

INFORME
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y
SEGURIDAD PRIVADA

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

MAYO - AGOSTO 2024

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA	ATENCIÓN AL USUARIO
Revisó y Aprobó	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	ATENCIÓN AL USUARIO

FECHA: 6/9/2024

PARA: ÁNGELA MARÍA MORA SOTO - SECRETARIA GENERAL

DE: NORBERTO JIMENEZ LOPEZ - COORDINADOR ATENCION AL USUARIO

ASUNTO: INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION AGOSTO

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 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.

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 mayo al 31 de agosto 2024, con un total de 277 usuarios encuestados.

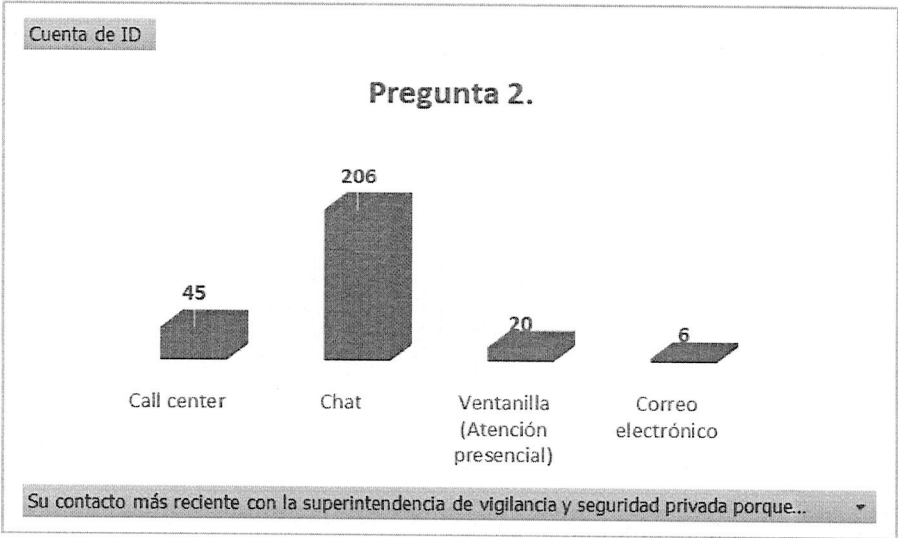
PREGUNTAS.

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.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA	ATENCIÓN AL USUARIO
Revisó y Aprobó	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	ATENCIÓN AL USUARIO

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

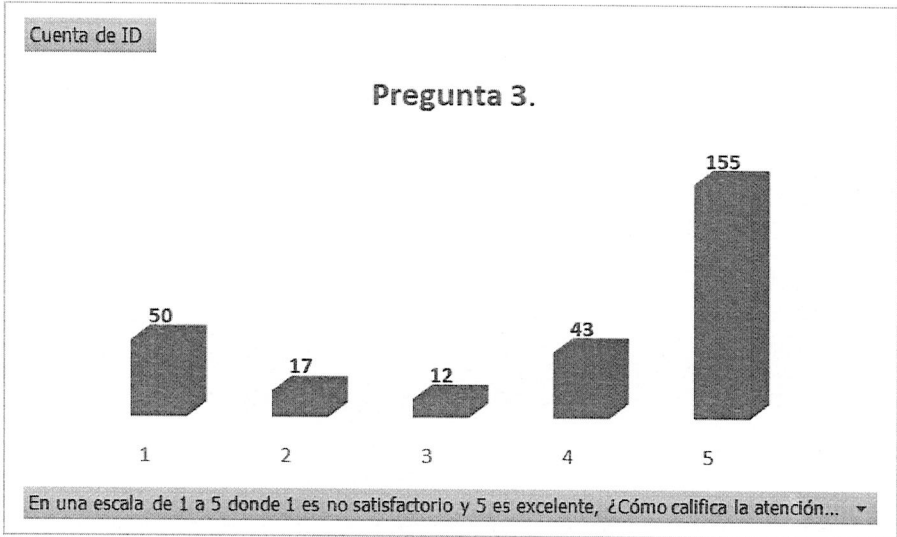


Identificamos que el (91%) de los usuarios que participaron en nuestra encuesta, se han contactado por medio de Call Center y Chat, el restante se comunicaron por medio de ventanilla y correo electrónico.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA	ATENCION AL USUARIO
Revisó y Aprobó	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	ATENCION AL USUARIO

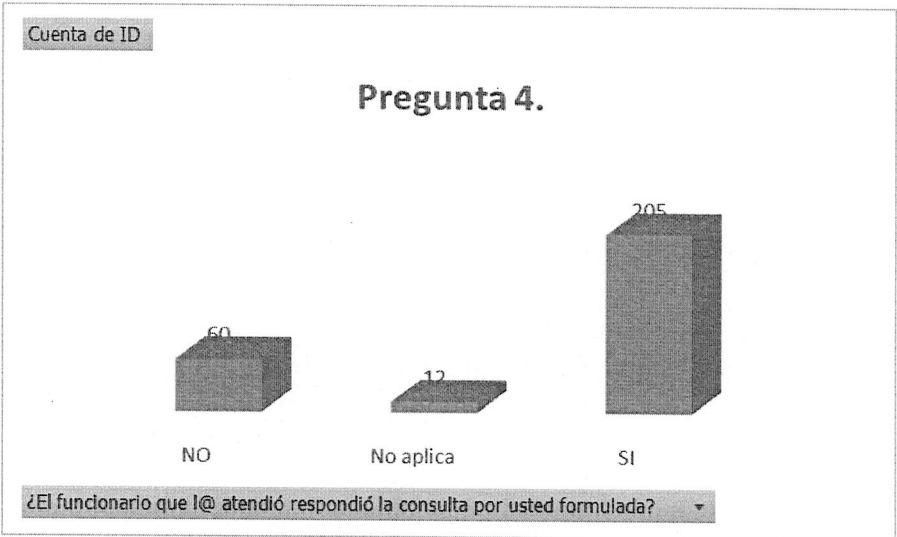
Pregunta 3. En una escala de 1 a 5 donde 1 es no satisfactorio y 5 es excelente,

¿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.

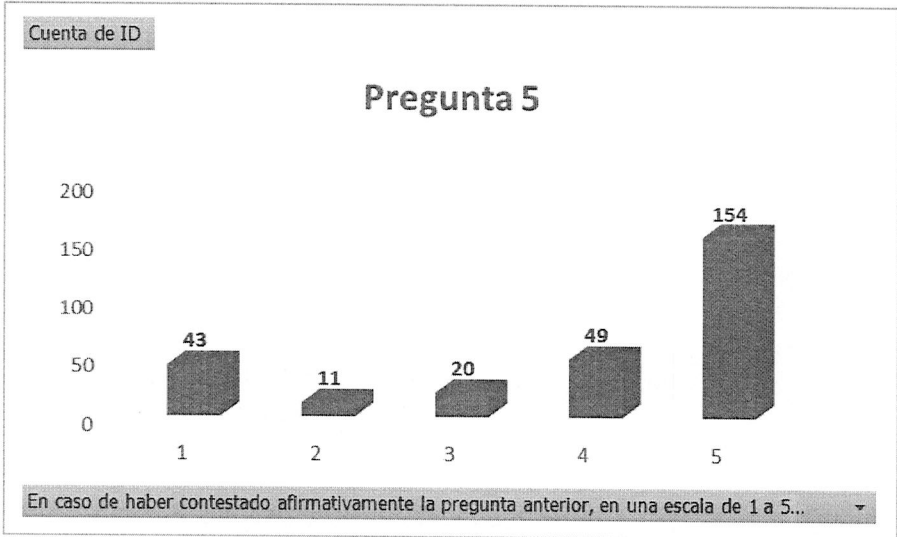
Pregunta 4. ¿El funcionario que l@ atendió respondió la consulta por usted formulada?



	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA	ATENCION AL USUARIO
Revisó y Aprobó	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	ATENCION AL USUARIO

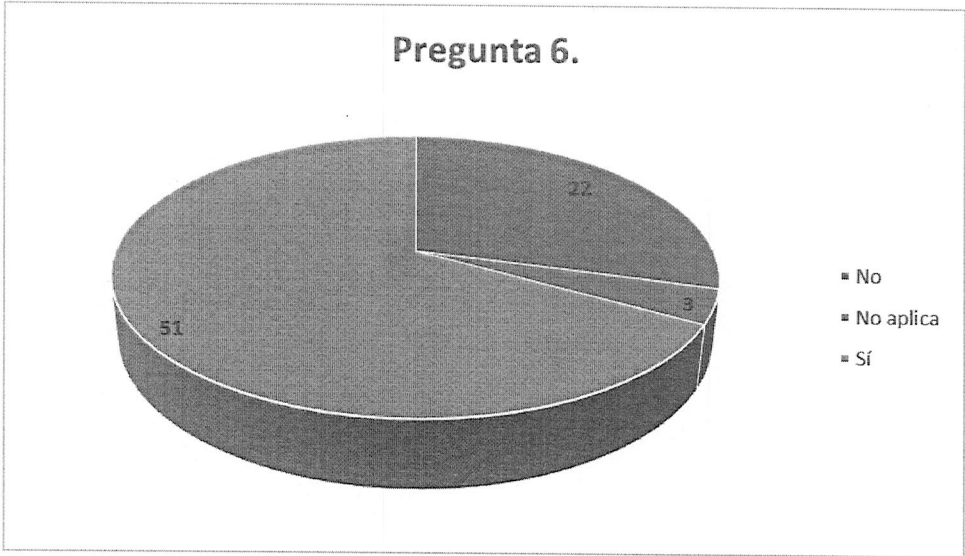
Se reconoce que el 74% de los encuestados indican que **si** recibieron respuesta en el medio de atención a la consulta que formularon.

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 81% calificaron como buena y excelente la atención brindada por parte del funcionario que los atendió.

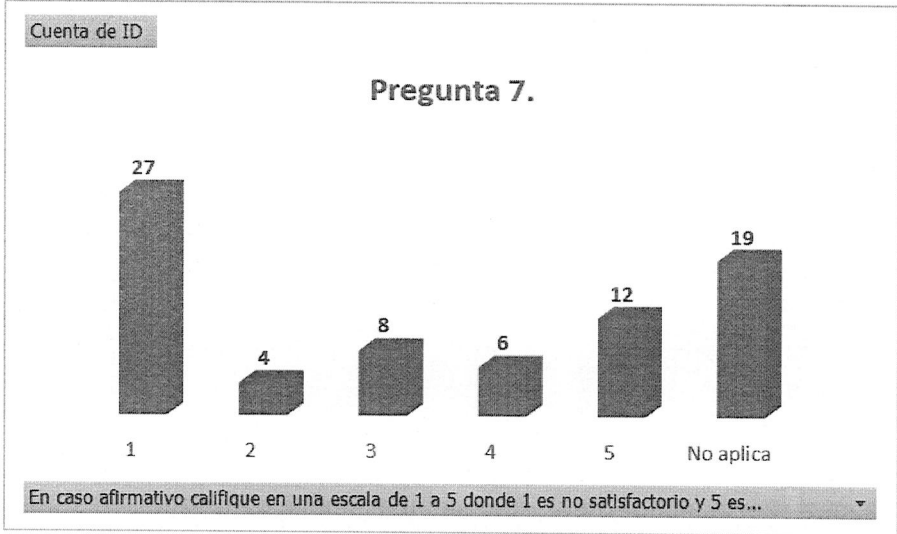
Pregunta 6. ¿Ha realizado alguna solicitud, tramite, PQRS a la entidad?



	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA	ATENCION AL USUARIO
Revisó y Aprobó	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	ATENCION AL USUARIO

Reconocemos que el **49%** de los usuarios encuestados **si** han realizado algún tipo de solicitud, tramite y/o PQRS ante la Entidad.

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 107 usuarios encuestados el 39% contestaron como NO APLICA y del 61% restante, 86 usuarios (equivalente a un 31%) considera que se dio una buena atención a sus solicitudes trámites o PQRS.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA	ATENCION AL USUARIO
Revisó y Aprobó	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	ATENCION AL USUARIO

CONCLUSIONES

- Evidenciamos que, para el mes de agosto de 2024, el nivel de participación de los usuarios en nuestra encuesta de satisfacción ha sido del 91%.
- Percibimos una disminución en la percepción de satisfacción de atención brindada en los usuarios encuestados, al obtener el mayor porcentaje de calificación dentro del escalafón demarcado como bueno y excelente, en las preguntas de calificación 3, 5 y 7 continua con un porcentaje general del 73%.

Cordialmente,

NORBERTO
JIMENEZ LOPEZ

Firmado digitalmente por
NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Fecha: 2024.09.06 11:42:34
-05'00"

NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
COORDINADOR ATENCION AL USUARIO

Página 7 de 7

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA	ATENCION AL USUARIO
Revisó y Aprobó	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	ATENCION AL USUARIO

Dirección: Calle 24A No. 59-42 Torre 4
Piso 3 Centro Empresarial Sarmiento Angulo
Conmutador: (+601) 307 8038
Línea gratuita: 01 8000 119703

Código: FOR-GDO-330-011
Fecha aprobación: 5/06/2024
Versión: 20