

INFORME

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO

MARZO 2021

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Angee Julieth Puentes Camacho
Revisado para firma por	Gina Sofia Palacios
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD
Código: FOR-SIG-121-018
Fecha aprobación: 23/02/2021
Versión: 05

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
Centro de Información al Ciudadano: Calle 24ª No. 59 – 42 Torre 4 Piso 3
Sede Administrativa: Avenida Calle 26 # 57-41 Torre 8 - Piso 11
PBX: (571) 3078038 Línea Gratuita Nacional: 01 8000 119703
www.supervigilancia.gov.co



El presente informe de gestión relaciona las actividades desarrolladas con las encuestas de satisfacción del grupo de atención al usuario el mes de Marzo de 2021, así:

Tarea: Mostrar la gestión y los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción realizadas por los canales de Atención al Usuario para el periodo de Marzo 2021.

Avance: Contemplando la gestión realizada con las encuestas de satisfacción por el grupo de atención al usuario, el objetivo es presentar el avance obtenido de la respectiva gestión para así identificar si hubo o no cumplimiento en la satisfacción de los usuarios del servicio obtenido por la Supervigilancia.

1. PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Las encuestas de satisfacción se realizan con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto del servicio que los agentes de la Supervigilancia brindan a través de los canales de atención, con el fin de detectar oportunidad de mejora que contribuyan a conseguir una mejor percepción de la atención brindada a los usuarios.

En los canales de atención se evalúan las siguientes preguntas:

SATISFECHO EQUIVALE A (5): El usuario se encuentra satisfecho con la atención prestada.

INSATISFECHO EQUIVALE A (1): El usuario se encuentra insatisfecho con la atención prestada.

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Angee Julieth Puentes Camacho
Revisado para firma por	Gina Sofia Palacios
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Encuesta de Satisfacción				
Mes	Satisfecho	Insatisfecho	Total	Porcentaje de Satisfacción %
Enero	404	24	428	94%
Febrero	768	38	806	95%
Marzo	808	38	846	96%
TOTAL ENCUESTAS MES A MES	1980	100	2080	95%

Tabla de Porcentaje de Satisfacción por mes

En la tabla anterior se evidencia el porcentaje actual de satisfacción de los usuarios del **96%** de las personas que utilizan los Servicios en el Centro de Contacto telefónico de la Supervigilancia.



Gráfico de Porcentaje Encuestas de Satisfacción

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Angee Julieth Puentes Camacho
Revisado para firma por	Gina Sofia Palacios
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

CONCLUSIONES

Finalmente, según los datos reportados de gestión de atención al usuario más relevante para el mes, son los siguientes:

- Se implementaron encuestas de satisfacción solo por el canal telefónico, se está trabajando para la implementación de las encuestas de satisfacción en el canal presencial para los usuarios que accedan a los servicios en las instalaciones de la Supervigilancia, y así mismo, en el canal chat para poder mejorar el servicio y aumentar la satisfacción de los usuarios.
- El canal telefónico tiene una significativa participación de la ciudadanía contestando la encuesta de satisfacción, las cuales también tienen un número alto de satisfacción demostrando la calidad del servicio y la atención brindada.
- El nivel de satisfacción de los ciudadanos que aceptaron la encuesta se encuentra en el **96%** para el mes de Marzo.
- Durante el mes de Marzo, no se cuentan con las credenciales de acceso para ingresar a la plataforma de atención al usuario a través del Canal Chat, por lo tanto, esta información no se verá reflejada en este informe.

Cordialmente,



GINA SOFIA PALACIOS

Coordinador Grupo de Atención al Usuario

FUNCIONARIO O CONTRATISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	Angee Julieth Puentes Camacho
Revisado para firma por	Gina Sofia Palacios
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD
Código: FOR-SIG-121-018
Fecha aprobación: 23/02/2021
Versión: 05

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
Centro de Información al Ciudadano: Calle 24ª No. 59 – 42 Torre 4 Piso 3
Sede Administrativa: Avenida Calle 26 # 57-41 Torre 8 - Piso 11
PBX: (571) 3078038 Línea Gratuita Nacional: 01 8000 119703
www.supervigilancia.gov.co

