

INFORME
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y
SEGURIDAD PRIVADA

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

TERCER CUATRIMESTRE
SEPTIEMBRE - DICIEMBRE
2024

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró		
Revisó y Aprobó	Cristhian Armando García Ariza	Gestión del Servicio

FECHA: 13/01/2025

PARA: JUAN DIEGO ANGARITA OSPINA
Secretario General (E)

DE: CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA
Coordinador Grupo de Atención al Usuario

ASUNTO: INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION TERCER CUATRIMESTRE

En cumplimiento al **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024** 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 tercer 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.

PERCEPCION DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

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 **01 de septiembre al 31 de diciembre 2024**, con un total de **140** usuarios encuestados.

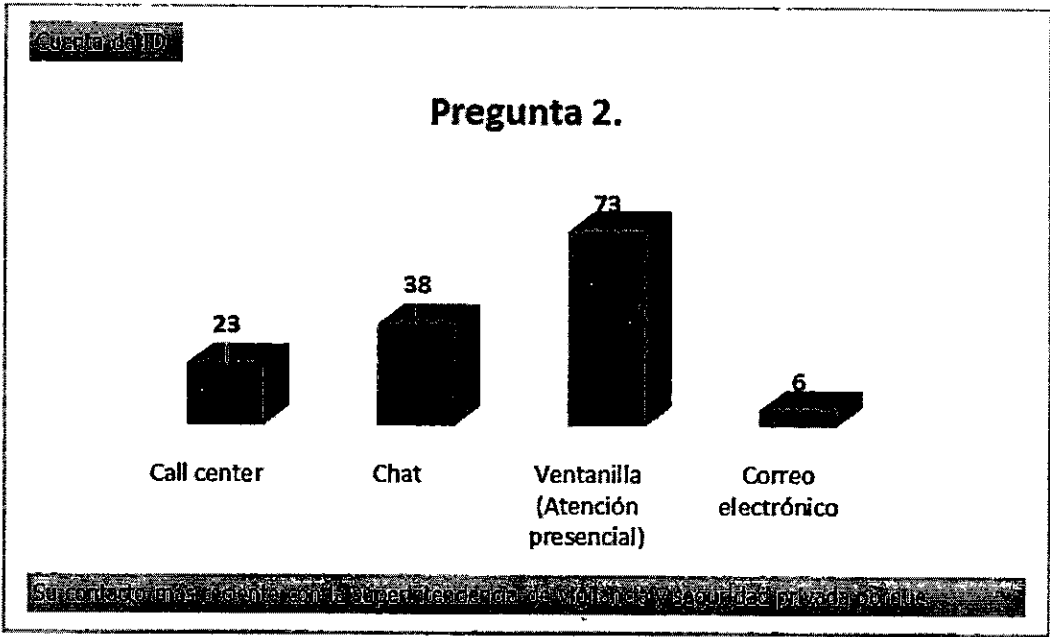
	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró		
Revisó y Aprobó	Cristhiam Armando García Ariza	Gestión del Servicio

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.

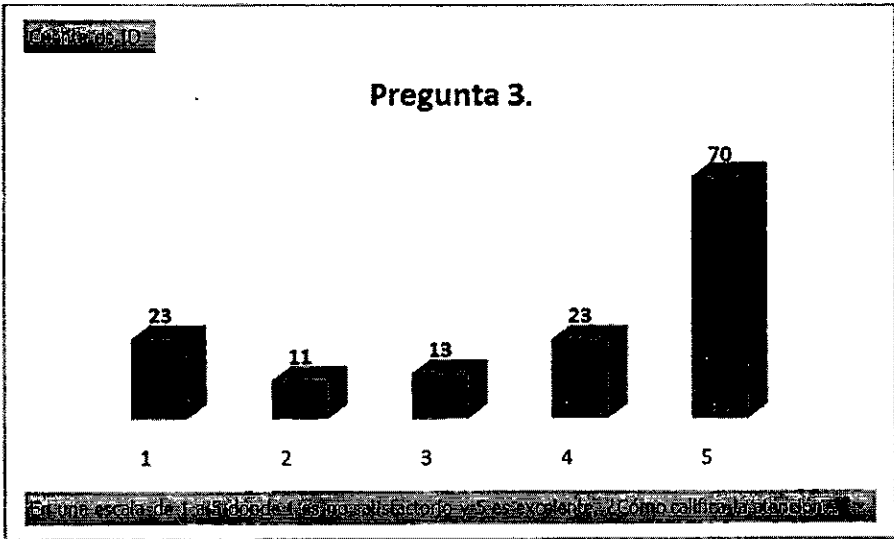
Pregunta 2. Su contacto más reciente con la superintendencia de vigilancia y seguridad privada porque medio fue:



Identificamos que el (79%) de los usuarios que participaron en nuestra encuesta, se han contactado por medio de Ventanilla y Chat, el (21%) de los usuarios se comunicaron por medio de Call center y correo electrónico.

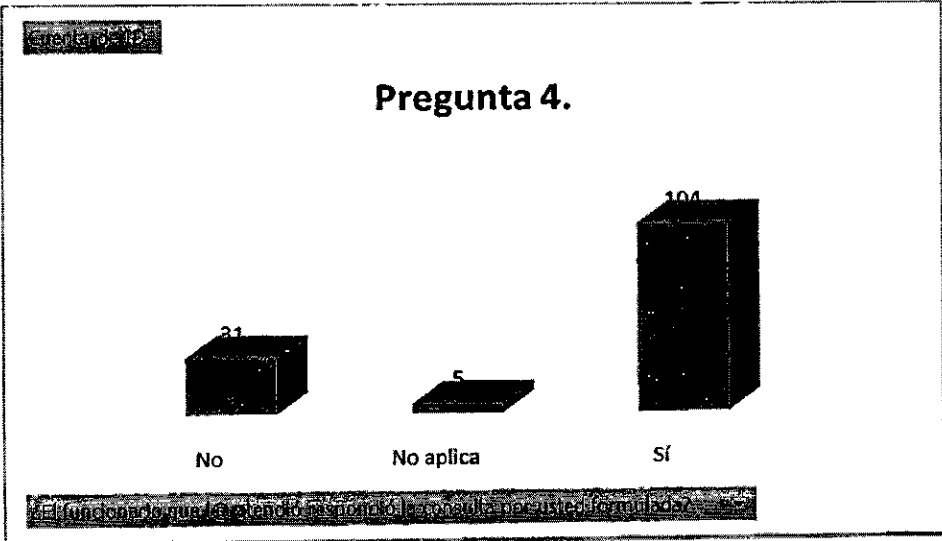
	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró		
Revisó y Aprobó	Cristhian Armando García Ariza	Gestión del Servicio

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 (76%) de los encuestados calificaron la atención ofrecida por la Entidad como buena y excelente.

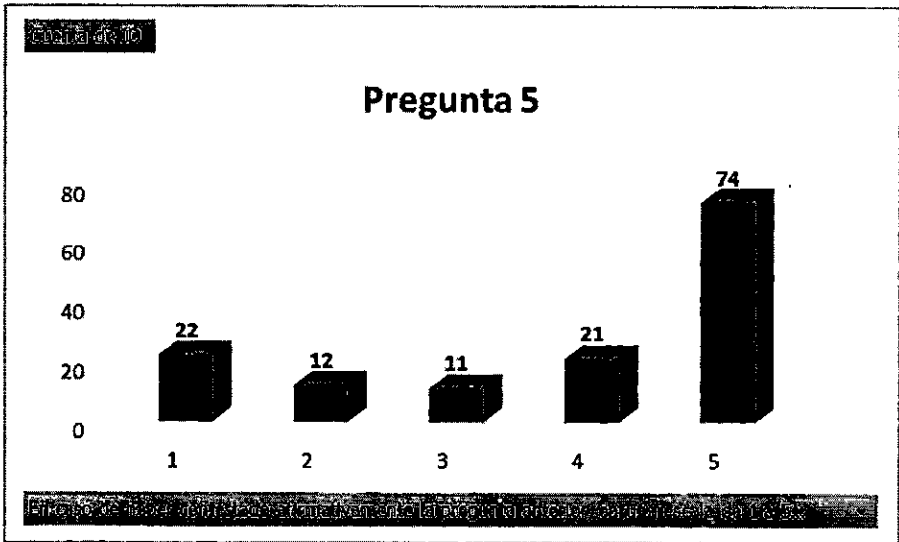
Pregunta 4. ¿El funcionario que lo atendió respondió la consulta por usted formulada?



Se reconoce que el (74%) de los encuestados indican que **sí** recibieron respuesta en el medio de atención a la consulta que formularon.

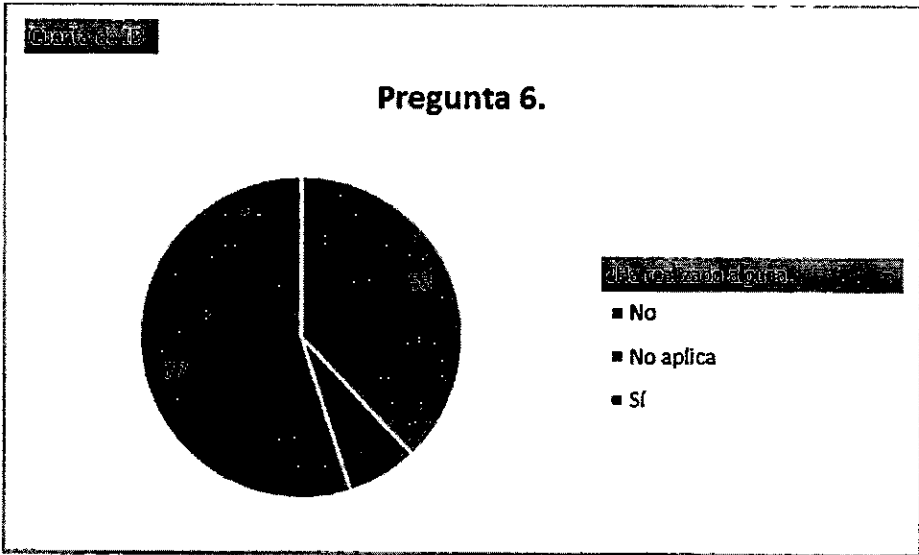
	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró		
Revisó y Aprobó	Cristhian Armando García Ariza	Gestión del Servicio

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 **(76%)** 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?

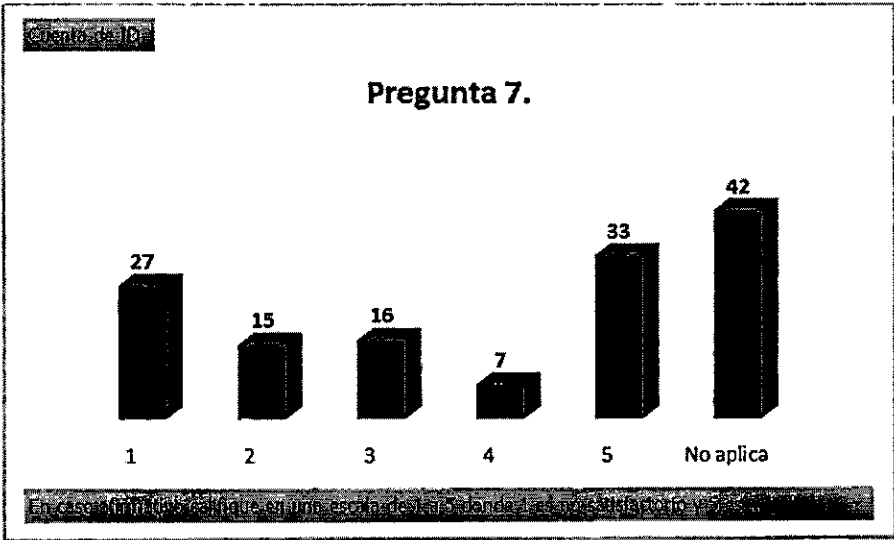


Reconocemos que el **(55%)** de los usuarios encuestados **si** han realizado algún tipo de solicitud, tramite y/o PQRS ante la Entidad.

NOMBRE Y CARGO		PROCESO
Elaboró		
Revisó y Aprobó	Cristhian Armando García Ariza	Gestión del Servicio

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?



Para esta pregunta evidenciamos que de los 140 usuarios encuestados el **(30% contestaron como NO APLICA)** y de 98 usuarios restantes equivalente al 70%, 56 usuarios (equivalente a un 40%) considera que se dio una buena atención a sus solicitudes trámites o PQRS.

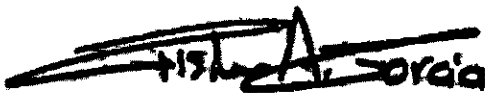
CONCLUSIONES

- Evidenciamos que, para el tercer cuatrimestre (septiembre-diciembre) del 2024, el nivel de participación de los usuarios en nuestra encuesta de satisfacción ha sido del 96%.
- Percibimos que, durante el periodo evaluado, la percepción de los usuarios encuestados en la pregunta 3 y 5 la atención brindada entre buena y excelente fue del 76%, con respecto a la pregunta 7 obtuvo un porcentaje del 40% de

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró		
Revisó y Aprobó	Cristhian Armando García Ariza	Gestión del Servicio

acuerdo a la atención recibida en la solicitud, tramite o PQRS que realizaron.
Se puede evidenciar un promedio de satisfacción en las preguntas 3,5 y 7 del 64%.

Cordialmente.


CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA
Coordinador Grupo de Atención al Usuario

CRISTHIAM
ARMANDO
GARCIA ARIZA

Firmado digitalmente
por CRISTHIAM
ARMANDO GARCIA
ARIZA
Fecha: 2025.01.13
10:59:19 -05'00'

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró		
Revisó y Aprobó	Cristhiam Armando García Ariza	Gestión del Servicio