



20243700004663C5

20/05/2024, 2:09 p. m.

NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Dep: GRUPO DE ATENCION AL USUARIO
Folio: 5 A 1 de: 9
USUARIO: PRESENCIAL

FECHA:

PARA: ANDRÉS MAURICIO NIÑO ARENAS - SECRETARIO GENERAL (E)
DE: NORBERTO JIMENEZ LOPEZ – COORDINADOR ATENCION AL USUARIO

ASUNTO: ENCUESTA DE SATISFACCION PRIMER CUATRIMESTRE 2024

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 sobre la atención prestada por los diferentes canales de atención durante el primer 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 01 de enero al 30 de abril 2024, con un total de 335 usuarios encuestados.

PREGUNTAS.

PERCEPCION DE SATISFACCION 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 enero al 30 de abril 2024, con un total de 335 usuarios encuestados.

PREGUNTAS.

Pregunta 1. ¿Autoriza el tratamiento de sus datos personales?

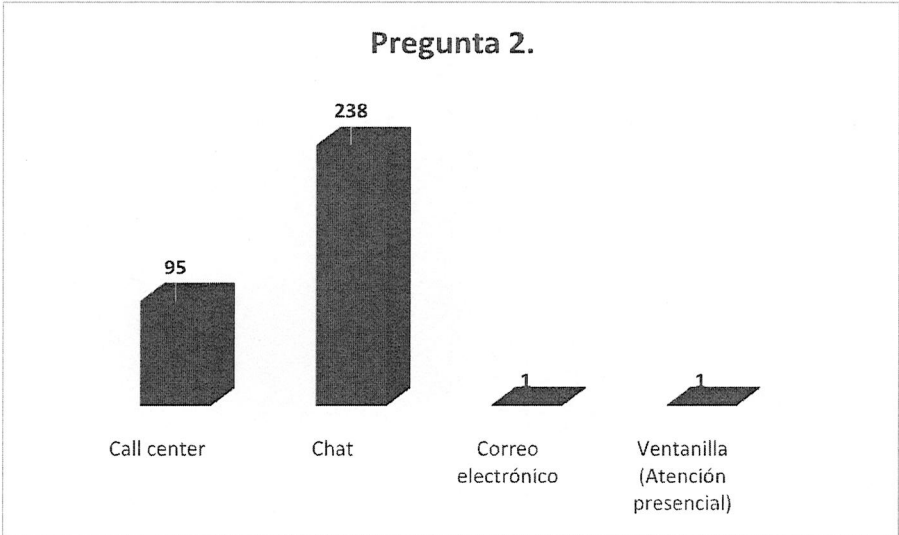
Corresponde a la autorización de tratamiento de datos personales por lo cual no se incluye para temas de análisis.

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



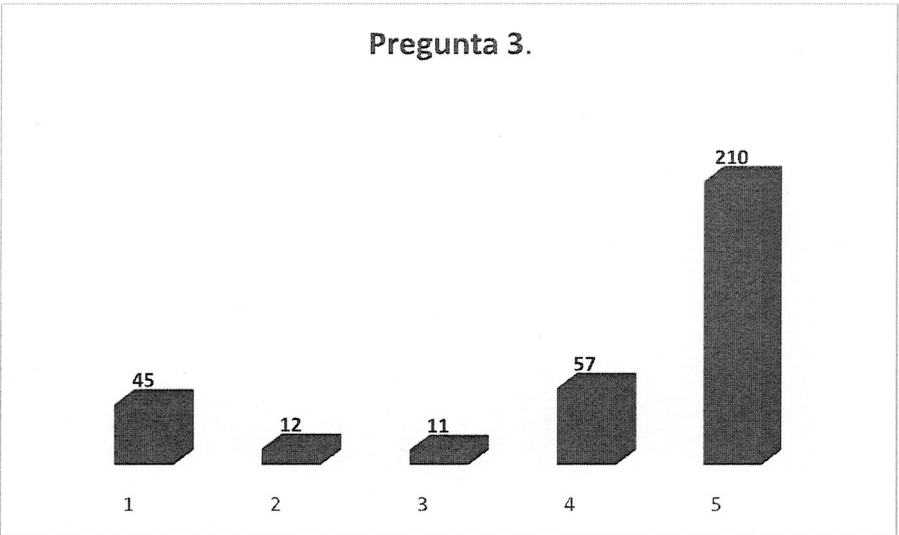
20243700004663CS
20/05/2024, 2:09 p.m.
NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Dir: GRUPO DE ATENCION AL USUARIO
Ref: 5 Anexo: 0
USUARIO: PRESENCIAL

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



Identificamos que 238 equivalente al (71%) de los usuarios que participaron en nuestra encuesta, se han contactado por medio de nuestro chat institucional y el restante se comunicado por medio del call center, Ventanilla y correo electrónico.

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?

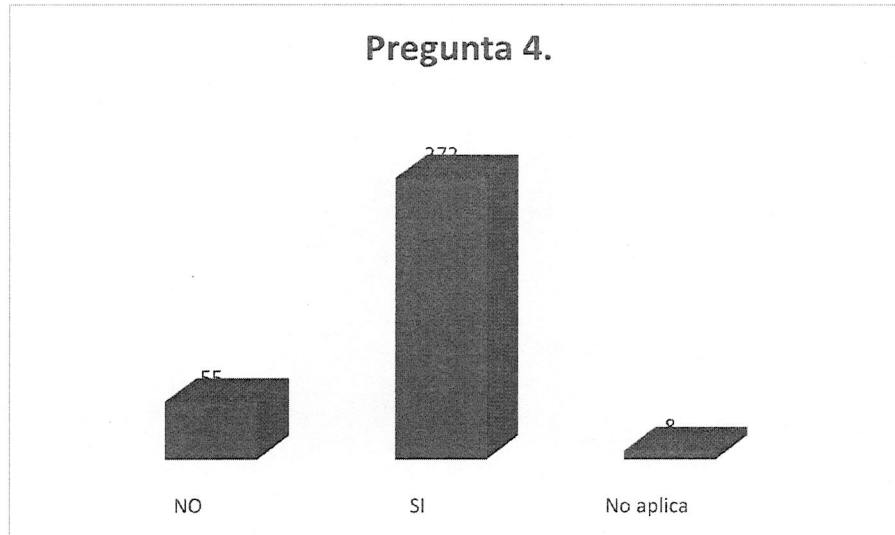


Evidenciamos que el 83% de los encuestados calificaron la atención ofrecida por la Entidad como buena y excelente.

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

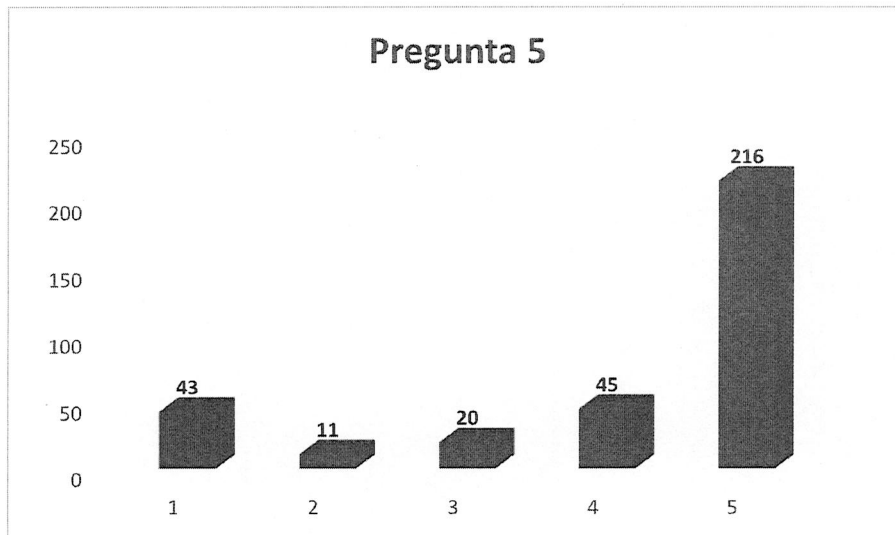


Pregunta 4. ¿El funcionario que l@ atendió respondió la consulta por usted formulada?



Se reconoce que el 81% 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?

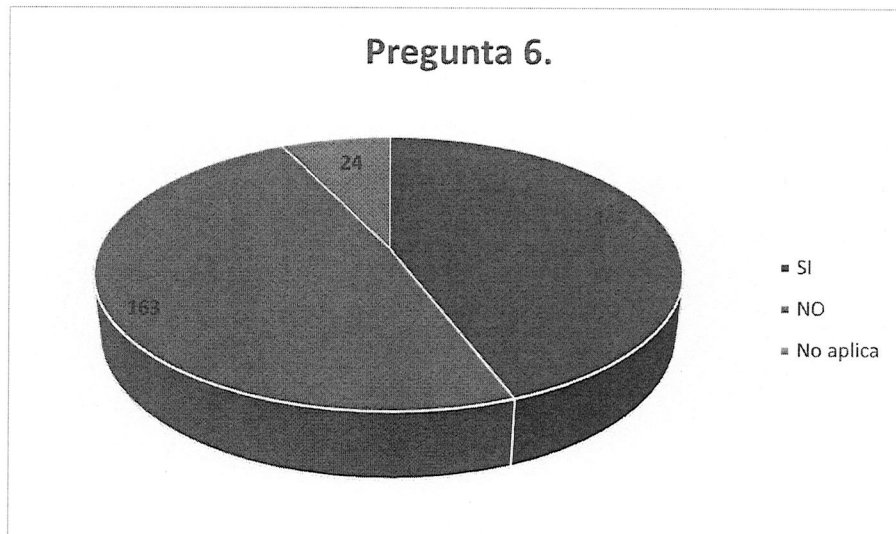


Del total de encuestados 84% calificaron como buena y excelente la atención brindada por parte del funcionario que los atendió.

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

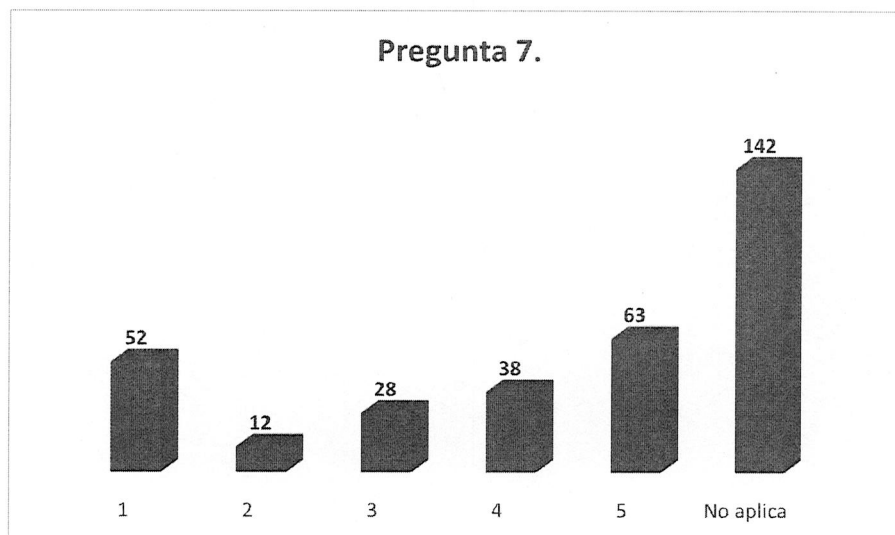


Pregunta 6. ¿Ha realizado alguna solicitud, tramite, PQRS a la entidad?



Reconocemos que el **44%** 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 142 usuarios encuestados el 42% contestaron como NO APLICA y del 58% restante, 129 usuarios (equivalente a un 39%) 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



20243700004663C5
20/05/2024, 2:09 p. m.
NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Dep: GRUPO DE ATENCION AL USUARIO
Polier: 5 A. Area: 0
USUARIO: PRESENCIAL

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.
- Evidenciamos que, para el periodo entre el mes del 01 de enero –al 30 de abril de 2024, el nivel de participación de los usuarios en nuestra encuesta de satisfacción es de 83%.
- 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.

Cordialmente,

NORBERTO
JIMENEZ LOPEZ

Firmado digitalmente por
NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
Fecha: 2024.05.17 10:06:56
-05'00'

NORBERTO JIMENEZ LOPEZ
COORDINADOR ATENCION AL USUARIO

Página 5 de 5

	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- FOR-GDO-330-010
Fecha aprobación: 29/06/2023

