

FECHA: 04/12/202311/2023

PARA: MALCOLM CUERO GUARIN - JEFE DE OFICINA ASERORA DE PLANEACION

DE: NORBERTO JIMENEZ LOPEZ - COORDINADOR GRUPO ATENCION AL USUARIO

ASUNTO: ENCUESTA SATISFACCION AL USUARIO

En cumplimiento al PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023 se realiza el siguiente informe, con el fin de realizar seguimiento a la satisfacción del usuario de acuerdo al proceso de Gestión del servicio.

TAREA: Realizar encuesta de satisfacción y percepción sobre la atención prestada por los diferentes canales de atención durante el segundo cuatrimestre y publicación en página web.

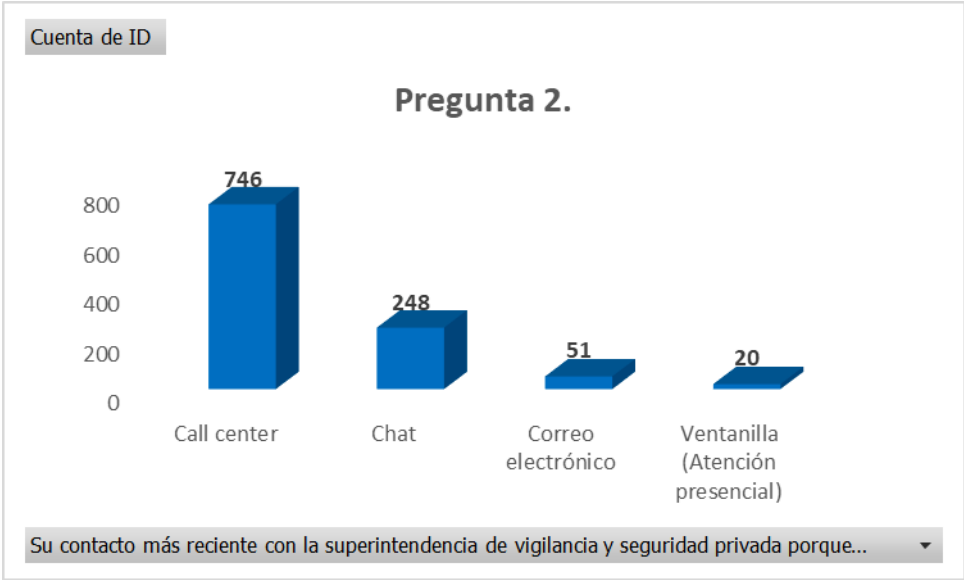
AVANCE: Esta encuesta se realiza con el objetivo de identificar el grado de satisfacción y percepción de los usuarios frente a la atención brindada por los diferentes canales y así detectar las oportunidades de mejora que se deben implementar en la Entidad.

PERIODO DE EJECUCION Esta encuesta fue aplicada en el periodo comprendido entre el 24 de abril al 19 de septiembre 2023, con un total de 1.065 usuarios encuestados.

PREGUNTAS:

Pregunta 1. ¿Autoriza el tratamiento de sus datos personales?
Corresponde a la autorización de tratamiento de datos personales por lo cual no se incluye para temas de análisis.

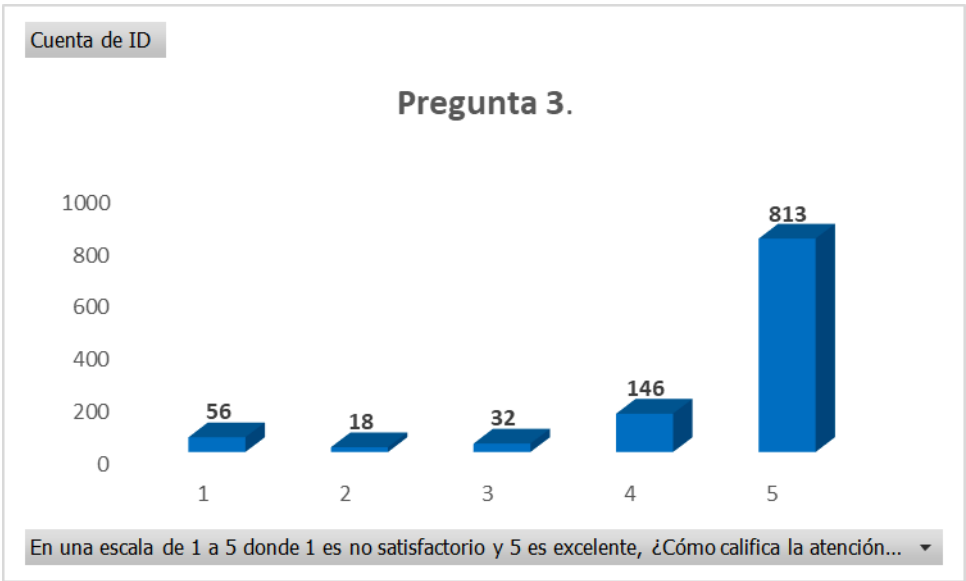
Pregunta 2. Su contacto más reciente con la superintendencia de vigilancia y seguridad privada porque medio fue:



	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA	
Revisó y Aprobó	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA	

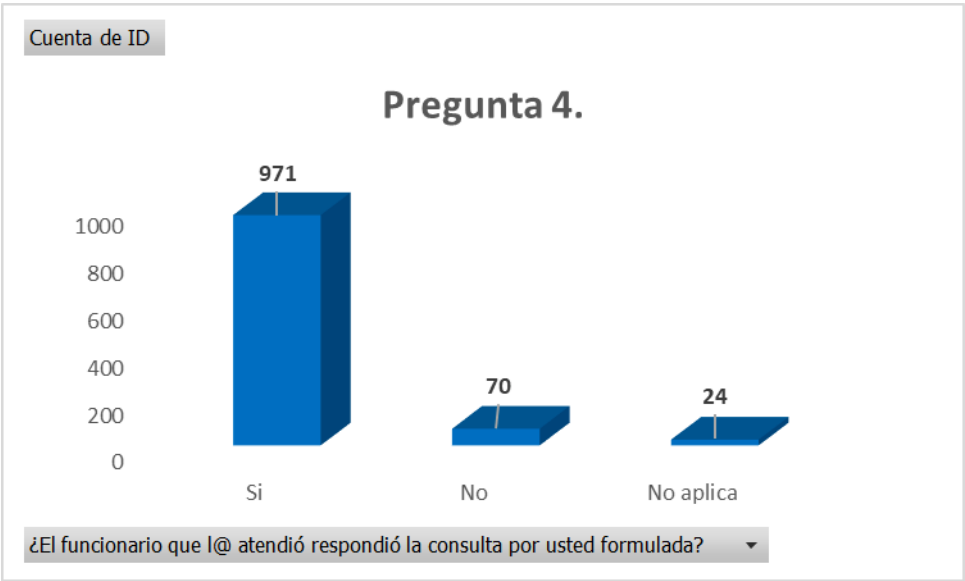
Identificamos que el 70% de los usuarios encuestados se han contactado por medio del call center, un 23% se comunicado por medio del chat, 5% por correo electrónico y 2% por ventanilla.

Pregunta 3. En una escala de 1 a 5 donde 1 es no satisfactorio y 5 es excelente, ¿Cómo califica la atención al usuario ofrecida en la Superintendencia de vigilancia y seguridad privada?



Evidenciamos que el 93% de los encuestados calificaron la atención ofrecida por la Entidad como buena y excelente.

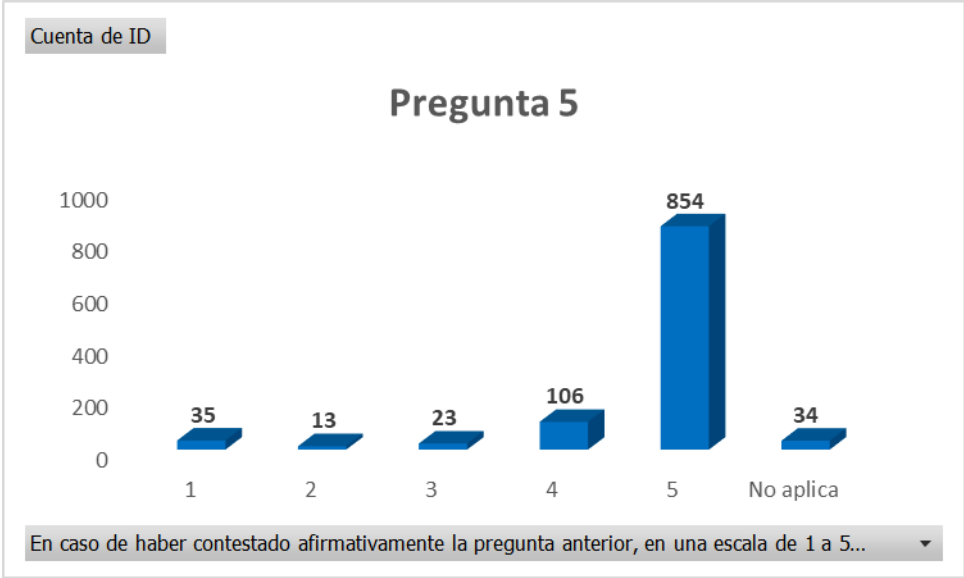
Pregunta 4. ¿El funcionario que l@ atendió respondió la consulta por usted formulada?



Se reconoce que el 91% de los encuestados indican que si recibieron respuesta en el medio de atención a la consulta que formularon.

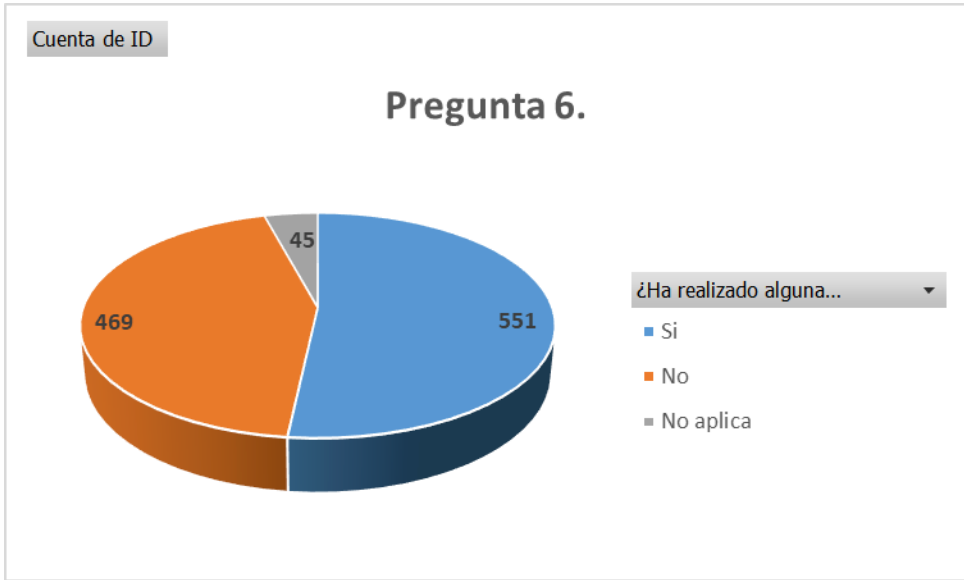
	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA	
Revisó y Aprobó	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA	

Pregunta 5. En caso de haber contestado afirmativamente la pregunta anterior, en una escala de 1 a 5 donde 1 es no satisfactorio y 5 es excelente, ¿Cómo califica la atención brindada por el funcionario?



Del total de encuestados 92% calificaron como buena y excelente la atención brindada por parte del funcionario que los atendió.

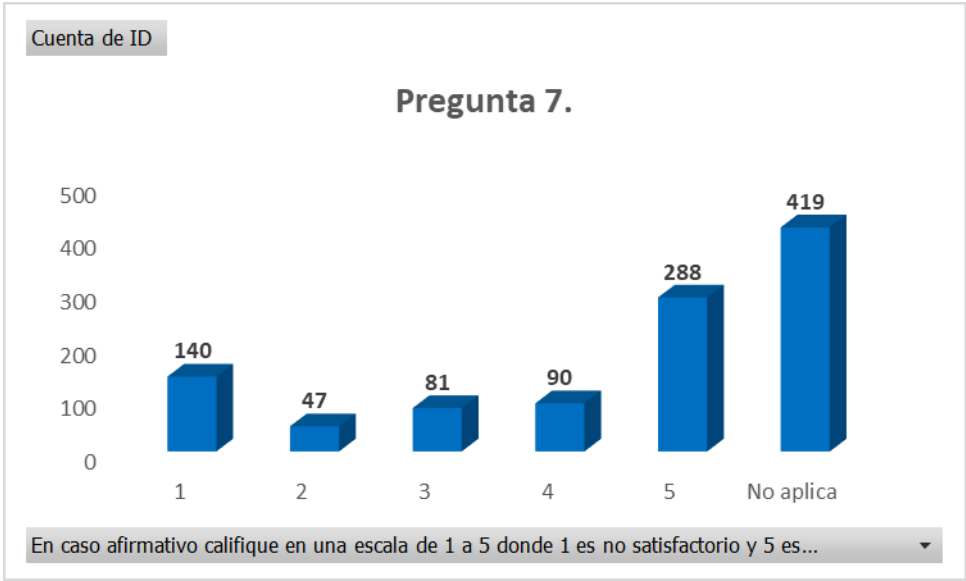
Pregunta 6. ¿Ha realizado alguna solicitud, tramite, PQRS a la entidad?



Reconocemos que el 52% de los usuarios encuestados han realizado algún tipo de solicitud, tramite y/o PQRS ante la Entidad

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA	
Revisó y Aprobó	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA	

Pregunta 7. En caso afirmativo califique en una escala de 1 a 5 donde 1 es no satisfactorio y 5 es excelente, ¿Cómo califica la atención recibida en su solicitud, tramite o PQRS?



El 43% de los encuestados considera que se dio una buena atención a sus solicitudes trámites o PQRS.

CONCLUSIONES

- Concluimos que la percepción por parte de los usuarios encuestados es positiva, principalmente en lo que respecta a la atención y respuesta brindada por parte de los funcionarios.
- Percibimos un aumento positivo en la percepción de satisfacción dentro de los usuarios atendidos por medio de nuestros canales de atención, el mes de agosto del presente año.
- Evidenciamos como oportunidad de mejora, la percepción que tienen los usuarios frente a la gestión de trámites o PQRS por parte de la Entidad

SOPORTE

- Los anteriores datos de la encuesta se obtienen del Excel donde se pueden evidenciar todas las respuestas de los usuarios.

Cordialmente,

Firmado digitalmente: NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
COORDINADOR

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA	
Revisó y Aprobó	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA	