

INFORME

ENCUESTA SATISFACCION

SUPERINTENDENCIA DE

VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

GRUPO DE ATENCION AL USUARIO

PRIMER CUATRIMESTRE 2023



Identificador EgpZF qVkf SEJ2 D1uw SSay PYDI 5uo-
URL <https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/>

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	MILTON ANDRES QUIJANO LOPEZ
Revisado para firma por	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA
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.	

1. PERCEPCION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estas encuestas se realizan con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención brindada por los distintos canales, así como la percepción general que tienen de la entidad; todo ello con el fin de detectar oportunidades de mejora que contribuyan a conseguir cambios positivos en dicha percepción tanto para la atención como la gestión brindada a los usuarios.

Con este fin se dio gestionaron dos encuestas las cuales cuentan con las siguientes preguntas:

ENCUESTA 1

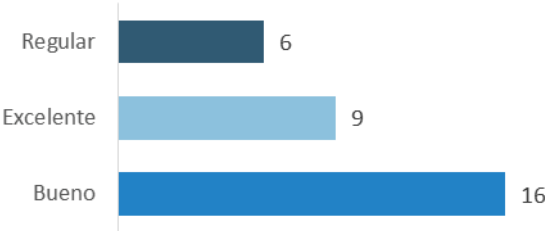
1. ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?
2. ¿El agente que lo atendió respondió la consulta por usted formulada?
3. ¿La información suministrada fue clara?

PERIODO DE EJECUCIÓN

La misma fue aplicada en el periodo comprendido entre el 01 al 17 de marzo 2023 para el call center y del 06 al 31 de marzo para el chat, arrojando los siguientes resultados:

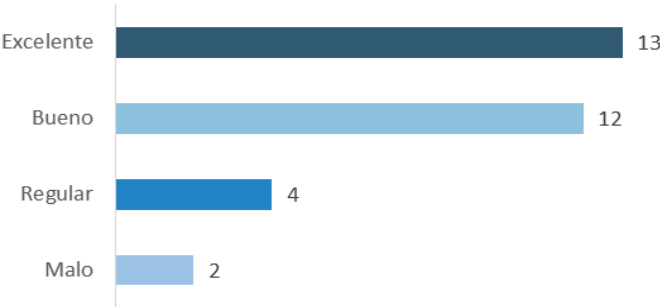
CALL CENTER

Para la pregunta 1 ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal? estos fueron los resultados:



Se evidencia que el 81% de los encuestados calificaron la atención del call center como buena y excelente.

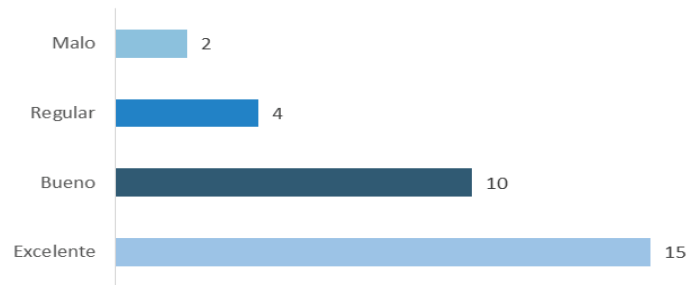
Para la pregunta 2. ¿El agente que lo atendió respondió la consulta por usted formulada?



Se evidencia que el 81% de los encuestados consideran que si se dio respuesta a la consulta realizada.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	MILTON ANDRES QUIJANO LOPEZ
Revisado para firma por	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA
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.	

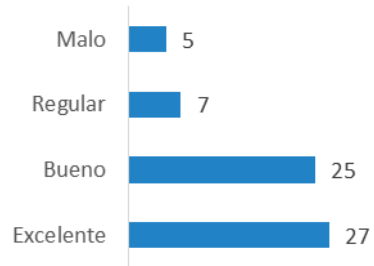
Para la pregunta 3. ¿La información suministrada fue clara?



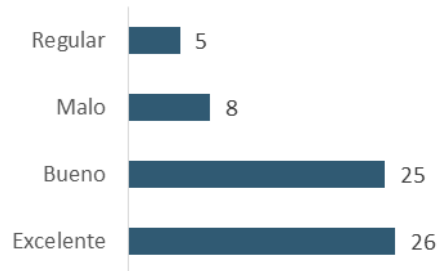
El 81% de los encuestados consideran que la información suministrada fue clara.

CHAT

Para la pregunta 1 ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?

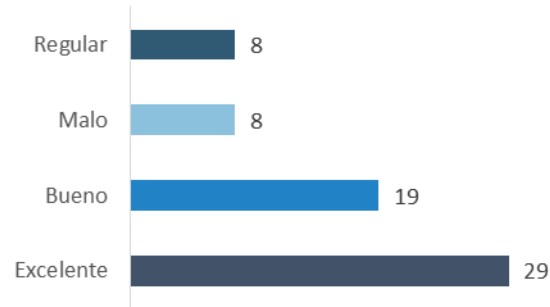


2 ¿El agente que lo atendió respondió la consulta por usted formulada? estos fueron los resultados:



Es decir que el 81% de los encuestados considera que hubo una buena atención por el canal y se dio respuesta de manera satisfactoria a la consulta formulada.

Para la pregunta 3. ¿La información suministrada fue clara?



El 75% de los encuestados considera que la información suministrada fue clara.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	MILTON ANDRES QUIJANO LOPEZ
Revisado para firma por	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA
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 2

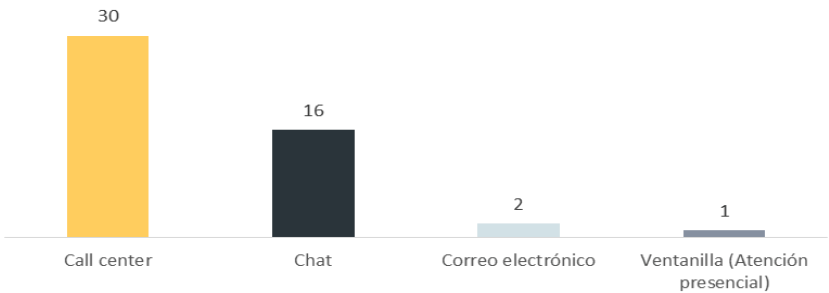
Con la finalidad de contar con una información más amplia frente a la satisfacción de los usuarios se procedió a actualizar la encuesta la cual quedo con la siguiente información:

PERIODO DE EJECUCIÓN

Esta encuesta fue aplicada en el periodo comprendido entre el 24 al 29 de abril 2023.

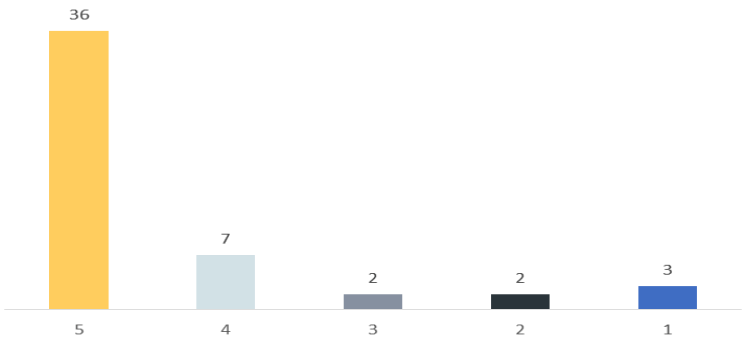
Nota: Es de aclarar que la pregunta 1 corresponde a la autorización de tratamiento de datos personales por lo cual no se incluye para temas de análisis.

Para la pregunta 2. ¿Su contacto más reciente con la Supervigilancia por que medio fue?



Se puede apreciar que del total de encuestados su contacto mas reciente se ha dado por los medio del chat (33%) y call center(61%)

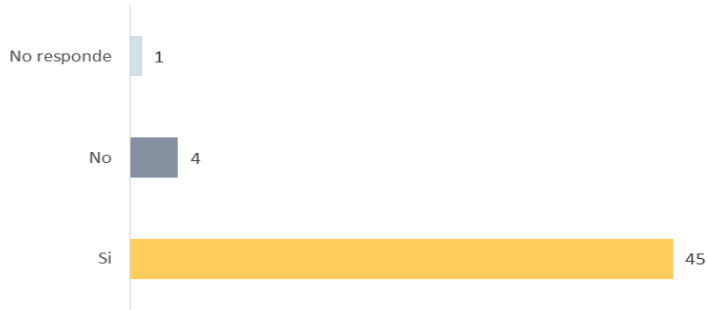
Para la pregunta 3. En una escala de 1 a 5 donde 1 es no satisfactorio y 5 es excelente, ¿Cómo califica la atención al usuario ofrecida en la Superintendencia de vigilancia y seguridad privada?



Se evidencia que el 86% de los encuestados calificaron la atención como buena y excelente.

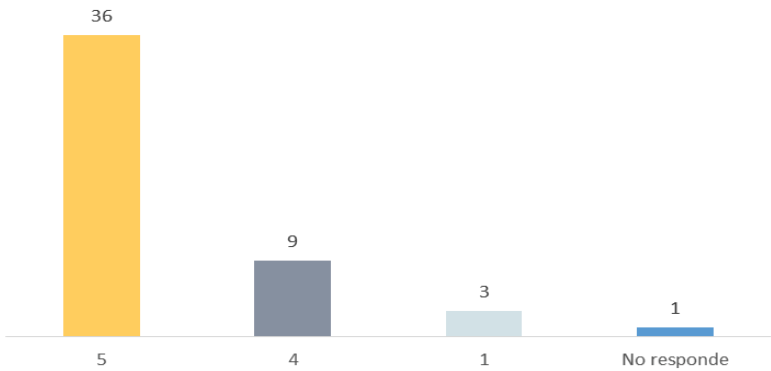
Para la pregunta 4. ¿El funcionario que l@ atendió respondió la consulta por usted formulada?

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	MILTON ANDRES QUIJANO LOPEZ
Revisado para firma por	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA
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.	



Se evidencia que el 86% de los encuestados consideran que si se brindó respuesta a la consulta formulada.

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?



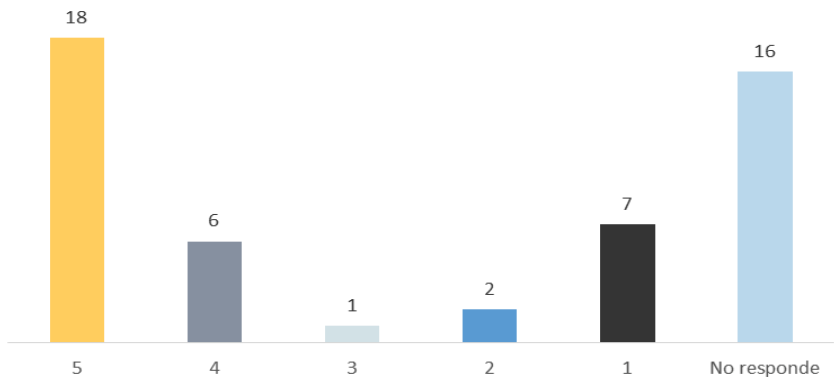
Del total de encuestados que considera si se brindó respuesta a su solicitud el 92% considera que se dio una excelente atención.

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

Si	25
No	25

El 50% de los encuestados si ha realizado un trámite ante la entidad.

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 48% de los encuestados considera que se dio una buena atención a sus solicitudes trámites o PQRS.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	MILTON ANDRES QUIJANO LOPEZ
Revisado para firma por	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA
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

- Se evidencia 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.
- Se observa como oportunidad para mejorar, la percepción que tienen los usuarios frente a la gestión de trámites por parte de la entidad.
- La nueva encuesta se implementó con la finalidad de ser usada por todos los canales de atención con lo que se espera tener una mayor muestra de usuarios, y así tener un panorama más amplio frente a la percepción por parte de los usuarios hacia la entidad.

Cordialmente,

[Firma manuscrita: Quijano]



Identificador EgzF qVkf SEJ2 D1uw SSay PYDI 5uo=
URL <https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/>

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	MILTON ANDRES QUIJANO LOPEZ
Revisado para firma por	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA
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.	