

Oficio RAD N°
Fecha

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

PRIMER CUATRIMESTRE 2025

Página 1 de 19

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisor	CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°
Fecha

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 DEL INFORME

este informe es del primer cuatrimestre de la vigencia 2025, se aclara que el bajo nivel de los usuarios encuestados es debido a las fallas presentadas por el servidor/plataforma del Call Center/Chat, ya que por este medio nuestros usuarios suelen comunicarse de manera frecuente y en alto porcentaje, lo que causa un efecto significativo en la interacción de los ciudadanos.

ENCUESTA ENERO

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:

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisor	CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°
Fecha

Cuenta de ID

Pregunta 2.



Ventanilla (Atención presencial) Call center

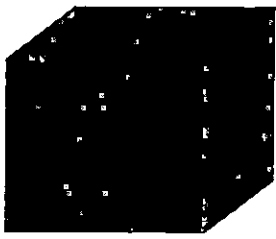
Su contacto más reciente con la superintendencia de vigilancia y seguridad privada porque...

Identificamos que el (88%) de los usuarios que participaron en nuestra encuesta, se han acercado a Ventanilla, el restante se comunicó por medio del 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?

Cuenta de ID

Pregunta 3.



1

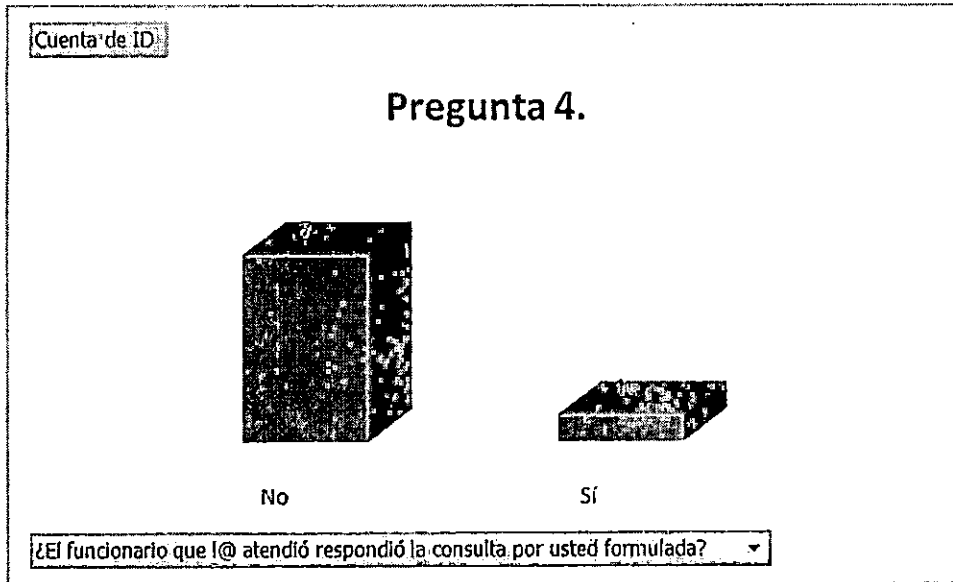
En una escala de 1 a 5 donde 1 es no satisfactorio y 5 es excelente, ¿Cómo califica la atención...

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisor	CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°
Fecha

Evidenciamos que los 8 usuarios encuestados equivalente al 100% calificaron la atención ofrecida por la Entidad como no satisfactorio.

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

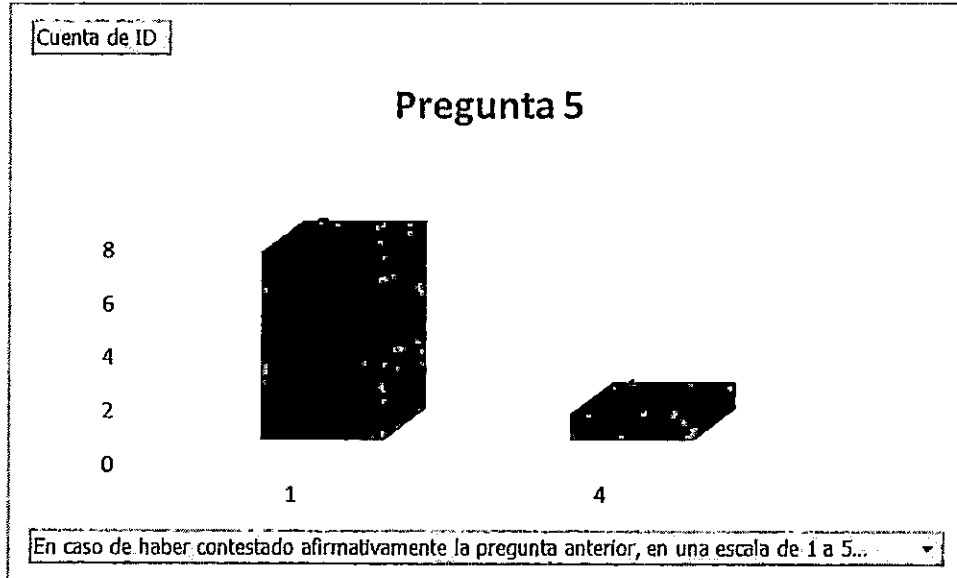


Se reconoce que el 88% de los encuestados indican que **NO** recibieron respuesta en el medio de atención a la consulta que formularon.

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?

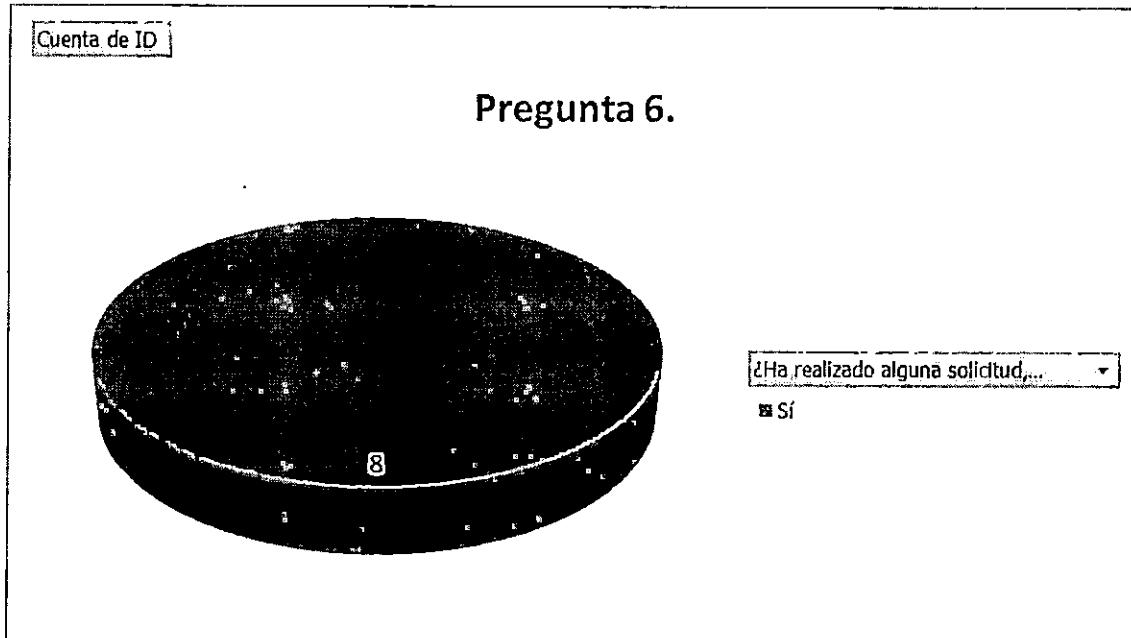
	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisor	CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°
Fecha



Del total de encuestados 88% calificaron como como no satisfactorio la atención brindada por parte del funcionario que los atendió.

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



Reconocemos que el **100%** de los usuarios encuestados equivalente a 8 **si** han realizado algún tipo de solicitud, tramite y/o PQRS ante la Entidad.

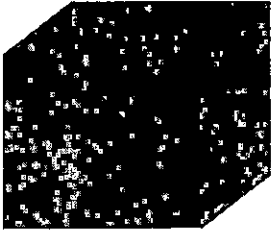
	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisor	CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°
 Fecha

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?

Cuenta de ID:

Pregunta 7.



1

En caso afirmativo califique en una escala de 1 a 5 donde 1 es no satisfactorio y 5 es...

Para esta pregunta evidenciamos que de los 8 usuarios encuestados contestaron como no satisfactorio y considera que se ha dado una buena atención a sus solicitudes trámites o PQRS.

ENCUESTA FEBRERO

PREGUNTAS.

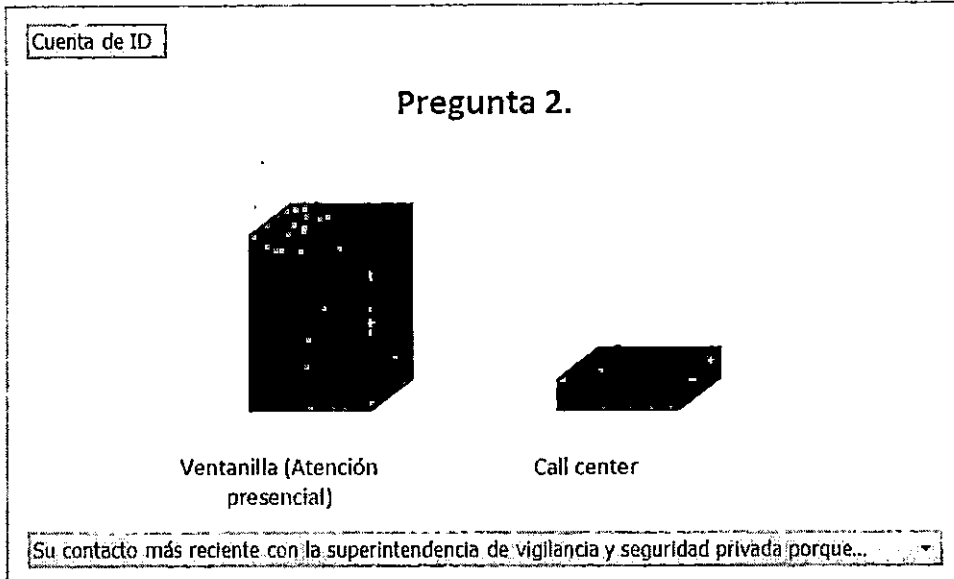
Pregunta 1. ¿Autoriza el tratamiento de sus datos personales?

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:

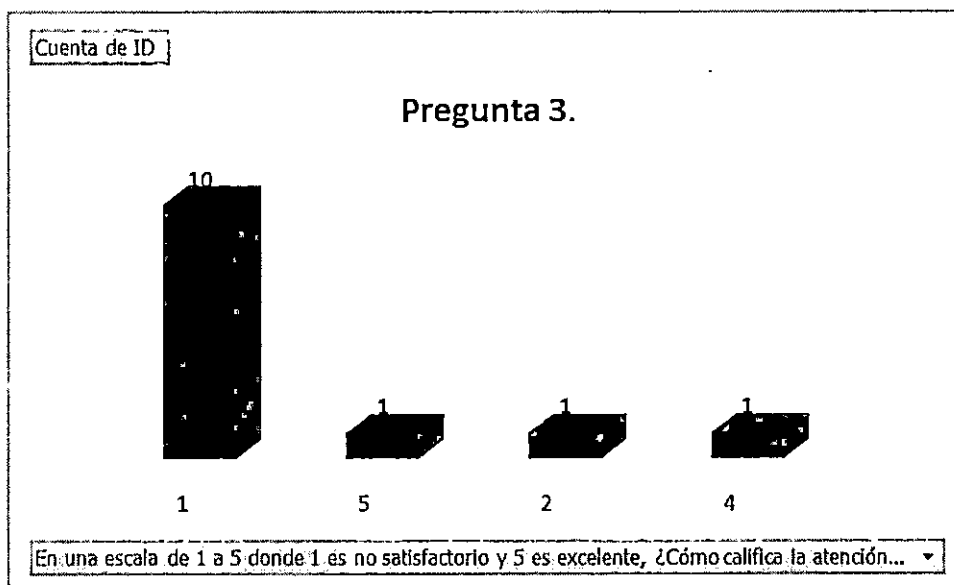
	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisor	CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°
Fecha



Identificamos que el (85%) de los usuarios que participaron en nuestra encuesta, se han acercado a Ventanilla, el restante se comunicado por medio del 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?

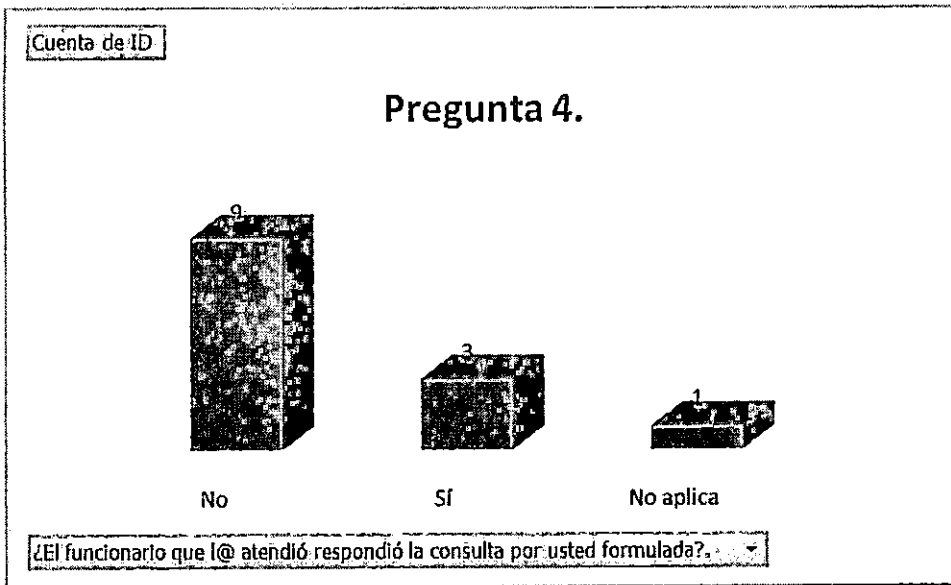


	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisor	CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°
Fecha

Evidenciamos que los 13 usuarios encuestados equivalente al 100% calificaron la atención ofrecida por la Entidad como no satisfactorio el 85% y el 15% como bueno y excelente.

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

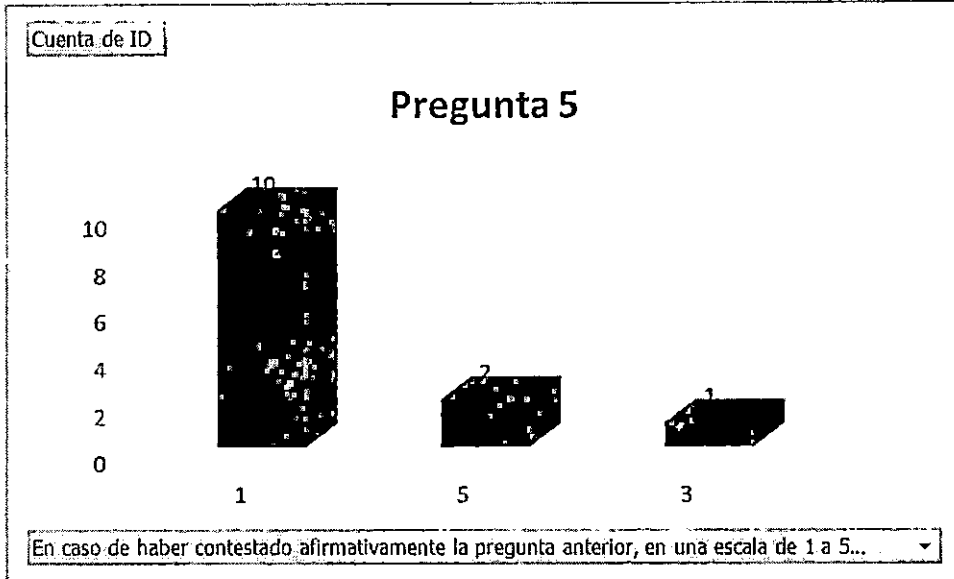


Se reconoce que el 69% de los encuestados indican que **NO** recibieron respuesta en el medio de atención a la consulta que formularon y el 23% **SI** recibieron respuesta.

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?

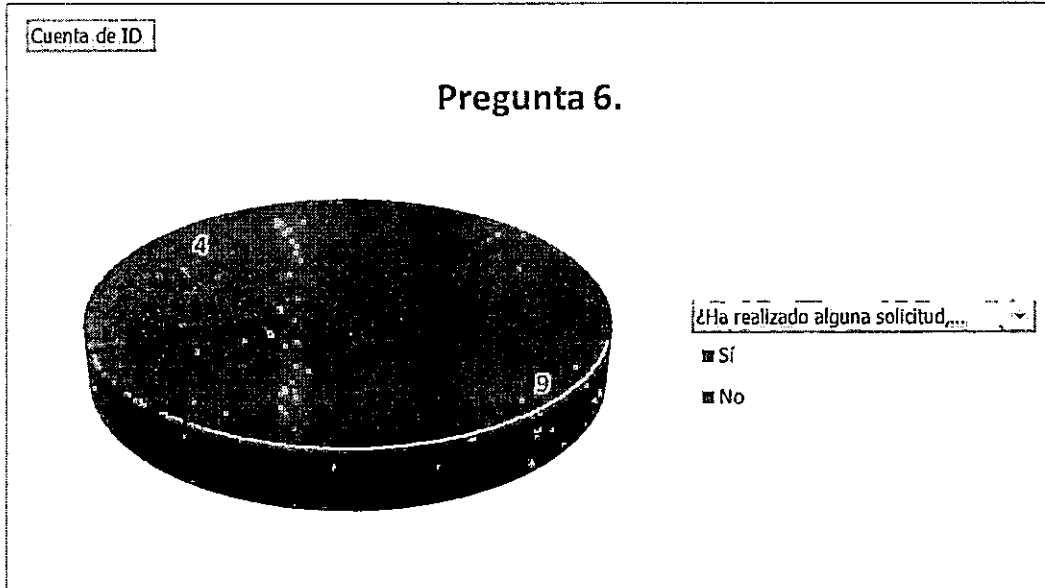
	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisor	CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°
Fecha



Del total de encuestados 85% calificaron como como no satisfactorio la atención brindada por parte del funcionario que los atendió y el 15% calificaron como bueno y excelente.

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

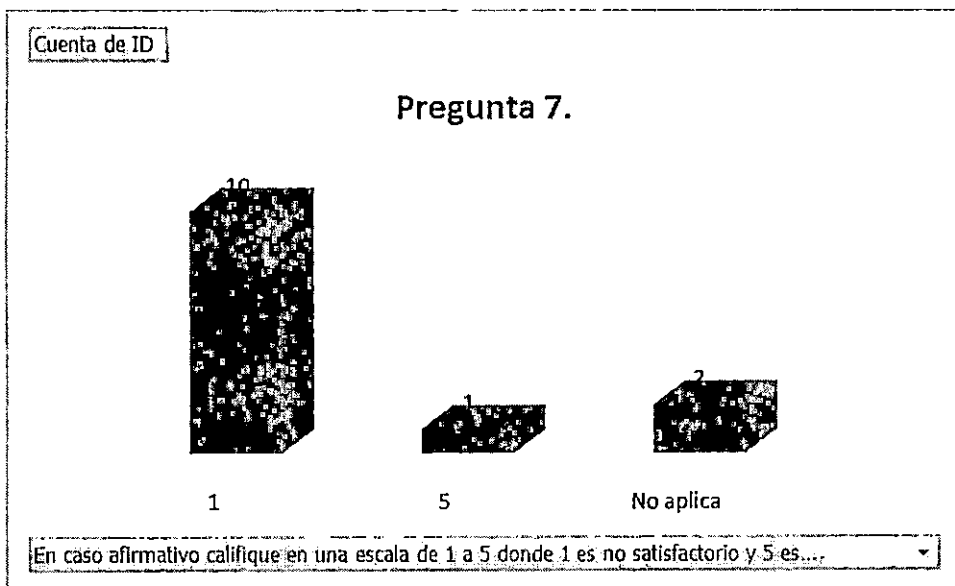


Reconocemos que el 69% de los usuarios encuestados equivalente a 9 usuarios **SI** han realizado algún tipo de solicitud, tramite y/o PQRS ante la Entidad el 31% **NO** han realizado algún tipo de solicitud, tramite y/o PQRS.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisor	CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°
Fecha

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 13 usuarios encuestados 10 usuarios contestaron como no satisfactorio con un porcentaje del 77%, 1 usuario 8% excelente y el 15% equivalente a 2 usuario contestaron como no aplica.

ENCUESTA MARZO

PREGUNTAS.

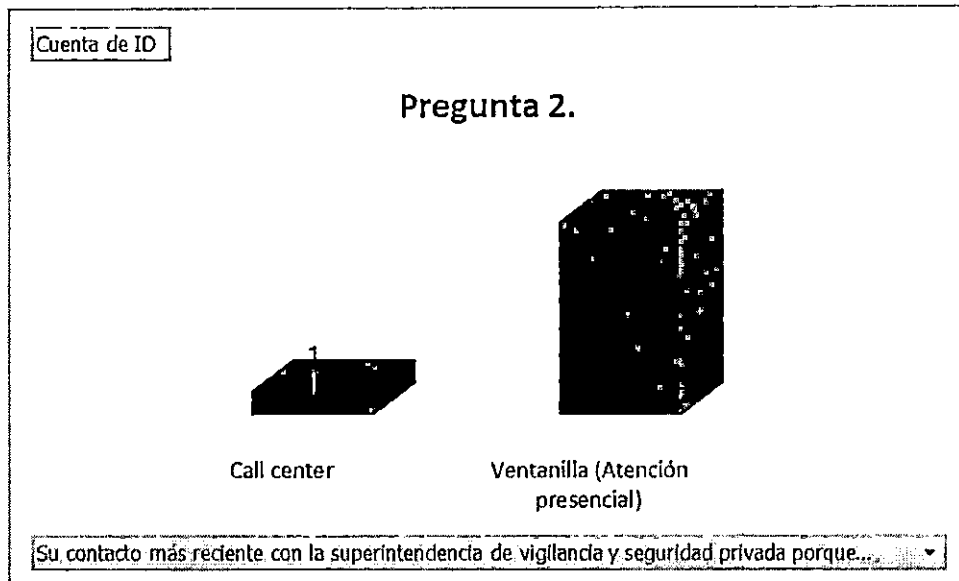
Pregunta 1. ¿Autoriza el tratamiento de sus datos personales?

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:

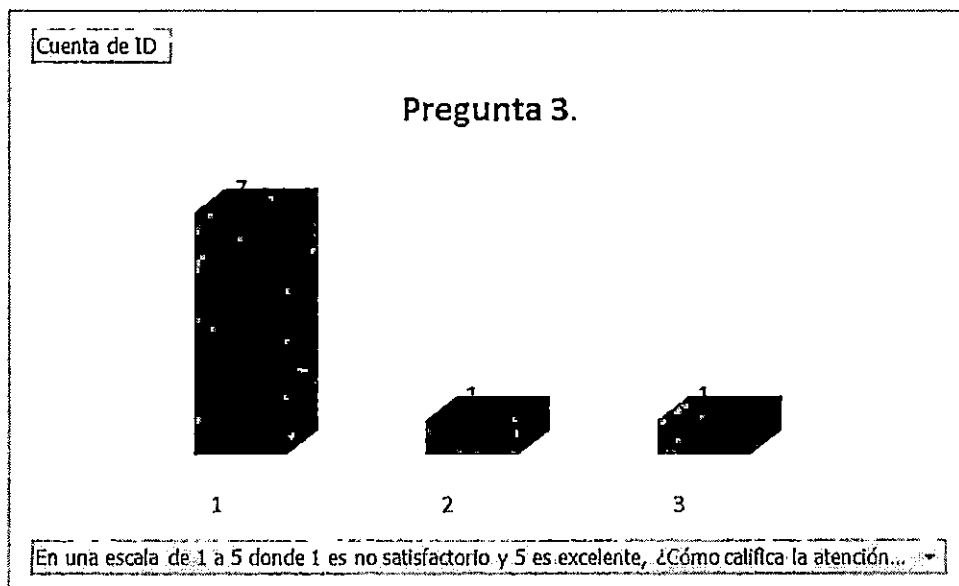
	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisor	CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°
Fecha



Identificamos que el (89%) de los usuarios que participaron en nuestra encuesta, se han acercado a Ventanilla, el restante se comunicó por medio del correo electrónico (Call center).

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?

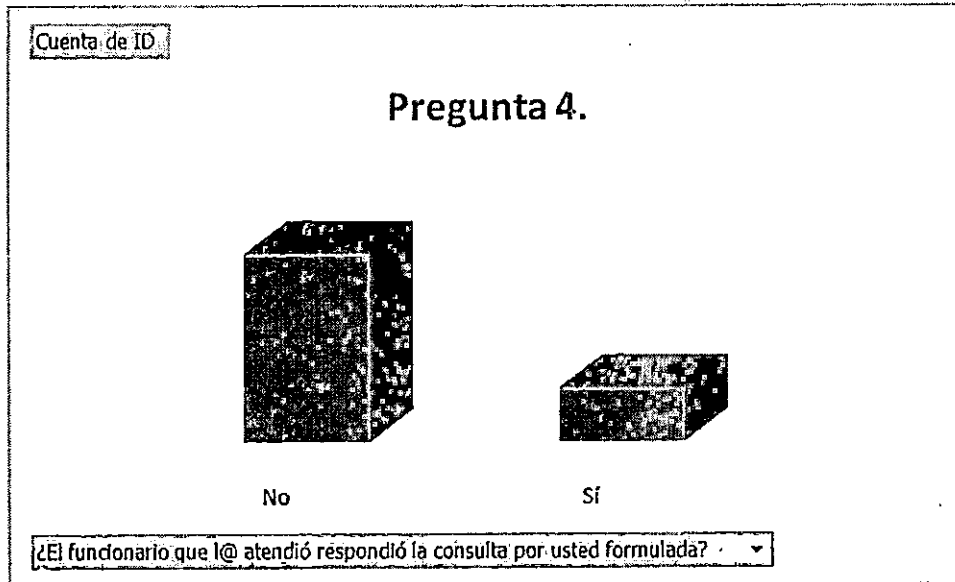


	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisor	CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°
Fecha

Evidenciamos que los 8 usuarios encuestados equivalente al 89% calificaron la atención ofrecida por la Entidad como no satisfactorio.

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

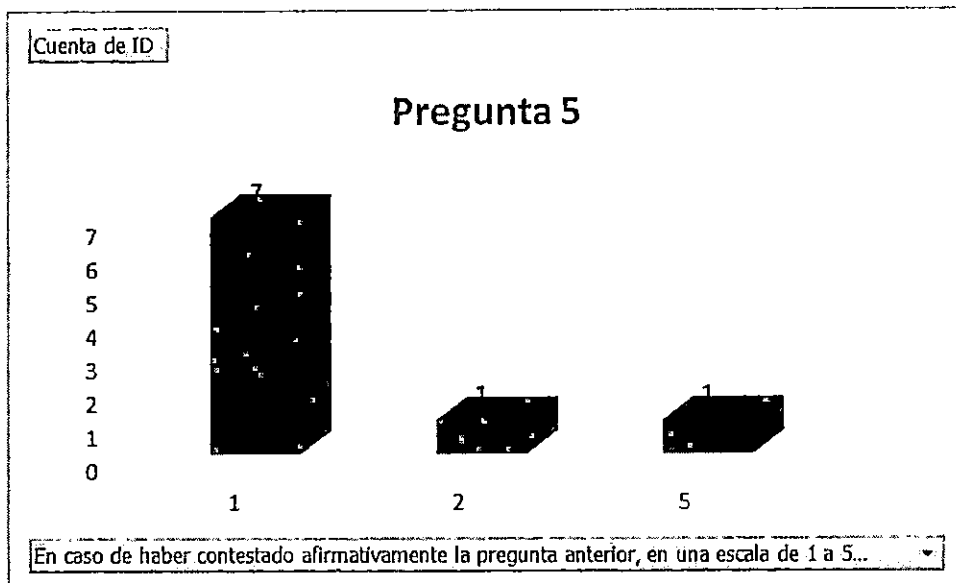


Se reconoce que el **78%** de los encuestados indican que **NO** recibieron respuesta en el medio de atención a la consulta que formularon.

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?

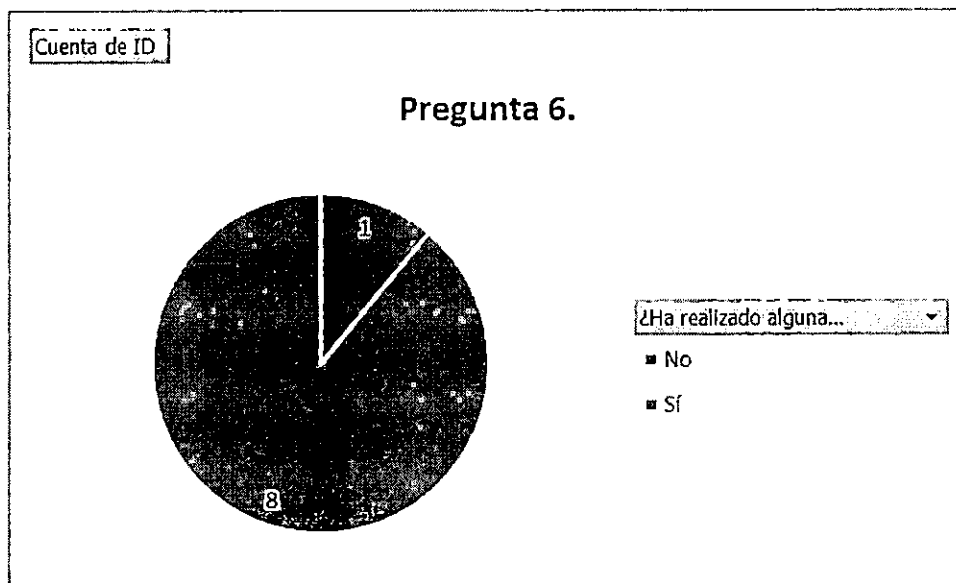
	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisor	CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°
Fecha



Del total de encuestados **89%** calificaron como como no satisfactorio la atención brindada por parte del funcionario que los atendió.

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



Reconocemos que el **89%** de los usuarios encuestados equivalente a 8 **SI** han realizado algún tipo de solicitud, tramite y/o PQRS ante la Entidad.


	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisor	CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°
Fecha


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?

Cuenta de ID


Pregunta 7.



1



2



No aplica

En caso afirmativo califique en una escala de 1 a 5 donde 1 es no satisfactorio y 5 es...

Para esta pregunta evidenciamos que de los 8 (**89%**) usuarios encuestados contestaron como **no satisfactorio** y considera que se ha dado una buena atención a sus solicitudes trámites o PQRS.

ENCUESTA ABRIL

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:

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisor	CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°
Fecha

Cuenta de ID

Pregunta 2.



Ventanilla (Atención presencial) Call center

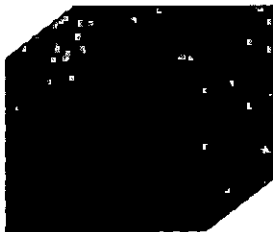
Su contacto más reciente con la superintendencia de vigilancia y seguridad privada porque...

Identificamos que el (88%) de los usuarios que participaron en nuestra encuesta, se han acercado a Ventanilla, el restante se comunicado por medio del 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?

Cuenta de ID

Pregunta 3.



1

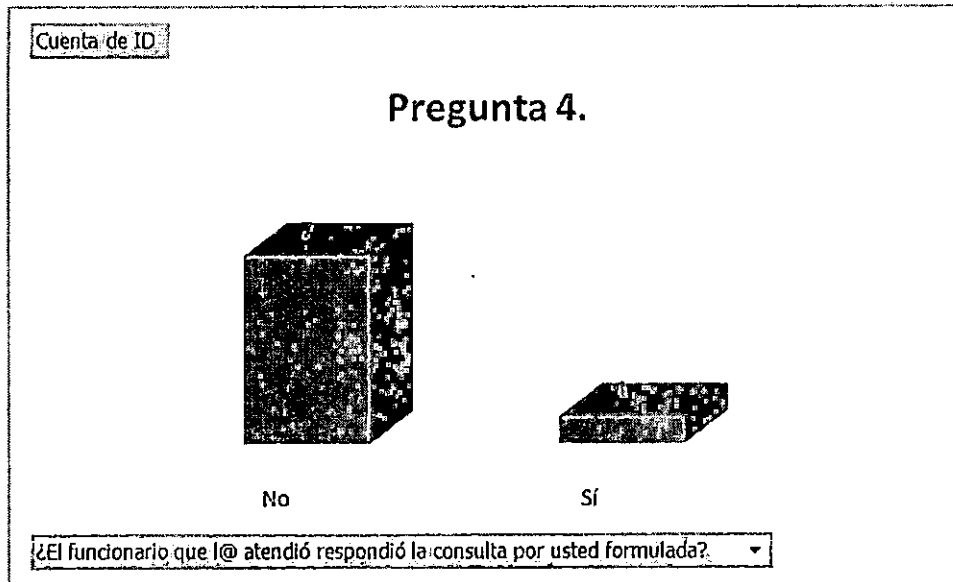
En una escala de: 1 a 5 donde 1 es no satisfactorio y 5 es excelente, ¿Cómo califica la atención...

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisor	CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°
Fecha

Evidenciamos que los 8 usuarios encuestados equivalente al 100% calificaron la atención ofrecida por la Entidad como no satisfactorio.

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

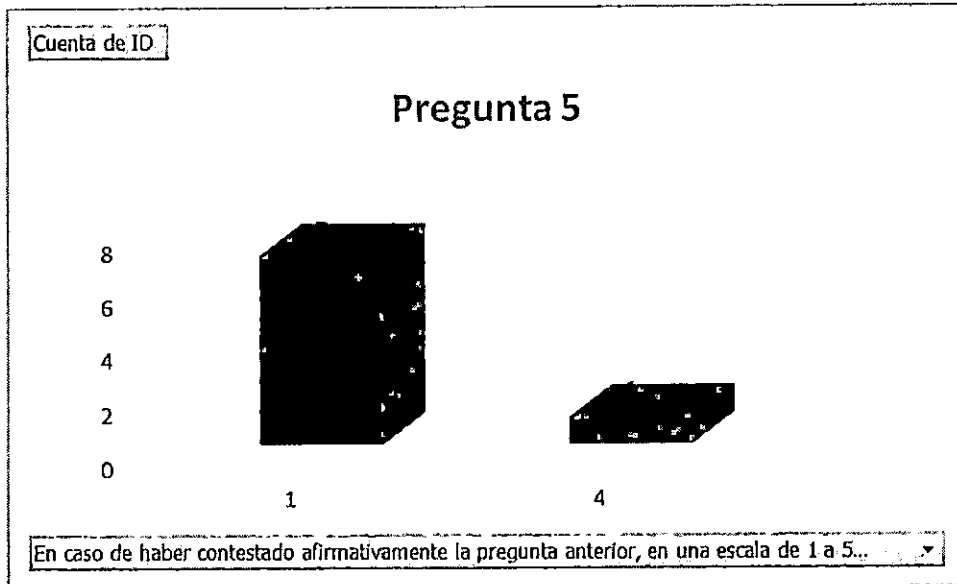


Se reconoce que el 88% de los encuestados indican que **NO** recibieron respuesta en el medio de atención a la consulta que formularon.

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?

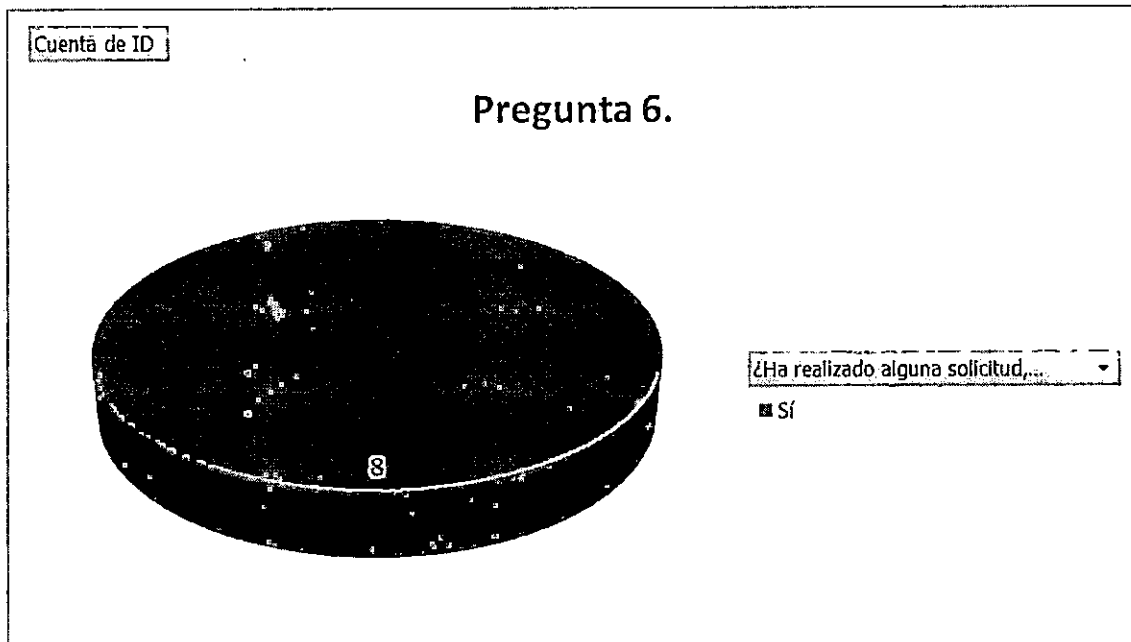
	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisor	CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°
Fecha



Del total de encuestados 88% calificaron como como no satisfactorio la atención brindada por parte del funcionario que los atendió.

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



Reconocemos que el **100%** de los usuarios encuestados equivalente a 8 **si** han realizado algún tipo de solicitud, tramite y/o PQRS ante la Entidad.

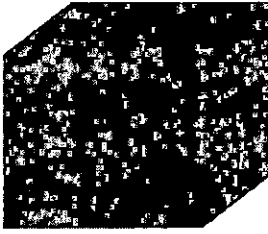
	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisor	CRISTHIAN ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°
Fecha

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?

Cuenta de ID

Pregunta 7.



1

En caso afirmativo califique en una escala de 1 a 5 donde 1 es no satisfactorio y 5 es...

Para esta pregunta evidenciamos que de los 8 usuarios encuestados contestaron como no satisfactorio y considera que se ha dado una buena atención a sus solicitudes trámites o PQRS.

CONCLUSIONES

- Evidenciamos que, para el primer cuatrimestre, el nivel de participación de los usuarios y/o ciudadanos ha descendido significativamente por efectos que en el momento no se cuenta con servicio de Call Center, Chat en nuestra encuesta de satisfacción.
- Se evidencia un descenso elevado en la interacción y satisfacción de los usuarios que se comunican por los medios de los canales de atención dispuestos por la entidad, ya que por fallas del servidor/plataforma del Call Center/Chat no se ha podido brindar una atención oportuna por estos canales, esto se puede evidenciar en las encuestas de satisfacción.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisor	CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

Oficio RAD N°
Fecha

- 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 no satisfactorio.

Cordialmente.



CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA
Coordinador Atención Al Usuario

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisor	CRISTHIAM ARMANDO GARCIA ARIZA -COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO