



**SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES**  
**SISTEMA DE GESTION INTEGRADO**  
**PROCESO: GESTION INTEGRAL**  
**FORMATO: DATOS INDICADORES PROCESOS**

**PROCESO**

**ATENCION AL CIUDADANO**

GRUPO	DATOS	Satisfacción del Cliente									
		I Trimestre	TOTAL	II Trimestre	TOTAL	III Trimestre	TOTAL	IV Trimestre	TOTAL	RESULTADO	TOTAL
Grupo de Atención al Ciudadano	Total clientes que califican entre excelente(Superó mis Expectativas) y bueno (Cumplió mis Expectativas) el servicio	3135	98%	4142	99%	3842	98%	3009	98%	14128	99%
	Total de Usuarios que presentaron la encuesta	3184		4195		3907		3057		14343	
Sede Bogotá	Total clientes que califican entre excelente(Superó mis Expectativas) y bueno (Cumplió mis Expectativas) el servicio	1.213	96%	1096	96%	1186	95%	829	95%	4324	95%
	Total de Usuarios que presentaron la encuesta	1.262		1145		1250		874		4531	
Intendencia Medellín	Total clientes que califican entre excelente(Superó mis Expectativas) y bueno (Cumplió mis Expectativas) el servicio	402	100%	1056	100%	834	100%	704	100%	2996	100%

Intendencia Medellín	Total de Usuarios que presentaron la encuesta	402	100%	1056	100%	834	100%	704	100%	2996	100%
Intendencia Cali	Total clientes que califican entre excelente(Superó mis Expectativas) y bueno (Cumplió mis Expectativas) el servicio	586	100%	1156	100%	1022	100%	956	100%	3720	100%
	Total de Usuarios que presentaron la encuesta	586		1160		1023		959		3728	
Intendencia Manizales	Total clientes que califican entre excelente(Superó mis Expectativas) y bueno (Cumplió mis Expectativas) el servicio	69	100%	50	100%	61	100%	54	100%	234	100%
	Total de Usuarios que presentaron la encuesta	69		50		61		54		234	
Intendencia Cartagena	Total clientes que califican entre excelente(Superó mis Expectativas) y bueno (Cumplió mis Expectativas) el servicio	41	100%	34	100%	38	100%	25	100%	138	100%
	Total de Usuarios que presentaron la encuesta	41		34		38		25		138	
Intendencia Barranquilla	Total clientes que califican entre excelente(Superó mis Expectativas) y bueno (Cumplió mis Expectativas) el servicio	220	100%	224	100%	164	100%	112	100%	720	100%
	Total de Usuarios que presentaron la encuesta	220		224		164		112		720	

Intendencia Bucaramanga	Total clientes que califican entre excelente(Superó mis Expectativas) y bueno (Cumplió mis Expectativas) el servicio	604	100%	526	100%	537	100%	329	100%	1996	100%
	Total de Usuarios que presentaron la encuesta	604		526		537		329		1996	

Código: GC-F-006

Fecha: 30 de Marzo de 2015

Versión: 003

Página 1 de 1

## OBSERVACIONES

2019-01: Durante el primer trimestre de 2019 se obtuvo una calificación óptima de los servicios por parte de los usuarios, con un 96% de calificación entre bueno y excelente

2019-02: En el segundo trimestre de 2019 también se obtuvo un 96% de satisfacción, manteniéndose en un nivel óptimo, la percepción del usuario frente a la atención presencial y telefónica.

2019-03: En el tercer trimestre de 2019 se obtuvo un 95% de satisfacción, manteniéndose en un nivel óptimo, la percepción del usuario frente a la atención presencial y telefónica.

2019-04: En el cuarto trimestre de 2019 se se mantuvo el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención presencial y telefónica, obteniendo un 95% de satisfacción.

**2019-01** Reporte digiturno: 553 personas tomaron turno para ser atendidas, 151 de ellas abandonaron su turno antes de ser atendidas. 402 personas fueron atendidas y calificaron el servicio entre excelente y bueno.

**2019-02** Reporte digiturno: 1158 personas tomaron turno para ser atendidas, 102 de ellas abandonaron su turno antes de ser atendidas. 1056 personas fueron atendidas y calificaron el servicio entre excelente y bueno.

**2019-03** Reporte digiturno: 989 personas tomaron turno para ser atendidas, 155 de ellas abandonaron su turno antes de ser atendidas. 834 personas fueron atendidas y calificaron el servicio entre excelente y bueno.

**2019-04** Reporte digiturno: 900 personas tomaron turno para ser atendidas, 196 de ellas abandonaron su turno antes de ser atendidas. 704 personas fueron atendidas y calificaron el servicio entre excelente y bueno

I TRIM: Informacion tomada del Digiturno. Total personas que calificaron Bueno y Excelente: 586  
II TRIM: Informacion tomada del Digiturno. 1156 personas calificaron Bueno y Excelente: Total personas atendidas 1160  
III TRIM: Informacion tomada del Digiturno. 1022 personas calificaron Bueno y Excelente: Total personas atendidas 1023  
IV TRIM: Informacion tomada del Digiturno. 956 personas calificaron Bueno y Excelente: Total personas atendidas 959

TRIMESTRE I: Los usuarios que diligenciaron la encuesta calificaron el servicio entre excelente y bueno.

TRIMESTRE II: Los usuarios que diligenciaron la encuesta calificaron el servicio entre excelente y bueno.

TRIMESTRE III: Los usuarios que diligenciaron la encuesta calificaron el servicio entre excelente y bueno.

TRIMESTRE IV: Los usuarios que diligenciaron la encuesta calificaron el servicio entre excelente y bueno.

I TRIM. En el periodo se atendieron personalmente (281) personas aproximadamente, de las cuales (41) diligenciaron la encuesta y calificaron el servicio entre superó y cumplieron las expectativas. Se atendieron aproximadamente una (105) consultas telefónicas. II TRIM. En el periodo se atendieron personalmente (95) usuarios de los cuales (34) diligenciaron la encuesta y calificaron el servicio entre superó y cumplieron las expectativas. Se atendieron aproximadamente unas (139) consultas telefónicas. En el III TRIM. Se atendieron aproximadamente (206) personas de las cuales diligenciaron las encuestas un total de (38) usuarios satisfechos por haber superado la atención sus expectativas. Se atendieron aproximadamente un total de (123) llamadas telefónicas. IV.TRIM. Se atendieron aproximadamente (347) personas, de las cuales fueron Atendidas personalmente (215), telefónicamente (132) y (25) diligenciaron la encuesta manifestando estar satisfechos por la atención recibida.

Durante el año la calificación se ha mantenido en nivel adecuada y disminuyó el numero de consultas calificadas, manteniendose el promedio de usuarios con respecto a los dos trimestres anteriores.

En el primer trimestre atendieron 590 usuarios personalmente y 14 por vía telefónica.  
En el segundo trimestre se atendieron personalmente 526 usuarios.  
En el tercer trimestre se atendieron 537 usuarios personalmente.  
En el cuarto trimestre de 2019 se atendieron 329 consultas todas personales