

INFORME SATISFACCIÓN CLIENTE 2021

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

1. PRESENTACIÓN

La Superintendencia de Industria y Comercio realiza la medición de la satisfacción de sus usuarios, con el objetivo de mejorar la prestación de los trámites, OPAS y servicios relacionados con el consumidor y usuarios en general.

Con el propósito de apoyar la definición de una nueva manera de medir la satisfacción y/o experiencia del cliente interno y externo, se estructuró y fortaleció **el Programa ExperienciaSIC**, así como el análisis y presentación de los resultados derivados de su aplicación.

1.1 Antecedentes Tecnológicos

En el último trimestre de 2021 la entidad cambia de proveedor tecnológico pasando de Google a Microsoft, por lo que a partir de esta fecha se utilizan los servicios que provee la herramienta Share Point. El acceso es permitido a través de Oficina de Tecnología e Informática, específicamente el SITE de experiencia SIC cuenta con las funcionalidades que permiten conocer la medición de la satisfacción de los usuarios, desde la implementación se ha mejorado en la optimización de la misma de herramienta.

1.2 Antecedentes Sociales

El Ministerio de Salud y Protección Social mediante la Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020, declaró la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19.¹, durante la vigencia 2021 la emergencia sanitaria se mantuvo, con el fin de prevenir el contagio, por lo anterior los canales usados para la medición de la satisfacción son los medios virtuales.

1

<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20655%20DEL%2028%20DE%20ABRIL%20DE%202022.pdf>

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 15 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C. - Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co



Nuestro aporte es fundamental,
al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente



GOBIERNO DE COLOMBIA

2. OBJETIVO DE LA MEDICIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EXTERNO DE LA SIC

Identificar y analizar la retroalimentación de usuarios, ciudadanos, grupos de valor de la entidad, tanto internos como externos.

3. METODOLOGÍA

3.1 Metodología para la construcción de un sistema de medición de percepción

Experiencia SIC, es una herramienta tecnológica para medir la percepción de sus usuarios, grupos de valor y ciudadanía en general.

Experiencia SIC, permite conocer la percepción de la satisfacción de 4 atributos de excelencia para la SIC:

1. La calidad de la experiencia
2. La fiabilidad de los procesos
3. El compromiso y nivel técnico de su talento humano
4. La claridad de la información que ofrecemos

A través de Experiencia SIC se pueden conocer los resultados de las mediciones de percepción y se convierte en un insumo para alta dirección, ya que la aplicación presenta diferentes periodos y encuestas, las cuales son promovidas desde cada proceso para que se diligencien en los puntos de contacto identificados por los mismos.

3.3 Comparativo con las mediciones anteriores

La medición se asocia a cuatro atributos definidos para identificar la percepción de la satisfacción, es importante mencionar que las dependencias usuarias de Experiencia SIC pueden elegir los atributos que consideran responden con la misionalidad y carácter técnico, sin que sea necesario que se utilicen todos los atributos en la medición.

EXPERIENCIA SIC 2020

Calidad de la experiencia

Profesionalismo y compromiso

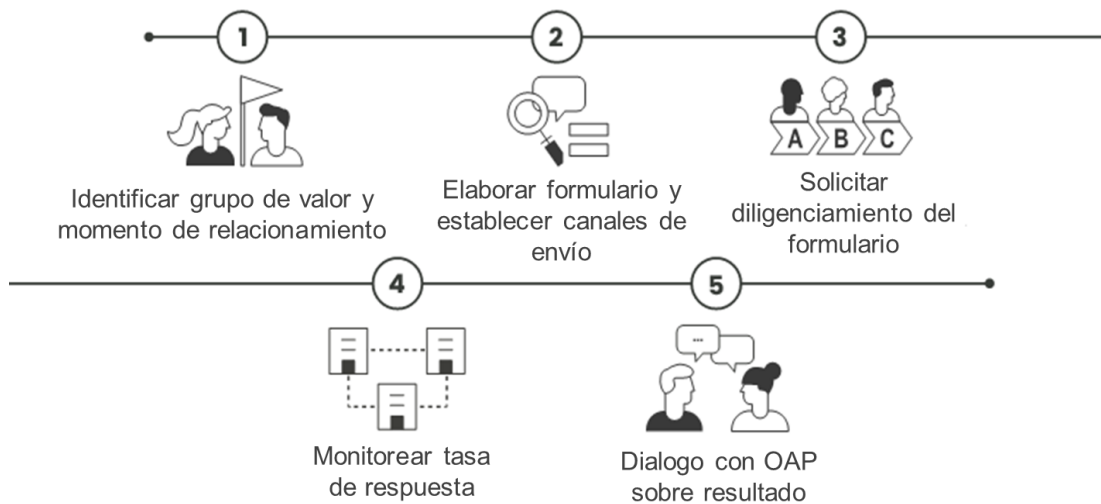


Procesos confiables

Claridad de la información

3.3 Medición de percepción y su impacto en la SIC

Gráfico 1: Operacionalización Experiencia SIC



Fuente: Elaboración OAP

Para la aplicación de las encuestas las dependencias usuarias de Experiencia SIC analizarán 5 puntos claves para la aplicación del instrumento de medición.

- Identificar el grupo de valor y momento de relacionamiento: cada dependencia determina la audiencia a la cual se le aplica la encuesta, de acuerdo con su criterio técnico.
- Elaborar formulario y establecer los canales de envío: el formulario puede crearse o actualizar los existentes, lo anterior con el fin de llegar a la mayor cantidad de personas posible.
- Solicitar el diligenciamiento del formulario: las dependencias impulsan y promueven la aplicación de la encuesta.
- Monitorear la tasa de respuesta: las respuestas se encuentran disponibles en el aplicativo de Experiencia SIC.



- Dialogo con la Oficina Asesora de Planeación OAP sobre el resultado: las dependencias pueden socializar los resultados de la aplicación de la encuesta e identificar oportunidades de mejora en caso de ser necesario.

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y ANÁLISIS

Los resultados de las encuestas y los cálculos de las variables de Experiencia SIC, son visibles para los líderes y enlaces para la Oficina Asesora de Planeación.

Los resultados que a continuación se muestran, corresponden al periodo 2021.

En este periodo se realizaron aproximadamente 22.267 encuestas, de las cuales el 81% corresponden a la Red Nacional de Protección al Consumidor, el 8% a CIGEPI, El 4% corresponde a la encuesta de Atención de Información del Talento Humano, el 4% a la encuesta de Servicios de Gestión Documental, el porcentaje restante a otras dependencias.



ITEM DE MEDICIÓN: Calidad de la experiencia



%Muy Buenas - Buenas

98,90%

%MuyMala - Mala

0,83%

%TTB

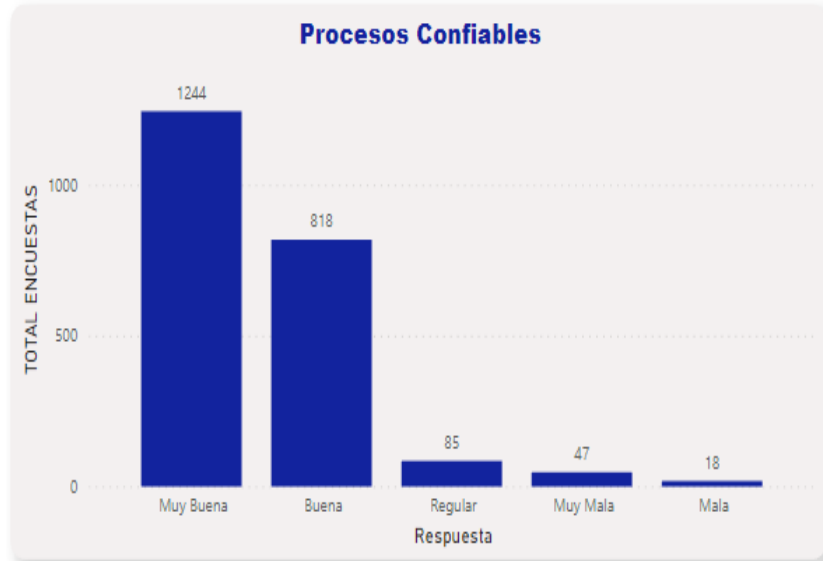
98,07%

Fuente: aplicación Experiencia SIC

El 98,9% de los usuarios califica entre muy buena y buena la experiencia, tan solo un 0,83% considera que es muy malo y malo, sumando los resultados muy bueno y bueno y restando los muy malo y malo el indicador TTB calcula una percepción de la satisfacción de la calidad de la experiencia del 98,07%. **En el año 2020 el indicador arrojó un resultado de 96,8%, creciendo en un 1%.**



ITEM DE MEDICIÓN: Procesos confiables



%Muy Buenas - Buenas

96,54%

%MuyMala - Mala

2,92%

%TTB

93,62%

Fuente: aplicación Experiencia SIC

El 96,54% de los usuarios califica entre muy buena y buena la Procesos Confiables, tan solo un 2,92% considera que es muy malo y malo, sumando los resultados muy bueno y bueno y restando los muy malo y malo el indicador TTB entrega una percepción de la satisfacción de es del 93,62%

En el año 2020 el indicador arrojó un resultado de 96,74% disminuyendo en 3,1%, para el periodo 2021 el indicador se encuentra en un rango superior al 90% lo que representa un buen resultado. Sin embargo, se analizará la disminución para identificar posibles aspectos por mejorar en los procesos.

ITEM DE MEDICIÓN: Profesionalismo y compromiso



%Muy Buenas - Buenas

98,24%

%MuyMala - Mala

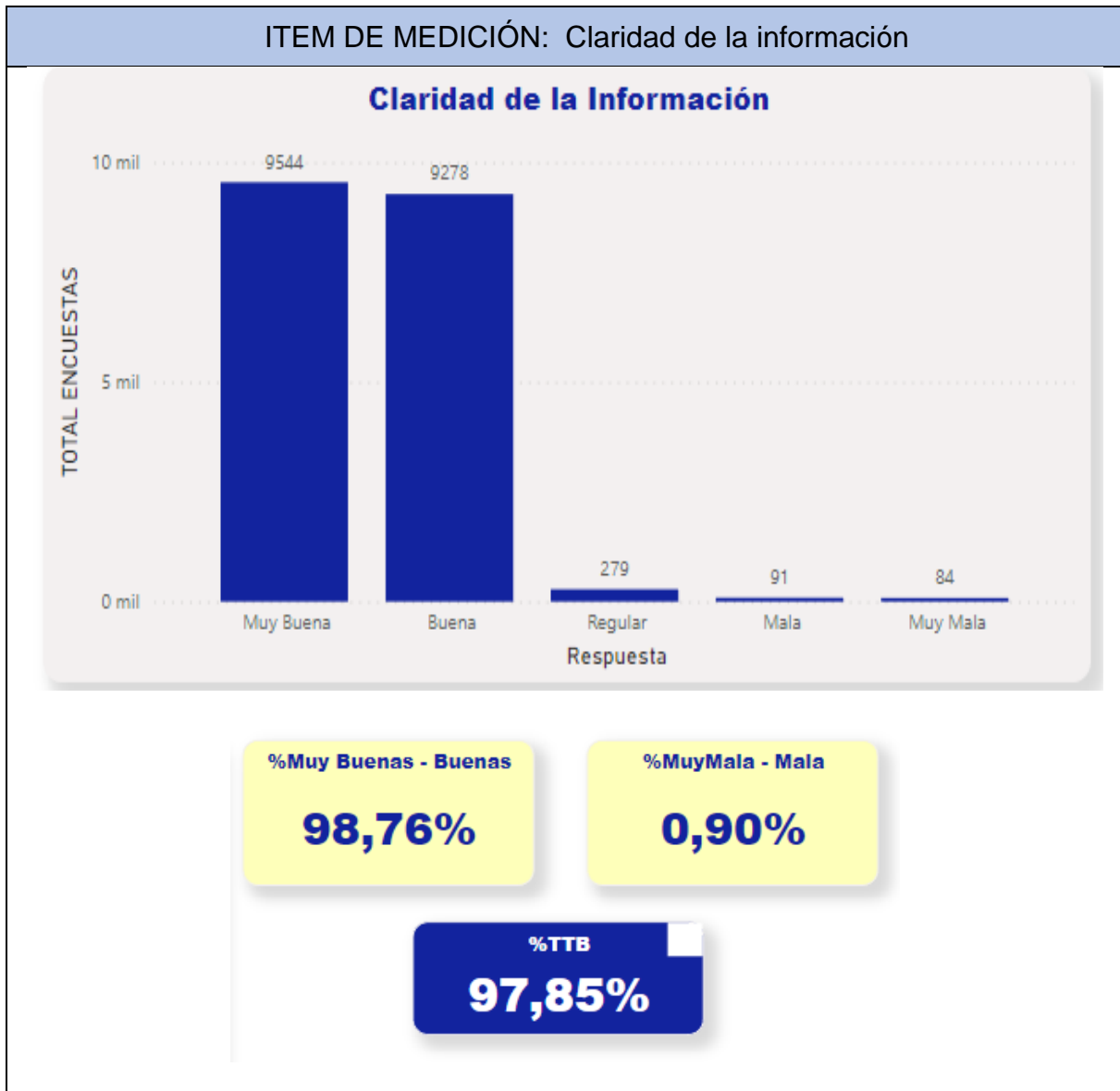
0,74%

%TTB

97,50%

Fuente: aplicación Experiencia SIC

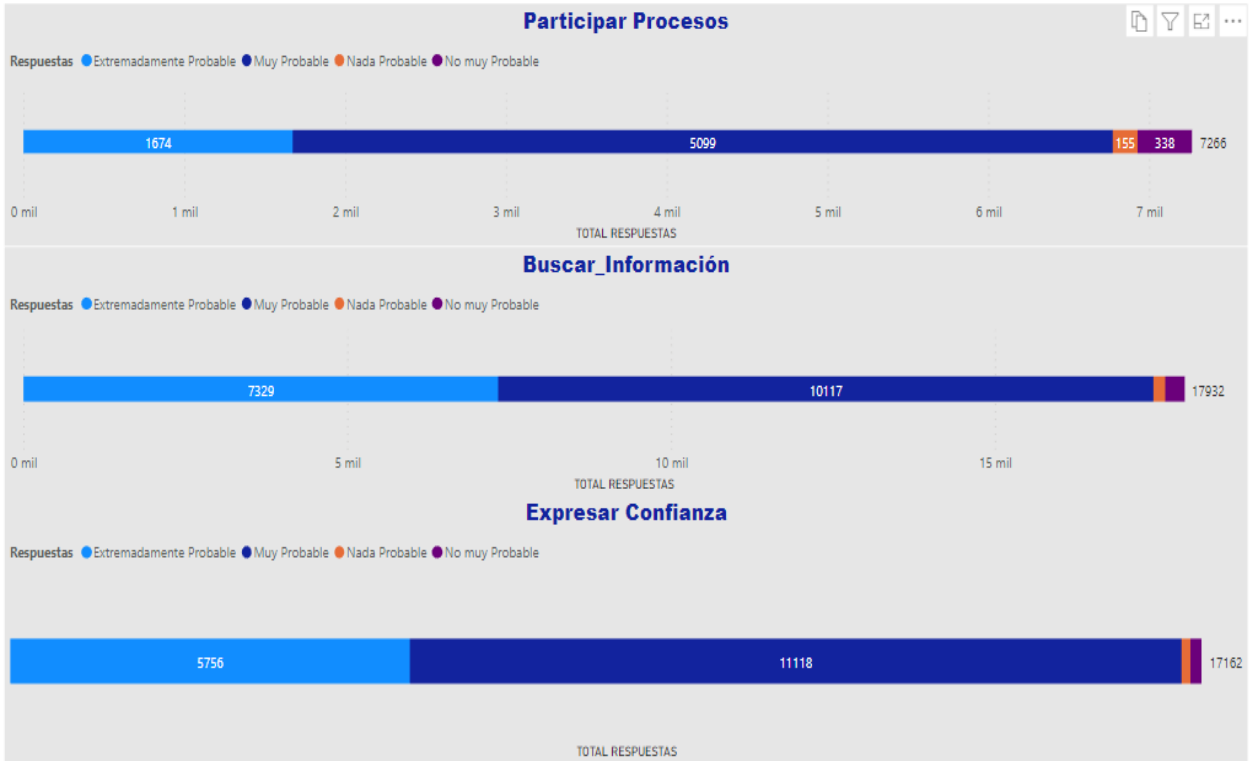
El 98,2% de los usuarios califica entre muy buena y buena, el Profesionalismo y Compromiso del Talento Humano, tan solo un 0,74% considera que es muy malo y malo, sumando los resultados muy bueno y bueno y restando los muy malo y malo el TTB indica una percepción del 97,5%. **En el año 2020 el indicador arrojó un resultado de 97,3%, mejorando en la medición en un 0.2%.**



Fuente: aplicación Experiencia SIC

El 98,7% de los usuarios califica entre muy buena y buena, Claridad de la Información, tan solo un 0,9% considera que es muy malo y malo, sumando los resultados muy bueno y bueno y restando los muy malo y malo el TTB indica que la percepción de la satisfacción es del 97,85%. **En el año 2020 el indicador arrojó un resultado de 97,38%, incrementando en un 0.5%.**

ITEM DE MEDICIÓN: Comportamientos



Fuente: aplicación Experiencia SIC

Las respuestas relacionadas con la variable Participar en procesos son 7.266, las respuestas relacionadas con Buscar información 17.932 y Expresar confianza en la entidad SIC 17.162, el resultado comportamental es 99% ubicando a los encuestados en interesados en conocer más y apasionados activos, localizándose en una zona de impresiones positivas, de confianza y credibilidad.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al analizar el universo de encuestas realizadas, en total 22.267 en el año 2021, se obtuvo una calificación así:

ITEM	INDICADOR TTB (muy bueno + bueno) – (malo + muy malo) 2021
Experiencia de Usuario	(98,9%-0,8%) = 98%
Fiabilidad de los procesos	(93,5%-2,37%) = 93,6
Compromiso del Talento Humano	(98,24%-0,74%) = 97,5
Claridad	(98,7%-0,9%) = 97,8

A continuación, se presenta la comparación del periodo 2020 y 2021

ITEM	TTB 2020	INDICADOR TB (muy bueno + bueno) – (malo + muy malo) 2021
Experiencia de Usuario	96,8%	98%
Fiabilidad de los procesos	96,7%	93,6%
Compromiso del Talento Humano	97,3%	97,5%
Claridad	97,3%	97,8%

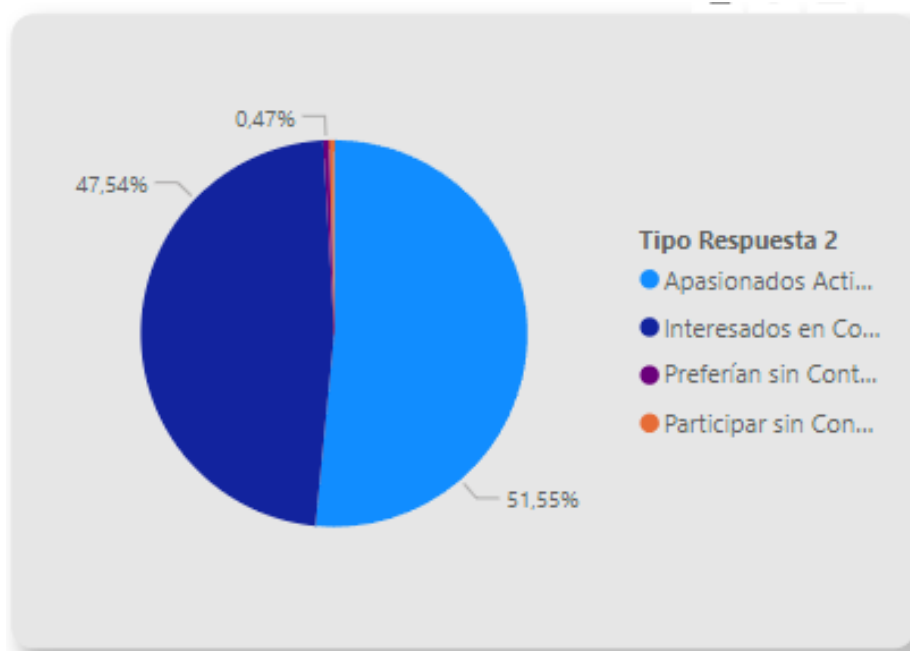
Para el periodo 2021 el único atributo de medición de la percepción de la satisfacción del usuario que decreció en un 3% fue Fiabilidad en los Procesos, este busca que los usuarios tengan que invertir menos esfuerzo y que el proceso genere mayor valor.

De esta medición se puede inferir:

- El NPS (Net Promoter Score) es uno de los indicadores más importantes, para el caso de una entidad como la SIC, determina la capacidad de generar confianza y credibilidad.

- b) Es importante contar con una buena reputación, ya que la entidad puede generar un gran alcance e impacto en sus comunicaciones virtud de su misión, algunas decisiones son: sanciones administrativas, rechazar o inadmitir procesos, entre otros. Por lo que es clave que los usuarios quieran sensibilizarse sobre temas de interés a través de los medios y canales que tiene la entidad. Esto indica la posibilidad de pérdida o caída en la percepción de la SIC, por eso se pregunta por la intención de buscar información o conocer más de la SIC y su contexto.
- c) Un eje clave para la entidad es aumentar la participación de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, por esta razón se pregunta por la intención de participar en procesos y actividades en términos de continuar usando los servicios o buscar la oportunidad de relacionarse más con lo que hace la SIC.

A partir de ello se obtiene:



Fuente: aplicación Experiencia SIC

- El resultado de la medición para este periodo evidencia que el 47.54% de los encuestados están interesados en conocer más y el 51,55% sin apasionados activos, sumando las dos categorías el 99% de los encuestados son apasionados activos e interesados en conocer más, es decir, tienen impresiones positivas en cuanto a confianza y credibilidad, además tienen una alta intención de participar en procesos o actividades de la SIC. Esta medición se mantiene en comparación a la anterior medición que fue del 99%.



- Solo un 0.47% de los encuestados tuvieron impresiones negativas o neutras en términos de confianza y credibilidad, al igual que su intención de participar en procesos o actividades de la SIC es negativa o neutra. Este indicador disminuyó en comparación a la anterior medición anterior.

Fin del documento

