



Al contestar cite el No. 2016-01-462565

Tipo: Salida Fecha: 15/09/2016 08:48:48 AM
Trámite: 3016 - INFORME DE GESTIÓN
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
Destino: 541 - ARCHIVO
Folios: 12 Anexos: NO
Tipo Documental: INFORME GE Consecutivo: 548-000006

INFORME

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO Primer Semestre de 2016

INTRODUCCIÓN

Con el fin de mantener y mejorar la participación ciudadana y la atención al ciudadano dentro del Sistema de Gestión de Calidad y respecto del mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos, enmarcados bajo la norma NTCGP 1000:2009, la Superintendencia de Sociedades desarrolla la encuesta de satisfacción con el fin de determinar la percepción que los grupos de interés tienen sobre la calidad de los servicios prestados así como sus observaciones y comentarios o sugerencias.

La encuesta de satisfacción se aplicó en forma electrónica a una muestra seleccionada de la base de datos de los grupos de interés de la entidad desde el 1 y hasta el 31 de julio de 2016.

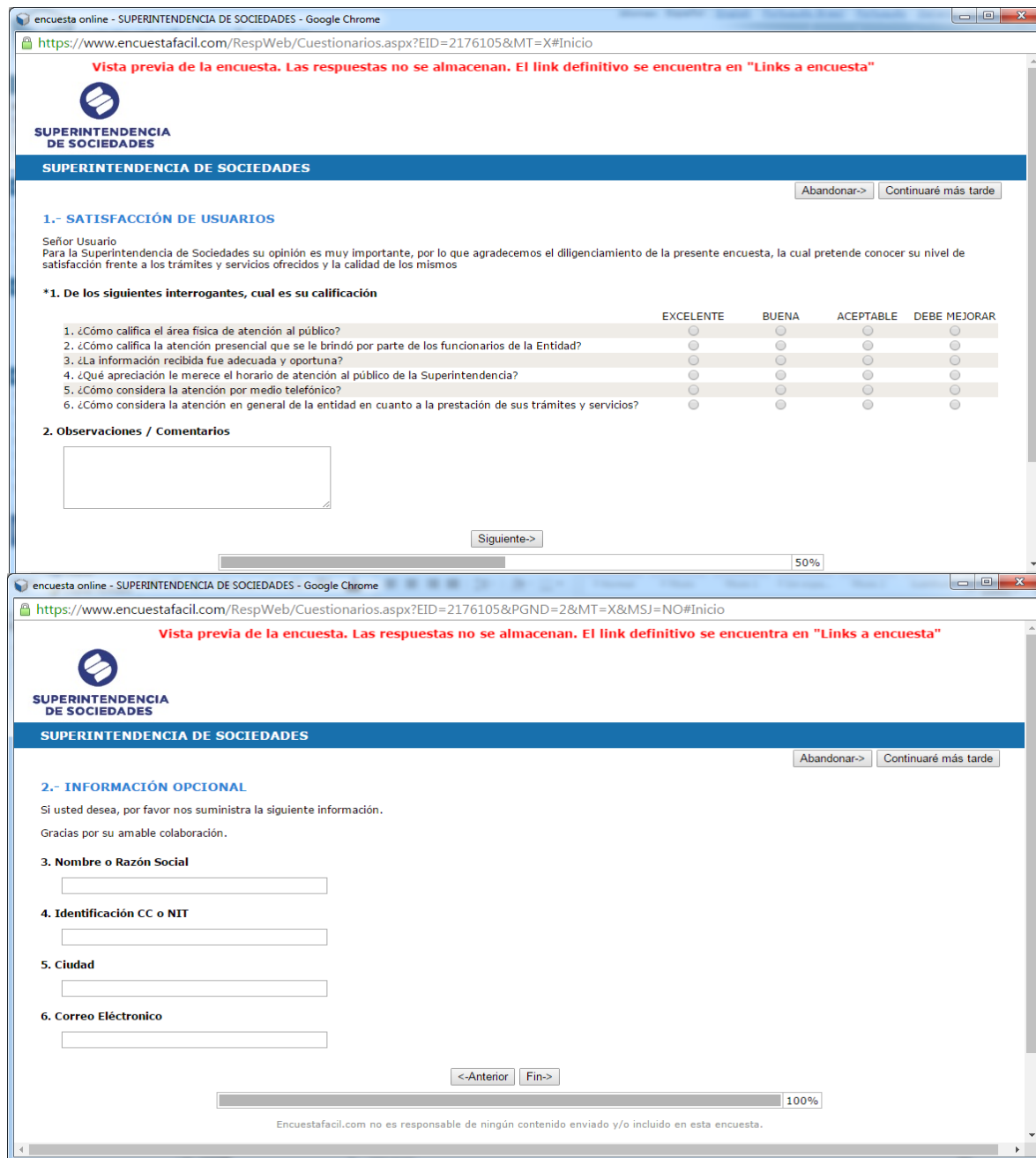
Las encuestas realizadas constan de dos preguntas. La primera parte está enfocada a medir la atención brindada con respecto a la infraestructura física, orientación brindada, dominio del tema y percepción de satisfacción de sus expectativas. La segunda parte es abierta para conocer aspectos generales. Posteriormente, incluye datos de identificación no obligatorios.

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

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2016

I. ENCUESTA APLICADA

La siguiente es la encuesta que se remitió a la muestra seleccionada:



encuesta online - SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES - Google Chrome

<https://www.encuestafacil.com/RespWeb/Cuestionarios.aspx?EID=2176105&MT=X#Inicio>

Vista previa de la encuesta. Las respuestas no se almacenan. El link definitivo se encuentra en "Links a encuesta"

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

1.- SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Señor Usuario
Para la Superintendencia de Sociedades su opinión es muy importante, por lo que agradecemos el diligenciamiento de la presente encuesta, la cual pretende conocer su nivel de satisfacción frente a los trámites y servicios ofrecidos y la calidad de los mismos

***1. De los siguientes interrogantes, cual es su calificación**

	EXCELENTE	BUENA	ACEPTABLE	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?	☐	☐	☐	☐
3. ¿La información recibida fue adecuada y oportuna?	☐	☐	☐	☐
4. ¿Qué apreciación le merece el horario de atención al público de la Superintendencia?	☐	☐	☐	☐
5. ¿Cómo considera la atención por medio telefónico?	☐	☐	☐	☐
6. ¿Cómo considera la atención en general de la entidad en cuanto a la prestación de sus trámites y servicios?	☐	☐	☐	☐

2. Observaciones / Comentarios

Siguiente->

50%

encuesta online - SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES - Google Chrome

<https://www.encuestafacil.com/RespWeb/Cuestionarios.aspx?EID=2176105&PGND=2&MT=X&MSJ=NO#Inicio>

Vista previa de la encuesta. Las respuestas no se almacenan. El link definitivo se encuentra en "Links a encuesta"

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

2.- INFORMACIÓN OPCIONAL

Si usted desea, por favor nos suministra la siguiente información.
Gracias por su amable colaboración.

3. Nombre o Razón Social

4. Identificación CC o NIT

5. Ciudad

6. Correo Electrónico

<-Anterior Fin->

100%

Encuestafacil.com no es responsable de ningún contenido enviado y/o incluido en esta encuesta.

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2016

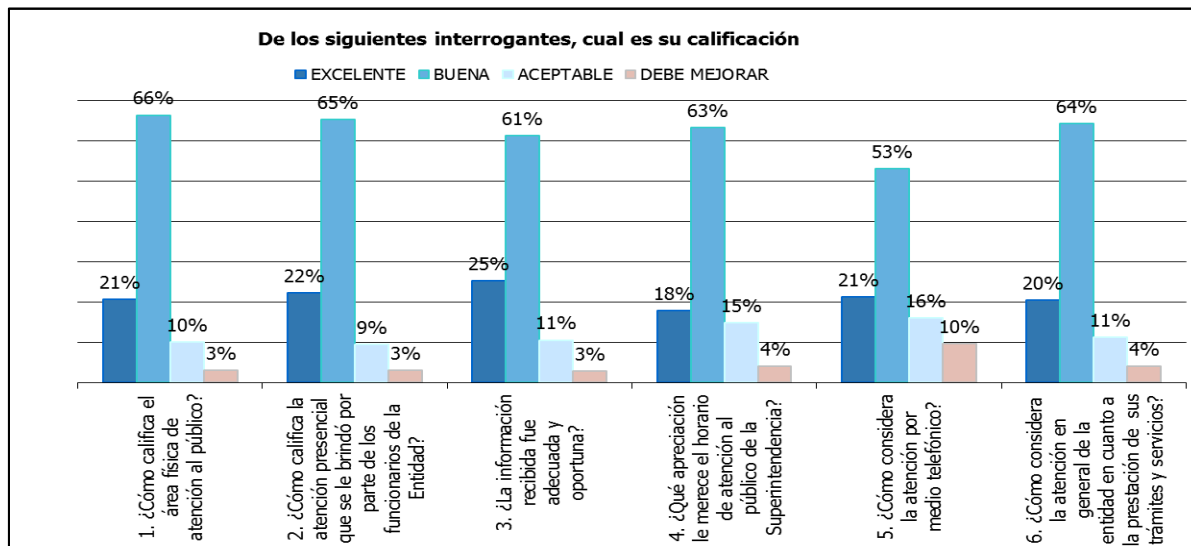
II PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el periodo de recolección de información se recibieron 2.605 respuestas a la encuesta, con los siguientes resultados:

	EXCELENTE	BUENA	ACEPTABLE	DEBE MEJORAR
1. ¿Cómo califica el área física de atención al público?	21%	66%	10%	3%
2. ¿Cómo califica la atención presencial que se le brindó por parte de los funcionarios de la Entidad?	22%	65%	9%	3%
3. ¿La información recibida fue adecuada y oportuna?	25%	61%	11%	3%
4. ¿Qué apreciación le merece el horario de atención al público de la Superintendencia?	18%	63%	15%	4%
5. ¿Cómo considera la atención por medio telefónico?	21%	53%	16%	10%
6. ¿Cómo considera la atención en general de la entidad en cuanto a la prestación de sus trámites y servicios?	20%	64%	11%	4%
Promedio	21%	62%	12%	4%

Como se observa en los seis aspectos encuestados se obtuvo una calificación, en promedio, del 83% en excelente y buena un 83%. Teniendo en cuenta que la encuesta se estructuró no es posible realizar una comparación lo cual se tendrá en cuenta en los siguientes periodos.

Gráficamente:



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

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2016

En detalle cada aspecto analizado presenta la siguiente información:

1. ¿Cómo califica el área física de atención al público?		Conclusiones destacadas
Media	2	El "86%" eligieron: BUENA EXCELENTE La opción menos elegida representa el "3%": DEBE MEJORAR
Intervalo de confianza (95%)	[2 - 2]	
Tamaño de la muestra	2576	
Desviación típica	1	
Error estándar	0	

De la apreciación por parte del usuario con relación al área física disponible para atención al público se tiene un 86% entre buena y excelente, calificación muy favorable para la Entidad. Es importante mencionar que, atendiendo al diseño del modelo multicanal de atención al ciudadano de la Entidad, se adelantará una adecuación física al área de atención al ciudadano, con el fin de mejorar y centralizar esta área.

2. ¿Cómo califica la atención presencial que se le brindó por parte de los funcionarios de la Entidad?		Conclusiones destacadas
Media	2	El "86%" eligieron: BUENA EXCELENTE La opción menos elegida representa el "3%": DEBE MEJORAR
Intervalo de confianza (95%)	[2 - 2]	
Tamaño de la muestra	2551	
Desviación típica	1	
Error estándar	0	

Igualmente la apreciación de la atención brindada entre buena y excelente está en un 86%. Para el próximo periodo se incluirá en esta pregunta una opción en la que el usuario abiertamente exprese aspectos de mejora.

3. ¿La información recibida fue adecuada y oportuna?		Conclusiones destacadas
Media	2	El "85%" eligieron: BUENA EXCELENTE La opción menos elegida representa el "3%": DEBE MEJORAR
Intervalo de confianza (95%)	[2 - 2]	
Tamaño de la muestra	2542	
Desviación típica	1	
Error estándar	0	

La apreciación dada por el usuario respecto de la calidad de la información es del 86% entre buena y excelente. Para el próximo periodo se incluirá en esta pregunta una opción en la que el usuario abiertamente exprese aspectos de mejora.

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

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2016

4. ¿Qué apreciación le merece el horario de atención al público de la Superintendencia?		Conclusiones destacadas
Media	2	El "79%" eligieron: BUENA EXCELENTE La opción menos elegida representa el "4%": DEBE MEJORAR
Intervalo de confianza (95%)	[2 - 2]	
Tamaño de la muestra	2540	
Desviación típica	1	
Error estándar	0	

El 79% de los encuestados califica entre bueno y excelente el horario de atención al público de la Entidad.

5. ¿Cómo considera la atención por medio telefónico?		Conclusiones destacadas
Media	2	El "73%" eligieron: BUENA EXCELENTE La opción menos elegida representa el "9%": DEBE MEJORAR
Intervalo de confianza (95%)	[2 - 2]	
Tamaño de la muestra	2552	
Desviación típica	1	
Error estándar	0	

De la apreciación dada por el usuario a este interrogante evaluado en un 73% en buena y excelente, se establece que se debe generar una estrategia que permita que las comunicaciones recibidas en un primer contacto, puedan ser atendidas en el mismo punto y no ser transferida a otra área, que es donde no es atendido el requerimiento telefónico.

6. ¿Cómo considera la atención en general de la entidad en cuanto a la prestación de sus trámites y servicios?		Conclusiones destacadas
Media	2	El "83%" eligieron: BUENA EXCELENTE La opción menos elegida representa el "4%": DEBE MEJORAR
Intervalo de confianza (95%)	[2 - 2]	
Tamaño de la muestra	2549	
Desviación típica	1	
Error estándar	0	

Finalmente, en esta pregunta se obtiene una apreciación entre buena y excelente del 83%. Es posible que al adelantar las acciones de mejora anteriormente mencionadas, para próximos periodos se pueda mejorar esta calificación.

Respecto de las respuestas recibidas en el campo "2. Observaciones / comentarios", fue diligenciado en 357 encuestas que representa 13,5% de las 2.605 encuestas recibidas, las cuales se agruparon por el canal de atención brindada:

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

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2016

PRESENCIAL		PUNTOS A FAVOR	PUNTO DE MEJORA
TOTAL	49	42	7

TELEFÓNICO		PUNTOS A FAVOR	PUNTO DE MEJORA
TOTAL	174	91	83

VIRTUAL		PUNTOS A FAVOR	PUNTO DE MEJORA
TOTAL	34	30	4

TRAMITES Y SERVICIOS		PUNTOS A FAVOR	PUNTO DE MEJORA
TOTAL	100	52	48

A continuación se presenta en forma detallada cada aspecto agrupado:

Atención presencial:

PRESENCIAL		PUNTOS A FAVOR	PUNTO DE MEJORA
TOTAL	49	42	7

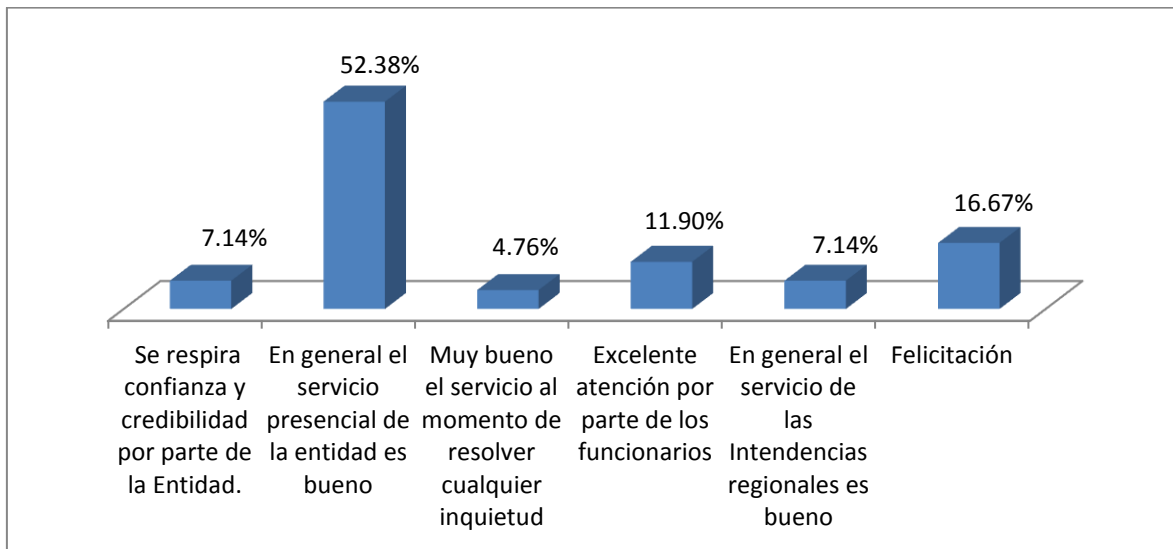
PUNTOS A FAVOR	CANTIDAD	%
Se respira confianza y credibilidad por parte de la Entidad.	3	7,14%
En general el servicio presencial de la entidad es bueno	22	52,38%
Muy bueno el servicio al momento de resolver cualquier inquietud	2	4,76%
Excelente atención por parte de los funcionarios	5	11,90%
En general el servicio de las Intendencias regionales es bueno	3	7,14%
Felicitación	7	16,67%
TOTAL	42	100,00%

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

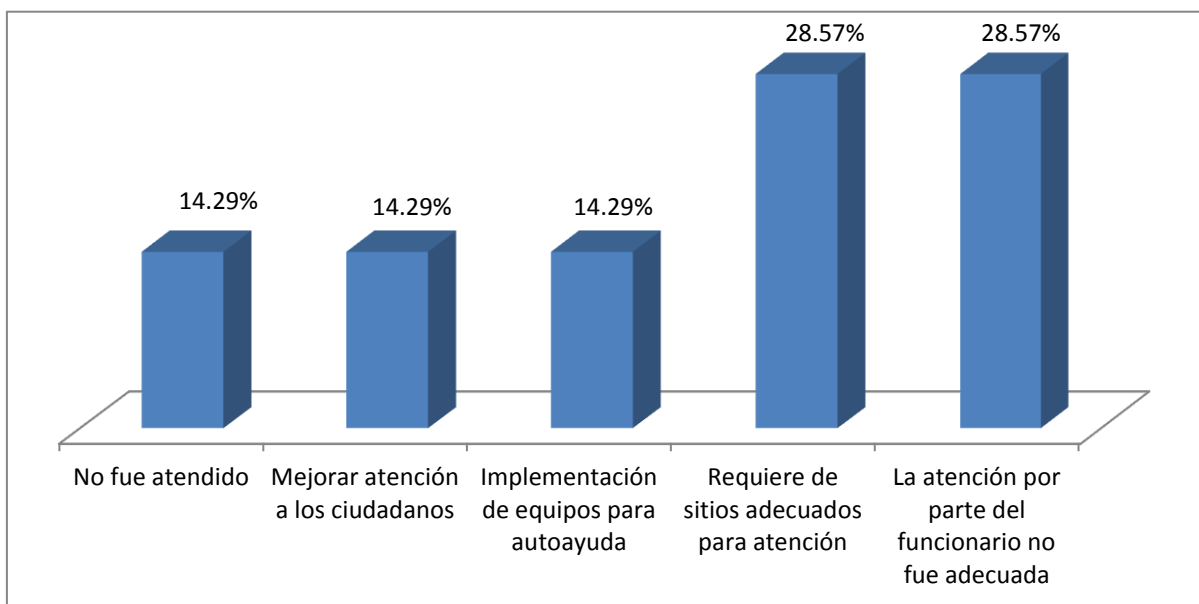
Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

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

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2016



PUNTOS DE MEJORA	CANTIDAD	%
No fue atendido	1	14,29%
Mejorar atención a los ciudadanos	1	14,29%
Implementación de equipos para autoayuda	1	14,29%
Requiere de sitios adecuados para atención	2	28,57%
La atención por parte del funcionario no fue adecuada	2	28,57%
TOTAL	7	100%



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.

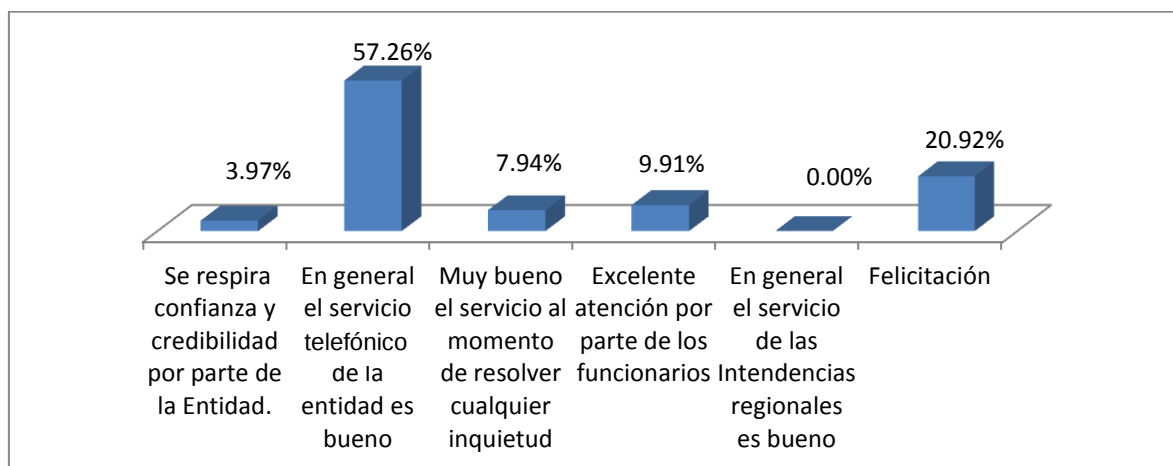
www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2016

Atención telefónica:

TELEFÓNICO		PUNTOS A FAVOR	PUNTO DE MEJORA
TOTAL	174	91	83

PUNTOS A FAVOR	CANTIDAD	%
Se respira confianza y credibilidad por parte de la Entidad.	4	3,97%
En general el servicio telefónico de la entidad es bueno	52	57,26%
Muy bueno el servicio al momento de resolver cualquier inquietud	7	7,94%
Excelente atención por parte de los funcionarios	9	9,91%
En general el servicio de las Intendencias regionales es bueno	0	0,00%
Felicitación	19	20,92%
TOTAL	91	100,00%



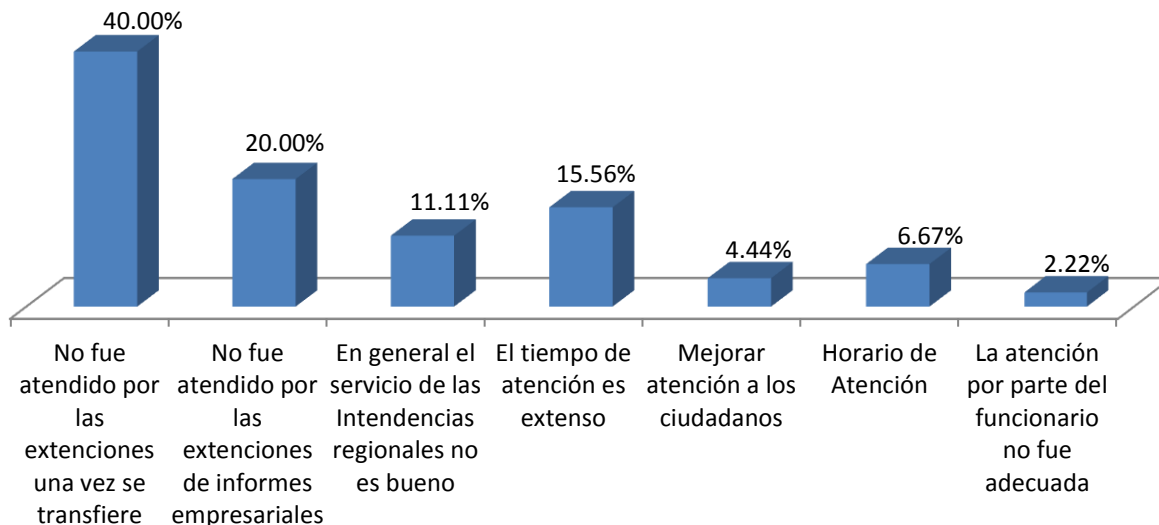
PUNTO DE MEJORA	CANTIDAD	%
No fue atendido por las extensiones una vez se transfiere	33	40,00%
No fue atendido por las extensiones de informes empresariales	17	20,00%
En general el servicio de las Intendencias regionales no es bueno	9	11,11%
El tiempo de atención es extenso	13	15,56%
Mejorar atención a los ciudadanos	4	4,44%
Horario de Atención	6	6,67%
La atención por parte del funcionario no fue adecuada	2	2,22%
TOTAL	83	100%

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

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2016



Atención virtual:

VIRTUAL		PUNTOS A FAVOR	PUNTO DE MEJORA
TOTAL	34	30	4

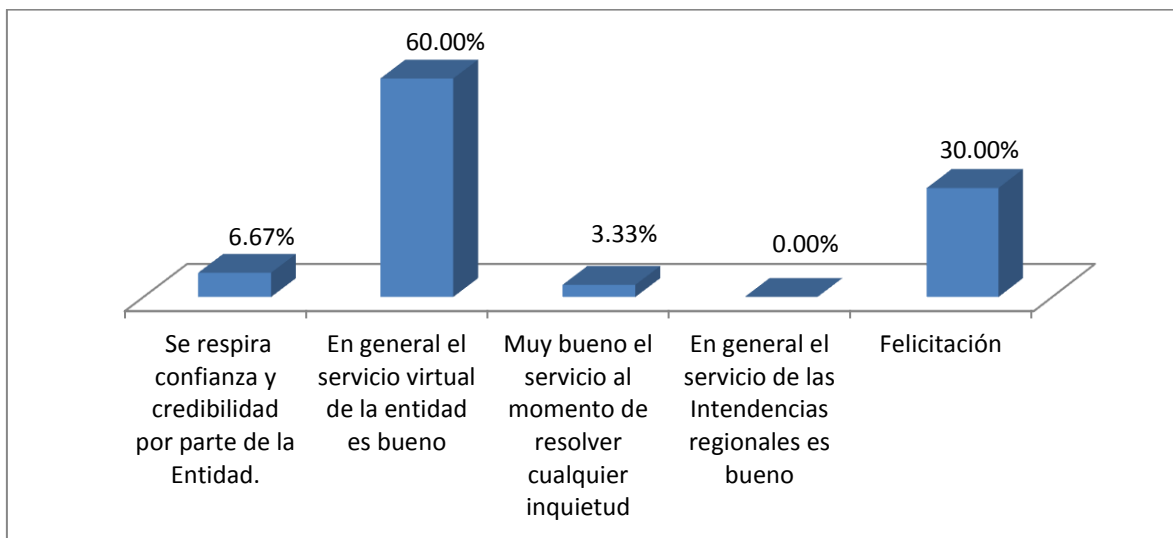
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE VIRTUAL		
ÍTEM PUNTOS A FAVOR	CANTIDAD	%
Se respira confianza y credibilidad por parte de la Entidad.	2	6,67%
En general el servicio virtual de la entidad es bueno	18	60,00%
Muy bueno el servicio al momento de resolver cualquier inquietud	1	3,33%
En general el servicio de las Intendencias regionales es bueno	0	0,00%
Felicitación	9	30,00%
TOTAL	30	100,00%

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

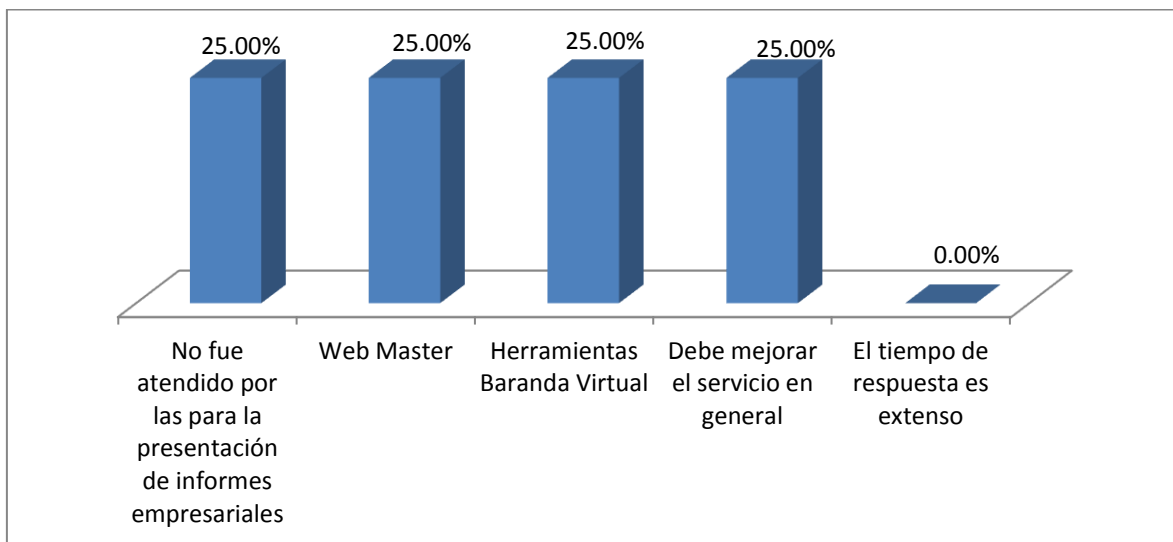
Entidad **No. 1** en el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, ITEP.

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

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2016



PUNTO DE MEJORA	CANTIDAD	%
No fue atendido por las para la presentación de informes empresariales	1	25,00%
Web Master	1	25,00%
Herramientas Baranda Virtual	1	25,00%
Debe mejorar el servicio en general	1	25,00%
El tiempo de respuesta es extenso	0	0,00%
TOTAL	4	100%



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.

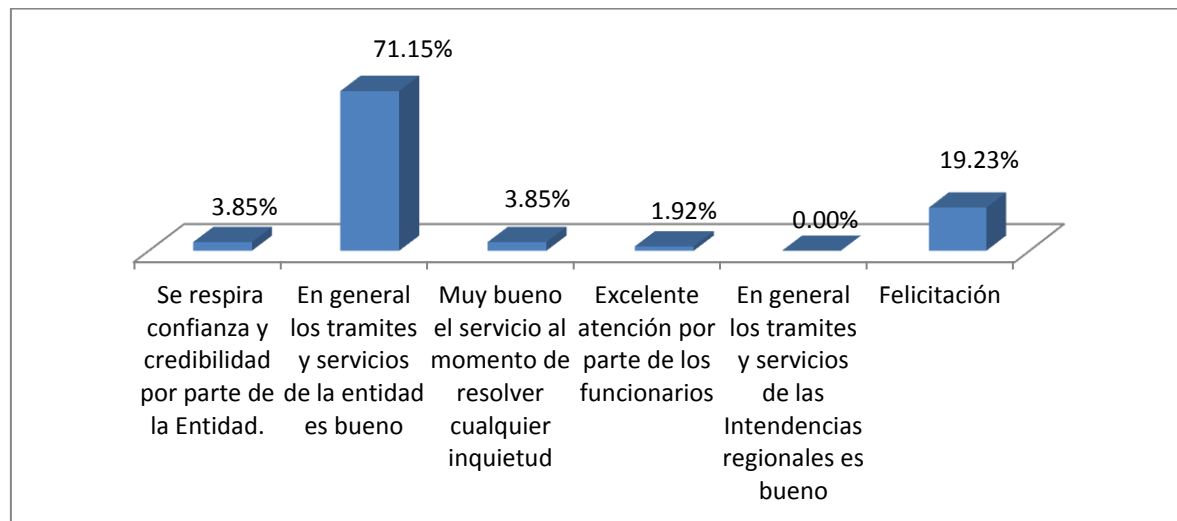
www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2016

Atención de trámites y servicios:

TRAMITES Y SERVICIOS		PUNTOS A FAVOR	PUNTO DE MEJORA
TOTAL	100	52	48

PUNTOS A FAVOR	CANTIDAD	%
Se respira confianza y credibilidad por parte de la Entidad.	2	3,85%
En general los trámites y servicios de la entidad es bueno	37	71,15%
Muy bueno el servicio al momento de resolver cualquier inquietud	2	3,85%
Excelente atención por parte de los funcionarios	1	1,92%
En general los trámites y servicios de las Intendencias regionales es bueno	0	0,00%
Felicitación	10	19,23%
TOTAL	52	100,00%



PUNTOS DE MEJORA	CANTIDAD	%
No fue atendido para la presentación de informes empresariales	8	16,79%
Deficiencias, por procesos duplicados	4	8,40%
En general el servicio de las Intendencias regionales no es bueno	2	4,87%
El tiempo de respuesta es extenso	6	12,59%
Mejorar la atención a los ciudadanos, vía Webmaster	2	4,87%
Horario de Atención	3	6,30%

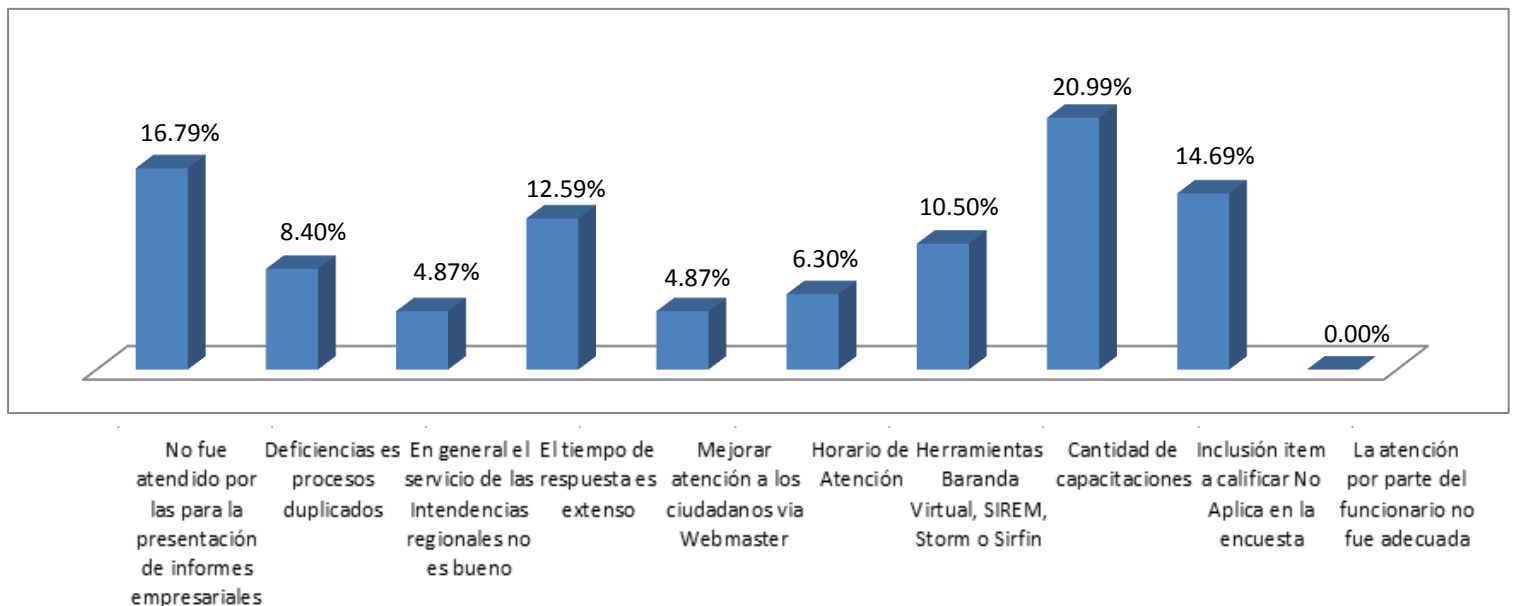
En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

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

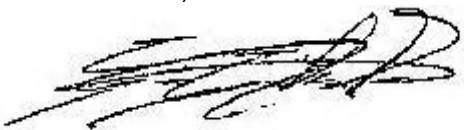
www.supersociedades.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co – Colombia

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2016

PUNTOS DE MEJORA	CANTIDAD	%
Herramientas Baranda Virtual, SIREM, Storm o Sirfin	5	10,50%
Cantidad de capacitaciones	10	20,99%
Inclusión ítem a calificar No Aplica en la encuesta	7	14,69%
La atención por parte del funcionario no fue adecuada	0	0,00%
TOTAL	48	100%



Cordialmente,



EVER CASTRO ROA
Coordinador 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