amigable para la presentación de la información.

Implementar plataformas más ágiles y unificadas para reportes financieros, sostenibilidad y gobierno corporativo.

Mejorar la atención presencial y virtual en zonas apartadas, evitando que todo dependa de Bogotá.

Menos tramites

La comunicación virtual es rápida y excelente el servicio, a nivel telefónico es un poco más lenta, hay que esperar para ser atendido, y si, también funciona.

En los videos explicativos para presentación de información. sean más amigables y se tenga en cuenta que hay informantes nuevos cada vigencia

*Ninguna, el servicio fue muy apropiado
Por ahora el servicio es bueno. Gracias.
El portal no debería hacerle perder el tiempo al usuario permitiéndole iniciar y diligenciar información para denuncias de protección al consumidor que no pueden completarse virtualmente. Adicionalmente, hace falta información y orientación clara sobre cómo proceder con las solicitudes que deben realizarse fuera de la plataforma.*

Telefónica

No tengo sugerencias.

Mayor rapidez en las respuestas

Realizar capacitaciones virtuales antes de realizar la presentación de la información empresarial

Mejorar el tiempo de respuesta para los correos.

Mayor difusión en redes sociales

Todo muy bien, muy satisfecho con la asesoría.

Muy buenos días, como empresa sugiera que exista un agente encargado para las sociedades con el que directamente se pueda despejar duda, problemas para una atención más inmediata.

Muchas gracias.

La página debe ser más intuitiva o amigable,

Gracias!!!

Los funcionarios muy formales y poseen conocimiento del tema

Ninguna sugerencia

El tiempo de respuesta de los correos debe ser menor

No tenemos sugerencias todo se ha resuelto en los tiempos indicados

Que haya mayor claridad al momento de las repuestas, muchas veces se llevan a otro link y se pierde el hilo de la conversación.

No ninguna

Cuando hemos tenido inquietudes las respuestas por correo electrónico se demoran.

Para nuestro caso con el software de reportes sirfin

Telefónicamente Excelente

Buena atención prestada

Mejorar la página web para que la consulta de información sea más rápida, gracias

Muy bueno

Excelente servicio y asesoría...respecto a la información brindada.

Que los vencimientos para la presentación de la información a ustedes sean después de que las empresas hayan presentado exógena y renta ante Dian. Ya que es demasiada información que hay que enviar casi toda en el mismo tiempo.

Mejorar los tiempos de respuesta en el canal telefónico, es muy difícil comunicarse, pero luego que contestan la atención es muy buena.
Tienen buenas herramientas y capacitaciones
Información más clara
Que la atención telefónica sea más efectiva.
Ninguna, toda la información fue clara
Me parece bueno el servicio
Un servicio muy bueno
Mas claridad
La respuesta web está un poco demorada
En el último informe de para entregar a la SuperSociedades tuvimos inconvenientes porque no daba una formula
Deben actualizar las plataformas donde se envía la información de super sociedades
El servicio en general es bueno y oportuno. A veces se presentan problemas tecnológicos que impiden tener una mayor eficacia.
Que la página Web, sea más accesible a los diferentes módulos.
Enviar directamente al correo la información transcendental para las empresas
Debe ser un poco más clara la información que se solicita en el SIREM
Todo es bueno
Actualmente no tenemos sugerencias
Lo del chat no lo he manejado
Sugiero que la página web, sea más intuitiva.
La atención telefónica

2.4. Canal Correspondencia

Figura 22

Frecuencia uso canales

Figura 23

Aspectos de mayor valoración

6%b6-a4%0-62b6-a#20-M2bM-a420
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

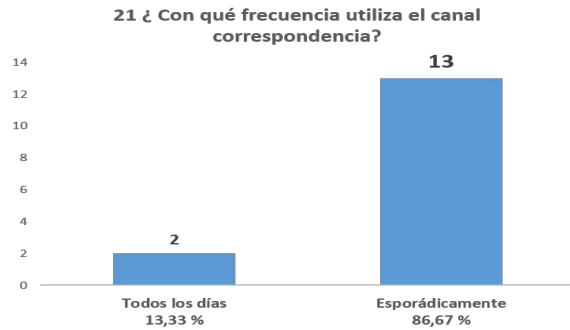


Figura 24

Calificación prestación del servicio canal correspondencia

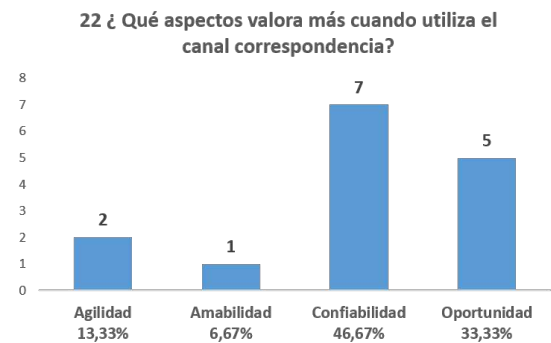


Figura 25

Mecanismos de tecnología

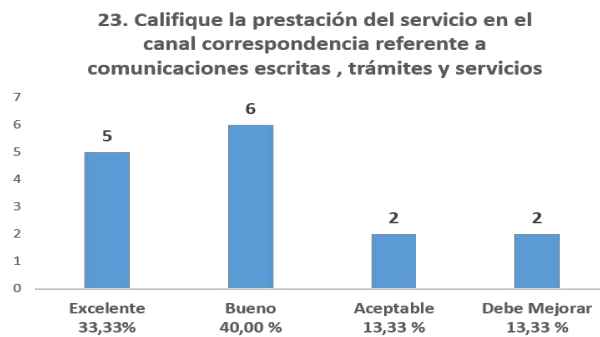


Figura 26

Tiempos de respuesta

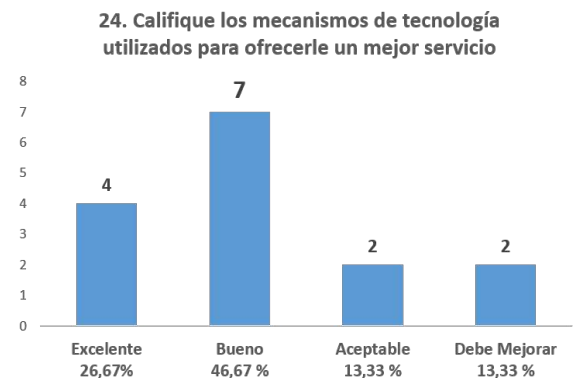
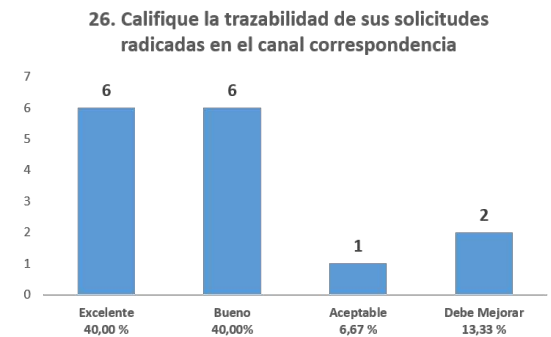
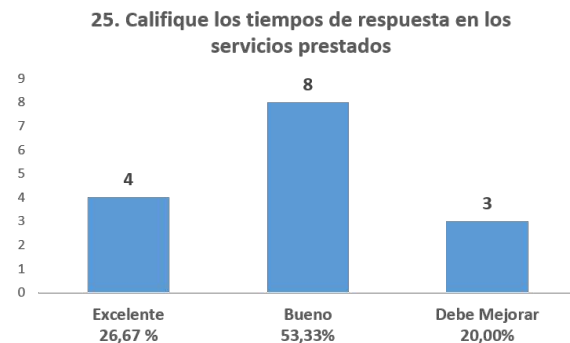


Figura 27

Trazabilidad de solicitudes



Resolución Firma Digital 2025-01-149411
 6%b6-a4%0-62b6-a#20-M2bM-a420

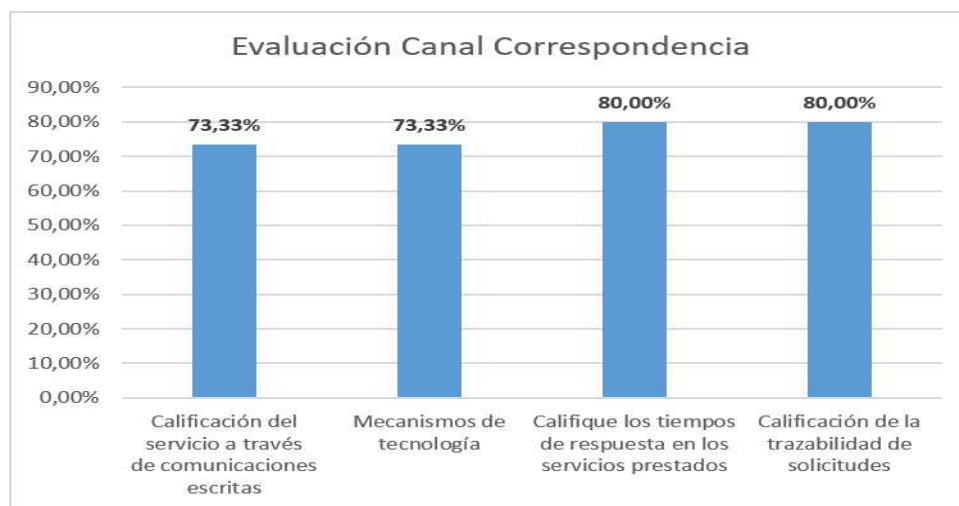
Los atributos del servicio evaluados para el canal correspondencia fueron los siguientes:

- 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 **86,67 %** lo hace esporádicamente, el **13,33 %** de los que respondieron la encuesta hace uso de este canal todos los días.

En la pregunta 22 se concluye que, el aspecto que más valoran los encuestados al momento de evaluar el canal correspondencia, confiabilidad con una valoración del **46,67 %**, mientras que la oportunidad presento una valoración del **33,33 %**, la agilidad presento un resultado del **13,33 %**, finalmente la amabilidad, presentó una valoración del **6,67 %**.

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



- Calificación del servicio a través de comunicaciones escritas (pregunta 23): **73,33 %**
- Mecanismos de tecnología (pregunta 24): **73,33 %**
- Tiempos de respuesta (pregunta 25): **80,00 %**
- Calificación de la trazabilidad de solicitudes (pregunta 26): **80,00 %**

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

P a g e | 22

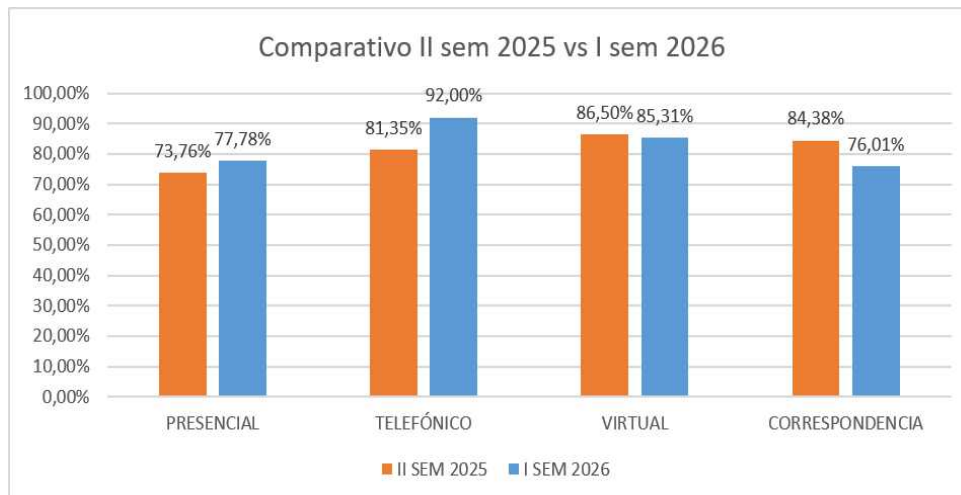
Se enuncian a continuación las respuestas obtenidas frente a la pregunta de sugerencias para mejorar el servicio por el canal correspondencia:

3. ANÁLISIS COMPARATIVO POR CANAL II SEMESTRE 2025 VS. II SEMESTRE 2026

Se realizó una comparación de las calificaciones favorables (Excelente y Bueno), en cada uno de los canales evaluados durante el segundo semestre de 2024 y el primer semestre de 2024, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

Figura 28

Comparativo II semestre 2025 y I semestre de 2026.

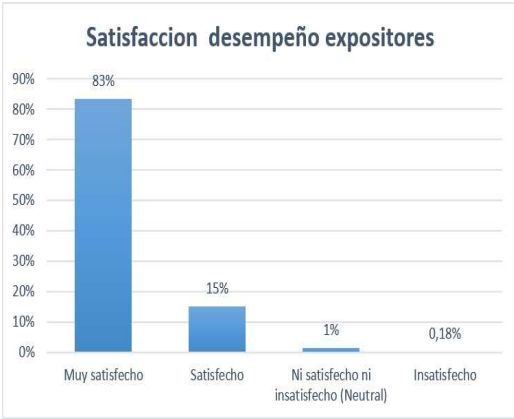
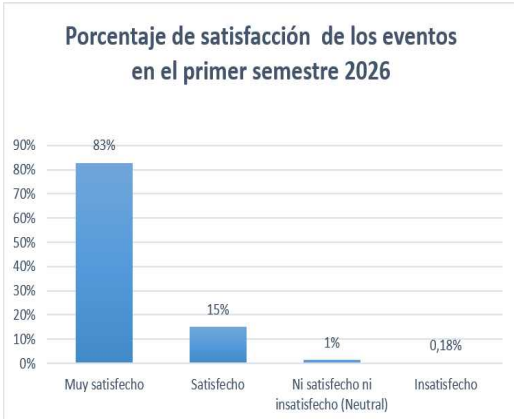


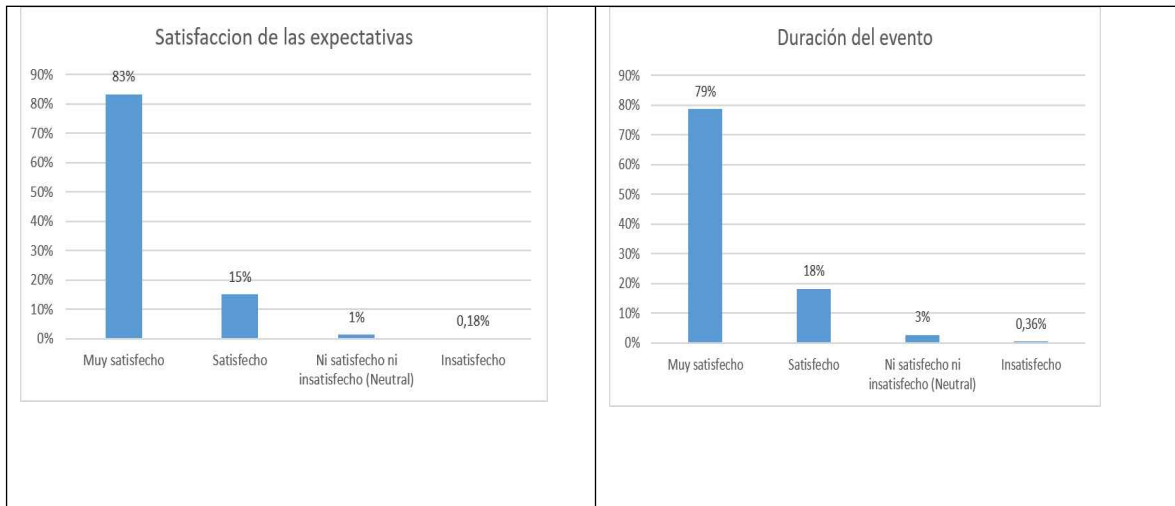
Durante el periodo de análisis del 2026 para se presentó una disminución en el índice de satisfacción de los ciudadanos, en los canales virtual y de correspondencia (escrito) en comparación con el segundo semestre de 2025, no obstante, los resultados de la encuesta del primer informe del 2026, deberán ser evaluados y efectuado seguimiento a la percepción de satisfacción de los usuarios, con el fin de tomar las medidas necesarias para mejorar la experiencia ciudadana.

En el periodo evaluado en el 2026 los canales presencial y telefónico fueron los de mejor valoración por parte de los ciudadanos.

4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE EVENTOS DE LA ENTIDAD

En la vigencia 2026 para el periodo de evaluación del primer semestre en el marco de la implementación de la estrategia de participación ciudadana, se desarrolló formulario de encuesta de satisfacción de los eventos desarrollados por la Entidad, presentando los siguientes resultados:

La pregunta realizada fue: ¿Cómo evalúa el desempeño de los expositores? Califique de 1 a 5, donde: 5 es muy satisfecho y 1 es nada satisfecho:  <table border="1"><caption>Satisfaccion desempeño expositores</caption><thead><tr><th>Nivel de Satisfacción</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>Muy satisfecho</td><td>83%</td></tr><tr><td>Satisfecho</td><td>15%</td></tr><tr><td>Ni satisfecho ni insatisfecho (Neutral)</td><td>1%</td></tr><tr><td>Insatisfecho</td><td>0,18%</td></tr></tbody></table>	Nivel de Satisfacción	Porcentaje	Muy satisfecho	83%	Satisfecho	15%	Ni satisfecho ni insatisfecho (Neutral)	1%	Insatisfecho	0,18%	La pregunta realizada fue: ¿La temática del evento fue clara? Califique de 1 a 5, donde: 5 es muy satisfecho y 1 es nada satisfecho:  <table border="1"><caption>Porcentaje de satisfacción de los eventos en el primer semestre 2026</caption><thead><tr><th>Nivel de Satisfacción</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>Muy satisfecho</td><td>83%</td></tr><tr><td>Satisfecho</td><td>15%</td></tr><tr><td>Ni satisfecho ni insatisfecho (Neutral)</td><td>1%</td></tr><tr><td>Insatisfecho</td><td>0,18%</td></tr></tbody></table>	Nivel de Satisfacción	Porcentaje	Muy satisfecho	83%	Satisfecho	15%	Ni satisfecho ni insatisfecho (Neutral)	1%	Insatisfecho	0,18%
Nivel de Satisfacción	Porcentaje																				
Muy satisfecho	83%																				
Satisfecho	15%																				
Ni satisfecho ni insatisfecho (Neutral)	1%																				
Insatisfecho	0,18%																				
Nivel de Satisfacción	Porcentaje																				
Muy satisfecho	83%																				
Satisfecho	15%																				
Ni satisfecho ni insatisfecho (Neutral)	1%																				
Insatisfecho	0,18%																				
La pregunta fue: ¿El evento cumplió con sus expectativas? Califique de 1 a 5, donde: 5 es muy satisfecho y 1 es nada satisfecho:	La pregunta fue: ¿La duración del evento fue adecuada? Califique de 1 a 5, donde: 5 es muy satisfecho y 1 es nada satisfecho:																				



La satisfacción general de los eventos fue valorada de manera positiva ya que las calificaciones entre 4 y 5 suman el **98%** de satisfacción en los eventos desarrollados.

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

Como herramienta complementaria para mediar la 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 - tabletas calificadores 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 2026 de acuerdo con los reportes del aplicativo digiturno e recibió la calificación de 3.493 turnos de atención en la sede de Bogotá con **70% n=2.441**, en las Intendencias Regionales de Medellín con el **19% n=663** y Cali con **11% n=389**. Cabe resaltar que durante el periodo analizado se presenta una disminución en los usuarios que utilizan el canal presencial, en comparación con el segundo semestre de 2025.

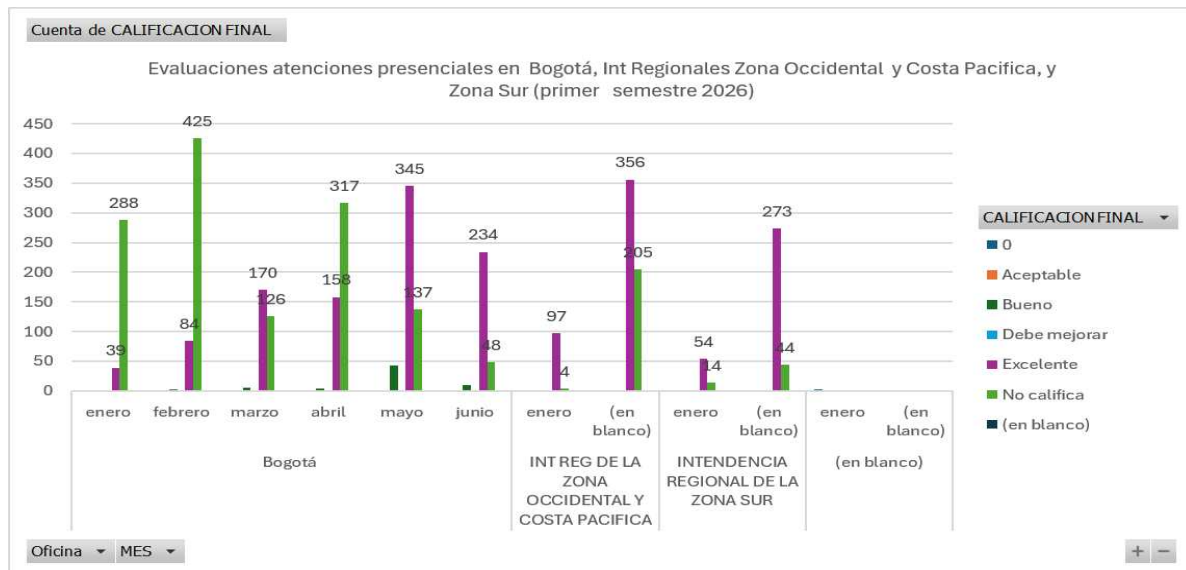
En el segundo semestre de 2025, se obtuvieron los siguientes resultados: Excelente el **55,13%**, n=3.352 por otro lado, y No califica el 42% n=2579 los usuarios restantes calificaron la atención recibida como: bueno **1,97 %**, aceptable el **0.38 %** y debe mejorar **0.10 %** respectivamente.

6%b6-a4%0-62b6-a#20-M2bM-a420
 Resolución Firma Digital 2025-01-149411

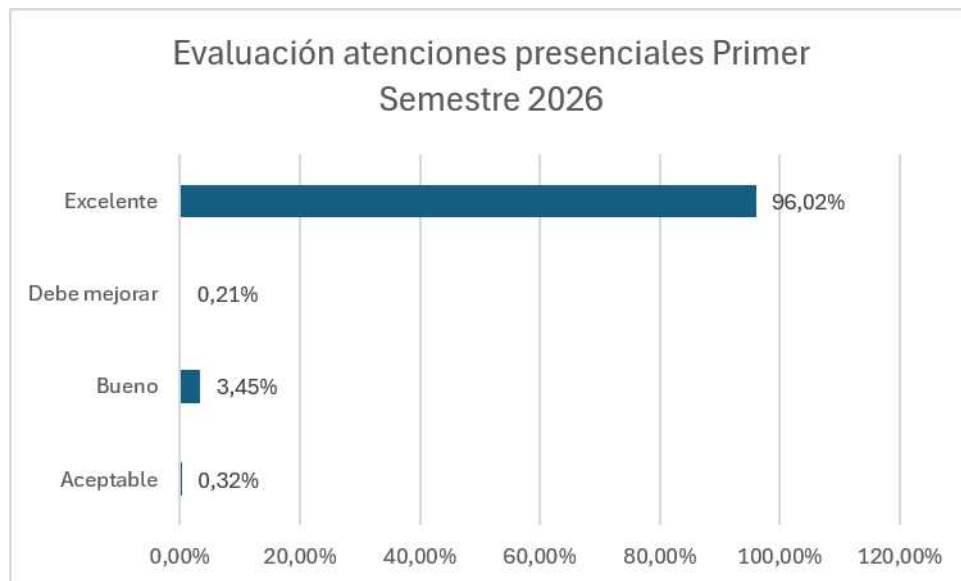
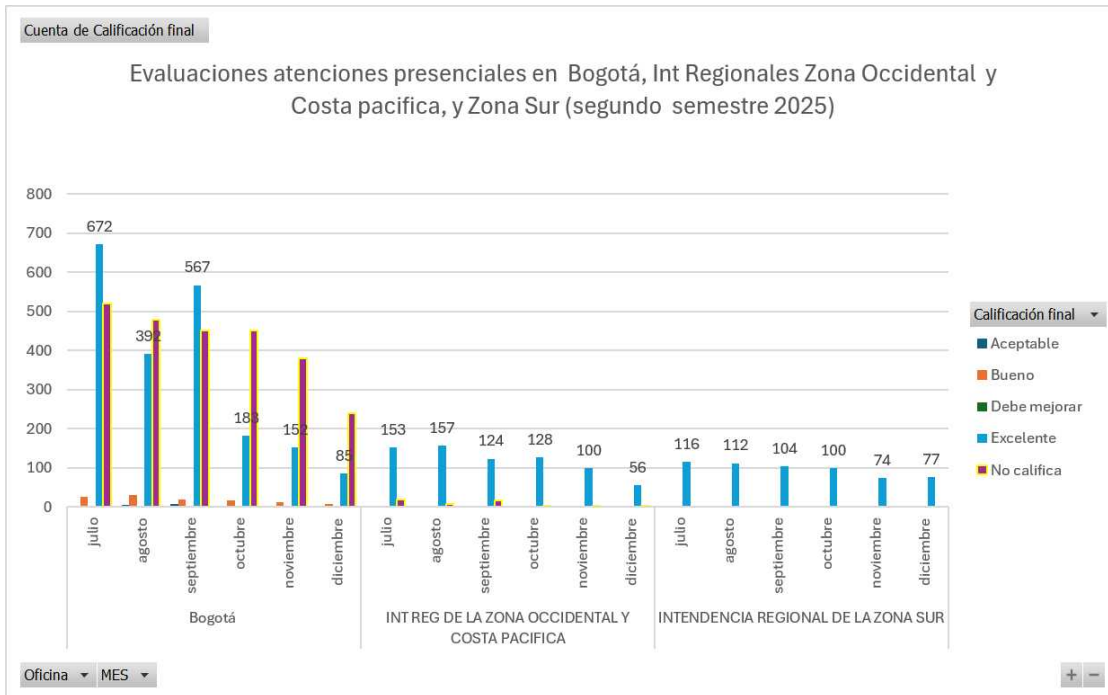
Nota: en el periodo analizado, el sistema digiturno presenta 2579 encuesta donde turnos, los cuales no registran calificación en el sistema, dichos registros no fueron tenidos en cuenta en el análisis de resultados.

presentando los siguientes resultados:

Figura 29
Evaluación atenciones presenciales calificadas.



6%b6-a4%0-62b6-a#20-M2bM-a420
 Resolución Firma Digital 2025-01-149411



En el primer semestre de 2026, se obtuvieron los siguientes resultados de los usuarios que se atendieron de manera presencial y quienes calificaron el servicio prestado por la entidad por este canal: Excelente el 96,02% n=1.810 calificaciones, por otro lado, los usuarios restantes calificaron la atención

6%b6-a4%0-62b6-a#20-M2bM-a420
 Resolución Firma Digital 2025-01-149411

recibida como: bueno 3,45 % n=65, aceptable el 0.32 % n=6 y debe mejorar 0.21% n=4 respectivamente.

Nota: en el periodo analizado, el sistema digiturno presenta 1.608 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.

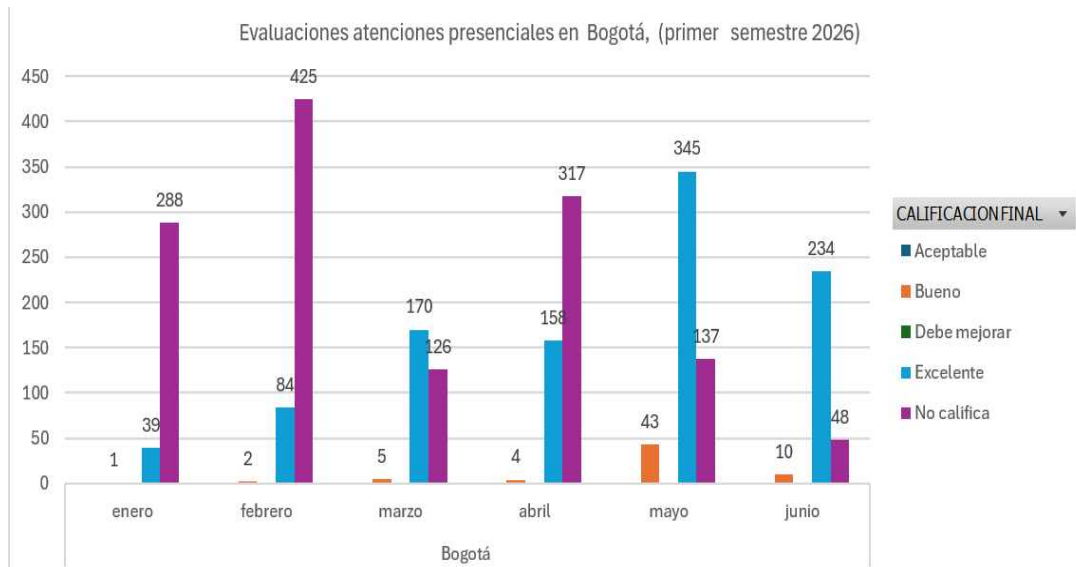


Figura 31
Resultados atención Intendencia Regional de la Zona Sur.

Resolución Firma Digital 2025-01-149411
 6%b6-a4%0-62b6-a#20-M2bM-a420

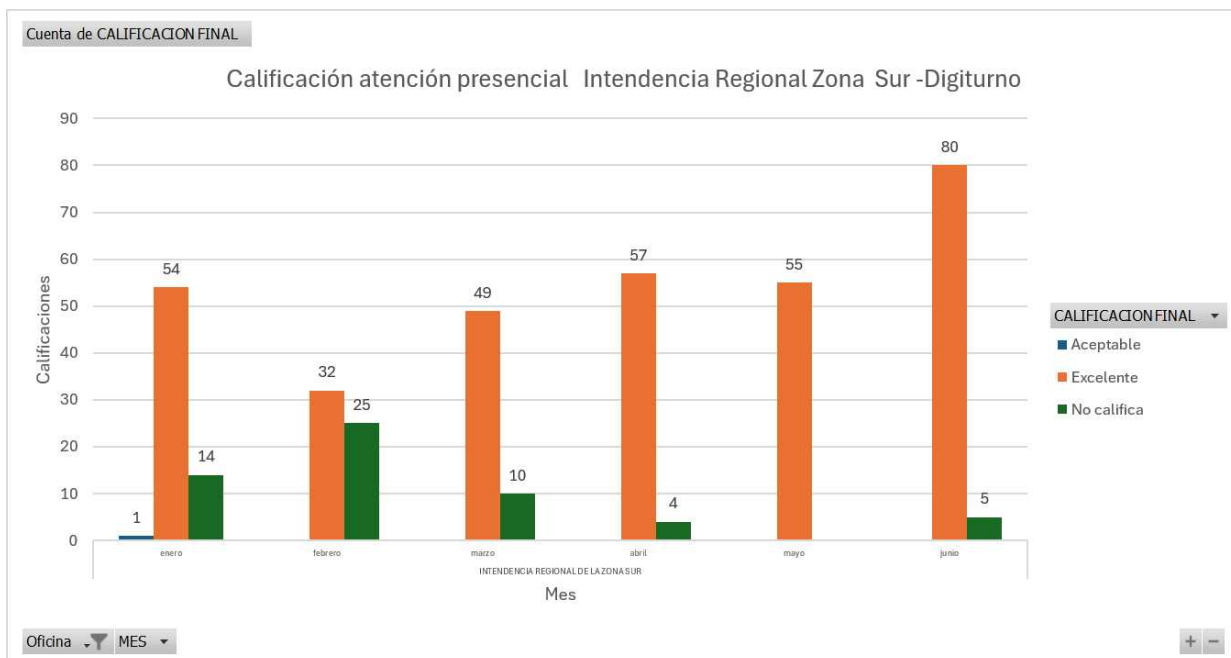
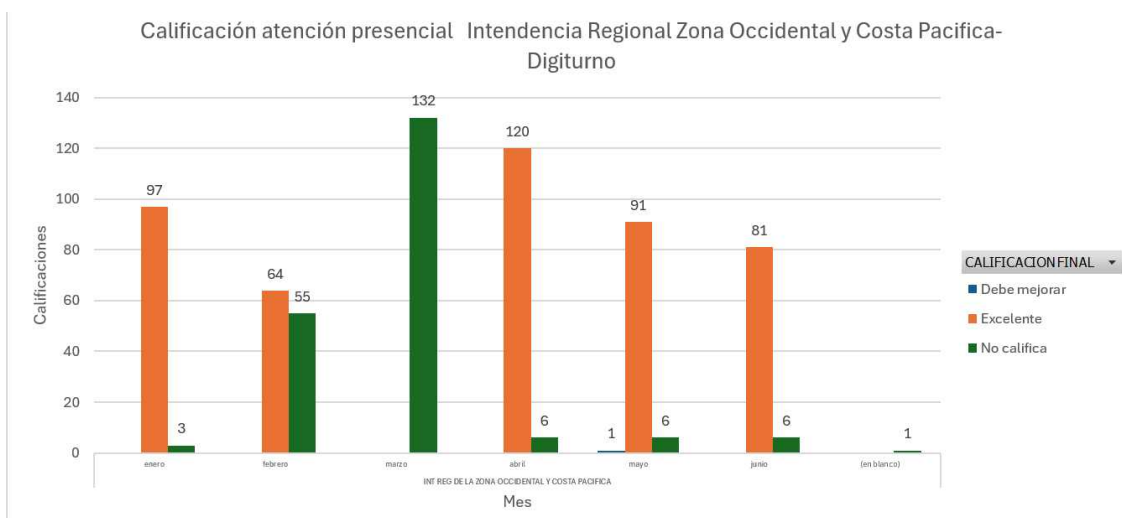


Figura 32

Resultados atención Intendencia Regional Zona Occidental y Costa Pacifica-.



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.

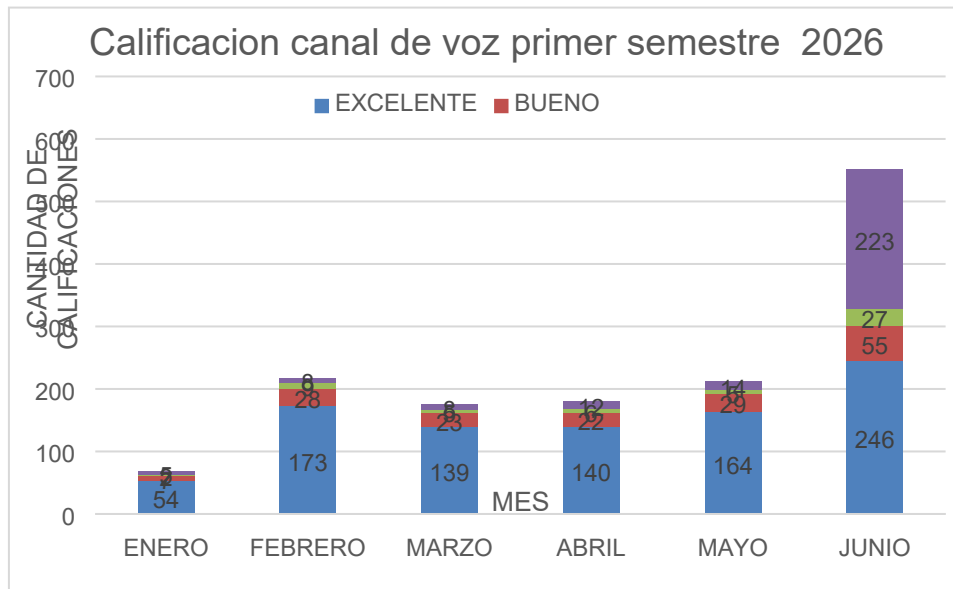
6. EVALUACIÓN DEL CANAL VOZ- TELEFÓNICO Y CHAT

Canal de voz

Otra herramienta que utiliza la Superintendencia de Sociedades para medir la calidad del servicio prestado por los agentes del Call Center de la entidad, es la encuesta que está disponible desde el conmutador, a través de la cual los usuarios tienen la posibilidad evaluar el servicio recibido por el canal telefónico, en el cual se obtuvieron un total de 2.619 encuestas en el primer semestre de 2026, obteniendo los siguientes resultados:

Figura 33

Calificaciones del canal y nivel de satisfacción.



Resolución Firma Digital 2025-01-149411
 6%b6-a4%0-62b6-a#20-M2bM-a420



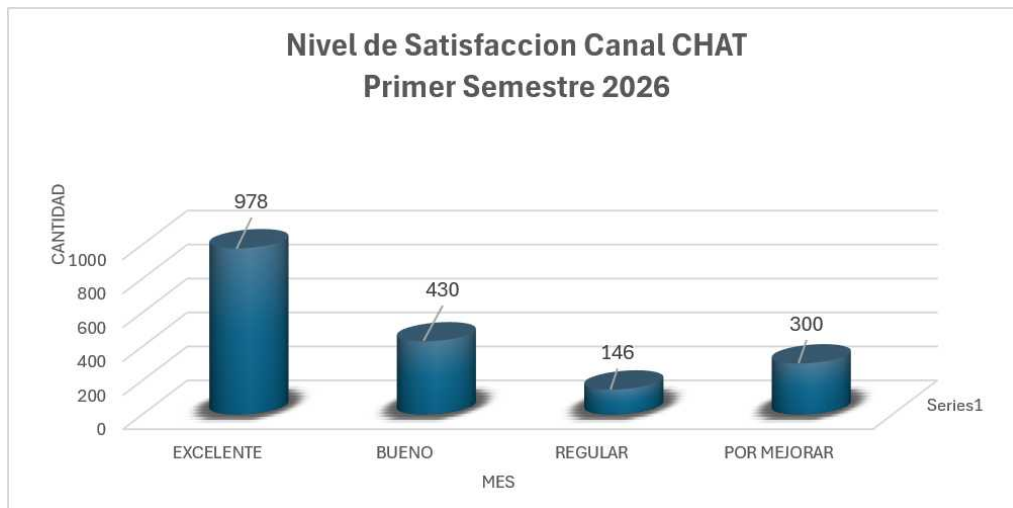
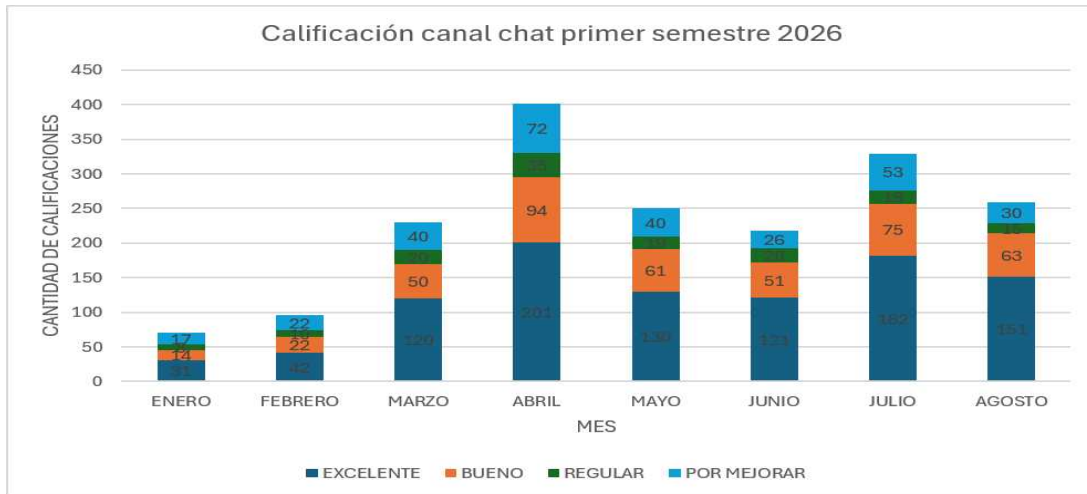
Como se observa en la gráfica, la evaluación de las atenciones por el canal telefónico, a través de la encuesta del conmutador, tuvo un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios con un **66 %** n= 1.717 que calificó el servicio como excelente y bueno, frente a un **34 %** n= 902 que lo calificó como regular y por mejorar.

Canal Chat:

Este canal permite realizar la medición de satisfacción de la atención prestada a través del canal virtual (chat), teniendo como resultado en el primer semestre de 2026 un total de 1854 atenciones que generaron las siguientes calificaciones:

Figura 34
Calificaciones Canal Chat.

Resolución Firma Digital 2025-01-149411
 6%b6-a4%0-62b6-a#20-M2bM-a420



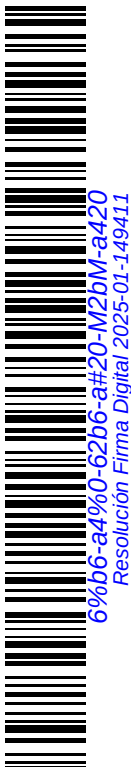
En la anterior grafica se puede evidenciar que el **76 % n= 1408** calificaron la atención como excelente y buena demostrando un nivel de satisfacción en los usuarios que utilizaron el canal en mención, no obstante, se continúa trabajando para realizar seguimiento a las atenciones que presentaron una calificación del servicio como "regular y debe mejorar" que para el periodo medido fue del **34% n= 902** de los usuarios que utilizaron el canal chat.

7. ACCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO

- ✓ Con apoyo de la supervisión del centro de contacto se continua con el seguimiento a las atenciones que presentan calificación baja, con el fin,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

Page | 32



de identificar las oportunidades de mejora pertinentes en la prestación del servicio.

- ✓ Se han implementado mejoras en la herramienta que soporta la operación del centro de contacto, tales como:

Canal Presencial:

Se realizará una sensibilización a los agentes de segundo nivel que prestan el servicio de atención presencial, para la motivación del usuario a diligenciar la encuesta de satisfacción a través del digiturno.

Canal de Voz:

- Se habilita en el canal telefónico, la opción para poder tener atención con un agente de primer nivel, sin el despliegue de todas las opciones del menú del IVR.
- Se habilita a la cola telefónica, la opción para que el usuario solicite callback para que todos los agentes atiendan el teléfono, en caso de que los agentes de servicio estén ocupados o se encuentren desbordados por alto volumen de llamadas.
- Se utilizará el canal de voz para las campañas de AgentLess que se requieran en la Entidad con el fin de optimizar el recurso humano y reducir el tiempo de espera en las llamadas.
- Se implantará las campañas telefónicas automatizadas, para la realización de encuestas telefónicas de satisfacción y de respuesta de PQRSD y de promoción de los canales de atención de la Entidad.

Canal Chat

- Se habilita un agente virtual "AURORA" en la página web de la Entidad con el propósito de atender las consultas de modo concurrente y de diversos temas, orientando al ciudadano y despejando dudas de carácter general.
- Se habilita en los chats de la entidad, la opción de poder dejar comentarios respecto de la calificación del servicio prestado por los agentes de servicio.

6%b6-a4%0-62b6-a#20-M2bM-a420
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

- ✓ Como parte de las estrategias de participación ciudadana, el Grupo de Relación Estado - Ciudadano permanentemente revisa las sugerencias presentadas por los usuarios, en la encuesta de satisfacción, con el fin de determinar la viabilidad de implementar mejoras en la prestación del servicio.
- ✓ Se continua con la realización periódica de capacitaciones a los agentes del centro de contacto, con el fin de fortalecer los conocimientos en los diferentes temas de competencia de la entidad, buscando brindar una atención más oportuna y precisa a los usuarios.
- ✓ Se realizaron campañas de invitación a los ciudadanos para que participen en el diligenciamiento de la encuesta, con el fin de medir los niveles de satisfacción en la atención prestada y que permitan evaluar los aspectos a fortalecer en cada uno de los canales.
- ✓ Se realizan reuniones mensuales con los agentes para la autogestión del diligenciamiento de las encuestas por parte de los ciudadanos atendidos y motivar el nivel de rendimiento.

8. CONCLUSIONES

- ✓ Se mantiene la actualización de la base de datos usada para el envío de los correos masivos, con el fin de vincular nuevos usuarios para el diligenciamiento de las encuestas.
- ✓ Uno de los aspectos a mejorar luego del análisis de los datos de cada uno de los canales de atención, continúa siendo los tiempos de espera y de repuesta a los requerimientos de los usuarios.

Con el fin de mejorar los tiempos de espera y respuesta a los requerimientos de los usuarios, se propone fortalecer el monitoreo de indicadores de atención, optimizar la asignación de recursos en los diferentes canales, simplificar los procedimientos internos, fortalecer las competencias del personal y promover estrategias de autogestión que permitan una atención más oportuna y eficiente.

Cordialmente,

GRUPO DE RELACION ESTADO- CIUDADANO

TRD
CC.

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

P a g e | 34

EXP: A2026548040096000001

ELABORADOR(ES):

NOMBRE: J4448

CARGO: Funcionaria del Grupo Relación - Estado Ciudadano

REVISOR(ES) :

NOMBRE: J4529

CARGO: Funcionario Grupo Relación Estado - Ciudadano

APROBADOR(ES) :

NOMBRE: ELIANA BERNAL RIVEROS

CARGO: Coordinadora Grupo de Relación Estado Ciudadano

6%b6-a4%0-62b6-a#20-M2bM-a420
Resolución Firma Digital 2025-01-149411

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

P a g e | 35