

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO

PRIMER CUATRIMESTRE 2026

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	MARLON DAVID JIMÉNEZ PADILLA 	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS 	GESTIÓN DEL SERVICIO

PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Esta encuesta se realiza con el objetivo de identificar el grado de satisfacción y percepción 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.

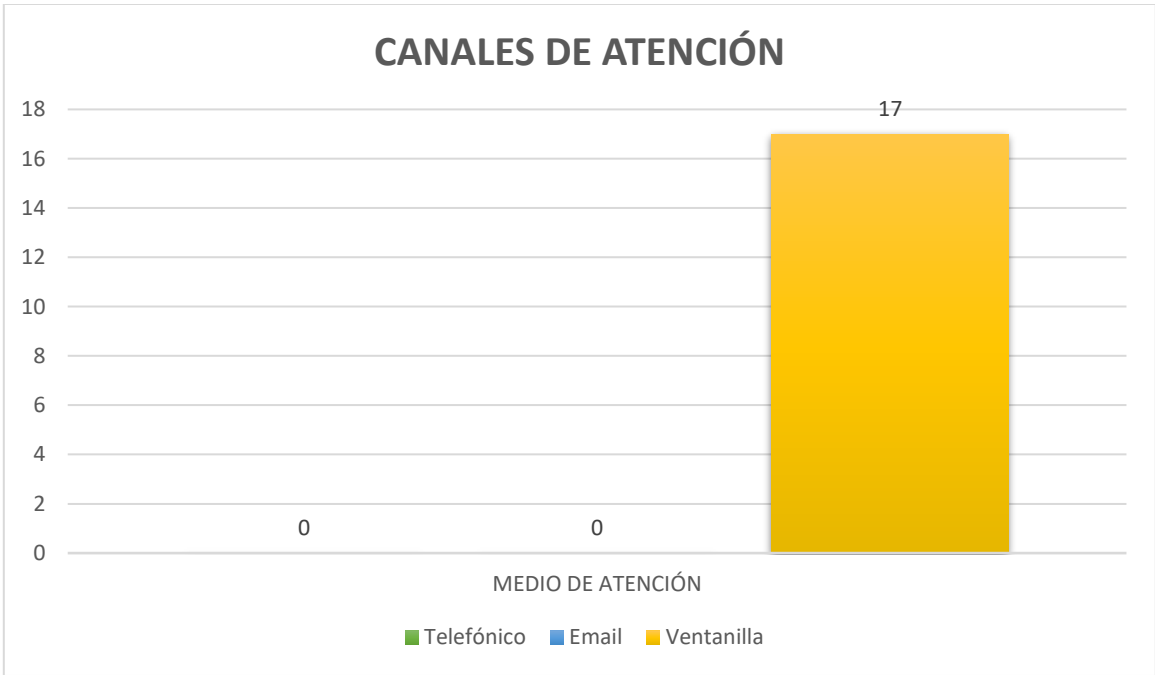
PERIODO DEL INFORME

El presente corresponde al primer cuatrimestre de la vigencia 2026. Es de resaltar que la baja cantidad obedece a que en atención a la fecha de su actualización su implementación inició a partir del mes de marzo del presente año

PREGUNTAS

Para el presente se obtuvo una muestra constituida por 17 respuestas:

1. Por qué medio accedió a los trámites y servicios de la Entidad?



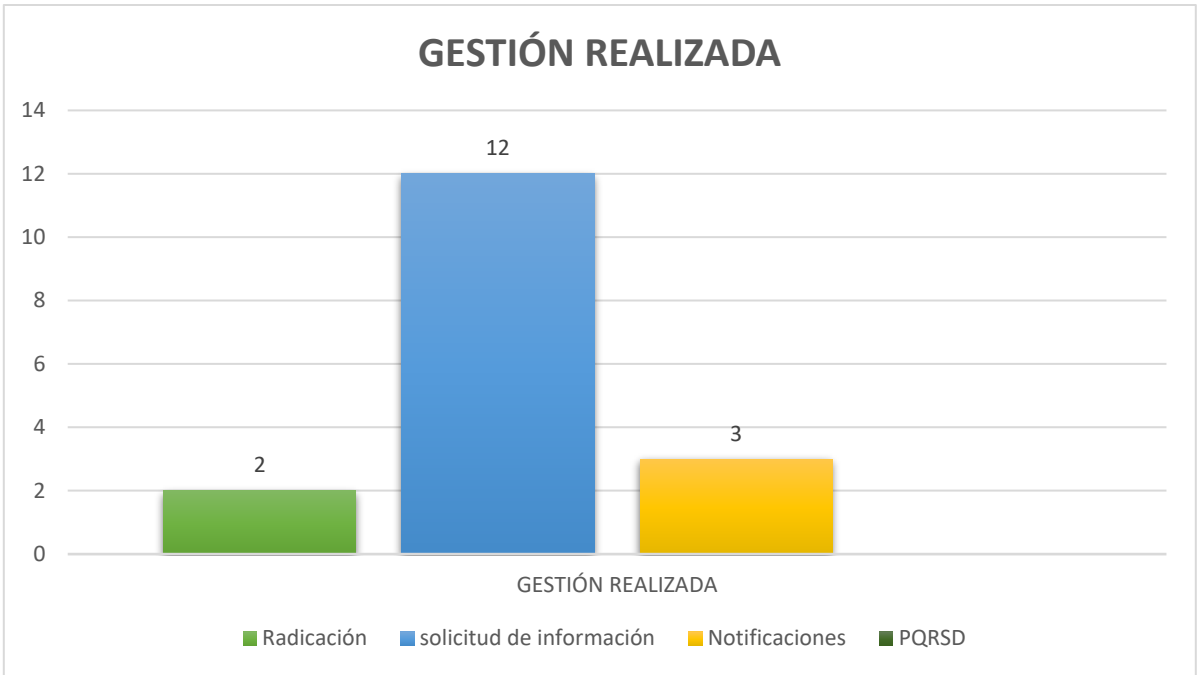
Lo anterior permite evidenciar que el 100% de las gestiones evaluadas en la presente, se realizan de manera presencial, evidenciando con ello la importancia de esta modalidad de atención y su fortalecimiento.

Así mismo es de resaltar que por tal motivo se actualizó el Manual de Atención al Usuario, el cual se encuentra en proceso de aprobación en la plataforma de calidad

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	MARLON DAVID JIMÉNEZ PADILLA 	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS 	GESTIÓN DEL SERVICIO

SUITE VISION, la cual incluye los protocolos de atención al ciudadano, conforme los lineamientos establecidos por el DNP al respecto.

2. Qué trámite realizó ante la entidad?



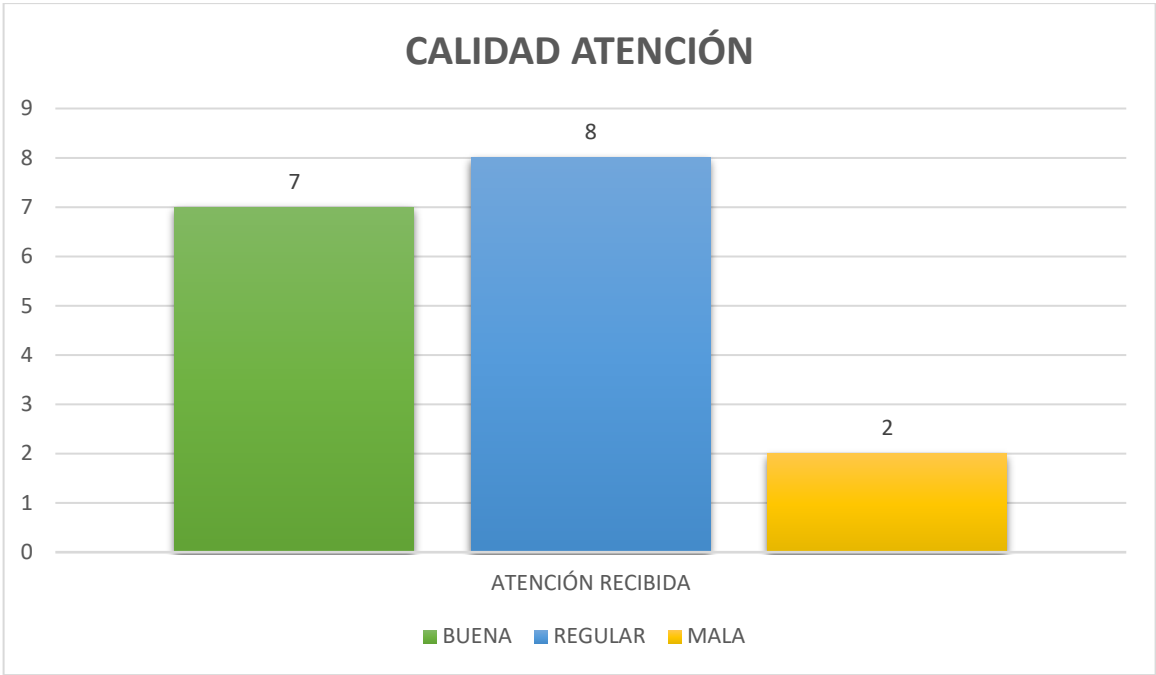
El 70% de la población encuestada realizó ante la entidad, alguna gestión relacionada con solicitudes de información del estado de sus trámites o respuesta de peticiones. Lo anterior evidenciando la importancia de contar con un sistema que permita al usuario consultar al respecto de manera remota.

El 17.6% realizó alguna gestión relacionada con el proceso de notificaciones, y el 2.4% radicó algún tipo de documento o solicitud.

3. ¿Cómo califica la atención recibida en términos de amabilidad y oportunidad?

Entendida en cuanto a la calidad y amabilidad recibida por parte del personal de ventanilla.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	MARLON DAVID JIMÉNEZ PADILLA 	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS 	GESTIÓN DEL SERVICIO



En cuanto a la calidad de la atención, el 47% considera la calidad de la atención como regular, atendiendo a que el usuario espera que la respuesta que se brinda se oriente a la gestión inmediata de sus requerimientos.

El 41,17% considera la notificación la atención buena, y finalmente el 11.83% la considera mala.

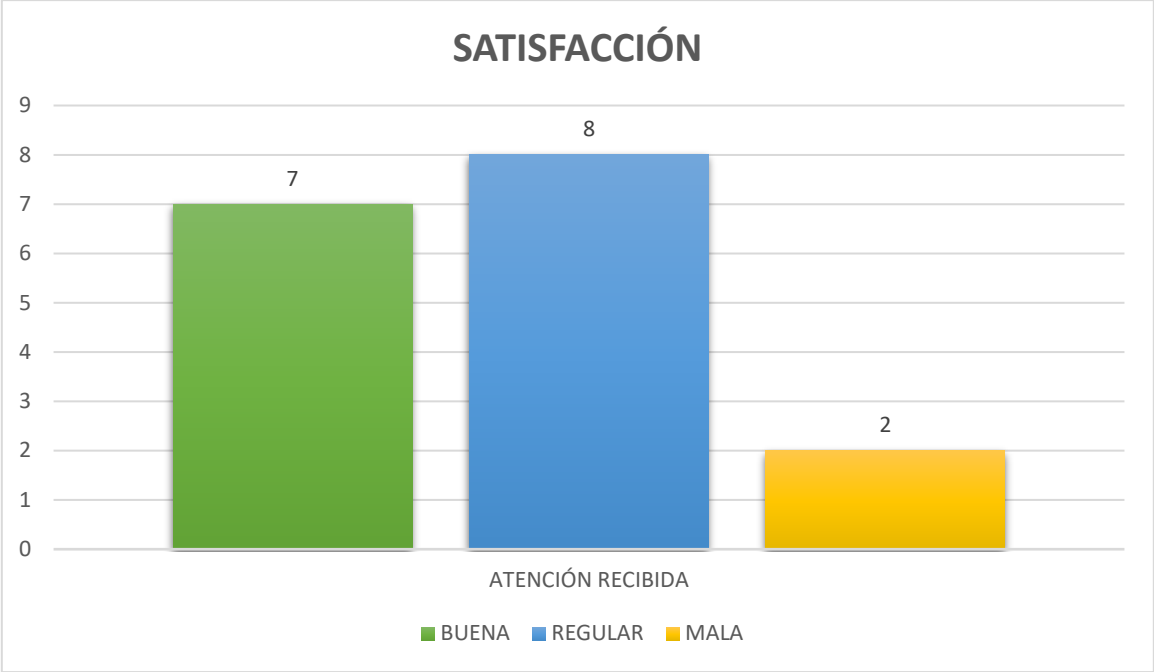
Generalmente esta información se refiere al estado de trámites, recursos o derechos de petición.

Por lo cual, al no obtener una solución inmediata, el usuario manifiesta su descontento con la respuesta entregada por ventanilla. Así las cosas, la respuesta del presente depende de la gestión de otras áreas diferentes a atención al usuario.

4. ¿Cómo califica la satisfacción frente a la respuesta brindada a su trámite?

Entendida en cuanto a la calidad en la respuesta recibida independiente de la orientación de la misma.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	MARLON DAVID JIMÉNEZ PADILLA 	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS 	GESTIÓN DEL SERVICIO



En el mismo sentido de lo señalado en la pregunta anterior, la respuesta brindada se refiere al estado de trámites, recursos o derechos de petición.

Por lo cual, al no obtener una solución inmediata, el usuario manifiesta su descontento con la respuesta entregada por ventanilla.

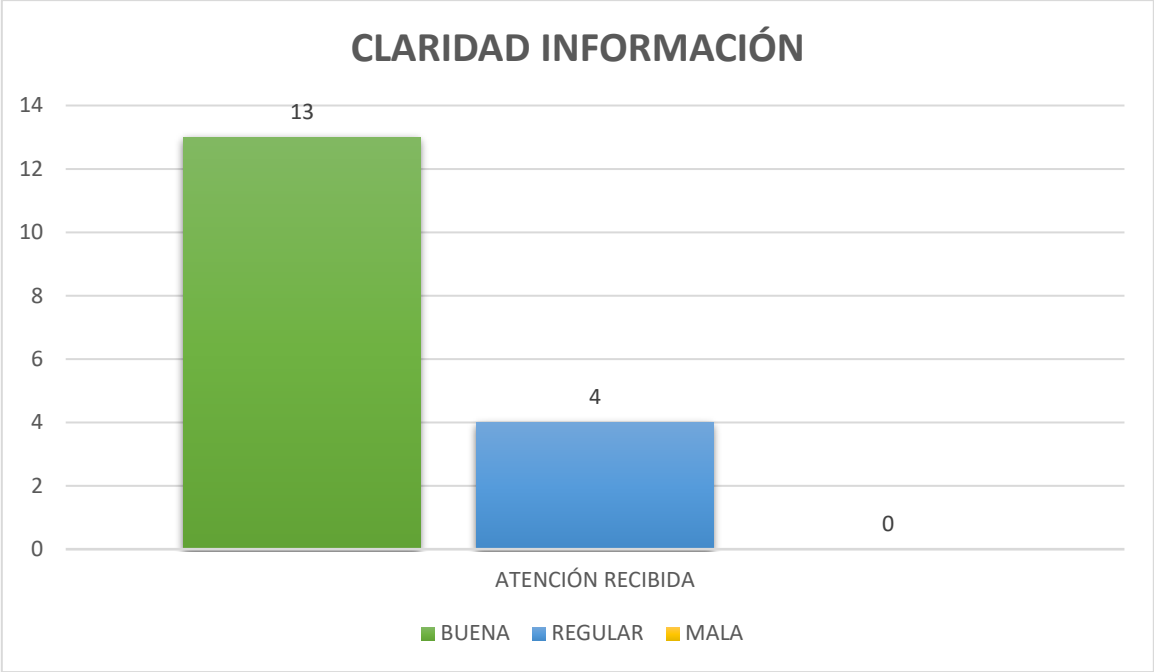
Así las cosas, el 47% considera la calidad de la atención como regular, atendiendo a que el usuario espera que la respuesta a su trámite sea inmediata, muchas veces teniendo en cuenta que su solicitud incluso puede ser de vigencias anteriores.

El 41,17% considera la notificación la atención buena, y finalmente el 11.83% la considera mala.

5. ¿Cómo califica la claridad de la información suministrada?

Entendida en cuanto a la calidad en la respuesta recibida independiente de la orientación de esta.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	MARLON DAVID JIMÉNEZ PADILLA 	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS 	GESTIÓN DEL SERVICIO



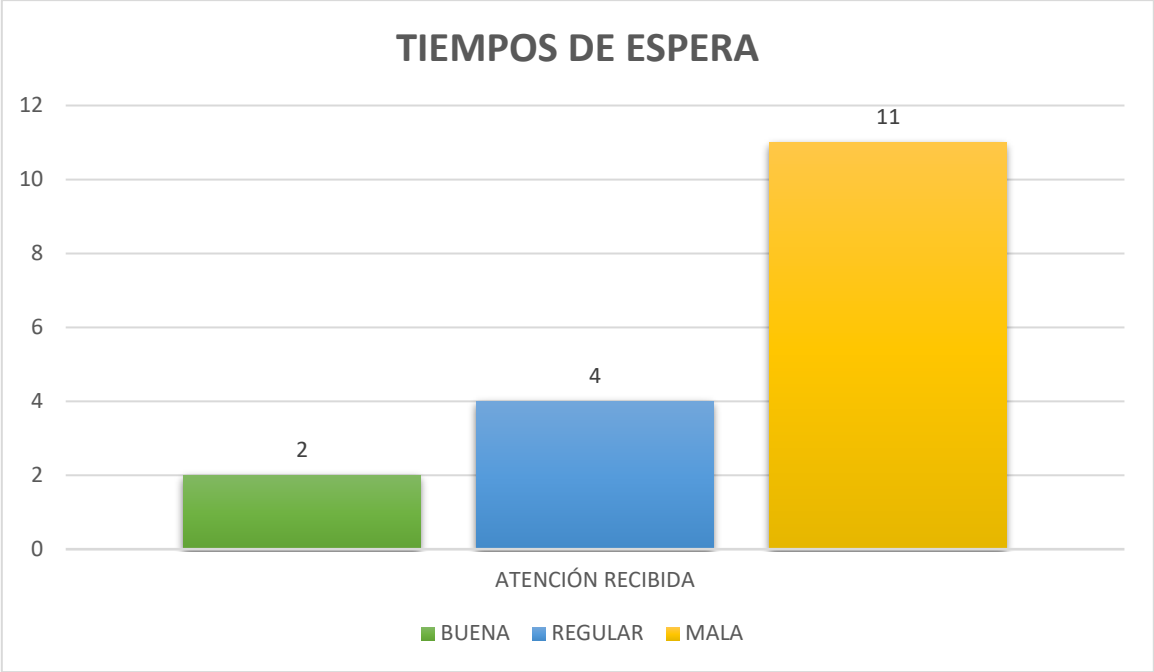
En cuanto a la claridad de la información, el 76.5% considera buena la claridad de la información suministrada por el personal de ventanilla, mientras el 23.5% restante la califica de regular.

Nuevamente se señala que esto obedece a que el usuario espera que la respuesta a su trámite sea inmediata, muchas veces teniendo en cuenta que su solicitud incluso puede ser de vigencias anteriores.

6. ¿Considera que los tiempos de espera y la información frente a los trámites, es suficiente?

En cuanto a la solicitud realizada por el usuario, y frente a lo que se le indica en relación con su trámite en términos generales.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	MARLON DAVID JIMÉNEZ PADILLA 	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS 	GESTIÓN DEL SERVICIO



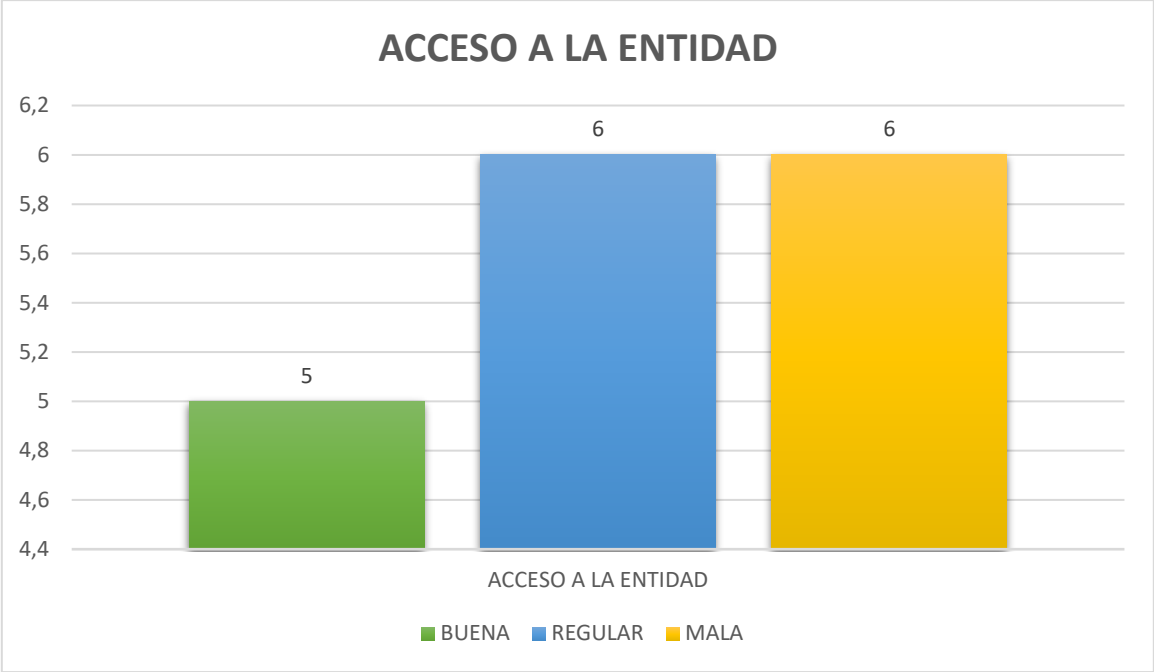
Conforme se ha evidenciado a lo largo del presente, el 64,7% califica como malo el tiempo de espera, señalando que esto hace alusión a la espera en la respuesta y solución de los trámites, a pesar de que se indica al usuario que la pregunta califica los tiempos de atención en la ventanilla o los diferentes canales.

El 23,5% lo considera regular y el 11.8% restante lo considera bueno.

7. ¿Considera que puede acceder fácilmente a los trámites y servicios que ofrece la entidad?

Relacionado con los canales de atención que dispone la entidad y su accesibilidad a los mismos.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	MARLON DAVID JIMÉNEZ PADILLA 	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS 	GESTIÓN DEL SERVICIO



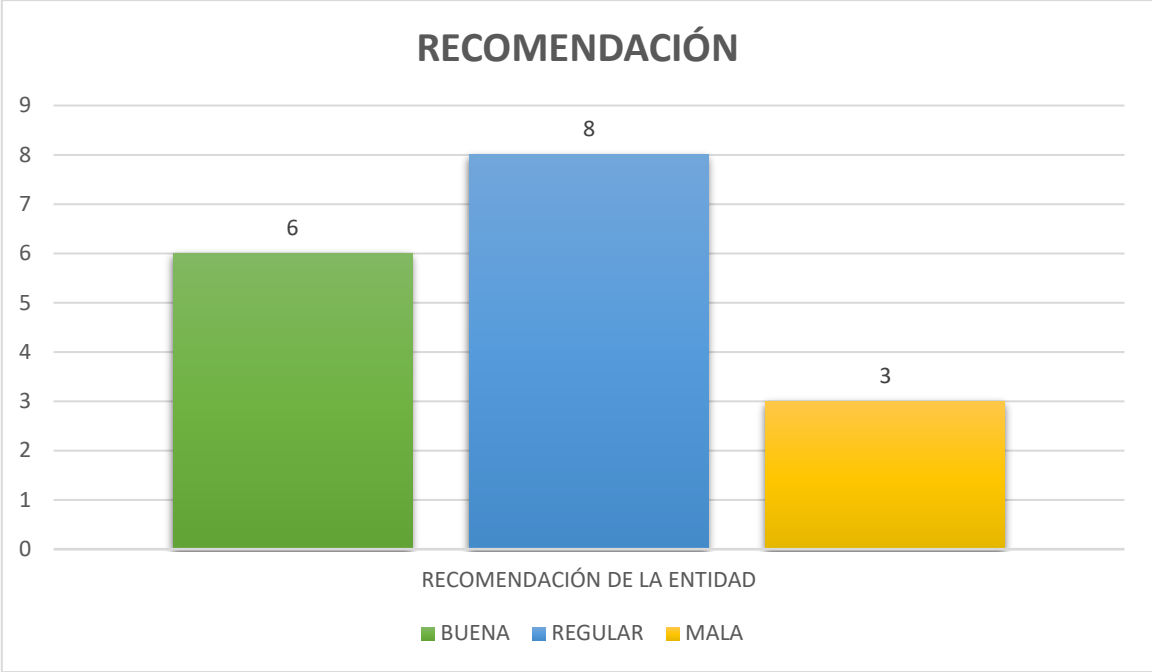
En esta pregunta nuevamente se observa inconformidad de los usuarios, en relación a que, si bien la entidad cuenta con diversos canales de atención, su principal molestia es en cuanto a la demora en la atención, por que a pesar de tener varios canales, el tiempo de trámite es muy elevado.

Así, el 35.3% lo califica malo y regular respectivamente, mientras solo el 30% lo considera bueno.

8. ¿Recomendaría nuestros servicios a sus familiares y/o conocidos?

Frente a la imagen y favorabilidad que tiene la ciudadanía de la entidad.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	MARLON DAVID JIMÉNEZ PADILLA 	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS 	GESTIÓN DEL SERVICIO



Para esta pregunta, la mayoría, esto es el 47.01% tiene una imagen regular de la entidad, mientras el 35.3% tiene una imagen buena de la entidad, y el 17.69% tiene una imagen poco favorable de la entidad.

CONCLUSIONES

Los resultados del primer cuatrimestre de 2026 evidencian una percepción general regular de los ciudadanos frente a la gestión adelantada por la entidad, reflejada en las calificaciones otorgadas a los tiempos de espera para la respuesta a los trámites y a la respuesta que reciben en ventanilla respecto del estado de estos.

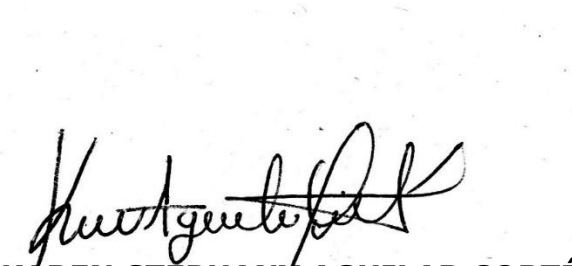
Así mismo, el número de participación de ciudadanos en la encuesta de satisfacción se genera en razón a la actualización de la encuesta, y su reciente implementación y socialización, por lo cual se espera en el segundo cuatrimestre contar con una muestra más amplia para fortalecer el proceso de atención que presta la entidad.

Adicionalmente, se resalta que la calificación de varias preguntas obedece a la insatisfacción general de los vigilados y los usuarios obedece a las diversas dificultades que ha tenido la entidad desde 2024, así como los tiempos de espera para la atención de sus trámites y peticiones.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	MARLON DAVID JIMÉNEZ PADILLA 	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS 	GESTIÓN DEL SERVICIO

Se espera que para el segundo cuatrimestre aumente el número de encuestas realizadas, así como se fortalezca la imagen de la entidad, atendiendo a las medidas tomadas en favor de la ciudadanía, como lo es la posibilidad de descargar paz y salvos a través de la página de la entidad.

En este sentido, la entidad continuará fortaleciendo sus procesos de atención, con el propósito de fortalecer y mejorar la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía.



KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	MARLON DAVID JIMÉNEZ PADILLA 	GESTIÓN DEL SERVICIO
Revisó y Aprobó	 KAREN STEPHANY AGUILAR CORTÉS	GESTIÓN DEL SERVICIO