

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIO 2015

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO 2015

En cumplimiento de los objetivos propuesta y del plan de acción trazado para el Grupo de Atención al Ciudadano, se realizó la evaluación respecto de la satisfacción al usuario con relación a la forma como dicho usuario percibe la atención que la entidad le ha brindado.

Del proceso realizado y resultados obtenidos se presentan a continuación los siguientes aspectos:

- I. Ficha Técnica
- II. Encuesta Aplicada
- III. Presentación de Resultados
- IV. Conclusiones y recomendaciones.

I. FICHA TECNICA

1. OBJETO: Evaluar el estado de la prestación de los servicios prestados por la Superintendencia de Sociedades a grupo de interés de esta entidad.
2. GRUPO DE INTERES: El grupo de interés primordial son las sociedades sujetas a inspección control y vigilancia, e igualmente la población flotante -referido a los usuarios que acuden a nuestros servicios y trámites por los diferentes canales-.
3. SEGMENTACIÓN: Acorde a la población total, se realiza la segmentación en tres grupos:
 - a. Grupo 1: Sociedades en estado de Inspección acorde al Artículo 83 de la Ley 222 de 1995.
 - b. Grupo 2: Sociedades en estado de Vigilancia acorde al Artículo 84 de la Ley 222 de 1995.
 - c. Grupo 3: Sociedades en estado de Control acorde al Artículo 85 de la Ley 222 de 1995.
 - d. Grupo 4: Población flotante, referido a los usuarios que acuden a nuestros servicios y trámites por los diferentes canales
4. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:
 - a. Para la recolección de los grupos 1, 2, y 3 se realizara mediante invitación directa al e-mail de cada sociedad selecciona
 - b. Para recolección de información del grupo 4, se dispondrá de un link en la página web principal de la Superintendencia de Sociedades que dirigirá al usuario al instrumento seleccionado.

INSTRUMENTO SELECCIONADO: Por excelencia, adecuación y funcionalidad del mismo se ha escogido como instrumento la Encuesta, la cual en la fecha esta pre-elaborada en el siguiente vinculo <http://www.e-encuesta.com/answer?testId=9r/MIMxykUM>, dicho Link es el que se va disponer en la web principal de la Superintendencia de Sociedades, para recolección de información de la población flotante (grupo4) y para la población del grupo 1, 2, 3 se envía por correo electrónico el siguiente vinculo de la encuesta: <http://www.encuestafacil.com/RespWeb/Qn.aspx?EID=2023310>).

5. PERIODO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN: Las encuestas de dispusieron durante un mes calendario el corresponde desde el 01 al 31 de Agosto de 2015.



6. MUESTRA: El establecimiento de la población, acorde a la segmentación de la misma, se tiene que la muestra es 1.311 sociedades para los grupos 1, 2 y 3, la cual ya clasificada quedad de la siguiente forma:

Estado	TOT. SOCIEDADES	FACTOR %	# SOC. MUESTRA
CONTROL	30	10%	3
INSPECCIÓN	37391	3%	1122
VIGILANCIA	9309	2%	186
Total general	46730	15%	1311

7. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

- A. SOCIO DEMOGRÁFICAS: No se define edad, género, etnia, ni sexo, por cuanto nos referimos a personas jurídicas, en relación a nivel educativo, estamos presente s ante empresarios que en un porcentaje superior al 90% son profesionales , el 10% refiere a personas idóneas en el capo comercial debido a su experiencia en el mismo.
- B. INTRINSECAS: El interés primordial de la población, es hacer de dicha empresas, elementos rentables, el canal de contacto es electrónico mediante envió por correo electrónico del respectivo vinculo de la encuesta y mediante la pagina Web para efectos e la población flotante.
- C. GEOGRAFICAS: La población esta en Colombia, el departamento, ciudad o municipio corresponde al lugar de domicilio de la sociedad registrado ante este ente acorde a la muestra seleccionada en forma global de todas las sociedades registradas en la base de datos de la Superintendencia de Sociedades a la fecha de la aplicación del instrumento seccionado.
- D. COMPORTAMIENTOS: El uso de servicios de la entidad será indicado por la información proveída
- E. TIPO DE ORGANIZACIÓN: Son personas jurídicas que pertenecen a diferentes tipos societarios.



II. ENCUESTA APLICADA

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



SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES

Dentro de la política de mejoramiento continuo, es de suma importancia conocer nuestro progreso en la Atención Brindada a nuestros usuarios, por ello solicitamos de su colaboración en el diligenciamiento de la presente encuesta y cualquier información adicional o confirmación nos puede contactar en el 2201000 o a través de webmaster@supersociedades.gov.co (Grupo de Atención al Ciudadano).

Cordialmente, Superintendencia de Sociedades,

Abandonar

1. Por favor conteste lo siguiente:

*1. ¿Qué medio utiliza con mayor frecuencia para contactarse con la entidad?

- ☐ En persona
- ☐ Por teléfono
- ☐ Por fax
- ☐ Por e-mail
- ☐ Otro (Por favor especifique)

*2. Si fue por teléfono, ¿Cuánto tuvo que esperar aproximadamente para ser atendido?

- ☐ Me atendieron inmediatamente
- ☐ Unos tres minutos aproximadamente
- ☐ Entre tres y cinco minutos
- ☐ Entre cinco y diez minutos
- ☐ Diez minutos o más
- ☐ Otro (Por favor especifique)

*3. ¿Por qué motivo se puso en contacto con el servicio de atención al Ciudadano?

- ☐ Para pedir información sobre trámites en la Superi...
- ☐ Por problemas en la página Web
- ☐ Para conocer sobre un proceso
- ☐ Para seguimiento de un radicado
- ☐ Para una consulta contable
- ☐ Para una consulta jurídica
- ☐ Otro (Por favor especifique)

*4. Basándose en su experiencia, por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es "Pobre" y 10 es "Excelente") los siguientes aspectos del servicio de atención al usuario:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
* Rapidez de la respuesta por teléfono ,	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
* Profesionalidad de la persona que le atendió ,	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
* Facilidad para contactar ,	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
* Rapidez de la respuesta por internet ,	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
* Resolución del problema ,	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

*5. Valore los valores del 1 al 10 la actuación de la persona que le atendió en los siguientes aspectos:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
* Me escuchó atentamente ,	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
* Fue capaz de solucionar mi problema ,	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
* Entendió mi problema ,	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
* Fue paciente ,	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
* Fue eficiente ,	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
* Se expresaba de forma clara y fácil de entender ,	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
* Fue profesional ,	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
* Fue amable ,	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
* Fue cortés ,	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

*6. Por favor, indiquenos su grado de satisfacción general con el servicio de atención al usuario, en una escala de 1 a 10, donde 10 es "Completamente satisfecho" y 1 es "Completamente insatisfecho":

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Satisfacción general con el servicio de atención al ciudadano:	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

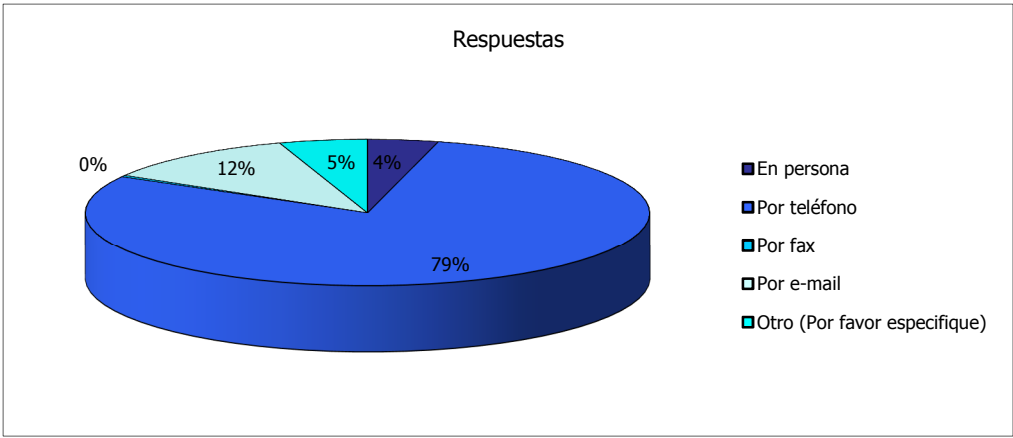
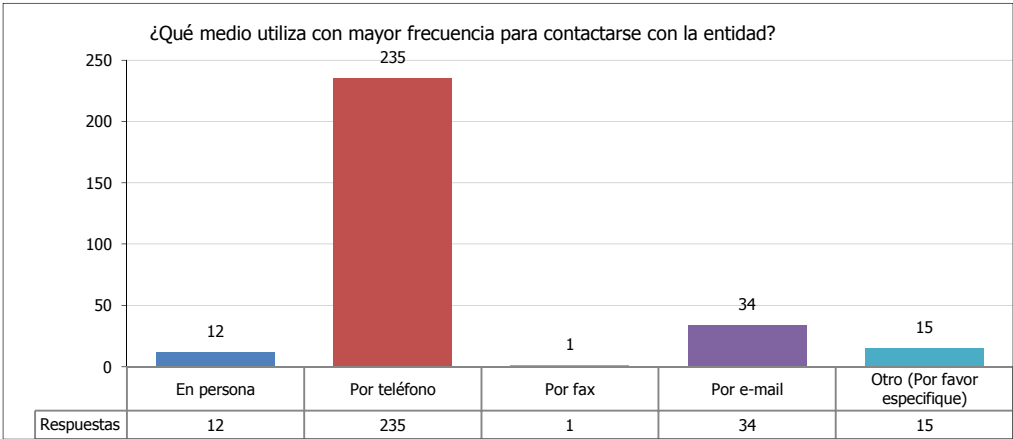
7. ¿Hay alguna cosa que le gustaría decir sobre el servicio de atención al ciudadano, que proporcionamos?:



III PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

1. ¿Qué medio utiliza con mayor frecuencia para contactarse con la entidad?

Ítem Evaluado	No respuestas	Porcentaje de participación
En persona	12	4%
Por teléfono	235	79%
Por fax	1	0%
Por e-mail	34	11%
Otro (Por favor especifique)	15	5%
Total Respuestas	297	

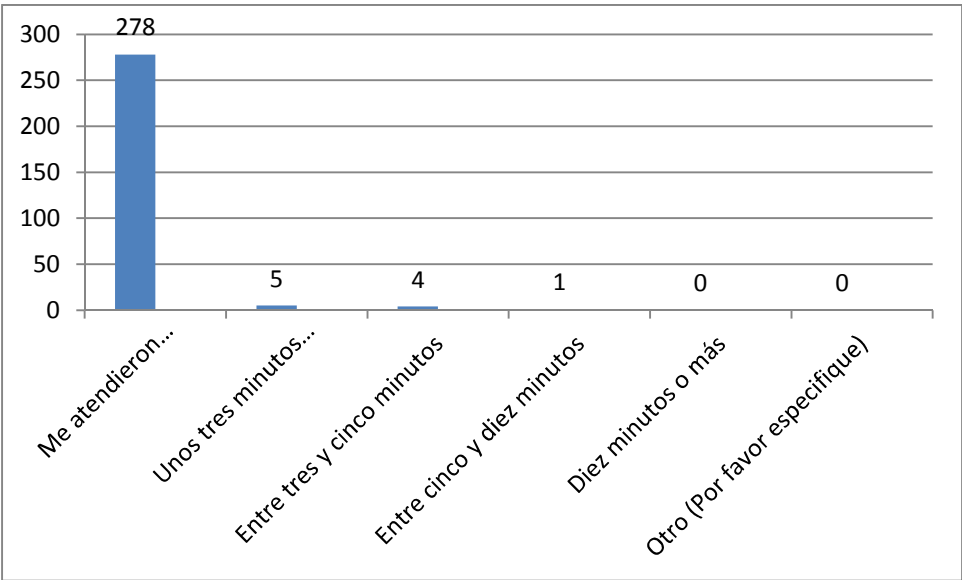


Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	2.343	El "90,57%" eligieron: Por teléfono Por e-mail
Intervalo de confianza (95%)	[2,239 - 2,448]	
Tamaño de la muestra	297	La opción menos elegida representa el "0,34%": Por fax
Desviación típica	0.917	
Error estándar	0.053	



2. Si fue por teléfono...¿Cuánto tuvo que esperar aproximadamente para ser atendido?

Ítem Evaluado	No respuestas	Porcentaje de participación
Me atendieron inmediatamente	278	97%
Unos tres minutos aproximadamente	5	2%
Entre tres y cinco minutos	4	1%
Entre cinco y diez minutos	1	0%
Diez minutos o más	0	0%
Otro (Por favor especifique)	0	0%
Total Respuestas	288	

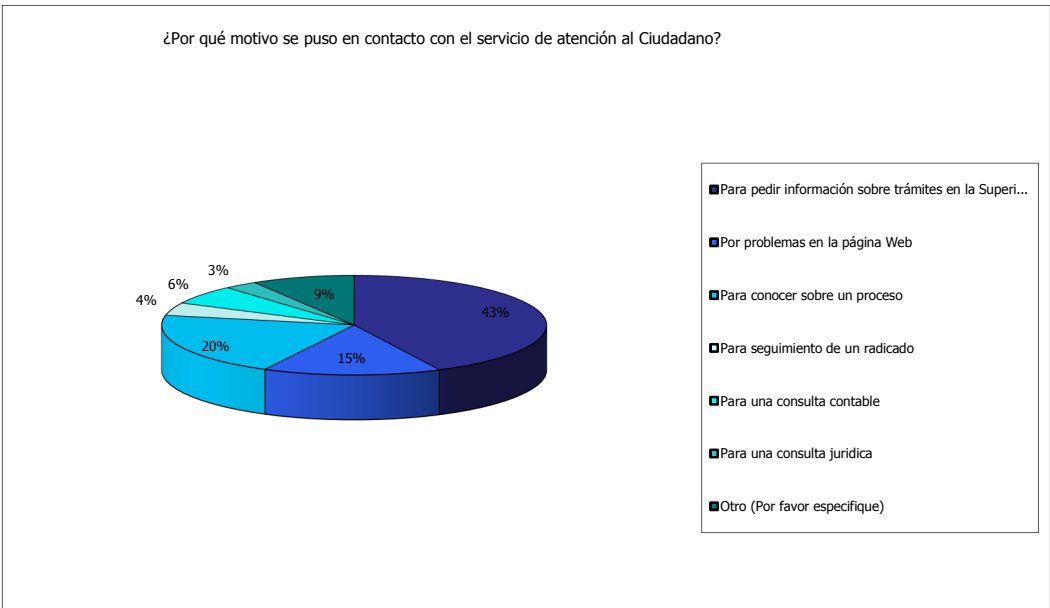
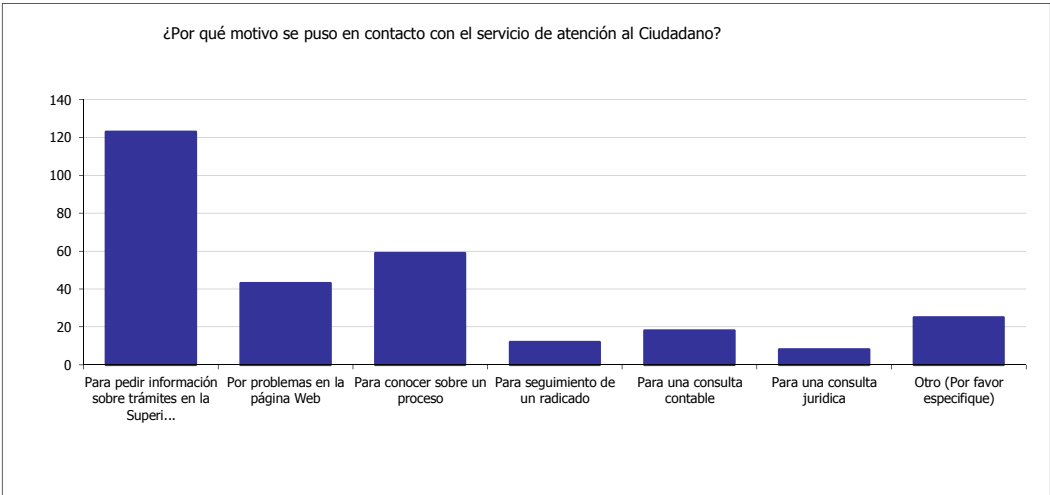


Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	3.378	El "97%" eligieron: Me atendieron inmediatamente La opción menos elegida representa el "0%": Diez minutos o más Otro (Por favor especifique)
Intervalo de confianza (95%)	[3,202 - 3,555]	
Tamaño de la muestra	288	
Desviación típica	1.525	
Error estándar	0.090	



3. ¿Por qué motivo se puso en contacto con el servicio de atención al Ciudadano?

Ítem Evaluado	No respuestas	Porcentaje de participación
Para pedir información sobre trámites en la Superintendencia.	123	43%
Por problemas en la página Web	43	15%
Para conocer sobre un proceso	59	20%
Para seguimiento de un radicado	12	4%
Para una consulta contable	18	6%
Para una consulta jurídica	8	3%
Otro (Por favor especifique)	25	9%
TOTAL RESPUESTAS	288	

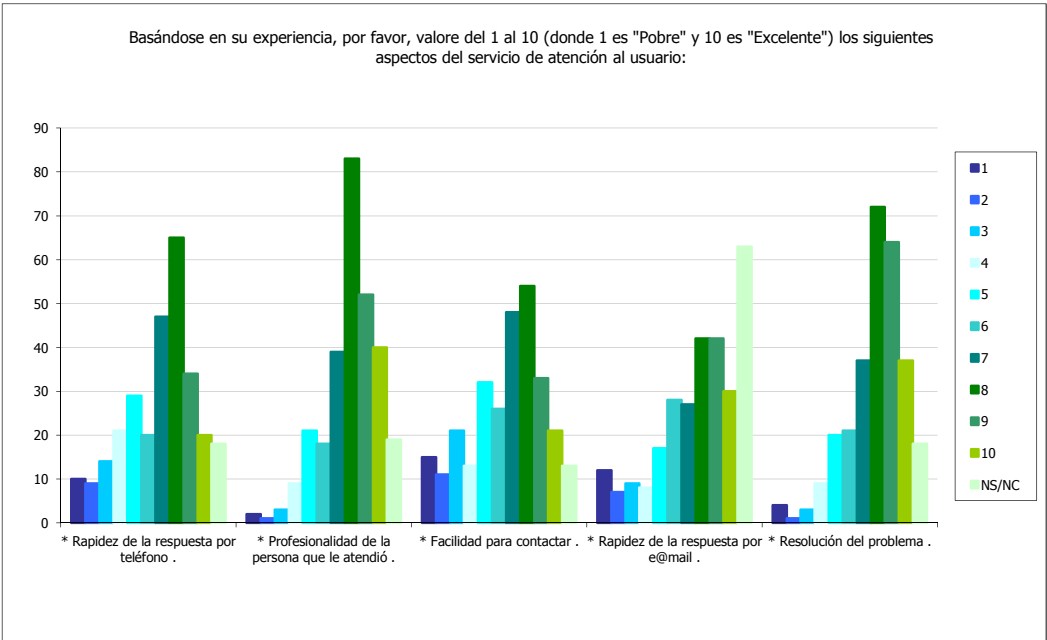




Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	2.594	El "63,19%" eligieron: Para pedir información sobre trámites en la Superintendencia. Para conocer sobre un proceso La opción menos elegida representa el "2,78%": Para una consulta jurídica
Intervalo de confianza (95%)	[2,374 - 2,814]	
Tamaño de la muestra	288	
Desviación típica	1.907	
Error estándar	0.112	

4. Basándose en su experiencia, por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es "Pobre" y 10 es "Excelente") los siguientes aspectos del servicio de atención al usuario:

Ítem	Escala de Valoración											Total Respuestas
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
* Rapidez de la respuesta por teléfono.	10	9	14	21	29	20	47	65	34	20	18	287
* Profesionalidad de la persona que le atendió.	2	1	3	9	21	18	39	83	52	40	19	287
* Facilidad para contactar.	15	11	21	13	32	26	48	54	33	21	13	287
* Rapidez de la respuesta por e@mail .	12	7	9	8	17	28	27	42	42	30	63	285
* Resolución del problema.	4	1	3	9	20	21	37	72	64	37	18	286



Análisis técnico - Población: 287

* Rapidez de la respuesta por teléfono.		Conclusiones destacadas
Media	6.871	El "39,02%" eligieron: 8 7 La opción menos elegida representa el "3,14%": 2
Intervalo de confianza (95%)	[6,581 - 7,161]	
Tamaño de la muestra	287	
Desviación típica	2.507	
Error estándar	0.148	



* Profesionalidad de la persona que le atendió.		Conclusiones destacadas
Media	7.930	El "47,04%" eligieron: 8 9
Intervalo de confianza (95%)	[7,710 - 8,150]	
Tamaño de la muestra	287	
Desviación típica	1.902	La opción menos elegida representa el "0,35%": 2
Error estándar	0.112	

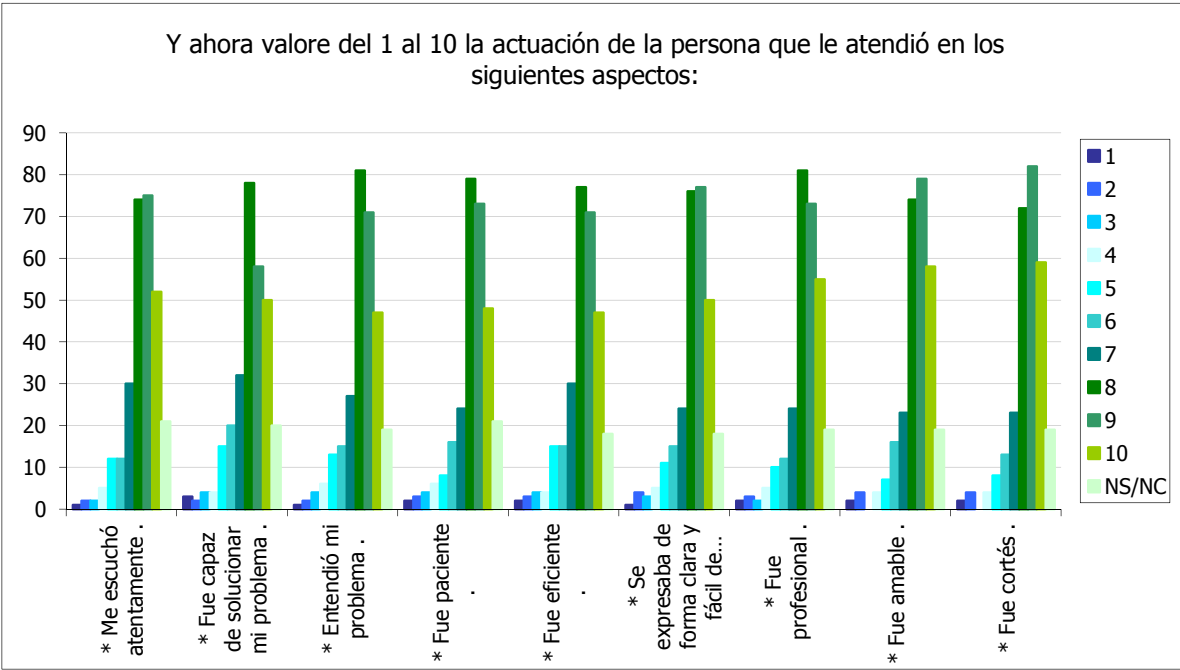
* Facilidad para contactar.		Conclusiones destacadas
Media	6.571	El "35,54%" eligieron: 8 7
Intervalo de confianza (95%)	[6,269 - 6,874]	
Tamaño de la muestra	287	
Desviación típica	2.613	La opción menos elegida representa el "3,83%": 2
Error estándar	0.154	

* Rapidez de la respuesta por e@mail .		Conclusiones destacadas
Media	7.839	El "36,59%" eligieron: NS/NC 8
Intervalo de confianza (95%)	[7,515 - 8,162]	
Tamaño de la muestra	285	
Desviación típica	2.787	La opción menos elegida representa el "2,44%": 2
Error estándar	0.165	

* Resolución del problema.		Conclusiones destacadas
Media	7.888	El "47,39%" eligieron: 8 9
Intervalo de confianza (95%)	[7,658 - 8,118]	
Tamaño de la muestra	286	
Desviación típica	1.985	La opción menos elegida representa el "0,35%": 2
Error estándar	0.117	

5. Y ahora valore del 1 al 10 la actuación de la persona que le atendió en los siguientes aspectos:

Ítem	Escala de Valoración											Total Respuestas
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
* Me escuchó atentamente.	1	2	2	5	12	12	30	74	75	52	21	286
* Fue capaz de solucionar mi problema.	3	2	4	4	15	20	32	78	58	50	20	286
* Entendió mi problema.	1	2	4	6	13	15	27	81	71	47	19	286
* Fue paciente.	2	3	4	6	8	16	24	79	73	48	21	284
* Fue eficiente.	2	3	4	4	15	15	30	77	71	47	18	286
* Se expresaba de forma clara y fácil de entender.	1	4	3	5	11	15	24	76	77	50	18	284
* Fue profesional.	2	3	2	5	10	12	24	81	73	55	19	286
* Fue amable.	2	4	0	4	7	16	23	74	79	58	19	286
* Fue cortés.	2	4	0	4	8	13	23	72	82	59	19	286



Análisis técnico - Población: 286

* Me escuchó atentamente.		Conclusiones destacadas
Media	8.360	El "52,10%" eligieron: 9 8 La opción menos elegida representa el "0,35%": 1
Intervalo de confianza (95%)	[8,157 - 8,563]	
Tamaño de la muestra	286	
Desviación típica	1.749	
Error estándar	0.103	

* Fue capaz de solucionar mi problema.		Conclusiones destacadas
Media	8.112	El "47,55%" eligieron: 8 9 La opción menos elegida representa el "0,70%": 2
Intervalo de confianza (95%)	[7,888 - 8,336]	
Tamaño de la muestra	286	
Desviación típica	1.933	
Error estándar	0.114	

* Entendió mi problema.		Conclusiones destacadas
Media	8.220	El "53,15%" eligieron: 8 9 La opción menos elegida representa el "0,35%": 1
Intervalo de confianza (95%)	[8,010 - 8,430]	
Tamaño de la muestra	286	
Desviación típica	1.813	
Error estándar	0.107	

* Fue paciente.		Conclusiones destacadas
Media	8.268	El "53,15%" eligieron: 8 9 La opción menos elegida representa el "0,70%": 1
Intervalo de confianza (95%)	[8,049 - 8,486]	
Tamaño de la muestra	284	
Desviación típica	1.876	
Error estándar	0.111	



* Fue eficiente.		Conclusiones destacadas
Media	8.161	El "51,75%" eligieron: 8 9 La opción menos elegida representa el "0,70%": 1
Intervalo de confianza (95%)	[7,943 - 8,379]	
Tamaño de la muestra	286	
Desviación típica	1.881	
Error estándar	0.111	

* Se expresaba de forma clara y fácil de entender.		Conclusiones destacadas
Media	8.275	El "53,50%" eligieron: 9 8 La opción menos elegida representa el "0,35%": 1
Intervalo de confianza (95%)	[8,062 - 8,488]	
Tamaño de la muestra	284	
Desviación típica	1.831	
Error estándar	0.109	

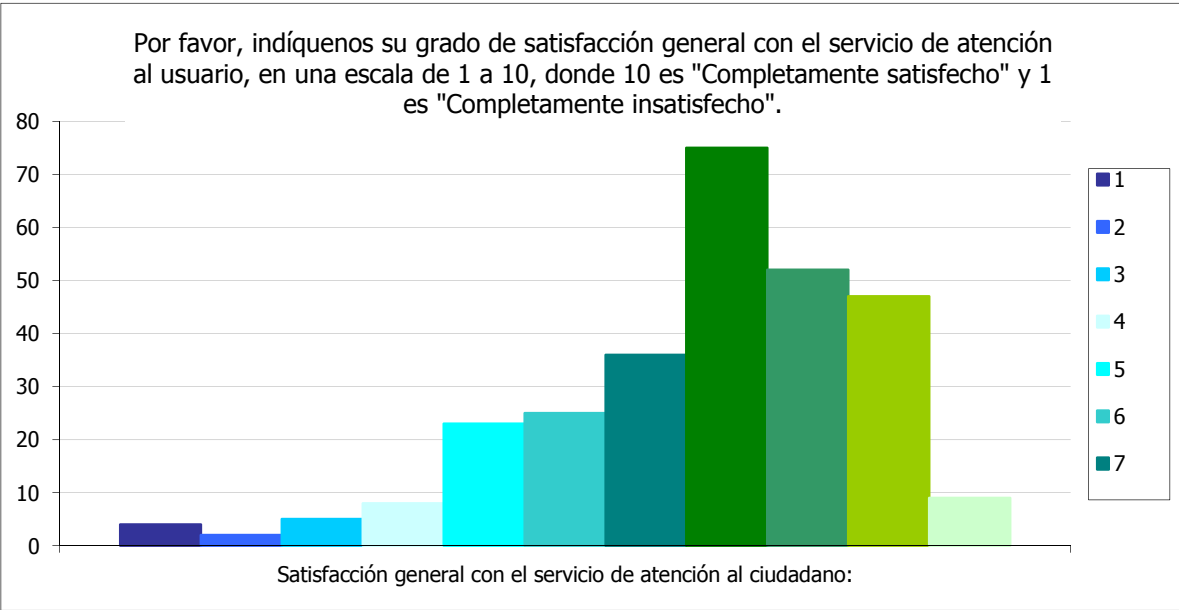
* Fue profesional.		Conclusiones destacadas
Media	8.350	El "53,85%" eligieron: 8 9 La opción menos elegida representa el "0,70%": 1
Intervalo de confianza (95%)	[8,141 - 8,559]	
Tamaño de la muestra	286	
Desviación típica	1.804	
Error estándar	0.107	

* Fue amable.		Conclusiones destacadas
Media	8.427	El "53,50%" eligieron: 9 8 La opción "3" no fue elegida por nadie.
Intervalo de confianza (95%)	[8,222 - 8,631]	
Tamaño de la muestra	286	
Desviación típica	1.763	
Error estándar	0.104	

* Fue cortés.		Conclusiones destacadas
Media	8.455	El "53,85%" eligieron: 9 8 La opción "3" no fue elegida por nadie.
Intervalo de confianza (95%)	[8,251 - 8,659]	
Tamaño de la muestra	286	
Desviación típica	1.760	
Error estándar	0.104	

6. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio de atención al usuario, en una escala de 1 a 10, donde 10 es "Completamente satisfecho" y 1 es "Completamente insatisfecho".

Ítem	Escala de Valoración											Total Respuestas
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Satisfacción general con el servicio de atención al ciudadano:	4	2	5	8	23	25	36	75	52	47	9	286



Análisis técnico - Población: 286

Satisfacción general con el servicio de atención al ciudadano:		Conclusiones destacadas
Media	7.724	El "44,41%" eligieron: 8 9 La opción menos elegida representa el "0,70%": 2
Intervalo de confianza (95%)	[7,490 - 7,958]	
Tamaño de la muestra	286	
Desviación típica	2.020	
Error estándar	0.119	

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Acorde a los resultados obtenidos y presentados tenemos lo siguiente:

El medio fundamental de comunicación de los usuarios con la entidad es el teléfono, que representa un 79%, por ello es el medio de más cuidado, y el tiempo promedio de ser atendida una llamada está por debajo del minuto. Más a través de la opción de otros, los usuarios expresan que una vez traslada la llamada deben esperar mucho para ser atendidos.

El usuario se comunica con la entidad en un 43% con el objeto de conocer acerca de los tramites que adelanta la Superintendencia y en un 20% para conocer el estados de los proceso que se adelanta ante esta entidad.

En lo referente de como se siente atendido el usuario se posee una calificación favorable con un apreciación del 80% de favorabilidad en promedio de los cinco factores evaluados a saber:

- | | |
|---|-------|
| * Rapidez de la respuesta por teléfono. | 80% |
| * Profesionalidad de la persona que le atendió. | 80% |
| * Facilidad para contactar. | 80% |
| * Rapidez de la respuesta por e@mail . | ns/nr |
| * Resolución del problema. | 80% |



Con ello se evidencia una buena calidad de la información proveída por parte del funcionario que atiende la comunicación, contrario al uso de medios electrónicos como lo es el uso del e-mail, que al parecer es poco usado.

Es de resaltar que en cuanto a la satisfacción de los servicios prestados por la Entidad, se reconoce la mejora sustancial de acceso a los mismos.

Y con relación a la calidad personal con que se le atendió el requerimiento de información el usuario la evalúa de forma satisfactoria dándole una calificación promedio del 84% en los nueve factores evaluados los cuales son:

* Me escuchó atentamente.	90%
* Fue capaz de solucionar mi problema.	80%
* Entendió mi problema.	80%
* Fue paciente.	80%
* Fue eficiente.	80%
* Se expresaba de forma clara y fácil de entender.	90%
* Fue profesional.	80%
* Fue amable.	90%
* Fue cortés.	90%

Es así que de todo lo anterior se consolida una calificación general de parte del usuario en la pregunta 6, cuando se le interroga respecto a la “Satisfacción general con el servicio de atención al ciudadano” de lo cual el usuario le asigna una calificación del 80% de satisfacción.

De lo anterior es pertinente resaltar que se debe mejorar la comunicación a través de otros canales diferentes del teléfono, como lo es la atención por e-mail, pues se evidencia que lo que llega por este medio (Webmaster) solo se ha convertido en un medio de comunicación unidireccional, es decir en una sola vía que es la de recepción, más no se esta dando respuesta por este medio con la rapidez que el usuario espera.

Y de lo contestado en la pregunta siete, en la mayoría de respuesta los usuarios reiteran la dificultad de la comunicación telefónica con los grupos de trabajo de la superintendencia, dado que son dejados en espera por mucho tiempo y a veces se corta la llamada, y de la poca eficiencia de los medios electrónicos como lo es el correo electrónico, aspecto este que es importante prestarle atención para mejorar dicho servicio y darle la prestación real que le corresponde a dichos medios de comunicación.

En los anteriores términos se presenta el correspondiente informe.

Atentamente,

EVER CASTRO ROA
Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano.