

FECHA: 17/01/2024

PARA: MALCOLM CUERO GUARIN - JEFE DE OFICINA ASESORA DE PLANEACION

DE: OMAR FARUT PEDRAZA GÓMEZ - SECRETARIO GENERAL

ASUNTO: INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION DE OCTUBRE A DICIEMBRE

En cumplimiento al PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023 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 tercer trimestre 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.

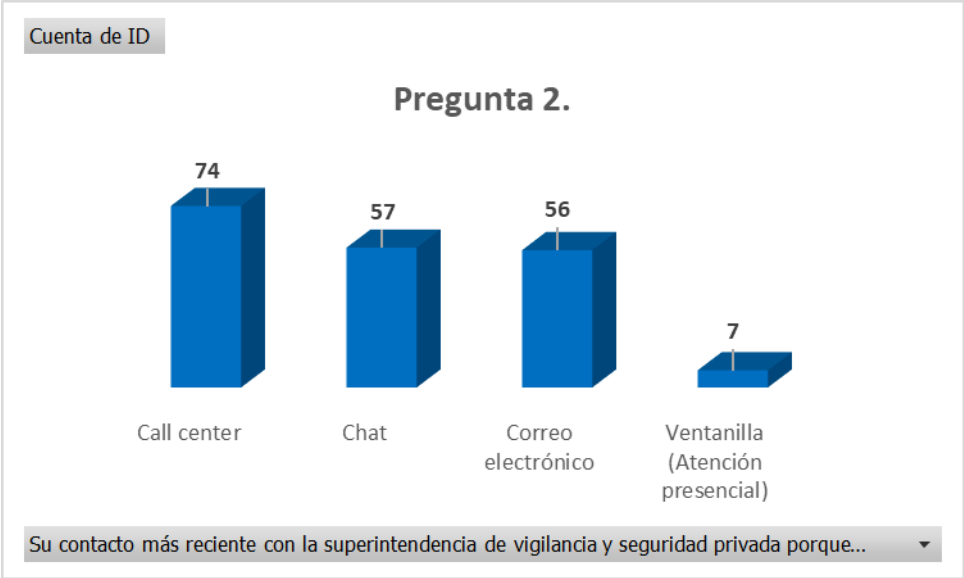
PERIODO DE EJECUCION

Esta encuesta fue aplicada en el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre 2023, con un total de 194 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.

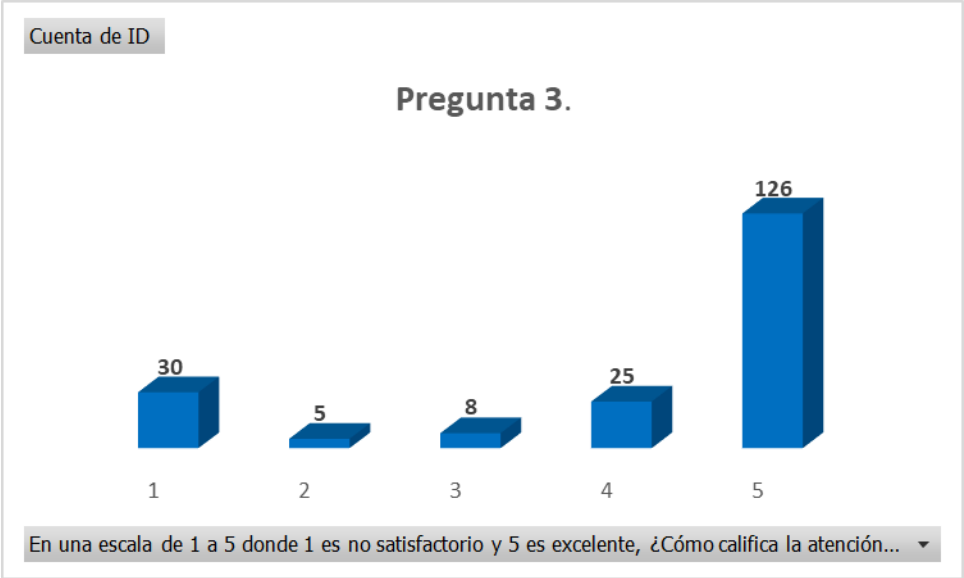
Pregunta 2. Su contacto más reciente con la superintendencia de vigilancia y seguridad privada porque medio fue:



	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA	ATENCION AL USUARIO
Revisó y Aprobó	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA	ATENCION AL USUARIO

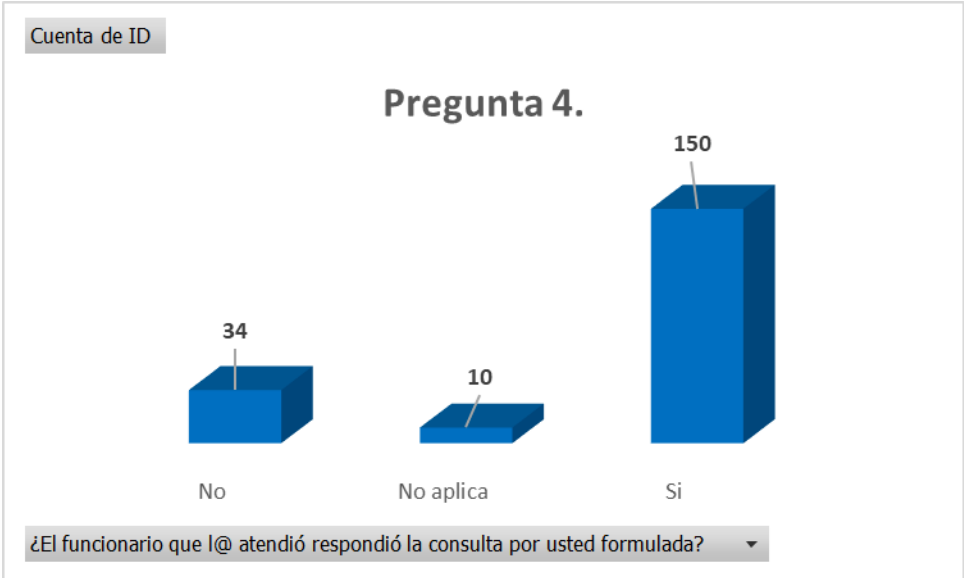
Identificamos que el 38% de los usuarios encuestados se han contactado por medio de nuestro call center, un 29% se comunicado por medio del chat y correo electrónico institucional y el 4% restante por medio físico en ventanilla.

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 82% de los encuestados calificaron la atención ofrecida por la Entidad como buena y excelente.

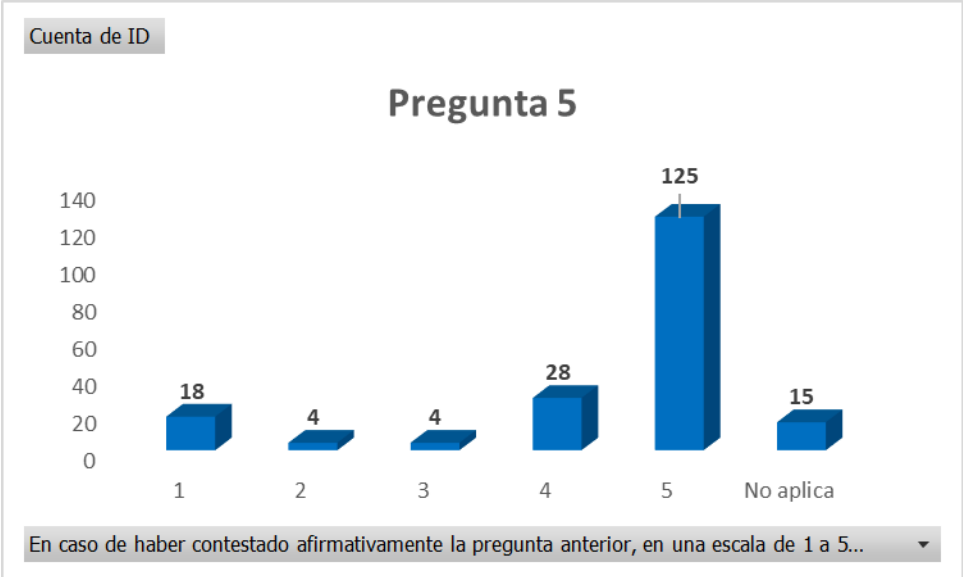
Pregunta 4. ¿El funcionario que l@ atendió respondió la consulta por usted formulada?



Se reconoce que el 77% de los encuestados indican que SI recibieron respuesta en el medio de atención a la consulta que formularon.

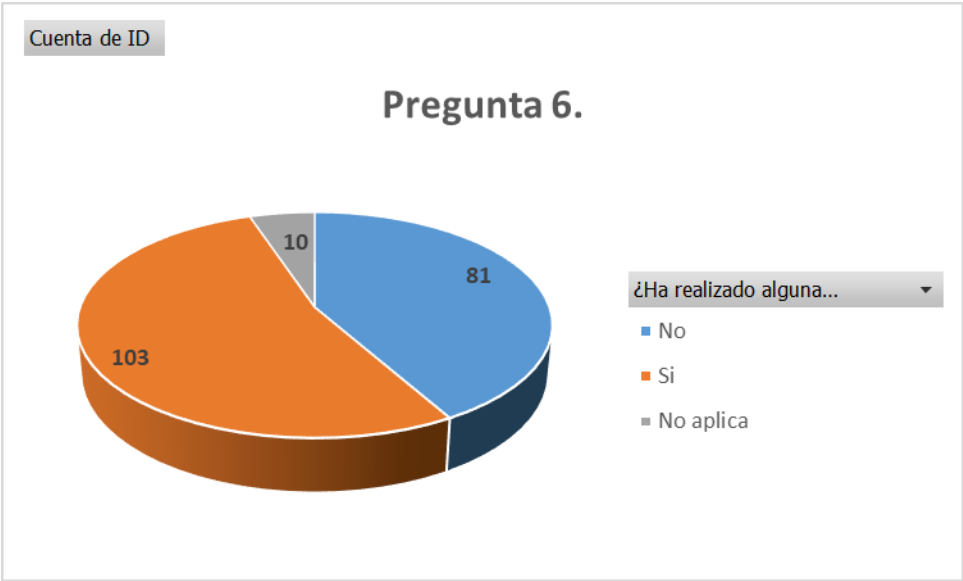
	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA	ATENCION AL USUARIO
Revisó y Aprobó	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA	ATENCION AL USUARIO

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 87% calificaron como buena y excelente la atención brindada por parte del funcionario que los atendió.

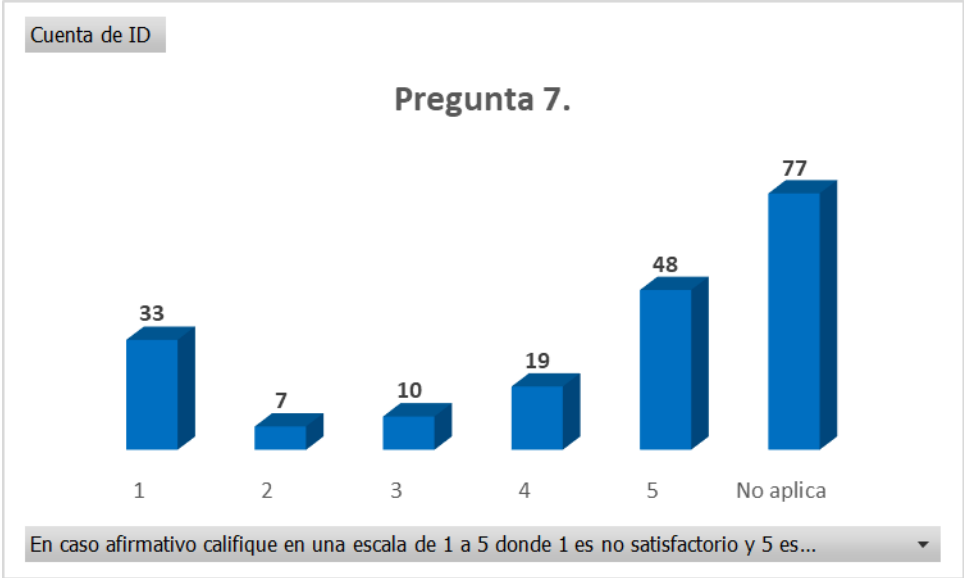
Pregunta 6. ¿Ha realizado alguna solicitud, tramite, PQRS a la entidad?



Reconocemos que el 53% de los usuarios encuestados han realizado algún tipo de solicitud, tramite y/o PQRS ante la Entidad.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA	ATENCION AL USUARIO
Revisó y Aprobó	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA	ATENCION AL USUARIO

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 40% de los encuestados considera que se dio una buena atención a sus solicitudes trámites o PQRS.

CONCLUSIONES

- Evidenciamos que para el trimestre contemplado desde octubre hasta diciembre de 2023, el nivel de participación ciudadana en nuestra encuesta de satisfacción disminuyó 82%.
- Identificamos aumento de satisfacción de los usuarios encuestados, en cuenta a la pregunta número 7, ya que se identifica que el impacto importante se refleja en la cantidad de personas que contestaron a esta pregunta con la opción **No Aplica**.
- Percibimos un aumento en la percepción de satisfacción de atención brindada en los usuarios encuestados, al obtener el mayor porcentaje de calificación dentro del escalafón demarcado como bueno y excelente.

Cordialmente,

Firmado digitalmente: OMAR PEDRAZA GOMEZ
SECRETARIO GENERAL DE SUPERINTENDENCIA CODIGO 1 2 1 GRADO 22

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	YURY DANIELA GUTIERREZ PARRA	ATENCION AL USUARIO
Revisó y Aprobó	MONICA FERNANDA VEGA CASTAÑEDA	ATENCION AL USUARIO