

**Memorando N°**

**PARA:** MARTA CECILIA MENGUAL QUINTERO- SECRETARIA GENERAL  
**DE:** NORBERTO JIMENEZ LOPEZ – COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO

**ASUNTO:** Informe de las encuestas de satisfacción y percepción realizadas y soporte de publicación

En cumplimiento al **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025** 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 segundo cuatrimestre 2025, con un total de 52 usuarios encuestados, se aclara que el bajo nivel de los usuarios encuestados es debido al no contar con los servicios que incluye una plataforma 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.

**PREGUNTAS.**

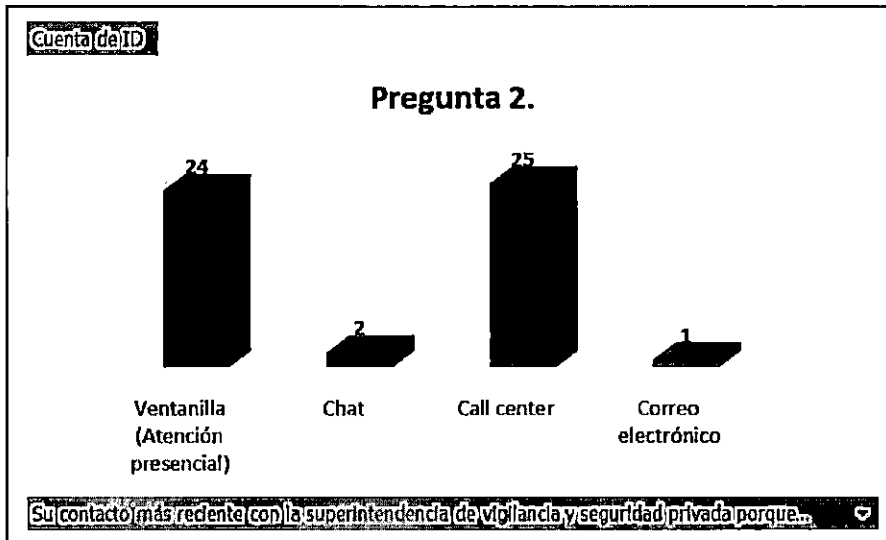
**Pregunta 1. ¿Autoriza el tratamiento de sus datos personales?**

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 - CONTRATISTA	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisor	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ-COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

**Memorando N°**

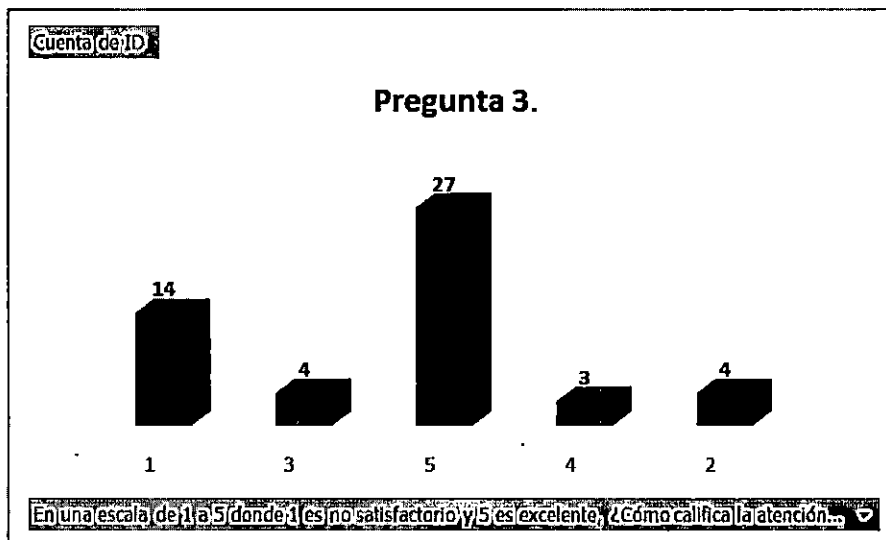
**Pregunta 2. Su contacto más reciente con la superintendencia de vigilancia y seguridad privada por medio fue:**



**Fuente de información:** Elaboración propia basada en la información que reposa en el registro de la encuesta.

Identificamos que, de un total de **52** personas encuestadas, **24** de ellas que representa al **46%** de los usuarios, participaron en nuestra encuesta, se han acercado a Ventanilla, el **48%**, es decir, **25** personas se comunicaron por medio Call Center y el **6%** se comunicaron por medio de chat y correo electrónico respectivamente.

**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?**



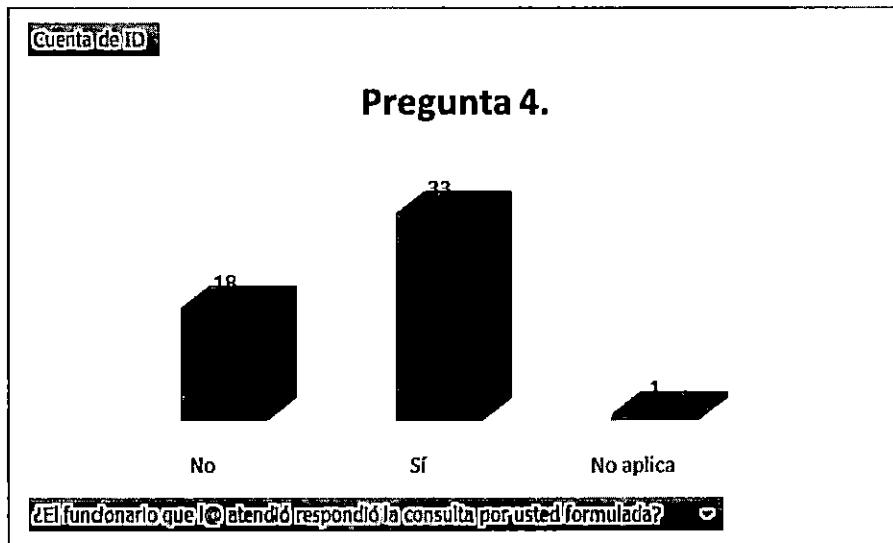
**Fuente de información:** Elaboración propia basada en la información que reposa en el registro de la encuesta.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA - CONTRATISTA	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisor	NORBERTO JIMÉNEZ LOPEZ-COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

**Memorando N°**

Evidenciamos que, **27** usuarios encuestados equivalente al **65%** calificaron la atención ofrecida por la Entidad como satisfactorio, el restante equivalente a **18** usuarios con un porcentaje del **35%** calificaron como no satisfactorio la atención prestada.

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



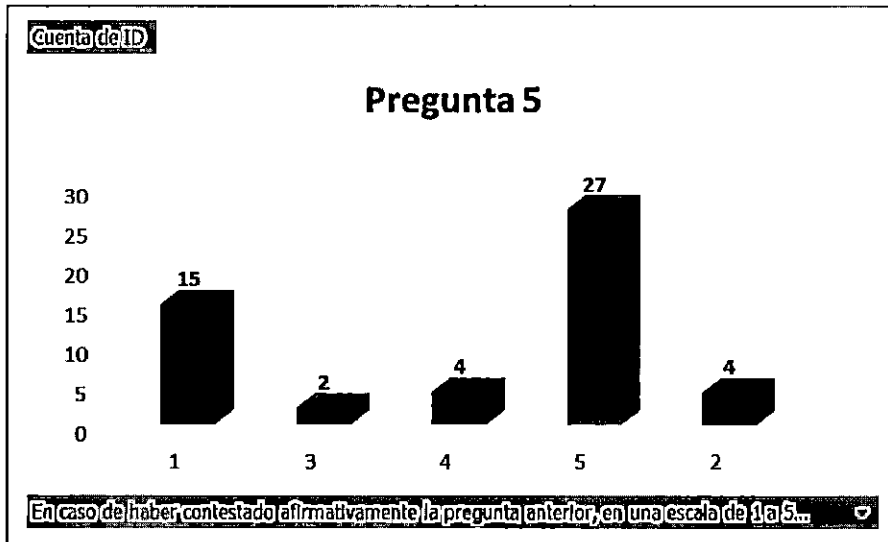
**Fuente de Información:** Elaboración propia basada en la Información que reposa en el registro de la encuesta.

Se reconoce que el **63%** correspondiente a **33** usuarios encuestados indican que **SI** recibieron respuesta en el medio de atención a la consulta que formularon y **18** personas equivalente al **35%** **No** han recibido ninguna respuesta el **2%** restante respondieron como **no aplica**.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA - CONTRATISTA	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisor	NORBERTO JIMÉNEZ LOPEZ-COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

**Memorando N°**

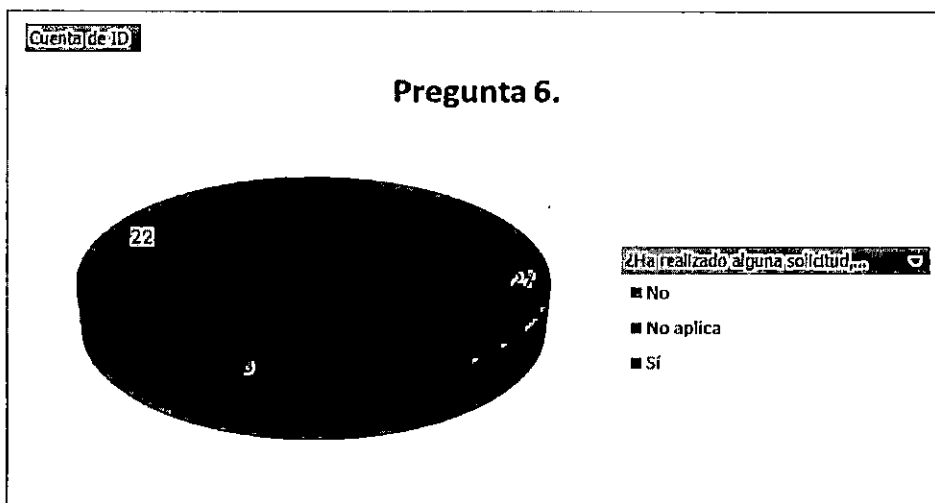
**Pregunta 5. En caso de haber contestado afirmativamente la pregunta anterior, en una escala de 1 a 5 donde 1 es no satisfactorio y 5 es excelente, ¿Cómo califica la atención brindada por el funcionario?**



Fuente de información: Elaboración propia basada en la información que reposa en el registro de la encuesta.

Del total de encuestados **63%** equivalente a **33** usuarios calificaron como satisfactorio la atención brindada por parte del funcionario que los atendió, mientras que **19** personas correspondiente al **37%** calificaron como no satisfactorio la atención brindada.

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



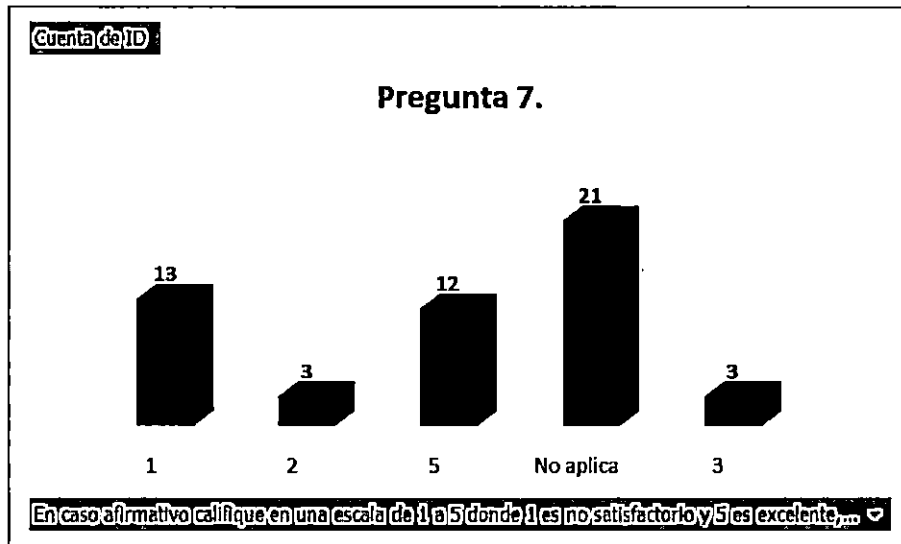
Fuente de información: Elaboración propia basada en la información que reposa en el registro de la encuesta.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA - CONTRATISTA	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisor	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ-COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

**Memorando N°**

Reconocemos que el **42%** de los usuarios encuestados equivalente a **22 personas 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?**



Fuente de Información: Elaboración propia basada en la información que reposa en el registro de la encuesta.

Para esta pregunta evidenciamos que de los **16** usuarios encuestados equivalente al **31%** contestaron como no satisfactorio y el **29 %** correspondiente a **15** usuarios considera que se ha dado una buena atención a sus solicitudes trámites o PQRS, mientras que el restante **21** personas igual al **40%** seleccionan **No aplica**.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA - CONTRATISTA	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisor	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ-COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO

**Memorando N°**

**CONCLUSIONES**

- Evidenciamos que, para el segundo cuatrimestre 2025, 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.
- 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.
- Se pretende que, para la próxima medición aumentar el mayor número de encuestados y el nivel de satisfacción, debido a las mejoras que se implementaron en la entidad, tales como, entrada en funcionamiento del Call Center, planes de descongestión de las áreas Misionales y estrategias para mejorar la satisfacción de nuestros usuarios.

**Cordialmente,**

N 111 →

**NORBERTO JIMENEZ LOPEZ**  
**COORDINADOR ATENCION AL USUARIO**

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA - CONTRATISTA	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisor	NORBERTO JIMENEZ LOPEZ-COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓN DEL SERVICIO