INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIO 2014 (Agosto)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO
PRIMER SEMESTRE DE 2014

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 durante el primer semestre del año 2014.

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 Articulo 83 de la Ley 222 de 1995.
   b. Grupo 2: Sociedades en estado de Vigilancia acorde al Articulo 84 de la Ley 222 de 1995.
   c. Grupo 3: Sociedades en estado de Control acorde al Articulo 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 delos 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 esta en el siguiente vinculo http://www.encuestafacil.com/RespWeb/Qn.aspx?EID=1810044 dicho Link es el que se dispuso 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 link.

5. PERIODO DE RECOLECIÓN DE INFORMACIÓN: Las encuestas de dispusieron durante un mes calendario el corresponde desde el 01 al 31 de Agosto de 2014.

6. MUESTRA: El establecimiento de la población, acorde a la segmentación de la misma, se tiene que la muestra es 1.432 sociedades para los grupos 1, 2 y 3, la cual ya clasificada quedad de la siguiente forma:

Estado	TOTAL SOCIEDADES	FACTOR %	No. SOC. MUESTRA
CONTROL	24	10%	2
INSPECCION	19,871	5%	994
VIGILANCIA	6,224	7%	436
Total general	26,119		1432

7. CARACTERISTICAS DE LA POBLACION

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

5/10/2014 encuesta online - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO 1er Semestre de 2014: Para nosotros es de suma importancia conocer nuest...

Superintendencia de Sociedades

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO
1er Semestre de 2014:
Para nosotros es de suma importancia conocer nuestro progreso en la Atención Brindada a todos nuestros usuarios, por ello solicitamos y agradecemos nuevamente su colaboración en el diligenciamiento de la presente encuesta.
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.- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO - 1er Semestre de 2014

***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. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?**

	Inmediatamente.	Poco_tiempo___.	Normal_____.	Muy_lento_____.	No_me_atendieron	____NS/NC_____.
* En persona.						
* Por teléfono.						
* Por fax.						
* Por e-mail.						

***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 NC/NS

http://www.encuestafacil.com/RespWeb/Cuestionarios.aspx?EID=1810044&MT=X#Inicio 1/2

5/10/2014 encuesta online - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO 1er Semestre de 2014: Para nosotros es de suma importancia conocer nuest...

	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 e@mail .	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
* Resolución del problema .	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

***5. Y ahora valore 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, 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".**

	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?:

Fin->

100%

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

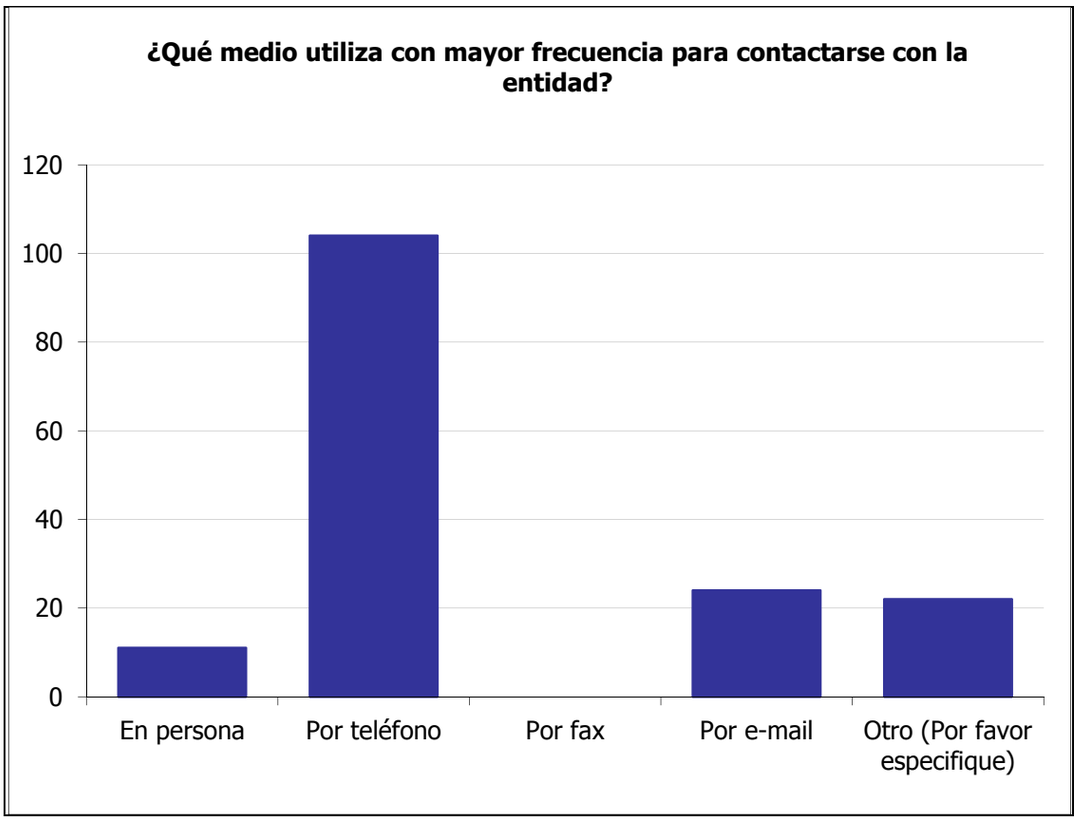
Crea gratis tus encuestas online encuestafacil.com

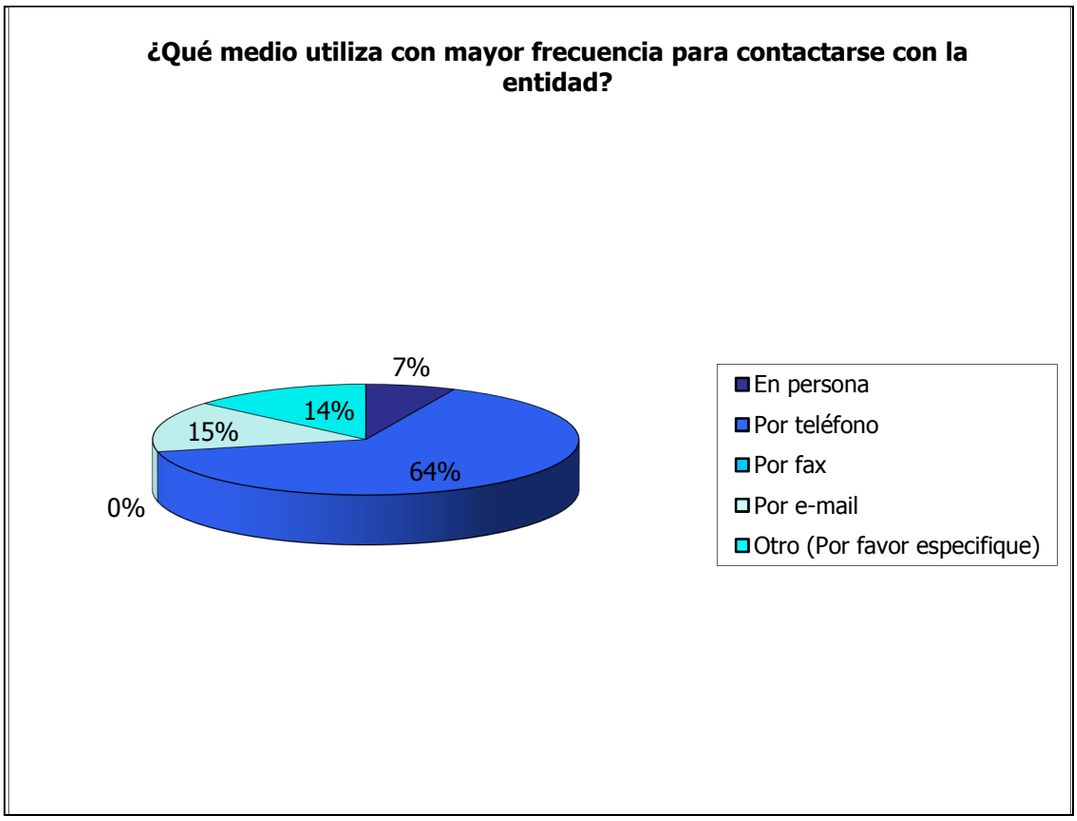
¿Necesita tu empresa una red privada corporativa?. Prueba makeanet.com

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	11	7%
Por teléfono	104	65%
Por fax	0	0%
Por e-mail	24	15%
Otro (Por favor especifique)	22	14%
Total Respuestas	161	

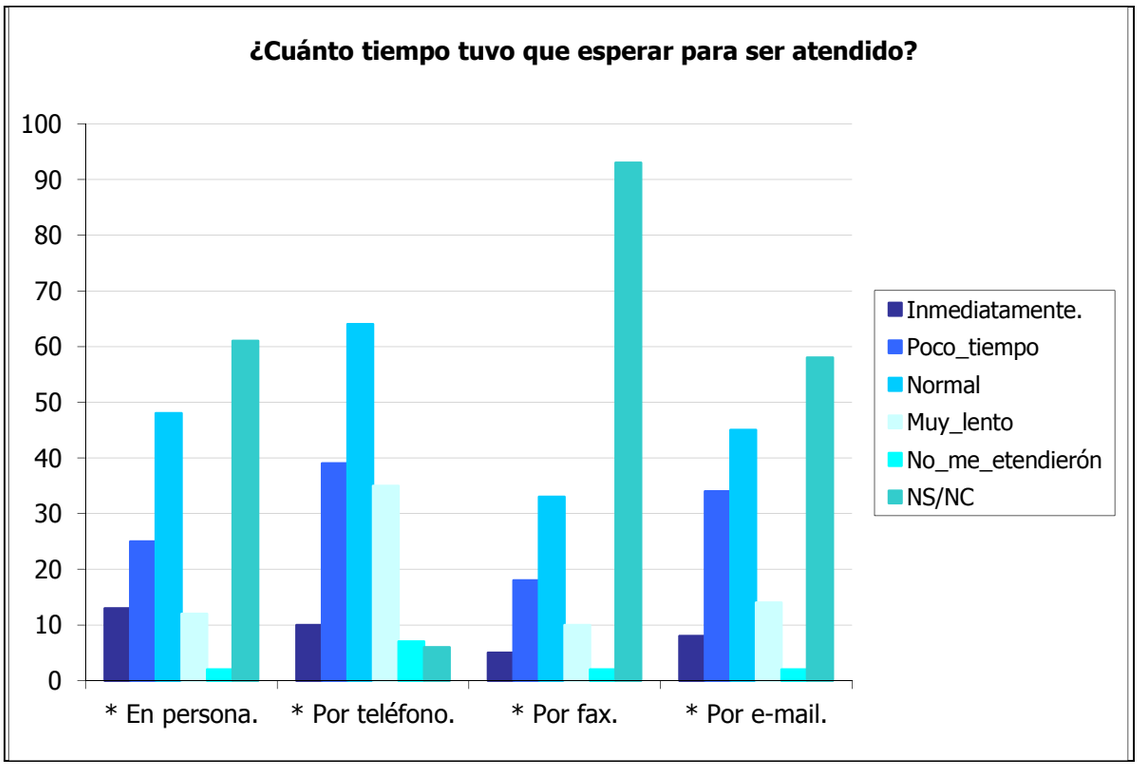




Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	2,470	El "89,00%" eligieron: Por teléfono Por e-mail La opción "Por fax" no fue elegida por nadie.
Intervalo de confianza (95%)	[2,268 - 2,672]	
Tamaño de la muestra	161	
Desviación típica	1,029	
Error estándar	0,103	

► 2. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?

ITEM EVALUADO	EVALUACION						TOTAL RESPUESTAS
	Inmediatamente.	Poco tiempo	Normal	Muy lento	No_me entendieron	NS/NC	
* En persona.	13	25	48	12	2	61	161
* Por teléfono.	10	39	64	35	7	6	161
* Por fax.	5	18	33	10	2	93	161
* Por e-mail.	8	34	45	14	2	58	161



Análisis técnico - Población: 161

*** En persona.**		**Conclusiones destacadas**
Media	2,633	El "29,00%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[2,451 - 2,815]	____NS/NC_____.
Tamaño de la muestra	161	Normal_____.
Desviación típica	0,920	La opción menos elegida representa el "1,00%":
Error estándar	0,093	No_me_entendierón

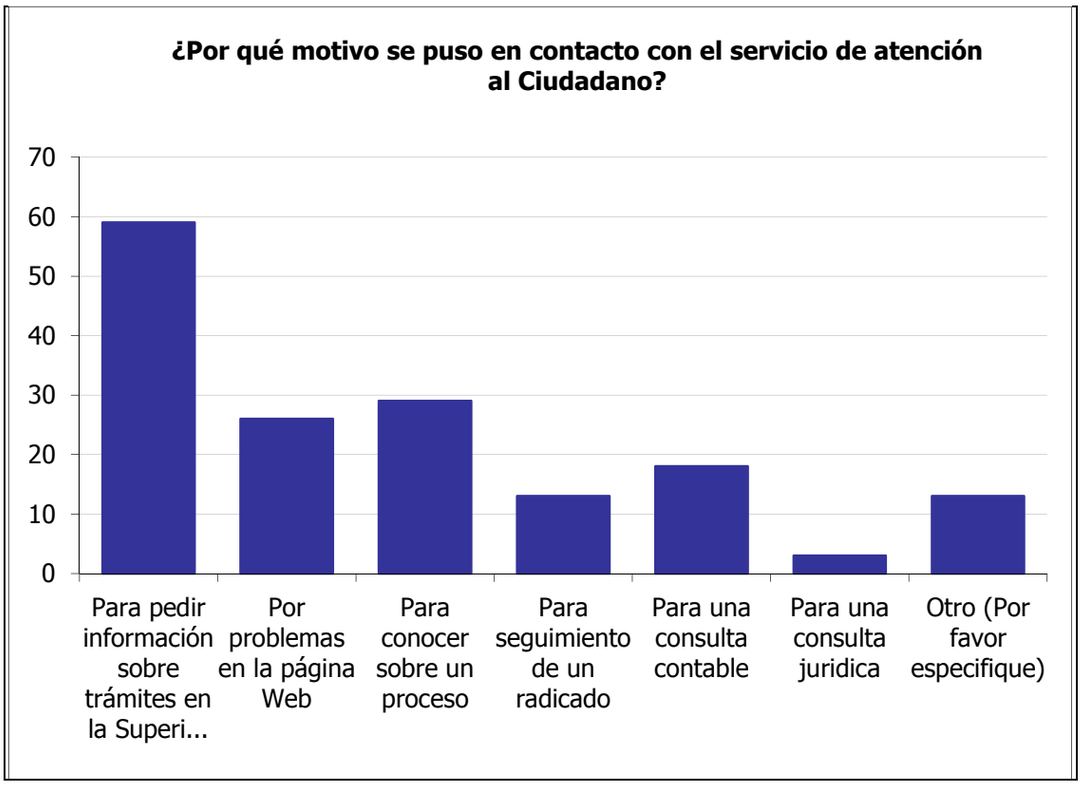
*** Por teléfono.**		**Conclusiones destacadas**
Media	2,926	El "63,00%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[2,737 - 3,114]	Normal_____.
Tamaño de la muestra	161	Poco_tiempo___.
Desviación típica	0,953	La opción menos elegida representa el "4,00%":
Error estándar	0,096	No_me_entendierón

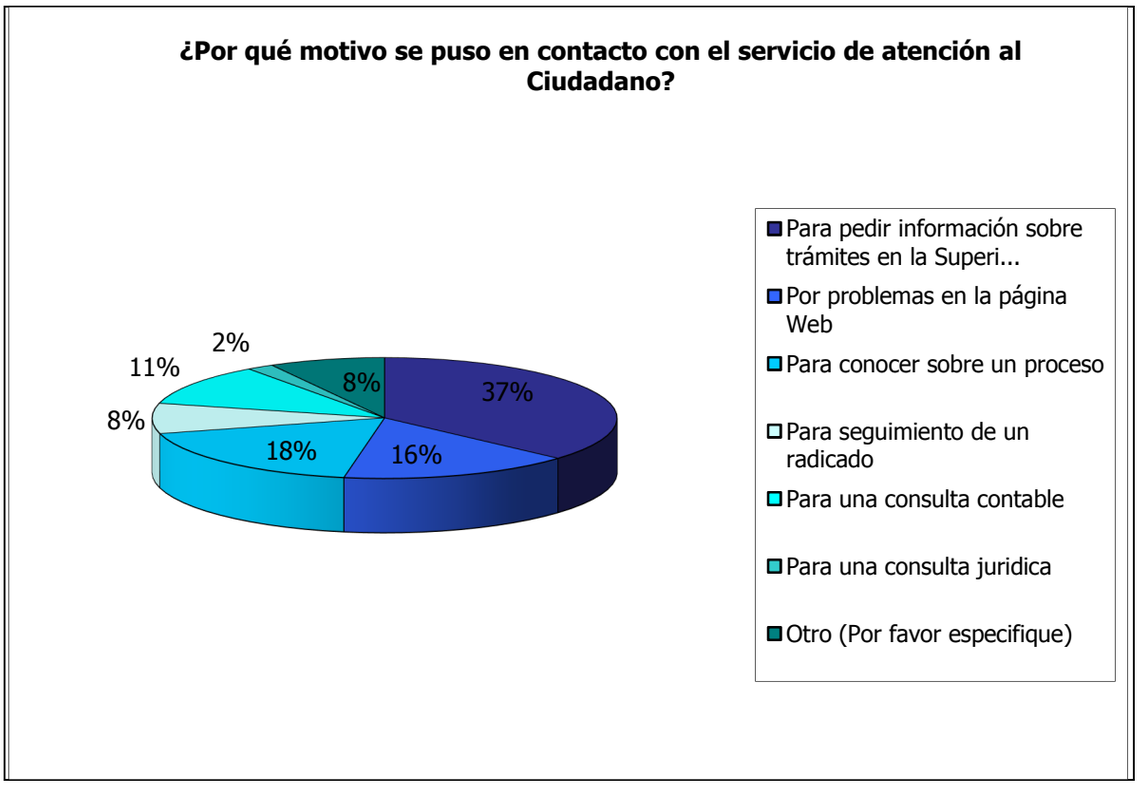
*** Por fax.**		**Conclusiones destacadas**
Media	2,780	El "20,00%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[2,606 - 2,955]	____NS/NC_____.
Tamaño de la muestra	161	Normal_____.
Desviación típica	0,881	La opción menos elegida representa el "1,00%":
Error estándar	0,089	No_me_entendierón

*** Por e-mail.**		**Conclusiones destacadas**
Media	2,688	El "28,00%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[2,517 - 2,858]	____NS/NC_____.
Tamaño de la muestra	161	Normal_____.
Desviación típica	0,871	La opción menos elegida representa el "1,00%":
Error estándar	0,087	No_me_entendierón

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

ITEM EVALUADO	No. DE RESPUESTAS	PORCENTAJE PARTICIPACION
Para pedir información sobre trámites en la Superintendencia...	59	37%
Por problemas en la página Web	26	16%
Para conocer sobre un proceso	29	18%
Para seguimiento de un radicado	13	8%
Para una consulta contable	18	11%
Para una consulta jurídica	3	2%
Otro (Por favor especifique)	13	8%
Respuestas recogidas	161	

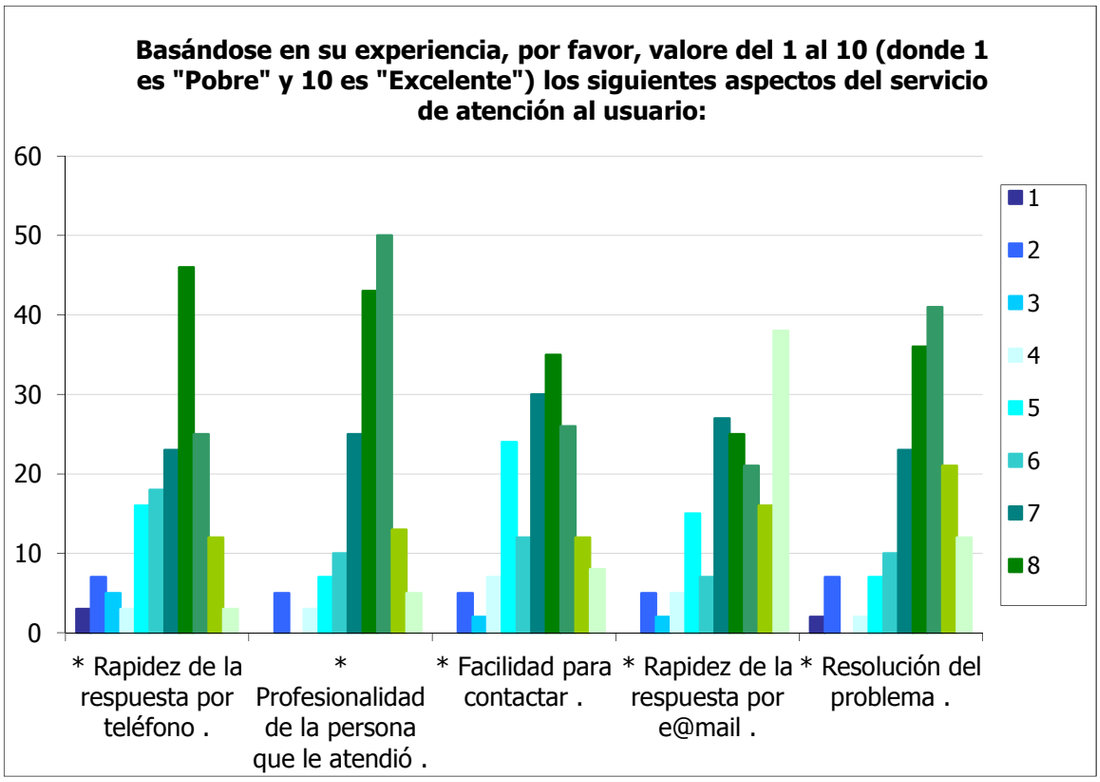




Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	2,798	El "54,55%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[2,424 - 3,172]	Para pedir información sobre trámites en la Superi...
Tamaño de la muestra	161	Para conocer sobre un proceso
Desviación típica	1,900	La opción menos elegida representa el "2,02%":
Error estándar	0,191	Para una consulta jurídica

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:

ITEM EVALUADO	EVALUACION											TOTAL RESPUESTAS
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
* Rapidez de la respuesta por teléfono .	3	7	5	3	16	18	23	46	25	12	3	161
* Profesionalidad de la persona que le atendió .	0	5	0	3	7	10	25	43	50	13	5	161
* Facilidad para contactar .	0	5	2	7	24	12	30	35	26	12	8	161
* Rapidez de la respuesta por e@mail .	0	5	2	5	15	7	27	25	21	16	38	161
* Resolución del problema .	2	7	0	2	7	10	23	36	41	21	12	161



Análisis técnico - Población: 161

*** Rapidez de la respuesta por teléfono .**		**Conclusiones destacadas**
Media	6,979	El "43,43%" eligieron: 8 9 La opción menos elegida representa el "2,02%": 1
Intervalo de confianza (95%)	[6,553 - 7,405]	
Tamaño de la muestra	161	
Desviación típica	2,152	
Error estándar	0,217	

*** Profesionalidad de la persona que le atendió .**		**Conclusiones destacadas**
Media	7,811	El "57,58%" eligieron: 9 8 2 opciones quedaron sin elegir.
Intervalo de confianza (95%)	[7,472 - 8,149]	
Tamaño de la muestra	161	
Desviación típica	1,709	
Error estándar	0,173	

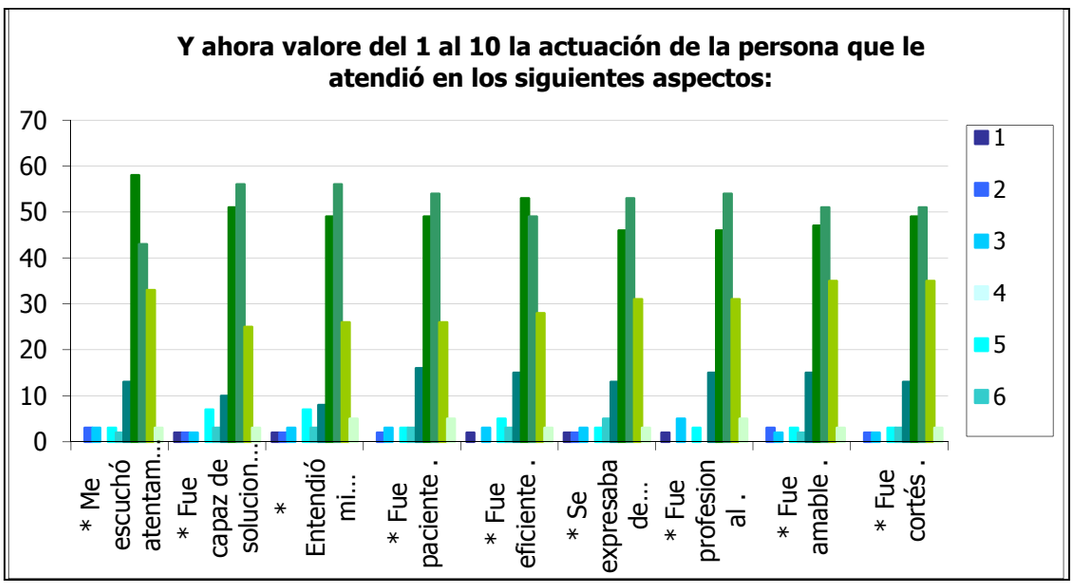
*** Facilidad para contactar .**		**Conclusiones destacadas**
Media	7,043	El "39,39%" eligieron: 8 7 La opción "1" no fue elegida por nadie.
Intervalo de confianza (95%)	[6,659 - 7,427]	
Tamaño de la muestra	161	
Desviación típica	1,939	
Error estándar	0,196	

* Rapidez de la respuesta por e@mail .		Conclusiones destacadas
Media	7,276	El "18,18%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[6,876 - 7,676]	NS/NC
Tamaño de la muestra	161	7
Desviación típica	2,030	La opción "1" no fue elegida por nadie.
Error estándar	0,204	

* Resolución del problema .		Conclusiones destacadas
Media	7,747	El "47,47%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[7,354 - 8,141]	9
Tamaño de la muestra	161	8
Desviación típica	1,987	La opción "3" no fue elegida por nadie.
Error estándar	0,201	

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

ITEM EVALUADO	EVALUACION											TOTAL RESP
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
* Me escuchó atentamente .	0	3	3	0	3	2	13	58	43	33	3	161
* Fue capaz de solucionar mi problema .	2	2	2	0	7	3	10	51	56	25	3	161
* Entendió mi problema .	2	2	3	0	7	3	8	49	56	26	5	161
* Fue paciente .	0	2	3	0	3	3	16	49	54	26	5	161
* Fue eficiente .	2	0	3	0	5	3	15	53	49	28	3	161
* Se expresaba de forma clara y fácil de entender .	2	2	3	0	3	5	13	46	53	31	3	161
* Fue profesional .	2	0	5	0	3	0	15	46	54	31	5	161
* Fue amable .	0	3	2	0	3	2	15	47	51	35	3	161
* Fue cortés .	0	2	2	0	3	3	13	49	51	35	3	161



Análisis técnico - Población: 161

*** Me escuchó atentamente .**		**Conclusiones destacadas**
Media	8,292	El "62,24%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[7,971 - 8,613]	8
Tamaño de la muestra	161	9
Desviación típica	1,622	2 opciones quedaron sin elegir.
Error estándar	0,164	

*** Fue capaz de solucionar mi problema .**		**Conclusiones destacadas**
Media	8,250	El "67,35%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[7,930 - 8,570]	9
Tamaño de la muestra	161	8
Desviación típica	1,616	La opción "4" no fue elegida por nadie.
Error estándar	0,163	

*** Entendió mi problema .**		**Conclusiones destacadas**
Media	8,232	El "65,31%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[7,892 - 8,571]	9
Tamaño de la muestra	161	8
Desviación típica	1,716	La opción "4" no fue elegida por nadie.
Error estándar	0,173	

*** Fue paciente .**		**Conclusiones destacadas**
Media	8,295	El "63,27%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[7,999 - 8,590]	9
Tamaño de la muestra	161	8
Desviación típica	1,494	2 opciones quedaron sin elegir.
Error estándar	0,151	

*** Fue eficiente .**		**Conclusiones destacadas**
Media	8,260	El "63,27%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[7,949 - 8,571]	8
Tamaño de la muestra	161	9
Desviación típica	1,571	2 opciones quedaron sin elegir.
Error estándar	0,159	

*** Se expresaba de forma clara y fácil de entender .**		**Conclusiones destacadas**
Media	8,281	El "61,22%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[7,945 - 8,617]	9
Tamaño de la muestra	161	8
Desviación típica	1,696	La opción "4" no fue elegida por nadie.
Error estándar	0,171	

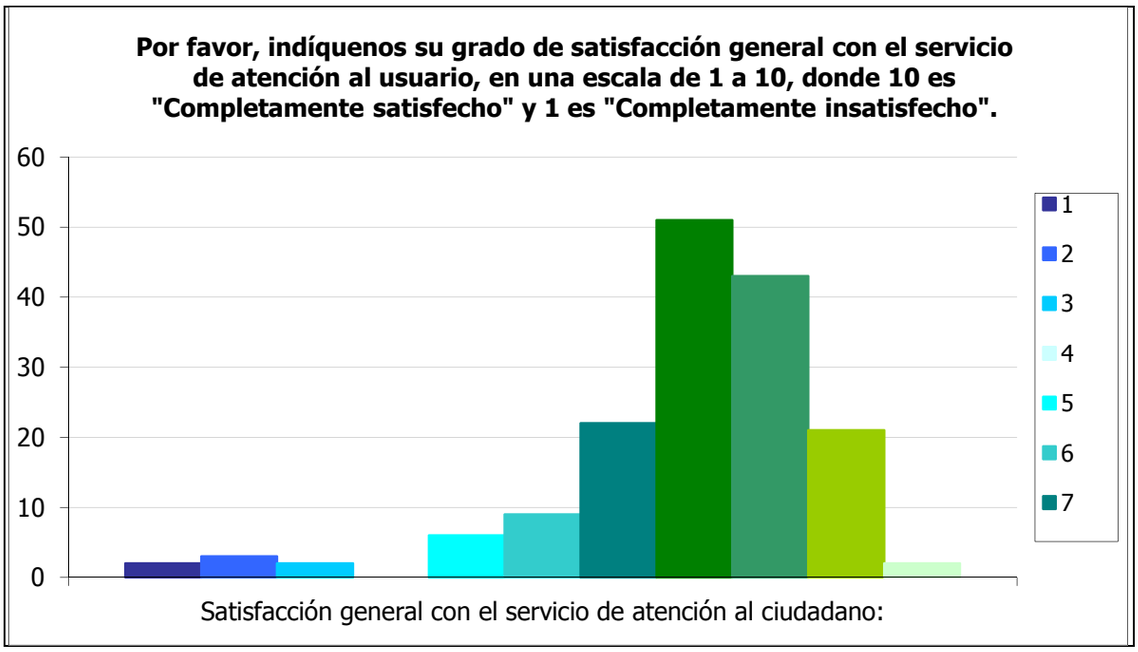
* Fue profesional .		Conclusiones destacadas
Media	8,358	El "62,24%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[8,036 - 8,679]	9
Tamaño de la muestra	161	8
Desviación típica	1,624	3 opciones quedaron sin elegir.
Error estándar	0,164	

* Fue amable .		Conclusiones destacadas
Media	8,406	El "61,22%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[8,100 - 8,712]	9
Tamaño de la muestra	161	8
Desviación típica	1,546	2 opciones quedaron sin elegir.
Error estándar	0,156	

* Fue cortés .		Conclusiones destacadas
Media	8,458	El "62,24%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[8,178 - 8,738]	9
Tamaño de la muestra	161	8
Desviación típica	1,414	2 opciones quedaron sin elegir.
Error estándar	0,143	

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".

ITEM EVALUADO	EVALUACION											TOTAT RESPUESTAS
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC	
Satisfacción general con el servicio de atención al ciudadano:	2	3	2	0	6	9	22	51	43	21	2	161
%	1%	2%	1%	0%	4%	6%	14%	32%	27%	13%	1%	100%



Análisis técnico - Población: 161

Satisfacción general con el servicio de atención al ciudadano:		**Conclusiones destacadas**
Media	7,898	El "57,58%" eligieron:
Intervalo de confianza (95%)	[7,553 - 8,243]	8 9
Tamaño de la muestra	161	
Desviación típica	1,750	La opción "4" no fue elegida por nadie.
Error estandar	0,176	

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 65%, por ello es el medio de más cuidado, y el tiempo promedio de ser atendida una llamada esta en lo normal acorde a los usuarios. Más a través de la opción de otros, los usuarios expresan que deben marcar en diversas ocasiones y de la dificultad de comunicarse con la entidad a través del teléfono, ya que la operadora atiende rápido, en las extensiones donde es transferido no se atiende o se demoran en atender.

El usuario se comunica con la entidad en un 37% con el objeto de conocer acerca de los tramites que adelanta la Superintendencia y en un 18% 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 .	90%
* Facilidad para contactar .	80%
* Rapidez de la respuesta por e@mail .	70%
* Resolución del problema .	80%
promedio	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.

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 88% en los nueve factores evaluados los cuales son:

* Me escuchó atentamente .	80%
* Fue capaz de solucionar mi problema .	90%
* Entendió mi problema .	90%
* Fue paciente .	90%
* Fue eficiente .	80%
* Se expresaba de forma clara y fácil de entender .	90%
* Fue profesional .	90%
* Fue amable .	90%
* Fue cortés .	90%
Promedio)	88%

Es así que de todo lo anterior se consolidad 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 dificulta de comunicación telefónica con la superintendencia resaltando que se mejoro en la parte de la operadora, más en las extensiones finales no contestan 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,

BERTHA LUCIA SIERRA JIMENEZ
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano.