

INFORME ENCUESTA SATISFACCION

SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD
PRIVADA

GRUPO DE ATENCION AL USUARIO

ABRIL-SEPTIEMBRE 2023

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	DIANA CAROLINA CANTOR NAVARRETE	
Revisó y Aprobó	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	

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

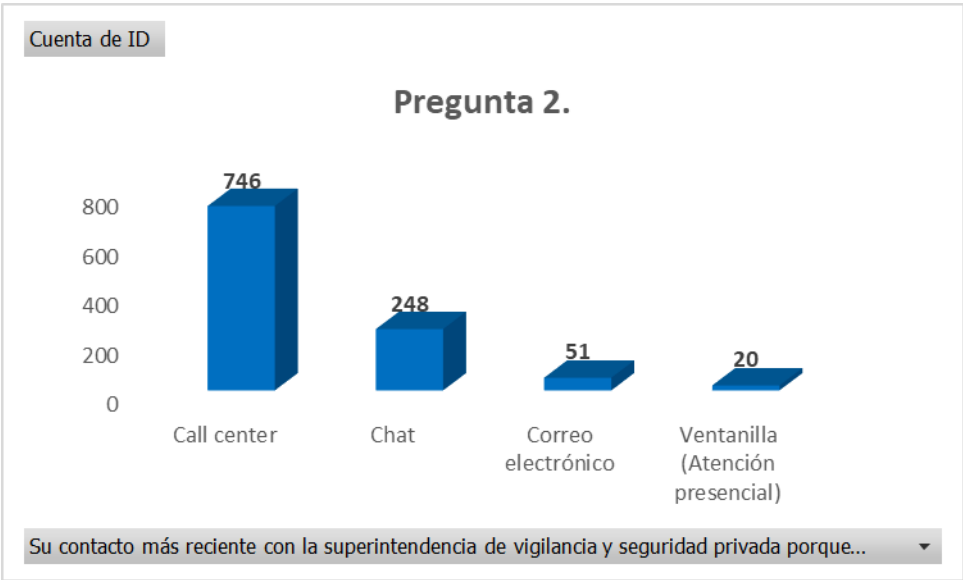
Esta encuesta fue aplicada en el periodo comprendido entre el 24 de abril al 19 de septiembre 2023, con un total de 1.065 usuarios encuestados.

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.

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

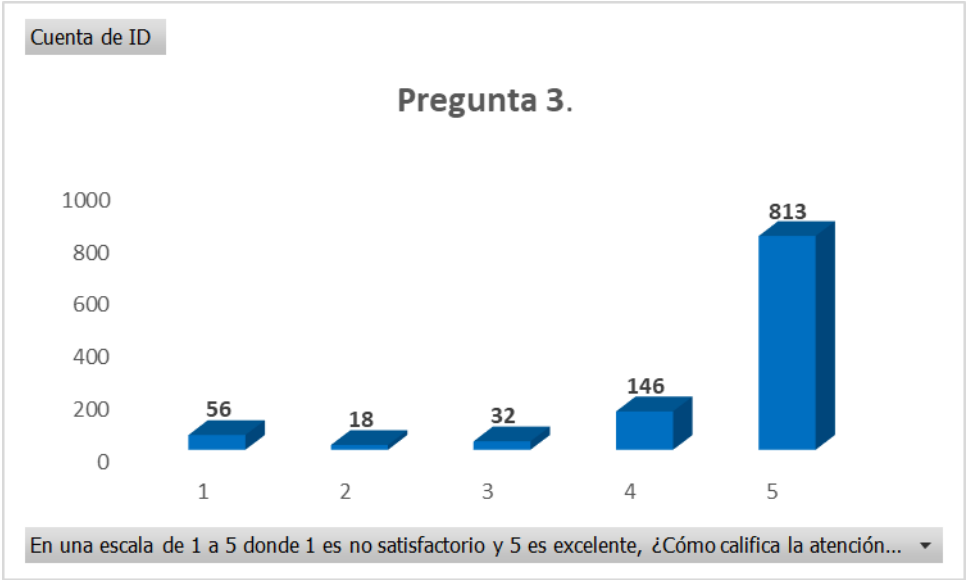


Identificamos que el 70% de los usuarios encuestados se han contactado por medio del call center, un 23% se comunicado por medio del chat, 5% por correo electrónico y 2% por ventanilla.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	DIANA CAROLINA CANTOR NAVARRETE	
Revisó y Aprobó	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	

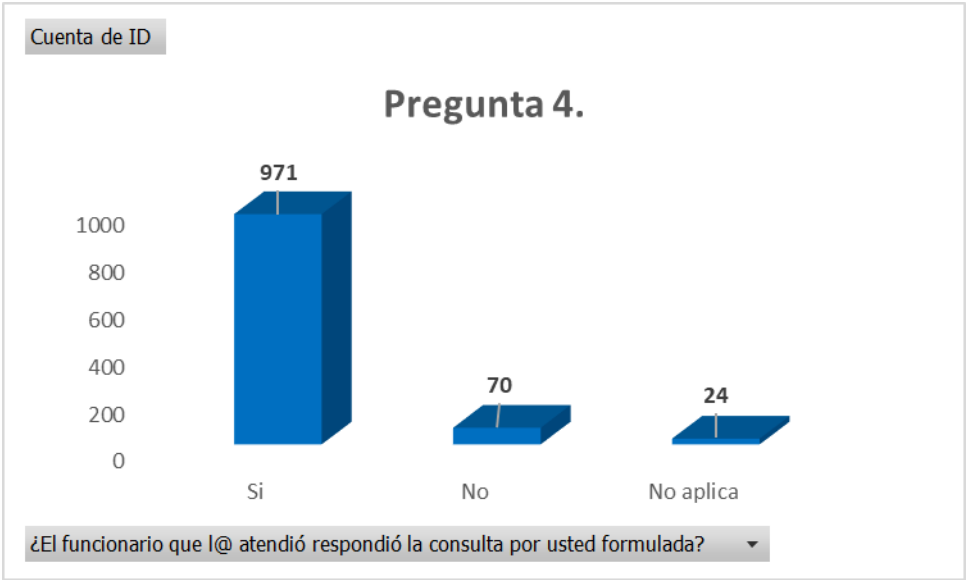
Pregunta 3. En una escala de 1 a 5 donde 1 es no satisfactorio y 5 es excelente,

¿Cómo califica la atención al usuario ofrecida en la Superintendencia de vigilancia y seguridad privada?



Evidenciamos que el 93% de los encuestados calificaron la atención ofrecida por la Entidad como buena y excelente.

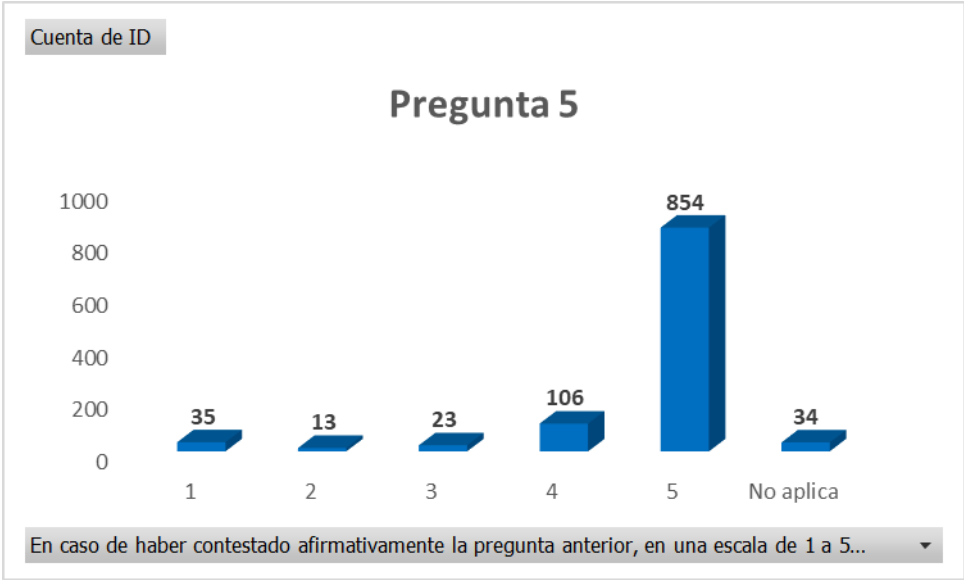
Pregunta 4. ¿El funcionario que l@ atendió respondió la consulta por usted formulada?



Se reconoce que el 91% de los encuestados indican que si recibieron respuesta en el medio de atención a la consulta que formularon.

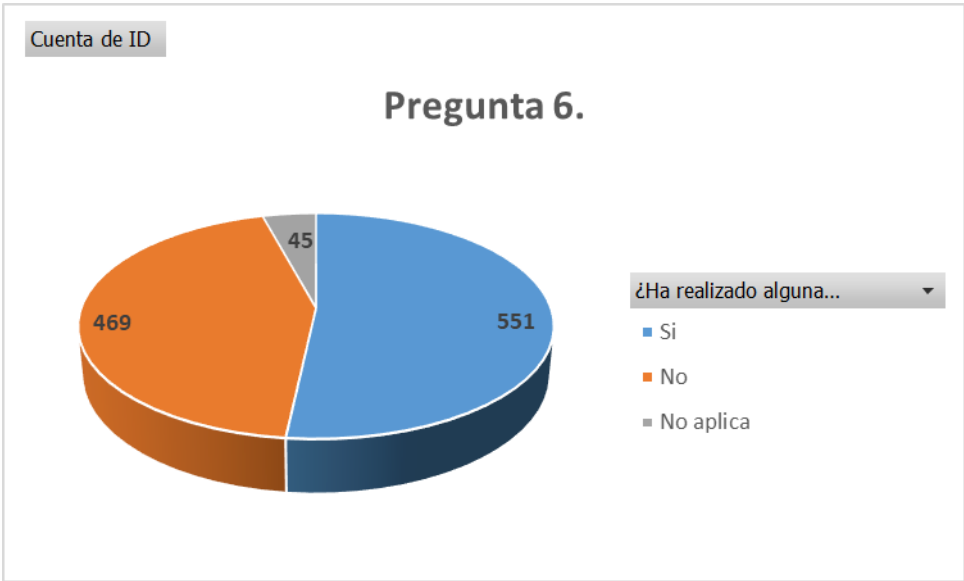
	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	DIANA CAROLINA CANTOR NAVARRETE	
Revisó y Aprobó	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	

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 92% calificaron como buena y excelente la atención brindada por parte del funcionario que los atendió.

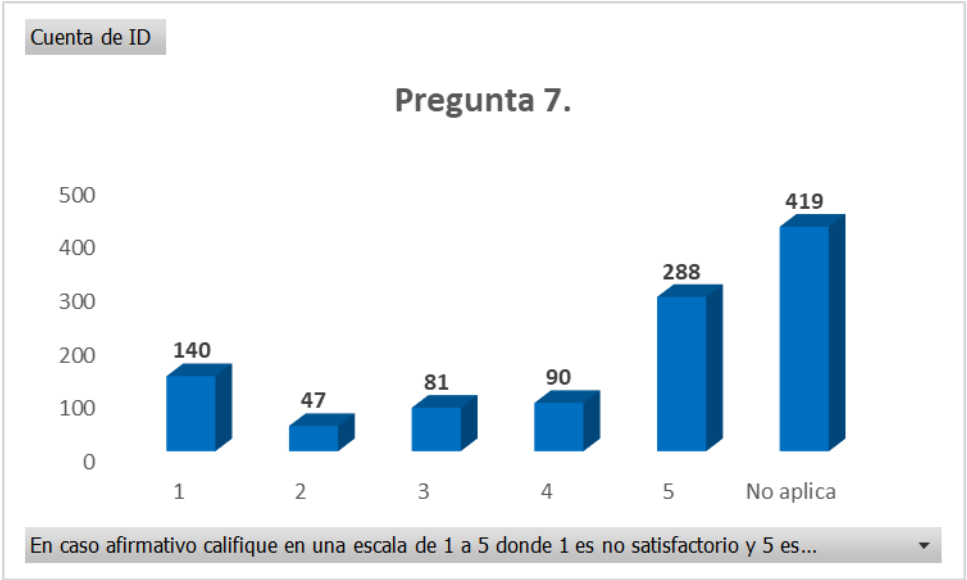
Pregunta 6. ¿Ha realizado alguna solicitud, tramite, PQRS a la entidad?



Reconocemos que el 52% de los usuarios encuestados han realizado algún tipo de solicitud, tramite y/o PQRS ante la Entidad

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	DIANA CAROLINA CANTOR NAVARRETE	
Revisó y Aprobó	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	

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?



El 43% de los encuestados considera que se dio una buena atención a sus solicitudes trámites o PQRS.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	DIANA CAROLINA CANTOR NAVARRETE	
Revisó y Aprobó	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	

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.
- 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,

Firmado digitalmente: OMAR PEDRAZA GOMEZ
SECRETARIO GENERAL DE SUPERINTENDENCIA CODIGO 1 2 1 GRADO 22
Dependencia: CONVENIOS - 2 ANOS - Fecha firma: 22/09/2023 8:42:26 GMT-05:00
TOKEN VIRTU

Identificador /UGP VndT IVSP luVU mDiv ExWn iKU=
URL https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	DIANA CAROLINA CANTOR NAVARRETE	
Revisó y Aprobó	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA NORBERTO JIMENEZ LOPEZ	