

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO Primer Semestre de 2017

INTRODUCCIÓN

Dentro del marco de la mejora continua en la obtención de una mayor participación ciudadana y de la atención al ciudadano dentro del Sistema de Gestión de Calidad y respecto del mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos, bajo los preceptos de la norma NTCGP 1000:2009, la Superintendencia de Sociedades con ayuda de las TIC desarrollo la encuesta de satisfacción en forma electrónica con el fin de determinar la percepción que los grupos de interés respecto de la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias.

La encuesta de satisfacción se encuentra dispuesta en forma permanente en el portal web institucional, de fácil acceso a todos los miembros de los grupos de interés de la entidad, para el presente informe se toma la información obtenida entre 1 de enero hasta el 30 de junio de 2017.

Las encuestas realizadas constan de tres secciones: a) la primera parte está enfocada a conocer el medio utilizado; b) la segunda está dirigida a medir la atención brindada con respecto a la infraestructura física, la orientación brindada, el dominio del tema y la percepción de satisfacción de sus expectativas; y c) la tercera, por la cual se solicita información opcional acerca del usuario

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

I. ENCUESTA APLICADA

La siguiente es la encuesta dispuesta en el portal web institucional para nuestros grupos de interés, la cual tuvo una actualización a partir del mes de julio de 2017:

Encuesta - Nuevo elemento

Finalizar Cancelar

* indica un campo obligatorio

Seleccione el grupo de la Entidad que lo atendió

1. ¿Qué canal de comunicación utilizó? *

☐ Presencial
☐ Telefónico
☐ Chat
☐ Escrito

2. SATISFACCIÓN DE USUARIOS

	Excelente 1	Bueno 2	Aceptable 3	Debe mejorar
1. ¿Qué apreciación le merece el horario de atención al público de la Entidad?	☐	☐	☐	☐
2. ¿Cómo considera la atención en general de la entidad en cuanto a la prestación de sus trámites y servicios?	☐	☐	☐	☐
3. ¿Considera que la información recibida fue adecuada y oportuna?	☐	☐	☐	☐

Califique Según Corresponda

Canal Presencial

	Excelente 1	Bueno 2	Aceptable 3	Debe mejorar
1. ¿Cómo califica el área física de atención al público?	☐	☐	☐	☐
2. ¿Cómo califica la atención presencial que se le brindó por parte de los funcionarios de la Entidad?	☐	☐	☐	☐

Encuesta - Nuevo elemento

Canal Telefónico

	Excelente 1	Bueno 2	Aceptable 3	Debe mejorar
1. ¿Cómo considera la atención por medio telefónico?	☐	☐	☐	☐

Canal Chat Interactivo

	Excelente 1	Bueno 2	Aceptable 3	Debe mejorar
1. ¿Cómo considera la atención por medio del servicio de chat?	☐	☐	☐	☐

Página Web

	Excelente 1	Bueno 2	Aceptable 3	Debe mejorar
1. ¿Cómo considera el servicio por medio de la página web de la entidad?	☐	☐	☐	☐

2.2 ¿Ha encontrado dificultades para acceder a los servicios que presta la entidad? Indique SI (¿Por qué?)/NO. *

☐ SI
☐ NO

Si su respuesta a la pregunta número 2.2 es SI a: ¿ha encontrado dificultades para acceder a los servicios que presta la entidad?, por favor indicar ¿Por qué?.

2.3. El resultado obtenido en su contacto con la entidad: *

☐ Superó sus expectativas
☐ Cumplió sus expectativas
☐ No cumplió con sus expectativas

3. INFORMACIÓN OPCIONAL

Si usted desea, por favor suministre la siguiente información:

Nombre o Razón Social

Identificación CC o NIT

Ciudad

Correo Electrónico

Finalizar Cancelar

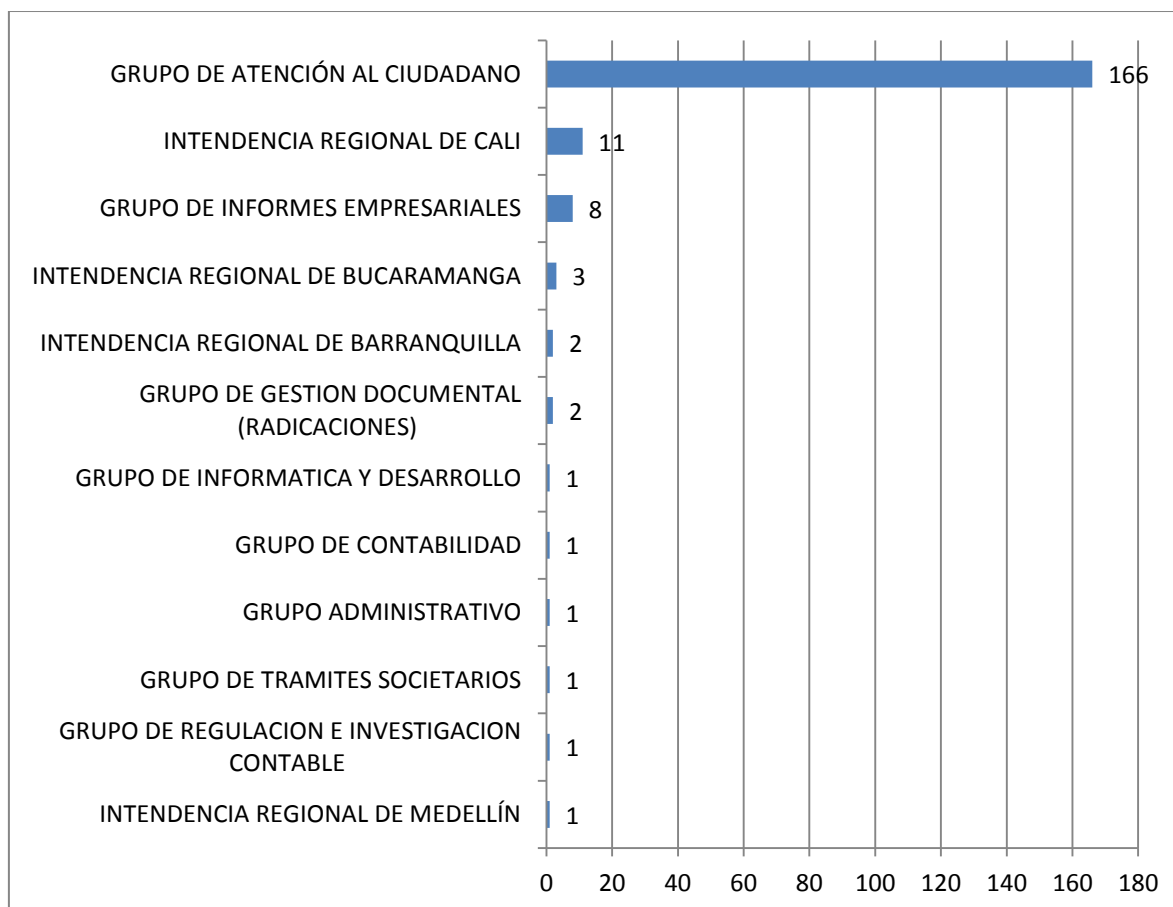
II PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el primer semestre de 2017 se recibieron un total de 232 respuestas a la encuesta de satisfacción, la cual estuvo dispuesta en la página web de la entidad de forma permanente hasta el 30 de junio de 2017.

Realizada la anterior aclaración, se informa que a partir del segundo semestre de 2017 se diseñó una nueva encuesta, a la cual los ciudadanos podrán acceder ingresando a (<http://www.supersociedades.gov.co>).

1. Grupo de la Entidad que lo atendió:

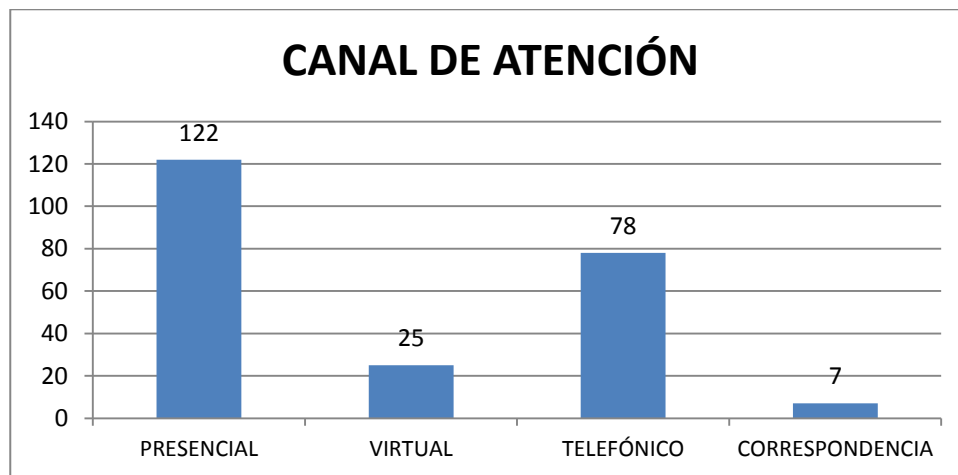
En esta parte de la encuesta los ciudadanos respondieron que en un 84% tuvieron contacto con la Entidad a través del grupo de Atención al Ciudadano, seguido de la Intendencia Regional de Cali con 6% y el grupo de Informes Empresariales con el 4%, del total de los 52 grupos indicados en la encuesta, como puntos de atención:



Análisis: De los 52 grupos solo se recibió calificación de 12 grupos, igualmente 34 usuarios no seleccionaron grupo.

2. Canal de comunicación utilizado:

De la segunda parte de las respuestas efectivamente recibidas, podemos evidenciar que el usuario prefiere la atención presencial en un 53%, seguido del canal telefónico con 34%, el canal virtual a través del chat con 11% y finalmente el canal correspondencia con 3%.



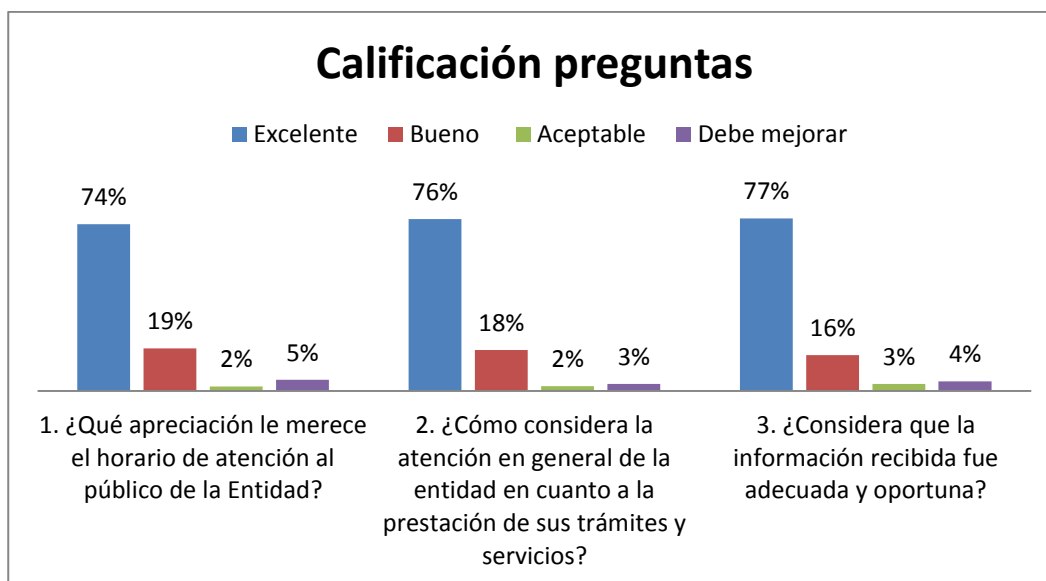
Análisis: Se puede evidenciar que en cuanto al servicio de orientación, el ciudadano prefiere el contacto personal.

Frente al nivel de satisfacción de la atención prestada, se refleja lo siguiente:

2.1. Satisfacción de Usuarios:

PREGUNTAS	Excelente	Bueno	Aceptable	Debe mejorar
1. ¿Qué apreciación le merece el horario de atención al público de la Entidad?	74%	19%	2%	5%
2. ¿Cómo considera la atención en general de la entidad en cuanto a la prestación de sus trámites y servicios?	76%	18%	2%	3%
3. ¿Considera que la información recibida fue adecuada y oportuna?	77%	16%	3%	4%
PROMEDIO	76%	18%	2%	4%

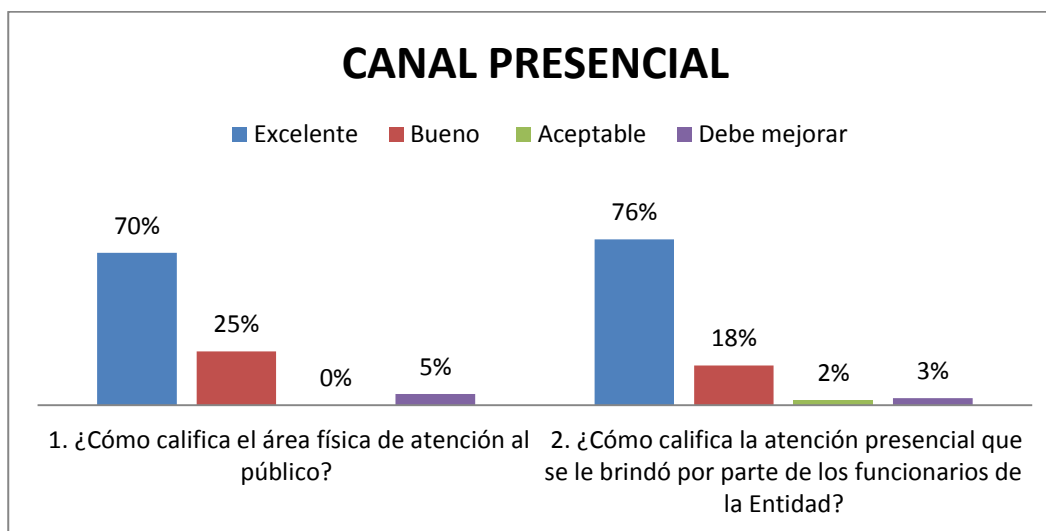
Análisis: Como se observa, de los tres aspectos encuestados de manera general, se obtuvo una calificación en promedio del 76% en excelente nivel de atención y 18% en buen nivel de atención, dando un total de satisfacción del 94%.



En base a estas calificaciones, se evidencia que los ciudadanos demuestran un alto nivel de satisfacción respecto a cada una de los aspectos evaluados en la encuesta: Horario de atención, calidad del servicio y oportunidad de la información.

A continuación se muestra las respuestas de la encuesta por cada canal:

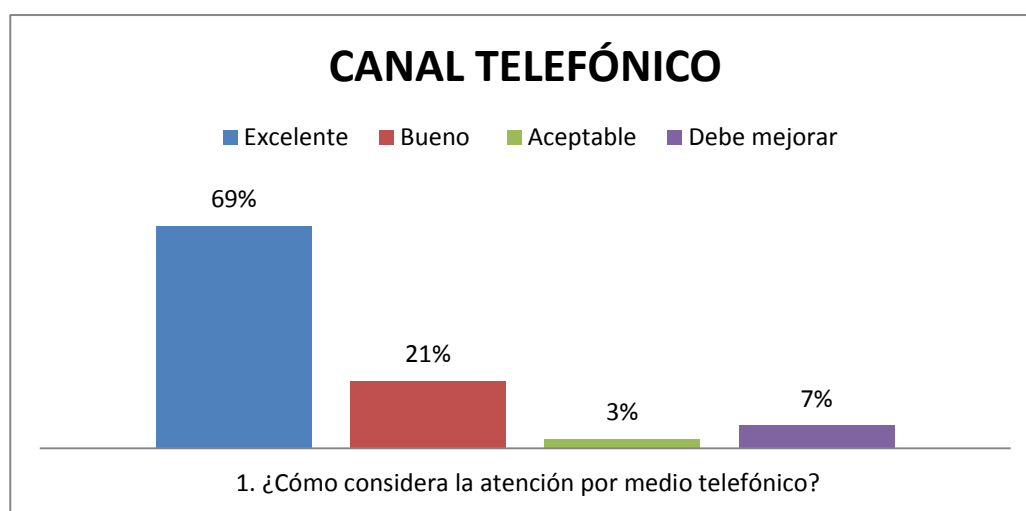
1. Canal Presencial



Análisis: La apreciación por parte de los ciudadanos en relación al área física disponible para atención al público, se obtuvo un 95% entre buena y excelente, calificación muy favorable para la Entidad, superando la calificación del semestre anterior, la cual fue de 87%.

En cuanto a la calificación otorgada por los ciudadanos en relación con la atención que recibieron por parte de los funcionarios de la Entidad, se obtuvo un índice de satisfacción del 94% (76% Excelente y 18% Buena).

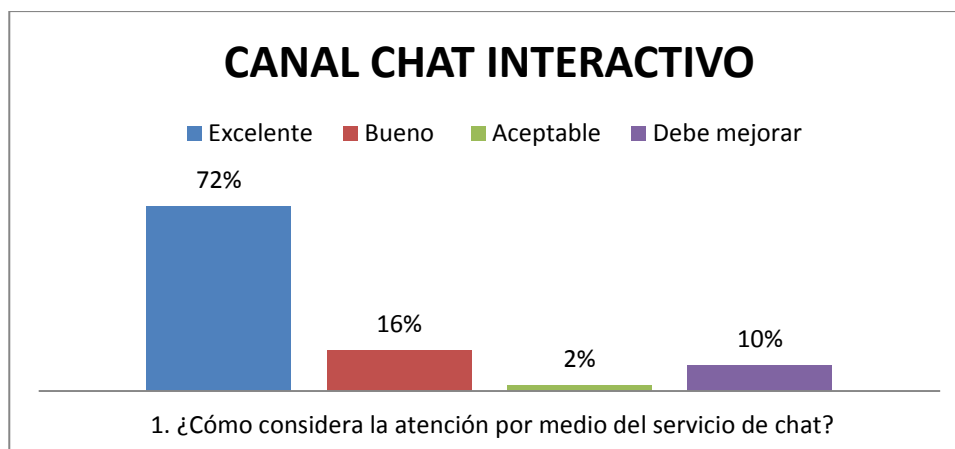
2. Canal telefónico:



Análisis: De la apreciación dada por el usuario a este interrogante evaluado, se observa un resultado favorable del 90% entre buena y excelente atención a través del canal telefónico, mejorando en un 5% en comparación con el semestre anterior, en el cual se obtuvo un promedio de 85%.

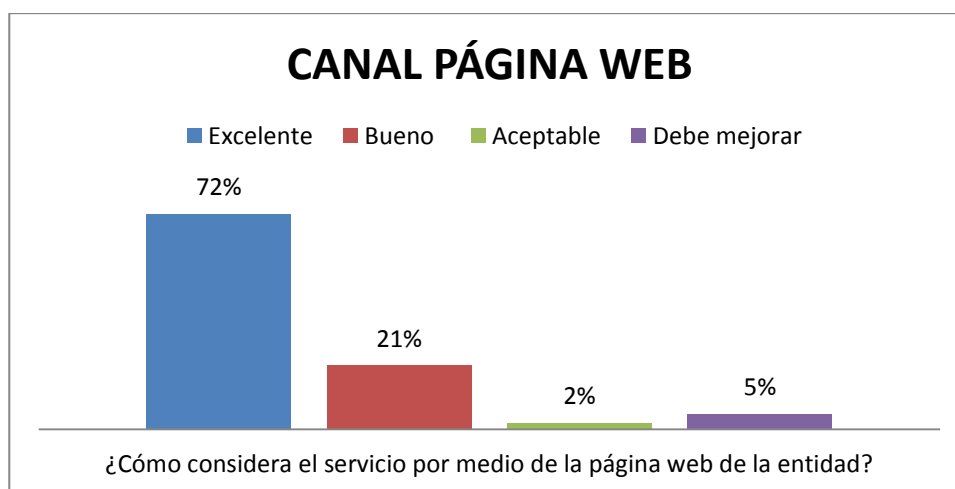
Lo anterior significa, que se fue efectiva la estrategia de resolver en primer nivel la mayor cantidad de preguntas, re direccionando al segundo nivel de atención al ciudadano, las preguntas de mayor complejidad, dejando un porcentaje mínimo con las consultas más especializadas de tercer nivel que atienden los diferentes grupos de la Entidad.

3. Chat Interactivo:



Análisis: Se puede observar que el canal del chat interactivo de la entidad, obtuvo un resultado favorable del 88% entre buena y excelente. Sin embargo, el 10% de los encuestados manifiesta, que se puede tener una oportunidad de mejora para este canal de atención.

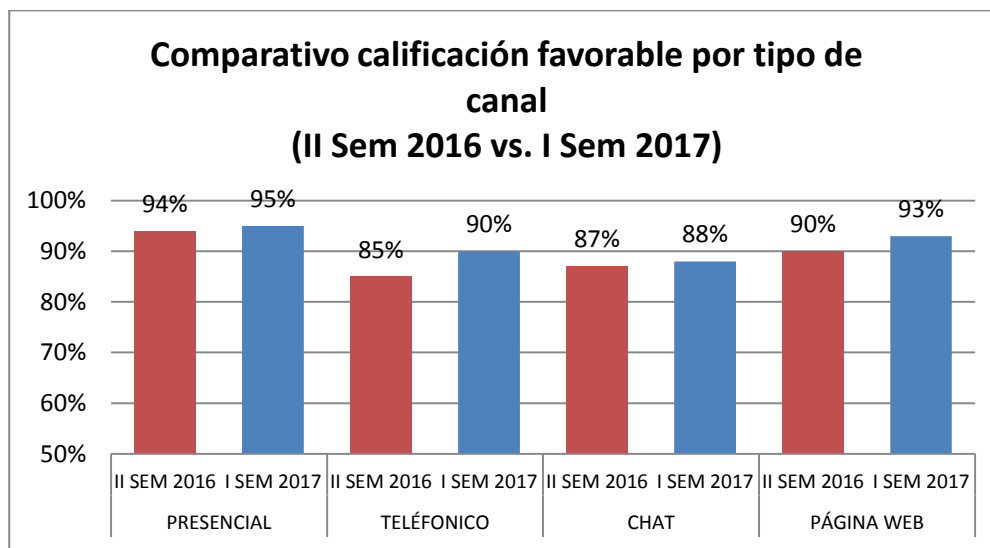
4. Página Web:



Análisis: Frente al uso de la página web por parte de los usuarios, se promedia un resultado favorable del 93% entre buena y excelente, de lo cual se puede concluir que los ciudadanos se encuentran satisfechos con la información suministrada a través de la página web de la entidad.

Análisis comparativo por canal II semestre 2016 vs. I semestre 2017

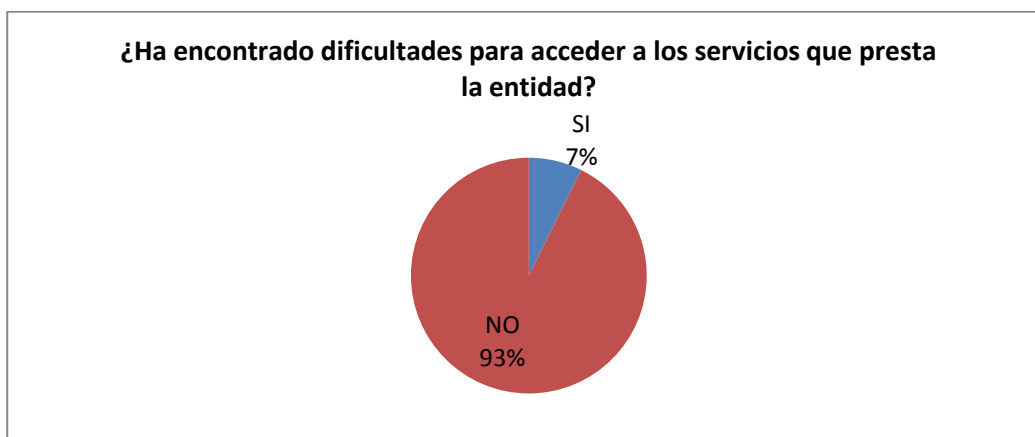
Para efectos del presente informe se realizó una comparación de las calificaciones clasificadas como favorables (Excelente y Bueno), para cada uno de los canales evaluados, tal como se muestra en la siguiente gráfica:



Como se puede evidenciar, los cuatro canales evaluados en el primer semestre de 2017 tuvieron un incremento favorable en la calificación (Excelente y Bueno) en comparación con el segundo semestre de 2016, siendo el canal presencial el de mayor calificación con un 95%.

El canal telefónico tuvo un mayor incremento en la calificación en los dos periodos comparados, pasando de 85% a 90%.

2.2. Dificultades para acceder a los servicios que presta la entidad



Los resultados indican que un 93% de los ciudadanos respondió que no tenían dificultad para acceder a los servicios que presta de la entidad

Solo el 7% de los encuestados, informó que había tenido alguna dificultad con los servicios de la entidad, encontrándose que alguna de ellas fueron generadas, con:

- Que no estaba accediendo por donde no era
- No se digito bien el correo por lo tanto la respuesta no llego
- No se encontró que el ciudadano informará que ocasiono la inconformidad

Lo anterior, permite reducir el número de dificultades presentadas por los ciudadanos a un total de 13 respuestas, de las cuales se analizaran las posibles mejoras a realizar:

1	Cupos limitados en capacitación. requisitos innecesarios
2	Cupos de capacitación insuficientes requisitos innecesarios
3	La página a veces se torna lenta
4	No hay respuesta satisfactoria referente a las capacitaciones día, hora, fecha.
5	Tienen un video de las NIIF y no lo dejan fijo para poderlo consultar la página tiene unos puntos no muy claros y la atención telefónica malísima, deben tener soporte 24 horas
6	El buzón de mail no funciona. Dice que tiene capacidad para 350 caracteres, pero informa de error cuando solo se han escrito 25 caracteres. es muy exasperante
7	Nadie contesta a los teléfonos y los del chat solamente le dan los números telefónicos para llamar, en fin nadie resuelve nada
8	No es fácil de entender cuando lo remite a otra sección o diligenciamiento.... tiendo a perderme
9	No tienen el conocimiento para responder esto
10	Falta de instrucción
11	Después de reportar todos los datos y manifestar la petición, el chat no conecta y por tanto no hay radicado. bajo ese principio es ineficiente
12	Validación de los formatos XBRL, soporte telefónico, nunca hubo respuesta de la ext 7177
13	La persona que me atendió en el chat especializado de hoy 10 de mayo en insolvencia se nota que no conoce mucho del tema, y se demoró mucho en responderme, además no me entendía las preguntas, respondía otras cosas que no le pregunté, sugiero sean personas más capacitadas, este chat no superó mis expectativas, pensé que era más especializado,

Respecto a las dificultades presentadas por los ciudadanos, se observa que para el primer semestre de 2017 no se ha evidenciado ningún incremento en comparación con los resultados del segundo semestre de 2016.

3. Información adicional:

Por último, frente a la tercera parte de la encuesta, se obtuvo que de las 232 encuestas realizadas, solo 174 encuestas aportaron información opcional, es decir, el 75% de los ciudadanos.

De las 174 encuestas se logró evidenciar que el 67% fueron diligenciadas por personas naturales y un 33% por personas jurídicas.

Usuarios	Número de respuestas	Porcentaje
Personas Jurídicas	57	33%
Personas Naturales	117	67%
Total general	174	100%

Cordialmente,

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO