



Al contestar cite el No. 2017-01-078621

Tipo: Salida Fecha: 24/02/2017 09:05:41 AM
Trámite: 3016 - INFORME DE GESTIÓN
Sociedad: 899999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO
Destino: 541 - ARCHIVO
Folios: 9 Anexos: NO
Tipo Documental: INFORME GE Consecutivo: 548-002319

INFORME

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Segundo Semestre de 2016

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, por ello se toma la información obtenida entre **01 de julio hasta el 31 de diciembre de 2016**.

Las encuestas realizadas constan de tres preguntas: 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 plantearan 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:

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?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ¿Cómo considera la atención en general de la entidad en cuanto a la prestación de sus trámites y servicios?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ¿Considera que la información recibida fue adecuada y oportuna?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Califique Según Corresponda

Canal Presencial

	Excelente 1	Bueno 2	Aceptable 3	Debe mejorar
1. ¿Cómo califica el área física de atención al público?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ¿Cómo califica la atención presencial que se le brindó por parte de los funcionarios de la Entidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

Encuesta - Nuevo elemento

Canal Telefónico

	Excelente 1	Bueno 2	Aceptable 3	Debe mejorar
1. ¿Cómo considera la atención por medio telefónico?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Canal Chat Interactivo

	Excelente 1	Bueno 2	Aceptable 3	Debe mejorar
1. ¿Cómo considera la atención por medio del servicio de chat?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Página Web

	Excelente 1	Bueno 2	Aceptable 3	Debe mejorar
1. ¿Cómo considera el servicio por medio de la página web de la entidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

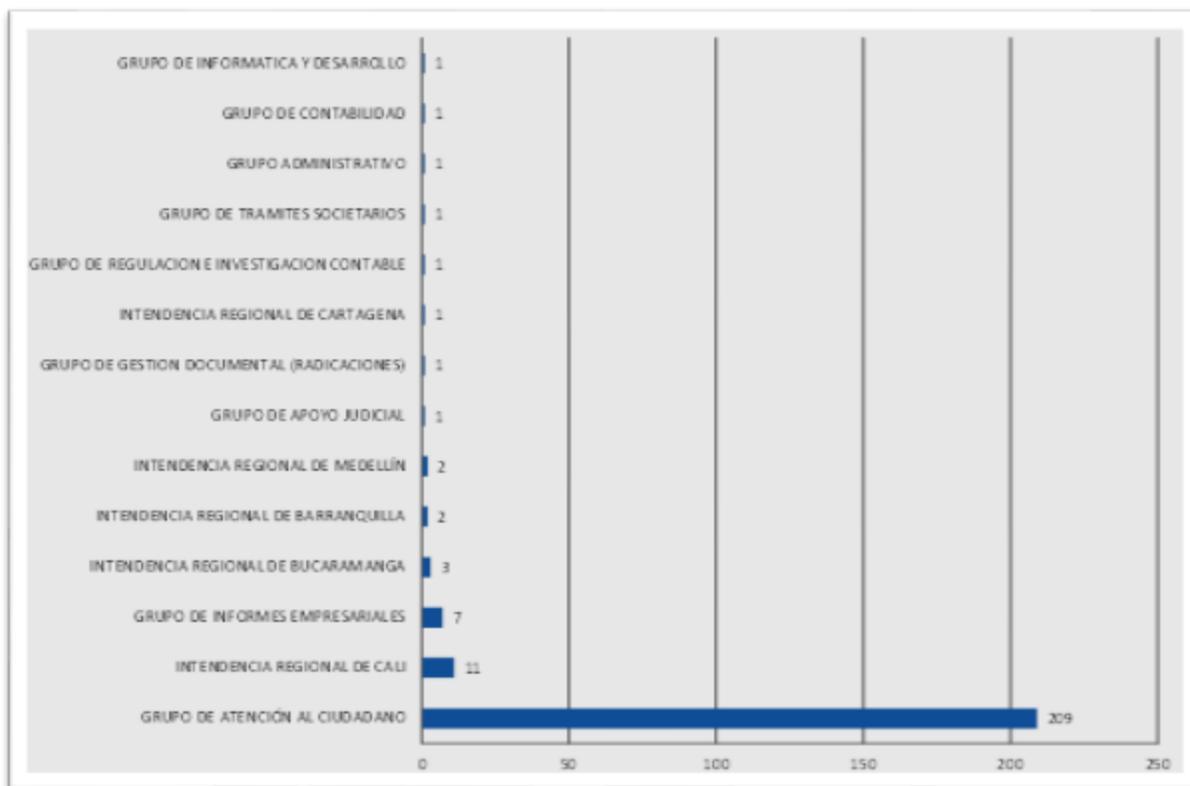
II PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el periodo de recolección de información del segundo semestre de 2016, se recibieron un total de 284 respuestas a la encuesta. Se debe aclarar en este punto, que se generó una variante frente a la recolección de encuestas del primer semestre, donde se recibieron un total de 2605 encuestas. Esta diferencia, está marcada por la metodología utilizada para poner a disposición de los ciudadanos la encuesta de satisfacción, dado que para el primer semestre se utilizó una metodología mixta entre disposición vía electrónica y contacto directo con los usuarios, a quienes se les envió por email, el link de la encuesta invitando a su diligenciamiento, de otra parte, en el segundo semestre, solo se dispuso en forma permanente la encuesta en la página web, sin generar invitación por correo masivo.

Realizada la anterior aclaración, se procede a presentar los siguientes resultados:

1. Grupo de la entidad que prestó la atención :

En la primera parte de la encuesta, la cual se relaciona con la atención recibida en las dependencias de la entidad, encontramos que de la muestra de los 52 grupos, solo fueron calificados 14 grupos, de los cuales se indicó que en un 86% fueron atendidos en el grupo de Atención al Ciudadano, seguido de la Intendencia Regional de Cali con 4.5% y por último, el grupo de Informes Empresariales con el 2.9%.



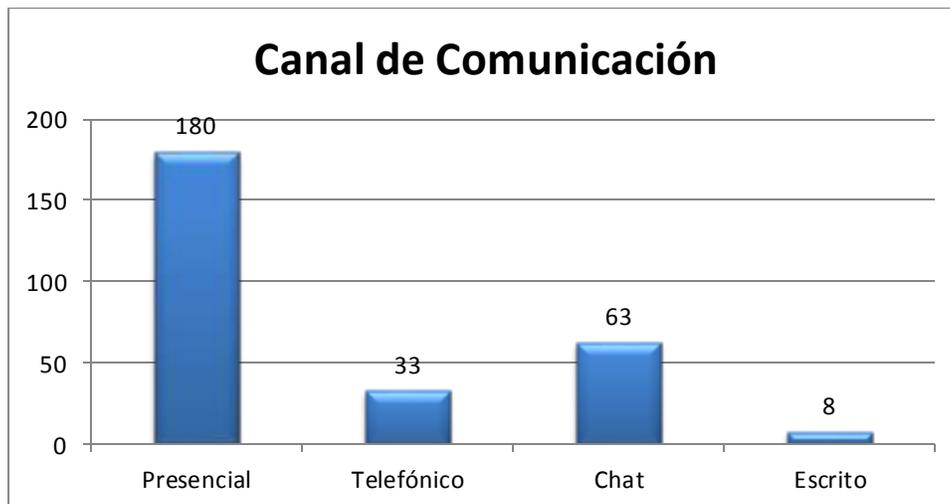
En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

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

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

2. Canal de comunicación utilizado:

En la segunda parte de la encuesta encontramos, que un 63.4% prefiere la atención presencial, seguido del chat con 22.2%, servicio telefónico con 11.6% y finalmente, el medio escrito con 2.8%.



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:

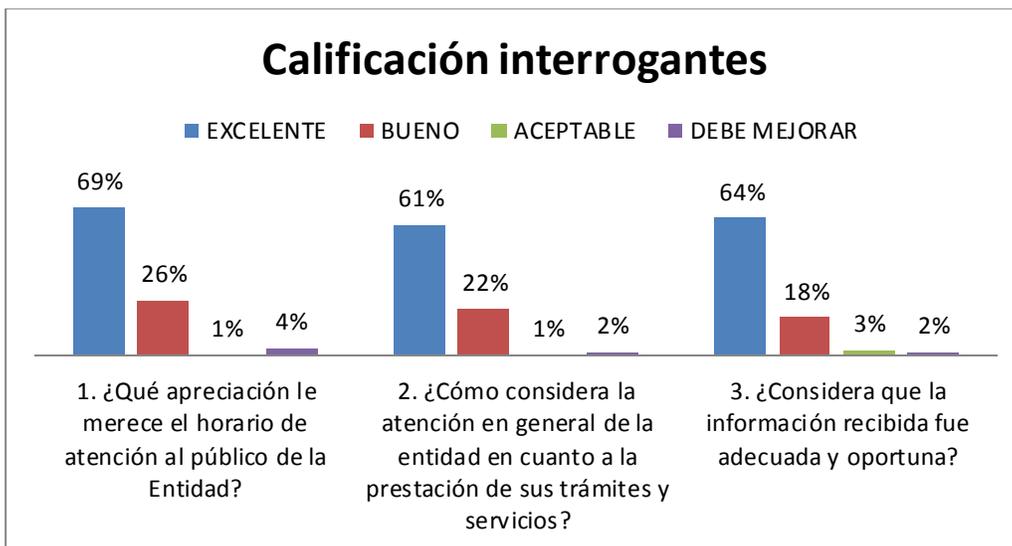
	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	DEBE MEJORAR
1. ¿Qué apreciación le merece el horario de atención al público de la Entidad?	69%	26%	1%	4%
2. ¿Cómo considera la atención en general de la entidad en cuanto a la prestación de sus trámites y servicios?	61%	22%	1%	2%
3. ¿Considera que la información recibida fue adecuada y oportuna?	64%	18%	3%	2%
Promedio	65%	22%	2%	3%

Análisis: Como se observa, de los tres aspectos encuestados de manera general, se obtuvo una calificación en promedio del 65% en excelente y 22% en buena, dando un total de satisfacción del 87%, contra un 5% de atención aceptable y debe mejorar.

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

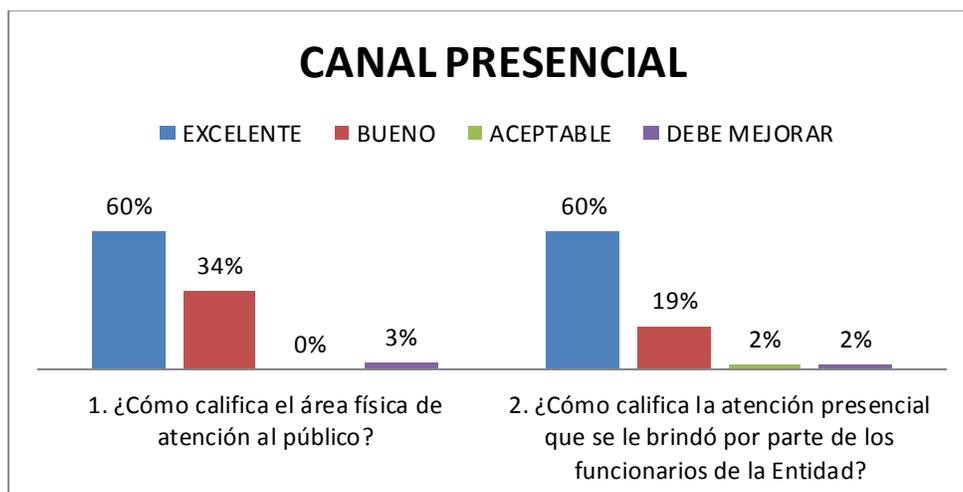


La apreciación de satisfacción dada por el usuario respecto de la calidad y eficacia de la información, atención y horario del servicio, refleja que la entidad ha mejorado en la prestación de una atención adecuada al ciudadano. Sin embargo, se debe buscar la mejora continua en la prestación del servicio.

2.1. Respecto a la satisfacción del usuario mediante el uso de los diferentes canales de atención, se puede ver en detalle que los usuarios presentan una satisfacción del 86%, al dar una calificación de excelente en un porcentaje de 54% y de buena en un porcentaje de 32%, seguido por una calificación media del 57% entre aceptable y debe mejorar.

Los resultados son los siguientes:

1. Canal Presencial



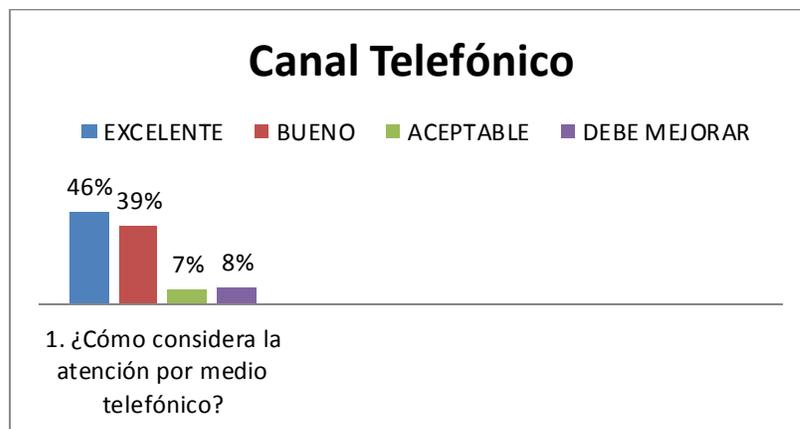
En la Superintendencia de Sociedades trabajamos con integridad por un País sin corrupción.

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

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

Análisis: De la apreciación por parte del usuario con relación al área física disponible para atención al público, se observa que en el segundo semestre, con un 87% se supera en un (1) punto la del semestre pasado.

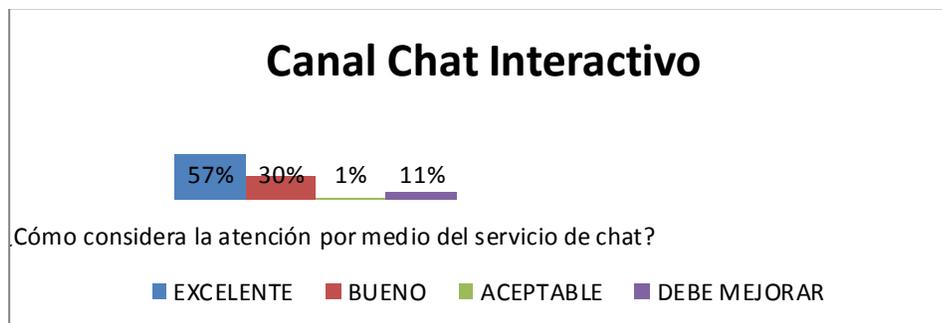
2. Canal telefónico:



Análisis: De la apreciación dada por el usuario a este interrogante se observa un resultado favorable del 85% entre buena y excelente, superando el porcentaje de 73% del primer semestre de 2016.

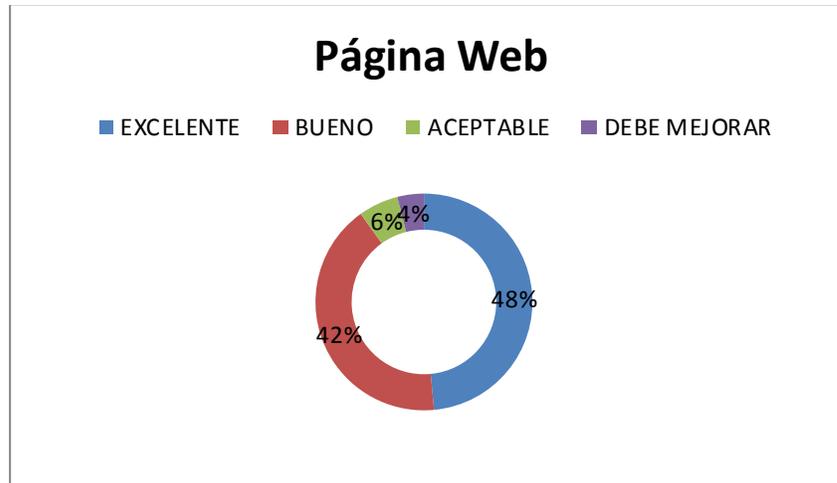
Lo cual significa que se cumplió con la estrategia formulada en el primer semestre, referente a resolver la mayor cantidad de preguntas en primer contacto y las especializadas re direccionarlas al grupo de Atención al Ciudadano, para ser atendidas en segundo nivel, con el fin de que un mínimo de preguntas complejas fueran atendidas por los grupos especializados. Sin embargo, debe evaluarse el resultado de aceptable o debe mejorar, con el fin de implementar mejoras en los canales de atención, teniendo en cuenta que arroja un promedio de 15% de satisfacción media

3. Chat Interactivo:



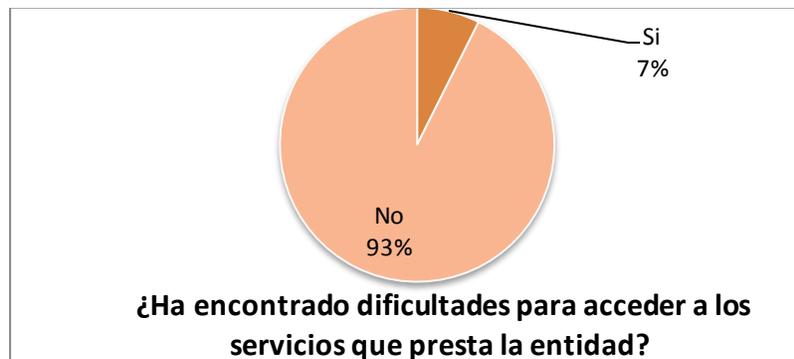
Análisis: De la apreciación dada frente a la atención a través del chat, arroja un resultado favorable del 87% entre buena y excelente. Sin embargo, se recibió una deficiencia del 11% frente a la prestación del servicio, esto quiere decir que se presenta un grado de insatisfacción por parte de los usuarios. Por ello, se debe implementar una solución que mejore el servicio.

3. Página Web:



Análisis: Frente al uso de la página web por parte de los usuarios, se promedia un resultado favorable del 90% entre calificación buena y excelente, demostrando que las mejoras aplicadas han dado resultado.

Dificultades para acceder a los servicios que presta la entidad



Por último, el 93% de los usuarios reportaron no tener dificultad para acceder a los servicios de la página, frente a un 7% restante, que manifiesta las siguientes inconformidades:

- a. Un total del 7% de los usuarios encuestados reportaron dificultad con los servicios de la entidad, se generaron 22 respuestas de las cuales se observa que, 7 de las razones presentadas son a favor de la entidad, dado una reducción de respuestas de 15.

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

De esas 15 respuestas de dificultad con los servicios, dos usuarios indicaron que la dificultad se presentó por:

- No se digitó bien el correo, por lo tanto la respuesta no llegó
- Porque estaba accediendo por donde no era

Lo anterior, permite reducir aún más el número de dificultades presentadas por los usuarios a un total de 13 respuestas, de las cuales se deben analizar las posibles mejoras a realizar:

1	Me obligan a radicar toda petición
2	No obtuvo respuesta por medio del correo y tuvimos que venir personalmente
3	La página a veces se torna lenta
4	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
5	La atención al ciudadano por vía telefónica debe mejorar ya que no se atienden las llamadas eficazmente.
6	No contestan en los grupos de trabajo con facilidad
7	No es posible comunicarse vía telefónica con el área de apoyo judicial, nunca atienden.
8	No me gusta venir hasta la entidad para obtener la información, solicitaré información sobre el chat.
9	Cupos limitados en capacitación. Requisitos innecesarios
10	Cupos de capacitación insuficientes requisitos innecesarios
11	No hay respuesta satisfactoria referente a las capacitaciones día, hora, fecha...
12	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
13	La página web de la entidad no es tan amigable para búsquedas de información y ubicación de datos.

Es necesario señalar que frente a las dificultades presentadas por los usuarios, se realizará una evaluación frente a los resultados arrojados en el primer semestre del 2017, teniendo en cuenta que se aumentó el número de contratistas que atienden en el centro de contacto, para minimizar las quejas frente a este 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.supersociedad.es.gov.co / webmaster@supersociedades.gov.co - Colombia

3. Información Adicional:

De la tercera parte de la encuesta, se obtuvo que de las 284 personas encuestadas, solo 152 dieron información opcional, es decir un 54% de los usuarios, de los cuales el 43% son personas naturales y el otro 57% son personas jurídicas.

Usuarios	Número de respuestas	Porcentaje
Personas Jurídicas	65	43%
Personas Naturales	87	57%
Total general	152	100%

Cordialmente,



GUETTY MAGNOLLY CAYCEDO CAYCEDO
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

TRD: JOHANNA S

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