



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**



Al contestar cite el No. 2018-01-010781

Tipo: Salida Fecha: 17/01/2018 02:02:14 PM
Trámite: 3016 - INFORME DE GESTIÓN
Sociedad: 8999999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
Destino: 541 - ARCHIVO
Folios: 10 Anexos: NO
Tipo Documental: INFORME GE Consecutivo: 548-000001

INFORME ANUAL APOYO A LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

TABLA DE CONTENIDO

- I. OBJETIVO GENERAL
- II. NIVELES DE ATENCIÓN A CARGO DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
- III. CANAL TELEFÓNICO
- IV. CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL
- V. CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL
- VI. RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

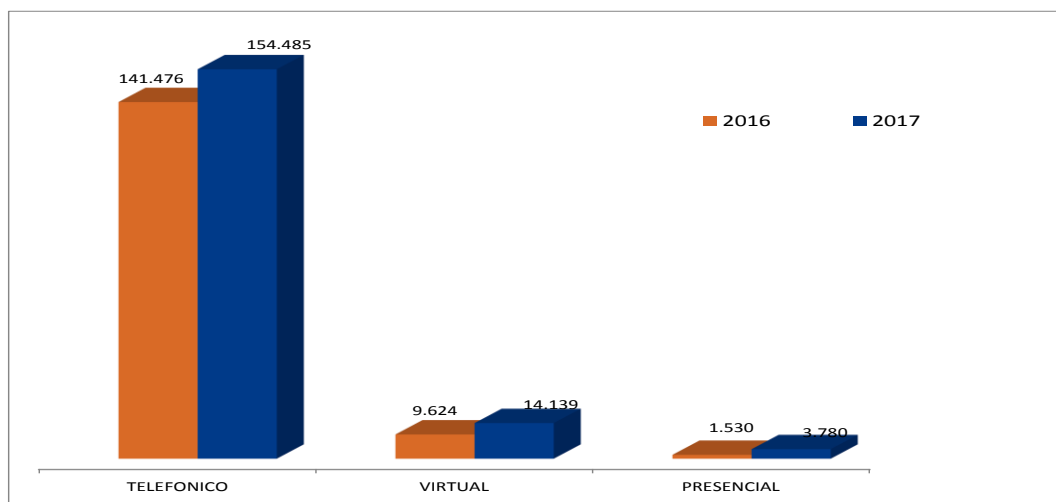


I. OBJETIVO GENERAL

La Superintendencia de Sociedades es una Entidad que dentro de sus funciones tiene la de atender a los ciudadanos de manera telefónica, presencial y virtual, para lo cual se hace necesario contar con personal idóneo disponible, capacitado y especializado que permita brindar el soporte y atención necesaria a los usuarios externos.

Por el volumen de consultas realizadas a través de los canales de atención telefónica, virtual, presencial y telefónica, como se puede apreciar en la tabla siguiente, en la cual se registran los datos de los años 2016 y 2017, ha sido necesario contar con un centro de contacto especializado.

	2016	2017	VARIACION
	ENE 01 - DIC 31 2016	ENE 01 - DIC 19 2017	%
TELEFONICO	141.476	154.485	9,20%
VIRTUAL	9.624	14.139	46,91%
PRESENCIAL	1.530	3.780	147,06%



Debido a que Colombia Compra Eficiente suscribió un Acuerdo Marco de Precios para este tipo de servicios, la Entidad obligatoriamente debió acogerse al mismo y adelantar los trámites pertinentes para suscribir la orden de compra número 11725 de 2016 con la empresa Interactivo Contact Center.

II. NIVELES DE ATENCIÓN A CARGO DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

Los canales de atención, son medios y espacios que utilizan los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con las funciones y objetivos de la Entidad. La Superintendencia de Sociedades tiene implementado los canales de atención presencial, telefónica, virtual y correspondencia.

El primer nivel de atención, es el primer contacto del ciudadano con la Entidad. El usuario solicita información general de cualquier ámbito competencia de la Superintendencia de Sociedades, a través de los canales presencial, virtual, correspondencia o telefónico. De la misma manera, cuando un interesado se acerca a la Entidad a solicitar información de un tema que no es competencia de la Superintendencia, el funcionario o contratista que le atiende, debe dirigir o reorientar su inquietud hacia la entidad a la que corresponda darle una respuesta. El objetivo de este nivel, es atender de la manera más ágil posible a todos los ciudadanos que tienen un primer contacto con la Entidad, siguiendo los parámetros de servicio establecidos en los protocolos de atención al ciudadano y lograr que los servicios sean cada vez más incluyentes, eficaces, igualitarios y satisfactorios.

El segundo nivel de atención está basado en una competencia concreta de la Superintendencia de Sociedades, se requiere una información específica y servicios y trámites de un ámbito competencial concreto. La petición del servicio no puede llegar en forma directa del ciudadano interesado, esta se deriva del primer nivel de atención, siguiendo los protocolos de atención.

Los diferentes indicadores de atención relacionados al canal telefónico se encuentran descritos a continuación.

III. CANAL TELEFÓNICO

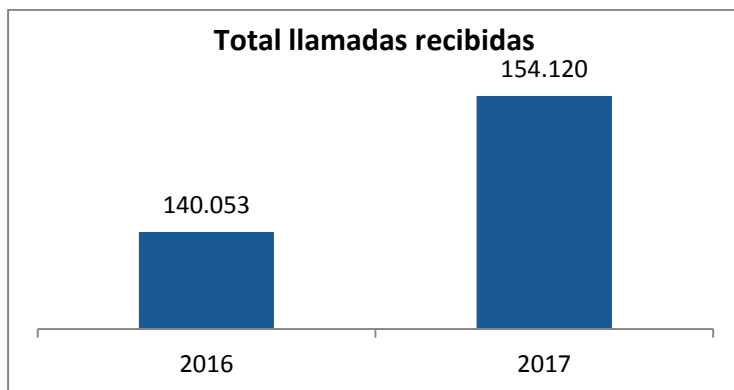
En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

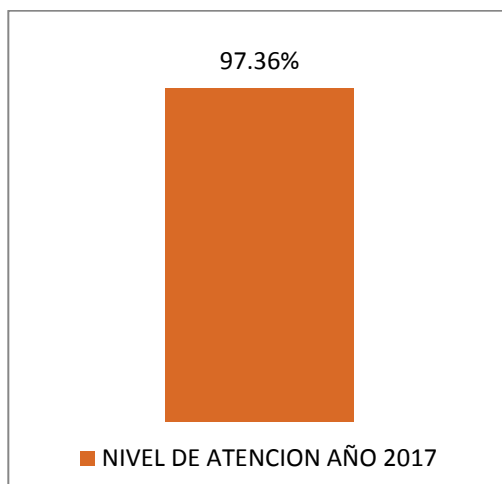


La cantidad total de llamadas recibidas en el año 2017 en la Entidad fueron 154.120 presentando un aumento del 10.04% respecto al año 2016 (140.053 llamadas).



Nivel de Atención

El nivel de atención es el indicador que muestra el porcentaje de llamadas que se atienden respecto a la cantidad de llamadas que ingresan a la Entidad. Para el año 2017, se atendieron un total de 150.051 llamadas de las 154.120 llamadas que ingresaron a la entidad, arrojando un Nivel de Atención del 97,36%, superando la meta establecida de 95%.



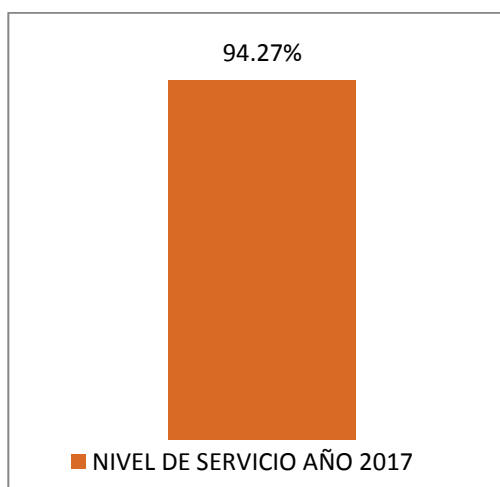
Nivel de Servicio

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

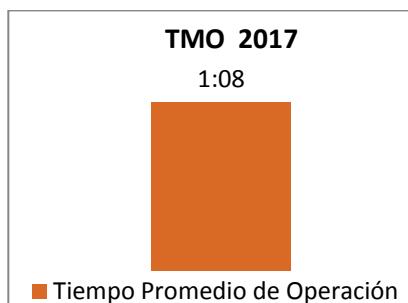
www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

El nivel de servicio es el indicador que muestra la cantidad de llamadas atendidas dentro de los primeros 20 segundos de comunicación. En el 2017, de las 150.051 llamadas totales, 141.448 llamadas se atendieron dentro del tiempo establecido, generando un resultado del 94.27%, superando la meta establecida del 80% en 14.27 puntos porcentuales.



Tiempo promedio de Operación (TMO)

El tiempo promedio de Operación (TMO), es el tiempo para diagnosticar, orientar, decepcionar, canalizar, y registrar la solicitud de un ciudadano vía telefónica. El tiempo es reducido, para el año 2016 fue de 00:01:35 (un minuto treinta y cinco segundos) y para el año 2017 fue de 00:01:08 (un minuto ocho segundos), evidenciando una disminución de 27 segundos frente al año anterior.



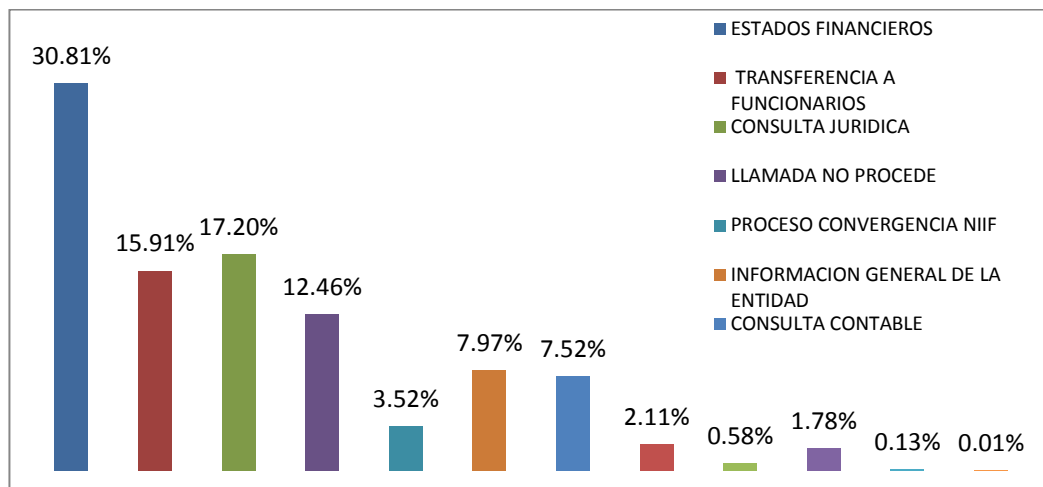
Tipificaciones de las llamadas

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

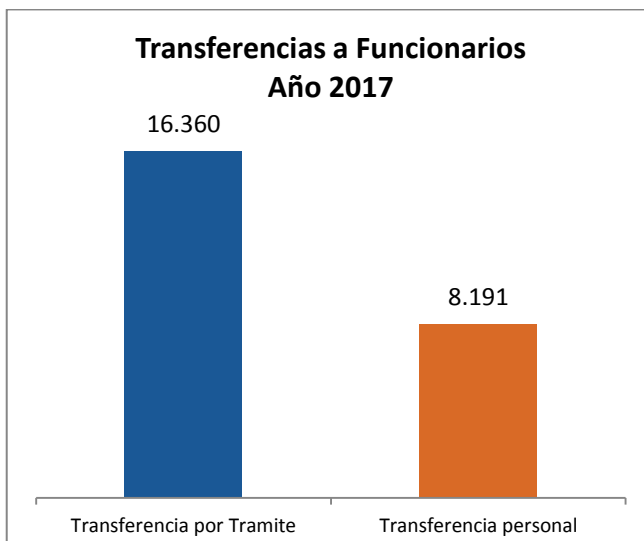
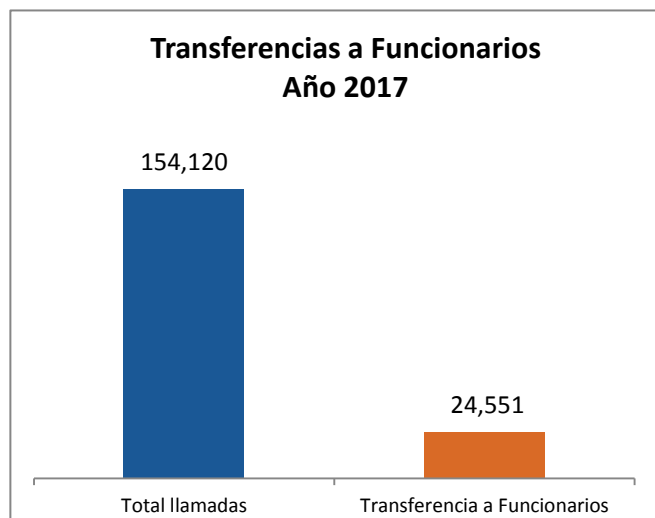
www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

A continuación se relaciona la tipificación de las llamadas entrantes en el año 2017:



Indicador de transferencias

Se pudo evidenciar que el 16% de las llamadas entrantes totales pertenecen a transferencias a funcionarios, siendo el 67% trámites y el 33% restante personales.



Atención de consultas de segundo nivel

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia

A continuación se muestran los resultados de las consultas resueltas durante el año 2017:

TOTAL CONSULTAS 2017
TELEFONICO
6291

IV. CANAL PRESENCIAL

En el canal de atención presencial, la información solicitada es más especializada y se ejecutan trámites más complejos del ámbito de competencia de la Entidad. El tiempo de atención se adapta a la complejidad de la petición del servicio o información solicitados. Acceso a consultas en los sistemas internos de la Entidad para dar respuestas más efectivas, se considera segundo nivel de atención.

TOTAL CONSULTAS 2017
PRESENCIAL
4736

V. CANAL VIRTUAL

En el canal de atención virtual, pueden visitar el portal web www.supersociedades.gov.co, así mismo, utilizar el chat institucional para realizar consultas en temas societarios, mercantiles y generales de la entidad.

TOTAL CONSULTAS 2017	TOTAL CONSULTAS 2017
CHAT PRIMER NIVEL	CHAT SEGUNDO NIVEL
13083	1193

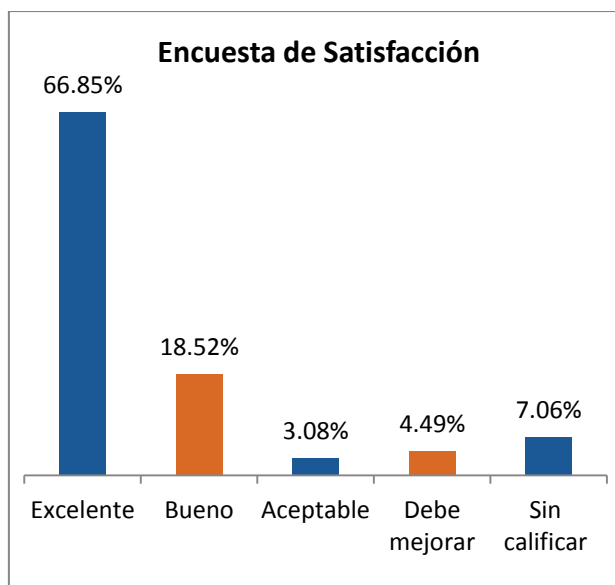
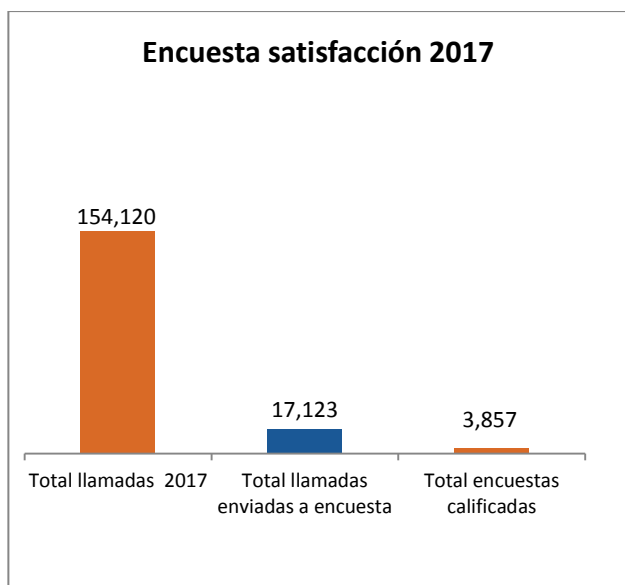
VI. RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

Con el objetivo de brindar una mejor atención y servicio, la Entidad puso a disposición de los ciudadanos la encuesta telefónica en donde las personas pueden calificar la atención brindada por los agentes del Centro de Contacto, para el año 2017 se calificaron un total de 3857 encuestas, de las cuales el 66,85% de los ciudadanos encuentra la atención excelente, el 18,52% buena, el 3,08% encuentra la atención aceptable, el 4,49% debe mejorar y el 7,06% no califica la atención, como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



Cordialmente,



GUETTY MAGNOLLY CAYCEDO CAYCEDO
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

TRD:

**En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con
integridad por un País sin corrupción.**

Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia