
	INFORME SATISFACCION CLIENTE EXTERNO	Fecha de elaboración: 2015-01-30
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Página 1 de 24

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. PRESENTACIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>2. OBJETIVO DE LA MEDICIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EXTERNO DE LA SIC .....</b>	<b>2</b>
<b>3. METODOLOGIA .....</b>	<b>2</b>
3.1. PLANEACIÓN DE LA MEDICIÓN DE LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE .....	2
3.2. MARCO TEÓRICO:.....	5
SELECCIÓN DE LA MUESTRA .....	6
3.4. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA .....	8
<b>4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS MISMOS .....</b>	<b>9</b>
4.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS: .....	9
4.2. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS .....	10
4.3. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES INSTITUCIONALES: .....	21

	<b>INFORME SATISFACCION CLIENTE EXTERNO</b>	Fecha de elaboración: 2015-01-30
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Página 2 de 24

## 1. PRESENTACIÓN

La Superintendencia de Industria y Comercio desde el año 2011 ha realizado la medición de la satisfacción de sus usuarios, con el objetivo de mejorar la prestación de los trámites y servicios relacionados con el consumidor y el apoyo empresarial. Esta medición se hace a través de encuestas aplicadas en un periodo de tiempo determinado y de allí se establecen estrategias para mejorar aquellos aspectos que lo requieran o simplemente para mantener el nivel de servicio requerido por la ciudadanía.

Para el año 2014, se llevó a cabo el Contrato Interadministrativo 411 de 2014 entre la SIC y la Universidad de Cundinamarca, mediante el cual se realizó la medición de la satisfacción del cliente institucional y las expectativas que tiene sobre la prestación del servicio en la Superintendencia de Industria y Comercio.

El presente documento complementa los resultados presentados en desarrollo del Contrato Interadministrativo con la Universidad de Cundinamarca, igualmente, pretende identificar aquellos aspectos relevantes para la ciudadanía, traducirlos en necesidades y priorizarlas, a fin de generar estrategias de cambio en los procesos, los trámites, los servicios y aquellos otros temas relevantes para la ciudadanía.

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

Medir el nivel de satisfacción de los clientes institucionales en relación con los servicios y trámites que adelanta la entidad.

## 3. METODOLOGIA


### 3.1. Planeación de la medición de la retroalimentación del cliente

#### a) Medios de comunicación del equipo, definición de roles y responsabilidades:

El equipo de trabajo fue coordinado por un funcionario de la Oficina Asesora de Planeación quien ejerció la función de coordinar la planeación, ejecución y finalización del estudio; y un Representante de la Universidad de Cundinamarca, encargado de la facilitación técnica para la ejecución y finalización del estudio.

El equipo de trabajo de la SIC estuvo compuesto por:

- Un funcionario de la Oficina Asesora de Planeación, encargado de la planificación y seguimiento de todo el proceso de medición de la retroalimentación del cliente.
- Un funcionario de la Oficina de Tecnología e Informática, encargado de la elaboración del formato para colgar en web.
- Un funcionario de la Oficina de Tecnología e Informática, encargado del envío de correos masivos de invitación para participar en dicha actividad. Es importante anotar que para el año 2014, según la política interna de protección de datos personales, solo se enviaron correos a las cuentas de personas jurídicas y no de personas naturales.
- Funcionarios de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial – Grupo de Comunicaciones, encargados de hacer la publicación en la página web y un funcionario encargado de la elaboración del

	<b>INFORME SATISFACCION CLIENTE EXTERNO</b>	Fecha de elaboración: 2015-01-30
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Página 3 de 24

material promocional para invitar a participar en el diligenciamiento de la encuesta (Banner, botón en el home y redes sociales). Del Grupo de Atención al Ciudadano, un funcionario encargado de suministrar información para los datos estadísticos que definieron la muestra de la encuesta.


- Un funcionario de Secretaría General, encargado de la publicación del material promocional para invitar a participar, en las carteleras internas.

A continuación se presenta el cronograma de trabajo planeado y ejecutado:

TEMATICAS	ACTIVIDADES	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de terminación	No. Dias	
A	DEFINICIÓN DE METODOLOGIA	Elaboración del procedimiento para la retroalimentación del cliente interno y externo Ejecución del proyecto de inversión	SIC OAP - Diana Zambrano y Carmen Diaz	04/08/2014	30/12/2014	148
B	DISEÑO DEL INSTRUMENTO DE ENCUESTA	Elaboración del instrumento de medición (preguntas de la encuesta) Envío de los ajustes a la OAP	UnivCundinamarca - Beimar Castro y Mauricio Parra	15/10/2014	29/10/2014	14
		Generación del formulario electrónico para recolección de datos, encuesta. Envío del link de la encuesta a la OAP	SIC OTI - Katherine Suarez y/o Henry Marquez	29/10/2014	31/10/2014	2
		Elaboración de la metodología de trabajo y fechas de entregables	SIC OAP - Diana Zambrano y Carmen Diaz UnivCundinamarca - Beimar Castro y Mauricio Parra	29/10/2014	31/10/2014	2
C	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN EXTERNA	Elaboración de piezas para promocionar la actividad: Envío del contenido a María Alejandra Rodríguez para elaboración por parte del diseñador de OSCAE	SIC OAP - Diana Zambrano	29/10/2014	29/10/2014	0
		Elaboración de correos para promocionar la actividad en usuarios identificados como personas jurídicas: Envío del contenido y las bases de datos a Ceira Morales (Atención al Ciudadano) para envío desde el correo "contactenos"	SIC OAP - Diana Zambrano	29/10/2014	14/11/2014	16
		Elaboración de piezas para promocionar la actividad: Envío de las piezas finales a OAP para aprobación antes de publicación	SIC OSCAE - Maria Jose Ortega y/o Maria Alejandra Rodriguez	29/10/2014	31/10/2014	2
		Publicación de las piezas para promocionar actividad: Banner, boton en el home, redes sociales, carteleras internas	SIC OSCAE - Maria Jose Ortega y/o Maria Alejandra Rodriguez Secretaría General - Monica Bohórquez	04/11/2014	21/11/2014	17
		Habilitación de banner en página web, boton en el home, según link de OTI	SIC OSCAE - Maria Jose Ortega y/o Maria Alejandra Rodriguez	31/10/2014	04/11/2014	4
		Implementación de la encuesta electronica en página web	SIC OSCAE - Maria Jose Ortega y/o Maria Alejandra Rodriguez	04/11/2014	21/11/2014	17
		Recolección de información en la página web	SIC OTI - Katherine Suarez y/o Henry Marquez	04/11/2014	21/11/2014	17
		Recolección de información en la SIC - Sede Bogotá	UnivCundinamarca - Beimar Castro y Mauricio Parra	01/11/2014	21/11/2014	20
		Recolección de información en la SIC - Puntos diferentes a la Sede Bogotá (Cali, Medellín y Bucaramanga)	UnivCundinamarca - Beimar Castro y Mauricio Parra	01/11/2014	21/11/2014	20
D	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA	Elaboración de piezas para promocionar la actividad: Envío del contenido a Monica Bohórquez de Secretaría General para elaboración por parte del diseñador	SIC OAP - Carmen Diaz	29/10/2014	29/10/2014	0
		Elaboración de correos para promocionar la actividad en los funcionarios	SIC OAP - Carmen Diaz	29/10/2014	14/11/2014	16
		Elaboración de piezas para promocionar la actividad: Envío de las piezas finales a OAP para aprobación antes de publicación	SIC Secretaría General - Monica Bohórquez	29/10/2014	31/10/2014	2
		Publicación de las piezas para promocionar actividad: Carteleras internas, correo electronico e IntraSIC	SIC Secretaría General - Monica Bohórquez	04/11/2014	21/11/2014	17
		Implementación de la encuesta electronica	SIC OTI - Katherine Suarez y/o Henry Marquez	04/11/2014	21/11/2014	17
		Recolección de información según plataforma entregada por la OTI	SIC OTI - Katherine Suarez y/o Henry Marquez	04/11/2014	21/11/2014	17
E	TABULACIÓN DE DATOS	Entrega de bases de datos - envío de información con corte a 01 de diciembre a Beimar (uniCundinamarca)	SIC OTI - Katherine Suarez y/o Henry Marquez	01/12/2014	02/12/2014	1
F	INFORME FINAL	Análisis de resultados y generación de informe	UnivCundinamarca - Beimar Castro y Mauricio Parra	02/12/2014	12/12/2014	10
		Entrega de documentos para liquidación contrato	UnivCundinamarca - Beimar Castro y Mauricio Parra	12/12/2014	15/12/2014	3
G	PUBLICACIÓN DE RESULTADOS	Envío del informe a los interesados	SIC OAP - Diana Zambrano	15/12/2014	31/12/2014	16
TOTAL DE LA ACTIVIDAD				04/08/2014	31/12/2014	149

#### b) Revisión y análisis de estudios realizados con anterioridad en la entidad (experiencia anterior e hitos)


Una de las obligaciones del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad es realizar la medición general de la satisfacción del cliente externo mediante la ponderación de la calificación de todos los trámites y servicios de la entidad resultado de la encuesta de satisfacción del cliente institucional, y hacer una categorización de las expectativas identificadas. Las condiciones para elaborar y poner en marcha la medición de la satisfacción del cliente institucional, se basaron en experiencias anteriores así:

	INFORME SATISFACCION CLIENTE EXTERNO	Fecha de elaboración: 2015-01-30
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Página 4 de 24

- a) Cada escala de medición de la satisfacción es homologada en escala de 1 a 5, donde los datos obtenidos bajo el esquema cualitativo:
  - Muy bueno= 5
  - Bueno= 4
  - Regular= 3
  - Malo=2
  - Muy malo= 1
- b) Se suma todos los ítems de satisfacción evidenciados en la encuesta y se pondera por el número de respuestas o encuestas realizadas.
- c) Los resultados de las expectativas no se tienen en cuenta para la construcción del índice de satisfacción.
- d) Todos aquellos ítems calificados por debajo del promedio, obligatoriamente deberán tener correctivos o acciones correctivas.
- e) En aquellos casos en los cuales no se identifique claramente los responsables de las acciones, se determinará que serán por defecto, aquellas áreas en las cuales el cliente externo haya calificado con un promedio inferior a la media del índice.
- f) En cuanto a la determinación del universo y caracterización del usuario, en ocasiones se puede presentar, que dependiendo de los intereses particulares se puedan aplicar instrumentos de medición a la medida de los segmentos, por ejemplo, en las encuestas de propiedad industrial o del aula de propiedad industrial se pueden segmentar los clientes según sean empresarios o academia y hacer las preguntas correspondientes a cada segmento identificado. Para el caso de las encuestas 2014, en las encuestas se incluyeron preguntas para encontrar las características de los usuarios.
- a) Determinación de la muestra y depuración de las bases de datos a utilizar. Las bases de datos que contengan datos personales, deben contar con la autorización de envío de éste tipo de información, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 Protección de Datos Personales. Para el caso de las encuestas 2014, sólo se enviaron invitaciones a los correos de personas jurídicas identificadas en la base de datos del Sistema de Trámites, suministrado por la Oficina de Tecnología e Informática.
- b) Cronograma y responsables de cada actividad, antes de iniciar la ejecución del proyecto. Ver anexo 1- Cronograma 2014.
- c) Diseño del instrumento de encuesta: preguntas a realizar y aprobaciones técnicas de los involucrados; por ejemplo, si se requiere una encuesta para publicar en la Intransic o en la página web de la entidad, se requiere previamente el visto bueno por parte de la Oficina de Tecnología e Informática, Secretaría General o la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial, según el caso.

Es vital considerar la forma de tabular la información, ya que si son preguntas abiertas se requerirá que el servidor público encargado de liderar la medición tenga que dedicar un tiempo considerable para tabular las respuestas, si esto es necesario y dependiendo del caso, deberá considerarse la posibilidad de establecer rangos o conjuntos de elementos que permitan agrupar las diferentes respuestas de pregunta abierta. Para la medición de las encuestas 2014, no se utilizaron preguntas de respuesta abierta.

- d) Validación - Ejecución de prueba piloto: Es importante realizar una fase exploratoria interna para analizar el estado actual de la entidad y el ideal, a fin de tener claridad en la medición de aspectos relevantes no sólo para el líder de proceso sino que adicionalmente se involucren puntos de vista complementarios al

	INFORME SATISFACCION CLIENTE EXTERNO	Fecha de elaboración: 2015-01-30
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Página 5 de 24

interior de la entidad. A partir de las observaciones, se deberá tomar la decisión de ajustar el instrumento de medición. Esta condición se cumplió antes de iniciar la publicación definitiva de las encuestas 2014 en la página web.

La base de medición es del 75% para la encuesta de satisfacción del cliente institucional del 2011. El estudio inmediatamente anterior, realizado en 2012, concluyó que el 76% de los encuestados se encontraban satisfechos con los trámites y servicios de la Entidad, en cuanto a las expectativas, el estudio reflejaba que el 46,76% identificaba como atributo de calidad la “Agilidad en la Respuesta”, igualmente, el 19,17% esperaba encontrar “amabilidad” y “claridad” en la atención personalizada, el 11,04% se mantuvo en una percepción positiva de mejora en el servicio con lo cual se medía la percepción positiva frente a los trámites y servicios de la SIC y la oportunidad para no decaer en la calidad de ellos.

### 3.2. Marco Teórico:

#### BIBLIOGRAFÍA:

Cartilla EL CUBO – ¿Cómo implementar un programa de escucha en su entidad? Departamento Nacional de Planeación.

Soporte Metodología EL CUBO - Lineamientos Técnicos para el diseño, aplicación, gestión y análisis de mediciones de satisfacción en materia de Servicio al Ciudadano, al interior de las entidades del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Departamento Nacional de Planeación. Esta metodología fue utilizada para la elaboración del instrumento de medición.

Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Departamento Administrativo de la Función Pública, Programa Gobierno en línea, Secretaría de Transparencia, y el Departamento Nacional de Planeación


Informe de Satisfacción de Cliente Externo realizado por la Universidad de Cundinamarca:

“El informe se apoya en la metodología de la investigación cuantitativa, la cual, “Se basa en el uso de técnicas estadísticas para conocer ciertos aspectos sobre la población que se está estudiando. Se utiliza en diferentes ámbitos, desde estudios de opinión hasta diagnósticos para establecer políticas de desarrollo. Descansa en el principio de que las partes representan al todo; estudiando a cierto número de sujetos de la población (una muestra) nos podemos hacer una idea de cómo es la población en su conjunto.

Tradicionalmente la metodología cuantitativa (desde una perspectiva positivista) debe cumplir los siguientes criterios:<sup>1</sup>”

- ✓ Validez: La adecuada operacionalización de las preguntas de investigación, de forma que las variables que se estudian sean relevantes y abarquen todas las dimensiones que incorporan las preguntas de la investigación.

<sup>1</sup> Hueso González Andrés, Cascant I Sempere Ma Josep, Metodología y técnicas cuantitativas de la investigación, Universitat Politècnica de València, 2012

	INFORME SATISFACCION CLIENTE EXTERNO	Fecha de elaboración: 2015-01-30
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Página 6 de 24

- ✓ Generabilidad: También llamada validez externa, consiste en que la muestra sea representativa de la población. Para ello debe evitar sesgos, mediante la utilización de marcos muestrales adecuados y aplicación de muestreos aleatorios.
- ✓ Fiabilidad: La medición ha de tener la precisión suficiente. Se relaciona con la minimización del error aleatorio y requiere de un tamaño de muestra suficiente.
- ✓ Replicabilidad: La posibilidad de que se pueda repetir la investigación y que los resultados no se contradigan.

### **POBLACIÓN**

Para la Superintendencia de Industria y Comercio, es el conjunto de todas las personas naturales o jurídicas que tienen interés en los trámites y servicios que suministra la entidad, sobre los que se desea recabar la información relacionada con el fenómeno que se estudia.

### **MUESTRA**

La muestra es el subconjunto de la población que se selecciona para el estudio, esperando que, lo que se averigüe en ésta, genere una idea sobre la población en su conjunto. Se seleccionan muestras porque normalmente no es posible (por tiempo o presupuesto) estudiar todos y cada uno de los sujetos de una población (lo que sería un censo). Por lo tanto, debe cumplir dos condiciones: ser suficientemente amplia y ser seleccionada de manera aleatoria.

Otro concepto importante es el marco muestral. Este es el conjunto de sujetos de la población realmente disponibles para la elección de la muestra. Debería coincidir con la población, pero no siempre es así, sobre todo, en los contextos de estudios de desarrollo. La disponibilidad o no de un marco muestral adecuado es importante, ya que determina las técnicas de muestreo a aplicar.

Finalmente, la unidad muestral es el elemento individual que constituye el marco muestral, y sobre el que se obtendrá información. Normalmente es lo mismo que el sujeto (persona natural o jurídica para el caso de la SIC).

### **SELECCIÓN DE LA MUESTRA**

En la presente investigación, se aplicó el muestreo por conglomerados (Bogotá, Cali, Medellín y Bucaramanga) que representa el 91% del total de la población presencial que acudió durante 2014 a las instalaciones de la SIC<sup>2</sup>, y al interior de ellos, se aplicó el muestreo aleatorio simple (escoger los sujetos de la población al azar, uno a uno).

Los usuarios presenciales de la Superintendencia de Industria y Comercio que han adelantado trámites ante la entidad en el presente año, están en el orden de 58.000 ciudadanos (incluyendo aquellos que representan personas jurídicas)<sup>3</sup>. La cifra mencionada resulta de la sumatoria de los meses de enero a septiembre a nivel nacional, y para los meses de octubre a diciembre se promedió en cada ciudad con base en las cifras obtenidas de los primeros nueve meses del año 2014.

<sup>2</sup> Porcentaje calculado a partir de las cifras suministradas por el Grupo de atención al ciudadano – OSCAE – SIC.

<sup>3</sup> Fuente: Grupo de trabajo de atención al ciudadano – OSCAE – SIC. Cifras con corte a septiembre 30 de 2014.

Así entonces el universo definido para el presente trabajo es de 58.000 personas. No obstante se aclara que con la cifra anterior (anualizada) se tiene un promedio mensual nacional de 4.833 usuarios presenciales del servicio, en las instalaciones de la SIC.

Se aplica para la definición de la muestra, una probabilidad de ocurrencia del fenómeno (que las personas asistan a las instalaciones de la SIC y contesten la encuesta) del 50%, índice que bajo escenarios de incertidumbre, se constituye en la relación más alta posible en cuanto a la ocurrencia o no ocurrencia, de un evento cualquiera.

La siguiente tabla, muestra el número mínimo de encuestas a diligenciar, es decir, 1.048. Se aclara que la expresión “Finitas”, hace alusión a muestras estadísticas donde la población total (o universo) es igual o inferior a 100.000 unidades.

El número de encuestas (1.048) es una cifra técnicamente válida y absolutamente representativa para este tipo de investigaciones cuantitativas, ya que el mismo posee un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3%.

Escriba aquí el tamaño del universo

Escriba aquí el valor de p

**Fórmula empleada**

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_o = p^* (1-p)^* \left( \frac{Z (1 - \frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/ 2	z (1-alfa/ 2)
90%	0,05	1,64
95%	0,025	1,96
97%	0,015	2,17
99%	0,005	2,58

**Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 58000 con una p de 0,5**

Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	67	83	105	137	186	268	417	738	1.634	6.025
95%	96	118	150	195	266	382	594	1.048	2.306	8.240
97%	117	145	183	239	325	467	727	1.279	2.801	9.786
99%	166	205	259	338	459	658	1.022	1.792	3.882	12.931


Ver fuente en informe de la Universidad de Cundinamarca.

Con estos estimativos, las respuestas de los usuarios de la SIC son técnicamente suficientes y válidas, para inferir y reflejar el nivel de satisfacción del cliente externo, frente a los trámites y servicios suministrados por la SIC en la vigencia 2014.

### 3.3. Diseño del instrumento de medición

*“El cuestionario o formulario es un instrumento o recurso de medición utilizado por el científico social, en gran medida, de la misma manera en que se usan instrumentos especializados de medición en otros campos. En él se registran las informaciones referentes a las unidades elementales de investigación de las encuestas”<sup>4</sup>.*

<sup>4</sup> Azofeifa Villalobos Ana Georgina. Banco Central de Costa Rica - Pautas para la construcción de un cuestionario estadístico. 1994.

	INFORME SATISFACCION CLIENTE EXTERNO	Fecha de elaboración: 2015-01-30
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Página 8 de 24

El equipo de trabajo revisó y ajustó las preguntas de la encuesta de satisfacción, dejando el modelo resultante de este ejercicio aprobado por las instancias correspondientes.

El instrumento definitivo se remitió a la Oficina de Tecnología e Informática de la SIC para que se subiera a la plataforma SurveyMonkey. Una vez validado el instrumento, y publicitado en página web, por correos electrónicos a los usuarios identificados como personas jurídicas, y a los líderes de los puntos de atención a nivel nacional, se publicó en la página web el link correspondiente para habilitar la recepción de datos vía web.

### 3.4. Ficha Técnica de la Encuesta

Diseño muestral	Se sustenta en un diseño probabilístico estratificado, de conglomerados de ciudades. Al interior de ellas con muestreo aleatorio simple. Selección al interior de los puntos de atención de la SIC en Bogotá, Cali, Medellín y Bucaramanga.
Población objetivo	Hombres y mujeres mayores de edad, que representan sus intereses o los de la empresa para la cual laboran, ante la SIC.
Universo representado	Cuatro ciudades capitales que representan el 91% del total de la población presencial, que acudió durante 2014 a las instalaciones de la SIC a nivel nacional a tramitar sus respectivas solicitudes. Lo anterior representa una población aproximada de 58.000 usuarios.
Técnica	<p>Se utilizó la herramienta SurveyMonkey cuya licencia de uso es de la SIC, tanto para el desarrollo del formulario de encuesta como para la obtención de los datos. Dicha herramienta tabula los datos automáticamente, y el equipo de trabajo puede consultar vía web los resultados obtenidos.</p> <p>La encuesta se publicó en la página web de la entidad, con el objetivo de identificar usuarios a nivel nacional e internacional, y sus características particulares.</p> <p>Igualmente, para apoyar la recepción de la información, la Universidad de Cundinamarca ubicó encuestadores en los puntos de atención de la SIC en Bogotá, Cali, Medellín y Bucaramanga, quienes se encargaron de abordar y solicitar a los usuarios de la SIC la información para la encuesta de satisfacción del servicio. El uso de tablets suministradas por la Universidad para digitar las encuestas en tiempo real, redujo el margen de error humano por manipulación manual de encuestas que en otrora se hiciese manualmente en físico.</p>
Tamaño de la muestra	1.444 encuestas realizadas.
Momento estadístico	05 de noviembre al 05 de diciembre de 2014.
Financiación	SIC - C.I. 411 de 2014.



Nivel de confianza	de	95%
Margen de error	de	3% (error estándar relativo máximo, para fenómenos presentes en la población con una frecuencia de ocurrencia del 50%).

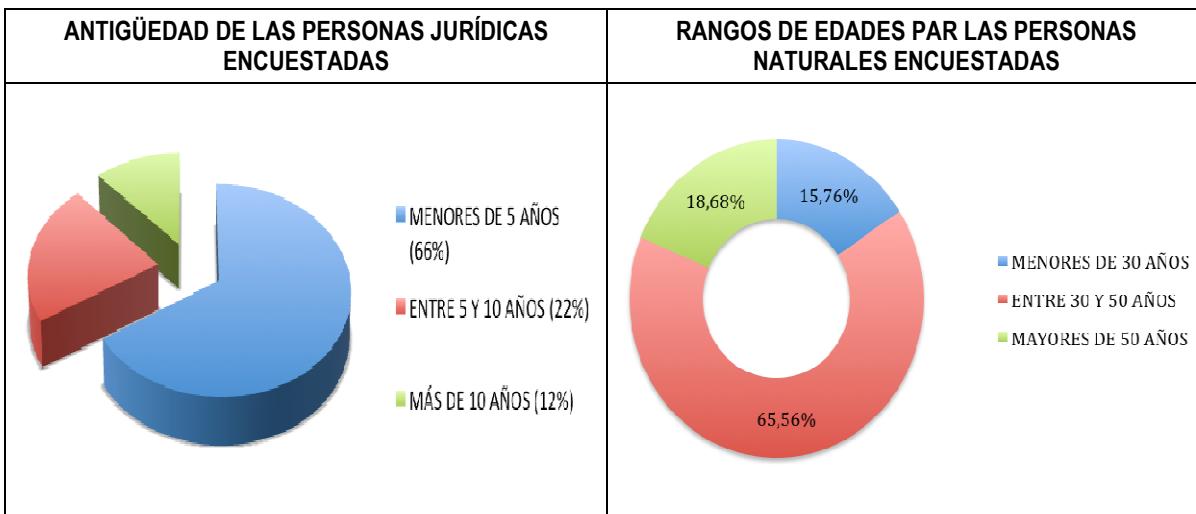
#### 4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS MISMOS

##### 4.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS:

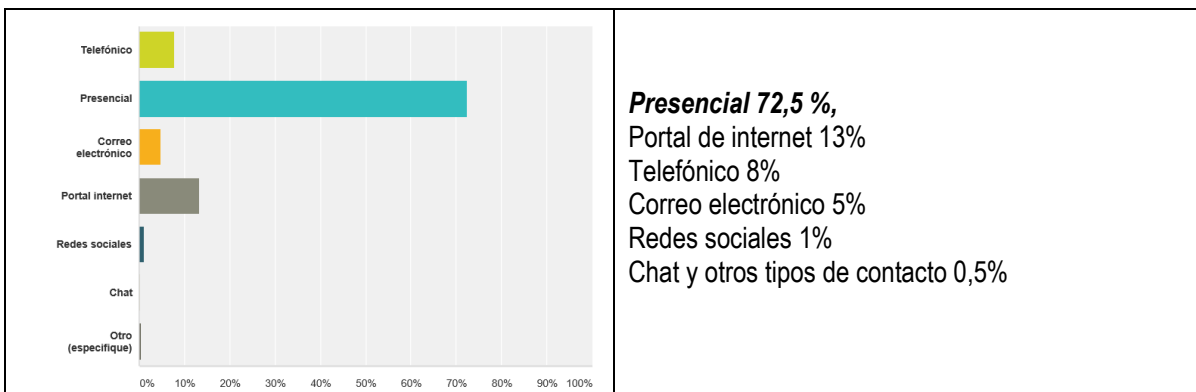
Las siguientes cifras y gráficas muestran algunas características de los encuestados, las cuales son más informativas que concluyentes en esta etapa del análisis:

- El 26% correspondió a personas jurídicas que tramitan sus requerimientos ante la SIC. Dos terceras partes, corresponden a empresas de reciente creación o constitución legal (menores de cinco años).

- El 74% representan sus intereses como personas naturales ante la SIC. El 50% correspondió al género femenino y la otra mitad, al género masculino. El 65,56% con edades entre los 30 y 50 años.



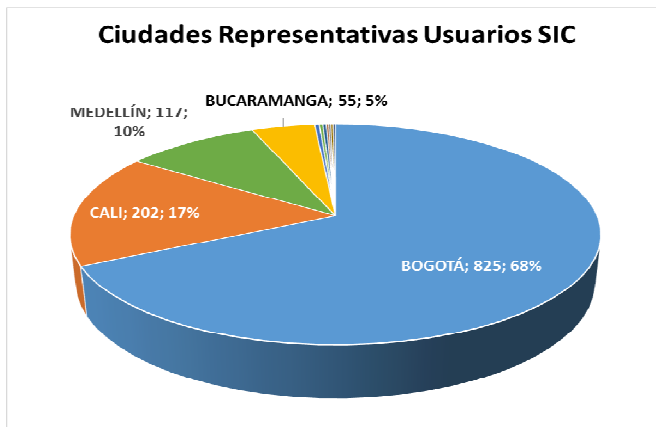
Los canales de comunicación preferidos por los encuestados fueron:



Estos son los departamentos de Colombia desde los cuales los encuestados respondieron:

DEPARTAMENTO	ENCUESTADOS	PORCENTAJE	DEPARTAMENTO	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
BOGOTÁ, D.C.	818	65,9%	BOLÍVAR, CAQUETÁ, CÓRDOBA, CHOCÓ, LA GUAJIRA, NARIÑO, NORTE DE SANTANDER, SUCRE, CASANARE, PUTUMAYO, ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA, AMAZONAS, GUAINÍA, GUAVIARE, VAUPÉS y VICHADA	0	0%
VALLE DEL CAUCA	204	16,4%			
ANTIOQUIA	120	9,7%			
SANTANDER	56	4,5%			
CUNDINAMARCA	19	1,5%			
RISARALDA	4	0,3%			
TOLIMA	4	0,3%			
META	3	0,2%			
QUINDIO	3	0,2%			
CAUCA	2	0,2%			
CESAR	2	0,2%			
HUILA	2	0,2%			
ATLÁNTICO	1	0,1%			
BOYACÁ	1	0,1%			
CALDAS	1	0,1%			
MAGDALENA	1	0,1%			
ARAUCA	1	0,1%			

Se registró un total de 1.444 encuestas, se identificaron 1243 para Colombia, las 201 restantes no identificaron el país desde donde se originaba la respuesta. Para este estudio se asume que éstas se originaron en Colombia ya que las respuestas provenían de una IP identificada por la Universidad de Cundinamarca, ubicada en nuestro país. Estas son las ciudades con más representación en las encuestas:



(\*) Las cuatro ciudades en las cuales se aplicó la encuesta, agrupan al 91% de los usuarios de la SIC a nivel nacional, que acudieron en el año 2014 a las oficinas de atención al cliente de la Entidad.

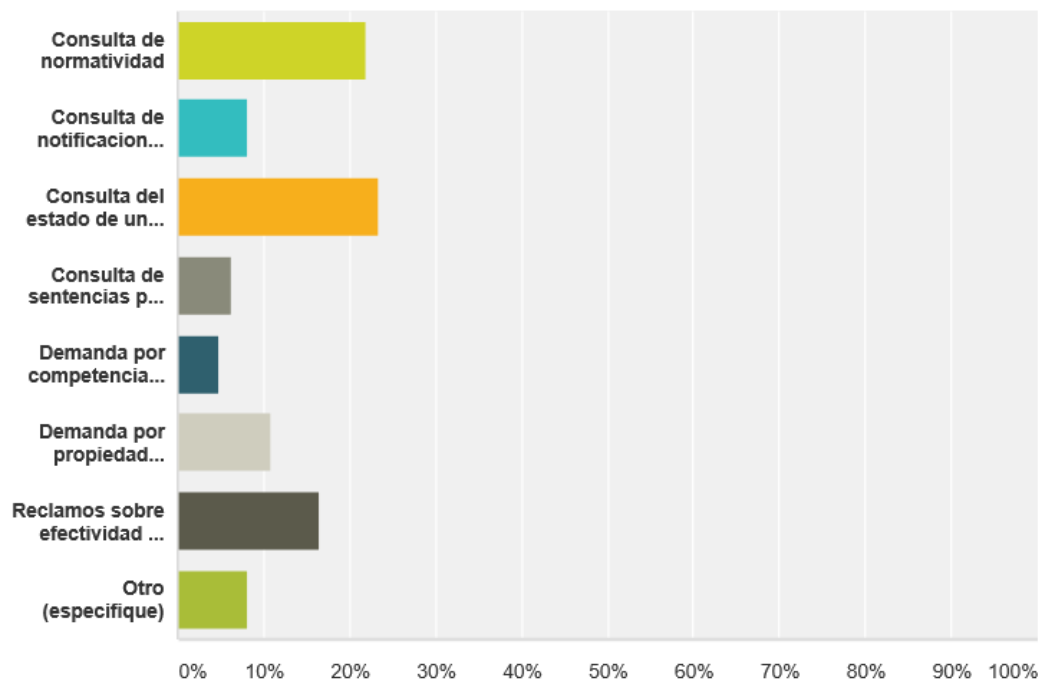
#### 4.2. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Los trámites y servicios más utilizados por la ciudadanía encuestada, relacionados con las temáticas o áreas de interés:

TEMÁTICA O ÁREA	PORCENTAJE	TRÁMITE MAS SOLICITADO
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	48%	Denuncias por violaciones a las normas de Protección al Consumidor
PROPIEDAD INDUSTRIAL	26%	Solicitud de Registro de Signos Distintivos de Marca, Lemas y Denominaciones de Origen
ASUNTOS JURISDICCIONALES	11%	Consulta del estado de una solicitud
CÁMARAS DE COMERCIO	6%	Creación Cámara de Comercio
ASUNTOS DE CARÁCTER GENERAL	3%	Consulta de expedientes y, Solicitud de copias de documentos
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (HABEAS DATA)	3%	Denuncia por presunta violación a las disposiciones legales relacionadas con habeas data y el manejo de la información contenida en bases de datos personales
PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA	1%	Demanda por posibles actos de competencia desleal en uso de las facultades administrativas
REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	1%	Consulta del estado de una solicitud
ESTUDIOS ECONÓMICOS	1%	Petición de información

A continuación se presenta un resumen por área o temática, a fin de detallar en cada uno de ellos el trámite de mayor interés de los usuarios de la SIC encuestados:

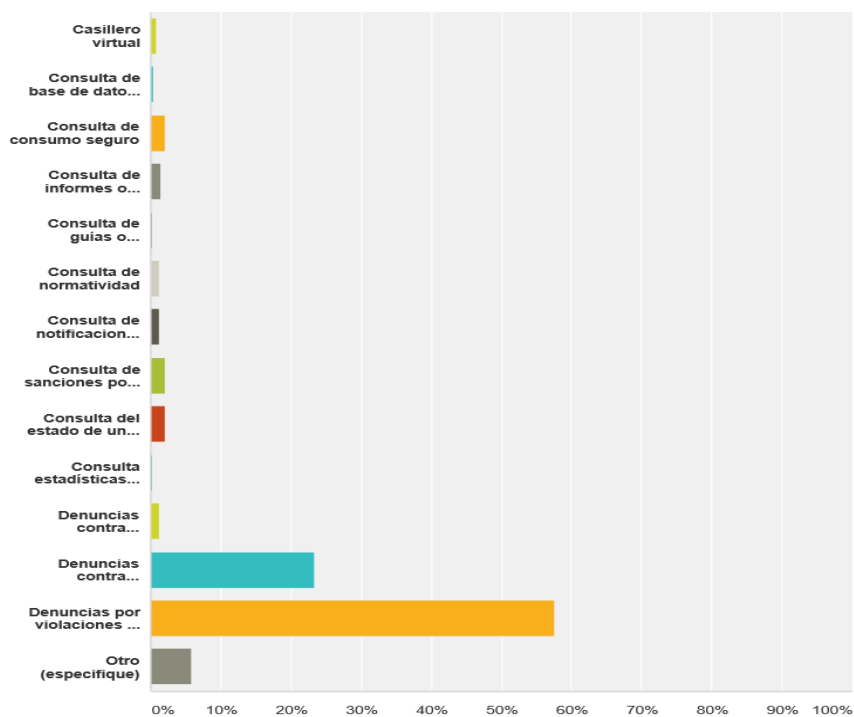
### ASUNTOS JURISDICCIONALES




TRAMITES O SERVICIOS - ASUNTOS JURISDICCIONALES	Número	Porcentaje
<b>1. Consulta del estado de una solicitud (*)</b>	<b>34</b>	<b>23.29%</b>
2. Consulta de normatividad	32	21.92%
3. Reclamos sobre efectividad de la garantía (defensa del consumidor)	24	16.44%
4. Demanda por propiedad industrial	16	10.96%
5. Consulta de notificaciones (por edicto o estado)	12	8.22%
6. Otros	12	8.22%
7. Consulta de sentencias por competencia desleal	9	6.16%
8. Demanda por competencia desleal	7	4.79%
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

(\*) Trámite o servicio más utilizado.

### PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



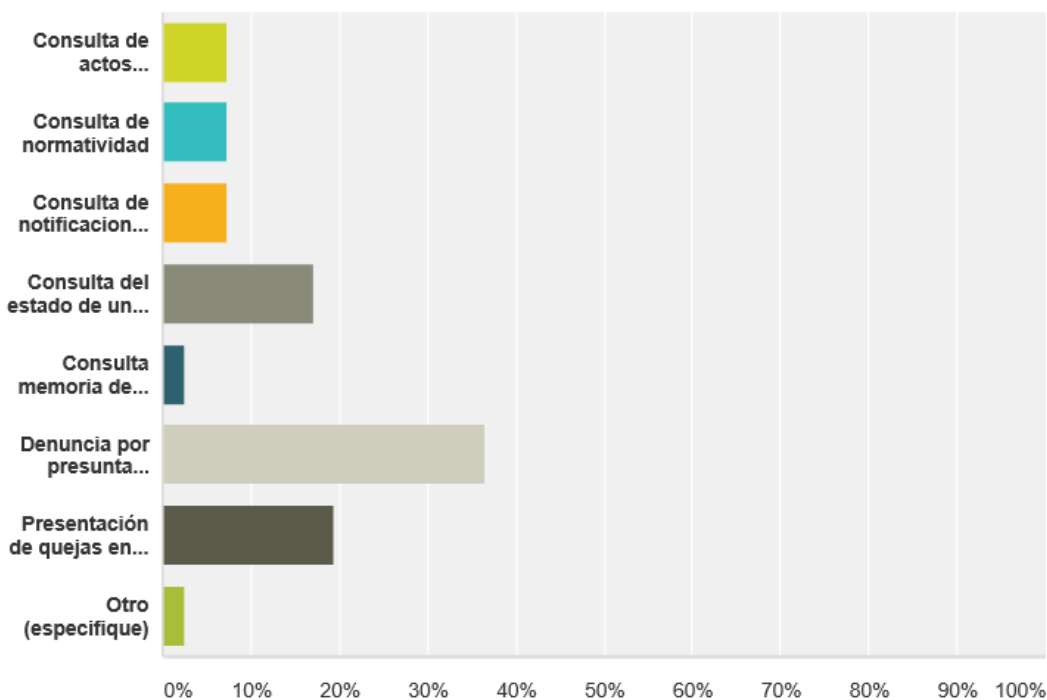
TRAMITES O SERVICIOS - PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	Número	Porcentaje
<b>1. Denuncias por violaciones a las normas de Protección al Consumidor (*)</b>	<b>373</b>	<b>57,56%</b>
2. Denuncias contra operadores que presten servicio de telecomunicaciones	152	23,46%
3. Otros	38	5,86%
4. Consulta de consumo seguro	14	2,16%
5. Consulta sanciones por contravención a normas de Protección Consumidor	14	2,16%
6. Consulta del estado de una solicitud	13	2,01%
7. Consulta de informes o reportes	9	1,39%

	INFORME SATISFACCION CLIENTE EXTERNO	Fecha de elaboración: 2015-01-30
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Página 13 de 24


TRAMITES O SERVICIOS - PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	Número	Porcentaje
8. Consulta de normatividad	8	1,23%
9. Consulta de notificaciones (por edicto o estado)	8	1,23%
10. Denuncias contra operadores que presten servicio de servicios postales	8	1,23%
11. Casillero virtual	5	0,77%
12. Consulta de base de datos sobre peritos	3	0,46%
13. Consulta estadísticas sobre protección del consumidor	2	0,31%
14. Consulta de guías o cartillas emitidas por la Delegatura	1	0,15%
<b>TOTAL</b>	<b>648</b>	<b>100%</b>

(\*) Trámite o servicio más utilizado.

### PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (HABEAS DATA)



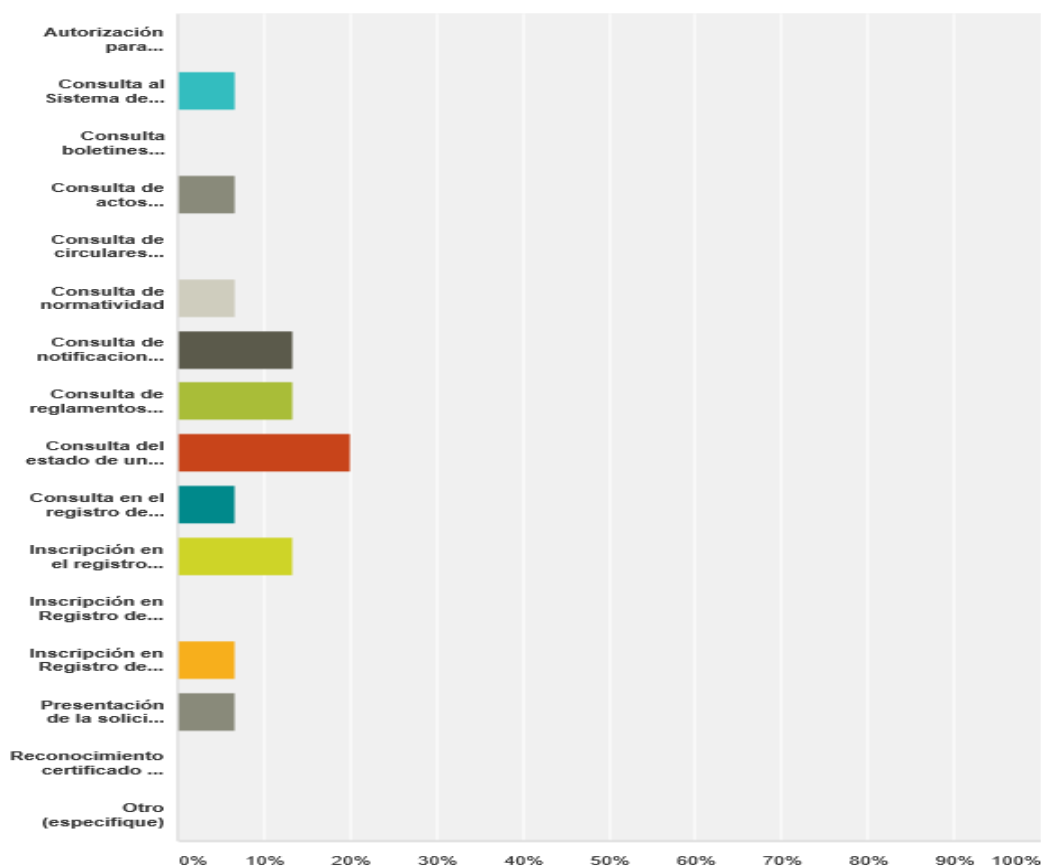
TRAMITES O SERVICIOS - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Número	Porcentaje
<b>1. Denuncia por presunta violación a las disposiciones legales relacionadas con habeas data y el manejo de la información contenida en bases de datos personales (*)</b>	<b>15</b>	<b>36,59%</b>
2. Presentación de quejas en materia de datos personales	8	19,51%
3. Consulta del estado de una solicitud	7	17,07%
4. Consulta de actos administrativos y providencias	3	7,32%
5. Consulta de normatividad	3	7,32%
6. Consulta de notificaciones por edicto	3	7,32%

	INFORME SATISFACCION CLIENTE EXTERNO	Fecha de elaboración: 2015-01-30
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Página 14 de 24

TRAMITES O SERVICIOS - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Número	Porcentaje
7. Consulta memoria de eventos	1	2,44%
8. Otros	1	2,44%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

(\*) Trámite o servicio más utilizado.

### REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL

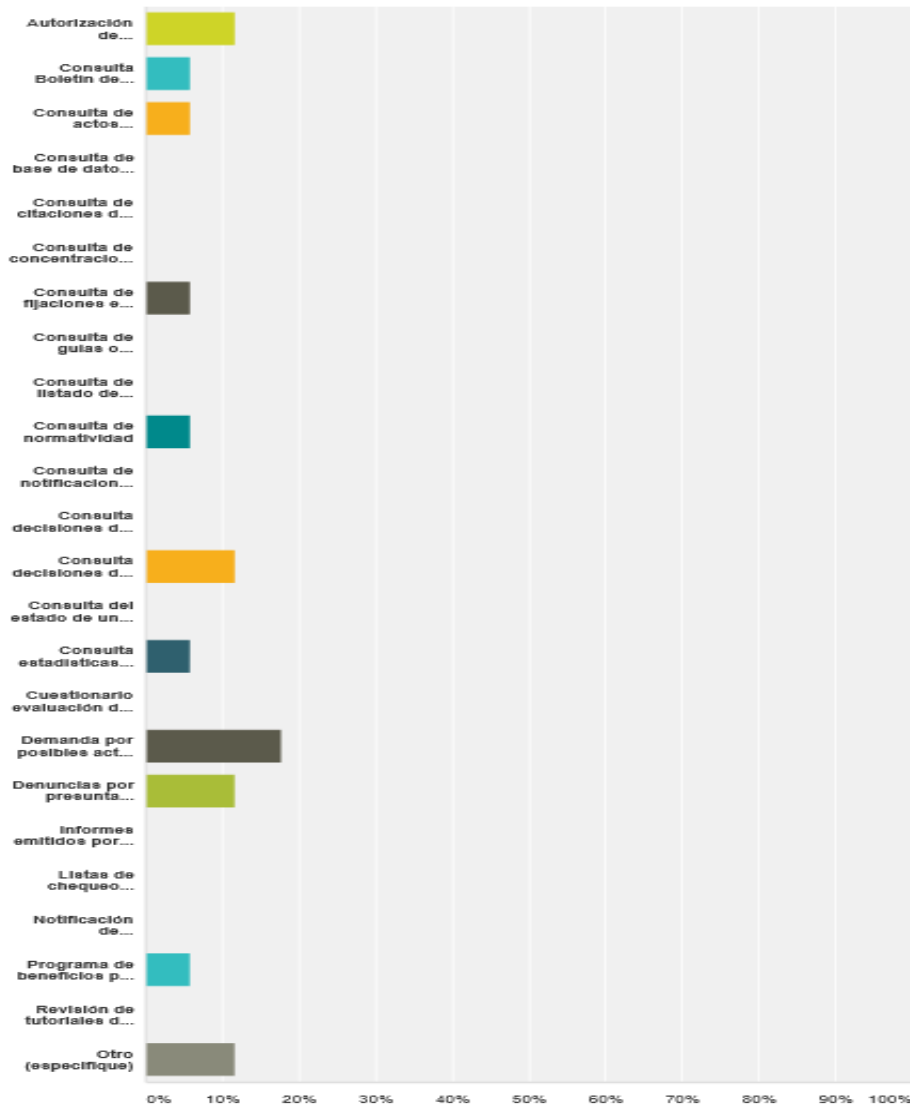



TRAMITES O SERVICIOS - REGLAMENTOS TÉCNICOS	Número	Porcentaje
<b>1. Consulta del estado de una solicitud (*)</b>	<b>3</b>	<b>20,00%</b>
2. Consulta de notificaciones por edicto	2	13,33%
3. Consulta de reglamentos técnicos (productos de consumo personal, productos de consumo en el hogar, GNV y gas domiciliario, vehículos, industria)	2	13,33%
4. Inscripción en el registro nacional de evaluadores	2	13,33%
5. Consulta al Sistema de Información de Certificados de Conformidad (SICERCO)	1	6,67%
6. Consulta de actos administrativos	1	6,67%
7. Consulta de normatividad	1	6,67%
8. Consulta en el registro de fabricantes e importadores	1	6,67%
9. Inscripción en Registro de Productores e Importadores de productos sometidos al cumplimiento de Reglamentos Técnicos	1	6,67%

TRAMITES O SERVICIOS - REGLAMENTOS TÉCNICOS	Número	Porcentaje
10. Presentación de la solicitud y consulta en el registro de fabricantes e importadores	1	6,67%
11. Autorización para importación de productos de uso directo y exclusivo del importador	0	0,00%
12. Consulta boletines informativos	0	0,00%
13. Consulta de circulares sobre control de precios	0	0,00%
14. Inscripción en Registro de Prestadores de Servicios	0	0,00%
15. Reconocimiento certificado de conformidad de producto o servicio	0	0,00%
16. Otros	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

(\*) Trámite o servicio más utilizado.

### PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA



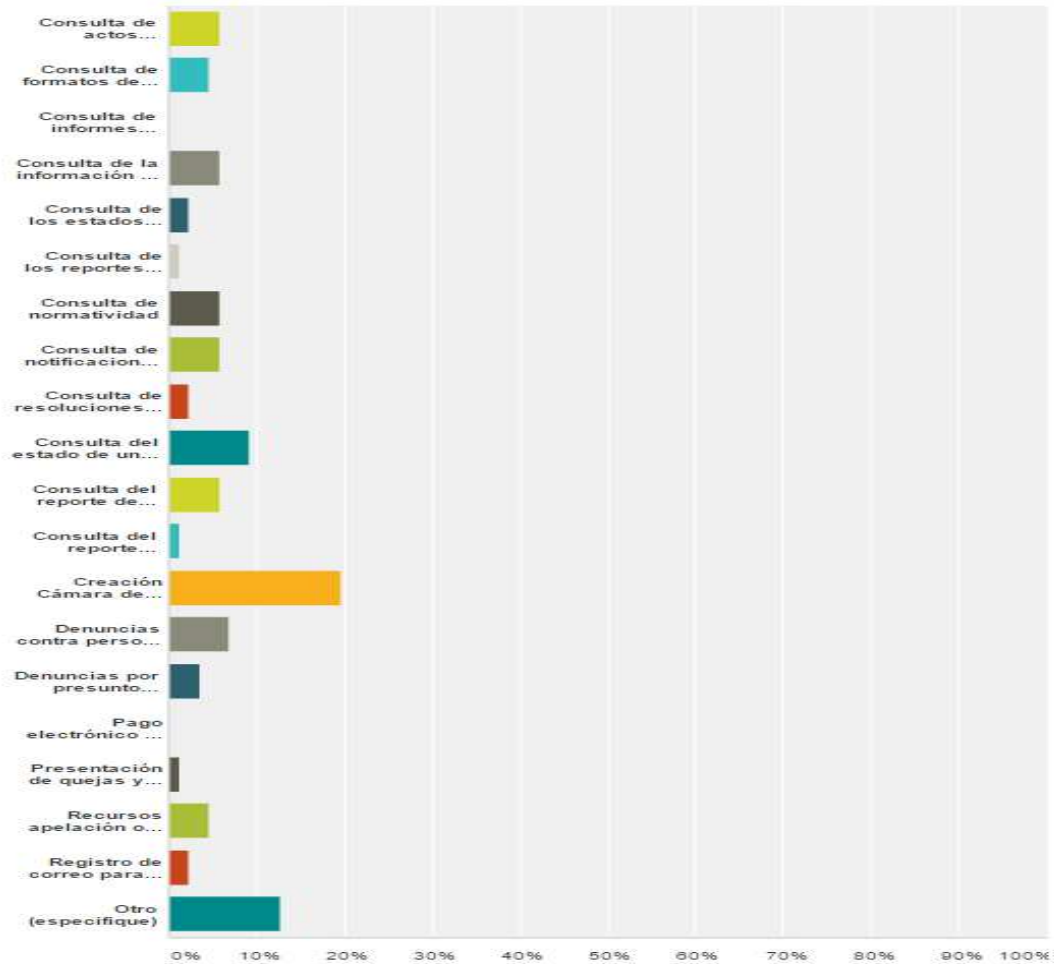
	INFORME SATISFACCION CLIENTE EXTERNO	Fecha de elaboración: 2015-01-30
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Página 16 de 24

TRAMITES O SERVICIOS - PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA	Número	Porcentaje
1. Demanda por posibles actos de competencia desleal en uso de las facultades administrativas (*)	3	17,65%
2. Autorización de integraciones empresariales	2	11,76%
3. Consulta decisiones de Competencia emitidas por la Delegatura	2	11,76%
4. Denuncias por presunta violación a las normas en materia de protección de la competencia	2	11,76%
5. Otros	2	11,76%
6. Consulta Boletín de Competencia	1	5,88%
7. Consulta de actos administrativos y providencias	1	5,88%
8. Consulta de fijaciones en listas de competencia	1	5,88%
9. Consulta de normatividad	1	5,88%
10. Consulta estadísticas sobre protección de la competencia	1	5,88%
11. Programa de beneficios por colaboración	1	5,88%
12. Consulta de base de datos de conceptos emitidos sobre abogacía de la competencia	0	0,00%
13. Consulta de citaciones de notificación y comunicaciones	0	0,00%
14. Consulta de concentraciones jurídico – económicas	0	0,00%
15. Consulta de guías o cartillas emitidas por la Delegatura	0	0,00%
16. Consulta de listado de notificaciones por aviso	0	0,00%
17. Consulta de notificaciones por edicto	0	0,00%
18. Consulta decisiones de Competencia emitidas por el Superintendente de Industria y Comercio	0	0,00%
19. Consulta del estado de una solicitud	0	0,00%
20. Cuestionario evaluación de la incidencia sobre la libre competencia de los actos administrativos expedidos con fines regulatorios	0	0,00%
21. Informes emitidos por los grupos de trabajo de la Delegatura	0	0,00%
22. Listas de chequeo información pre-evaluación y notificaciones (integraciones empresariales)	0	0,00%
23. Notificación de integraciones empresariales	0	0,00%
24. Revisión de tutoriales de trámites	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>


(\*) Trámite o servicio más utilizado.



**CÁMARAS DE COMERCIO**



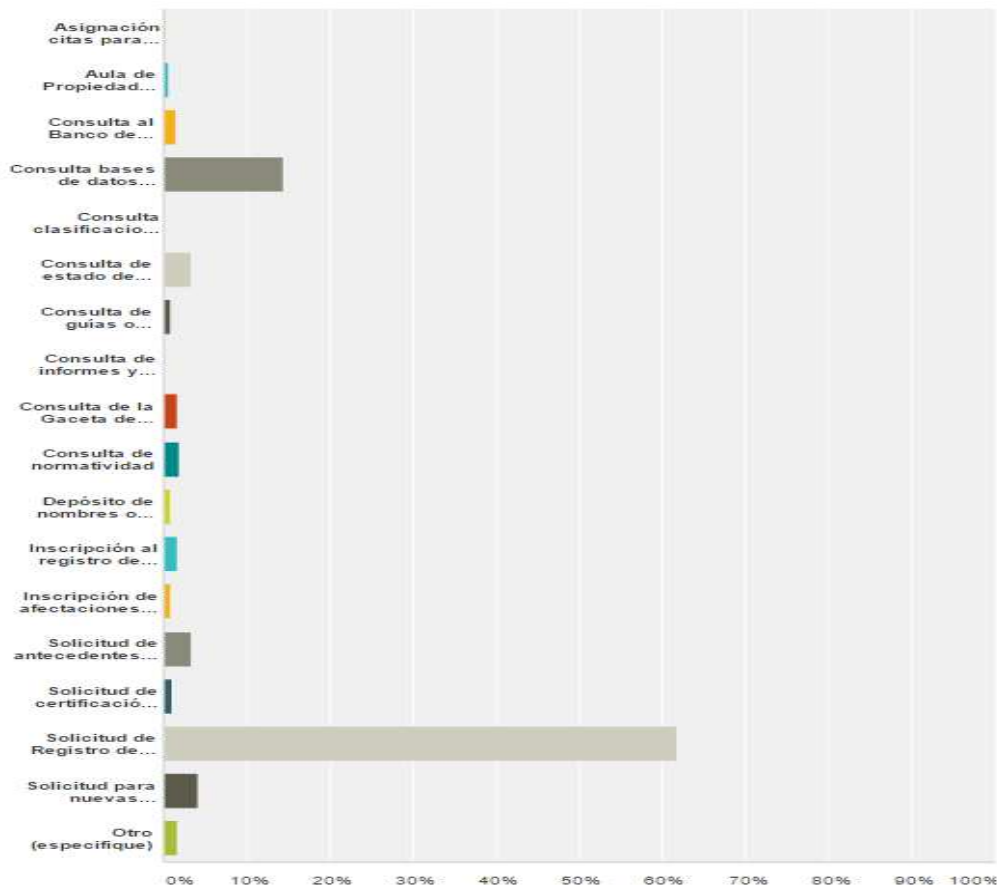
TRAMITES O SERVICIOS - CÁMARAS DE COMERCIO	Número	Porcentaje
1. <i>Creación Cámara de Comercio (*)</i>	17	19,54%
2. Otro (especifique)	11	12,64%
3. Consulta del estado de una solicitud	8	9,20%
4. Denuncias contra personas que presuntamente ejercen el comercio sin estar inscritos en el Registro Mercantil	6	6,90%
5. Consulta de actos administrativos y providencias	5	5,75%
6. Consulta de la información de contacto Cámaras de Comercio a nivel nacional	5	5,75%
7. Consulta de normatividad	5	5,75%
8. Consulta de notificaciones por edicto	5	5,75%
9. Consulta del reporte de actas de juntas y certificaciones de noticia mercantil	5	5,75%
10. Consulta de formatos de Vigilancia de Cámaras de Comercio	4	4,60%
11. Recursos apelación o queja contra actos expedidos por Cámaras de Comercio	4	4,60%
12. Denuncias por presunto incumplimiento a las normas que regulan las Cámaras	3	3,45%

	INFORME SATISFACCION CLIENTE EXTERNO	Fecha de elaboración: 2015-01-30
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Página 18 de 24

TRAMITES O SERVICIOS - CÁMARAS DE COMERCIO	Número	Porcentaje
de Comercio		
13. Consulta de los estados financieros de las Cámaras de Comercio	2	2,30%
14. Consulta de resoluciones relacionadas con el Registro Único de Proponentes	2	2,30%
15. Registro de correo para notificaciones de actos administrativos	2	2,30%
16. Consulta de los reportes de reformas a los reglamentos internos de Cámaras de Comercio	1	1,15%
17. Consulta del reporte trimestral de ejecución presupuestal	1	1,15%
18. Presentación de quejas y reclamos sobre comerciantes y Cámaras de Comercio	1	1,15%
19. Consulta de informes estadísticos del Registro Único Empresarial	0	0,00%
20. Pago electrónico de las tasas correspondientes a trámites	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

(\*) Trámite o servicio más utilizado.

### PROPIEDAD INDUSTRIAL

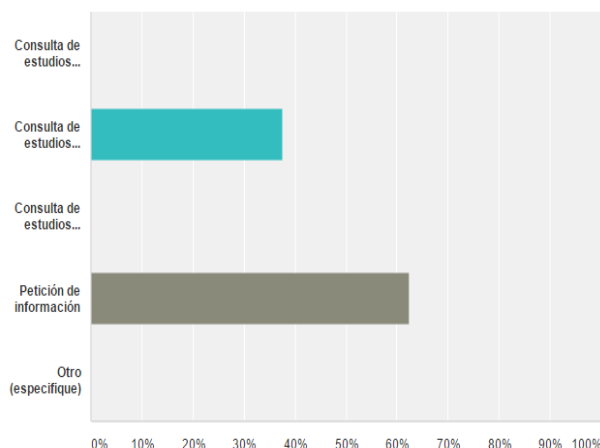


TRAMITES O SERVICIOS - PROPIEDAD INDUSTRIAL	Número	Porcentaje
1. Solicitud de Registro de Signos Distintivos de Marca, Lemas y Denominaciones de Origen (*)	220	61,80%
2. Consulta bases de datos (diseños industriales, patentes, invenciones en dominio)	51	14,33%

TRAMITES O SERVICIOS - PROPIEDAD INDUSTRIAL	Número	Porcentaje
público, marcas, lemas, nombres, enseñas comerciales y denominaciones de origen presentadas en Colombia)		
3. Solicitud para nuevas creaciones (patentes, esquemas de trazados de circuitos o diseño industrial)	15	4,21%
4. Consulta de estado de trámites de solicitudes de propiedad industrial	12	3,37%
5. Solicitud de antecedentes marcarios	12	3,37%
6. Consulta de normatividad	7	1,97%
7. Consulta de la Gaceta de propiedad industrial	6	1,69%
8. Inscripción al registro de propiedad industrial	6	1,69%
9. Otro (especifique)	6	1,69%
10. Consulta al Banco de patentes (búsqueda tecnológica)	5	1,40%
11. Solicitud de certificación de nuevas creaciones	4	1,12%
12. Consulta de guías o cartillas de propiedad industrial	3	0,84%
13. Depósito de nombres o enseñas Comerciales	3	0,84%
14. Inscripción de afectaciones y otras actuaciones	3	0,84%
15. Aula de Propiedad Industrial	2	0,56%
16. Asignación citas para Asuntos de Propiedad Industrial	1	0,28%
17. Consulta clasificaciones internacionales	0	0,00%
18. Consulta de informes y boletines tecnológicos	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>356</b>	<b>100%</b>

(\*) Trámite o servicio más utilizado.

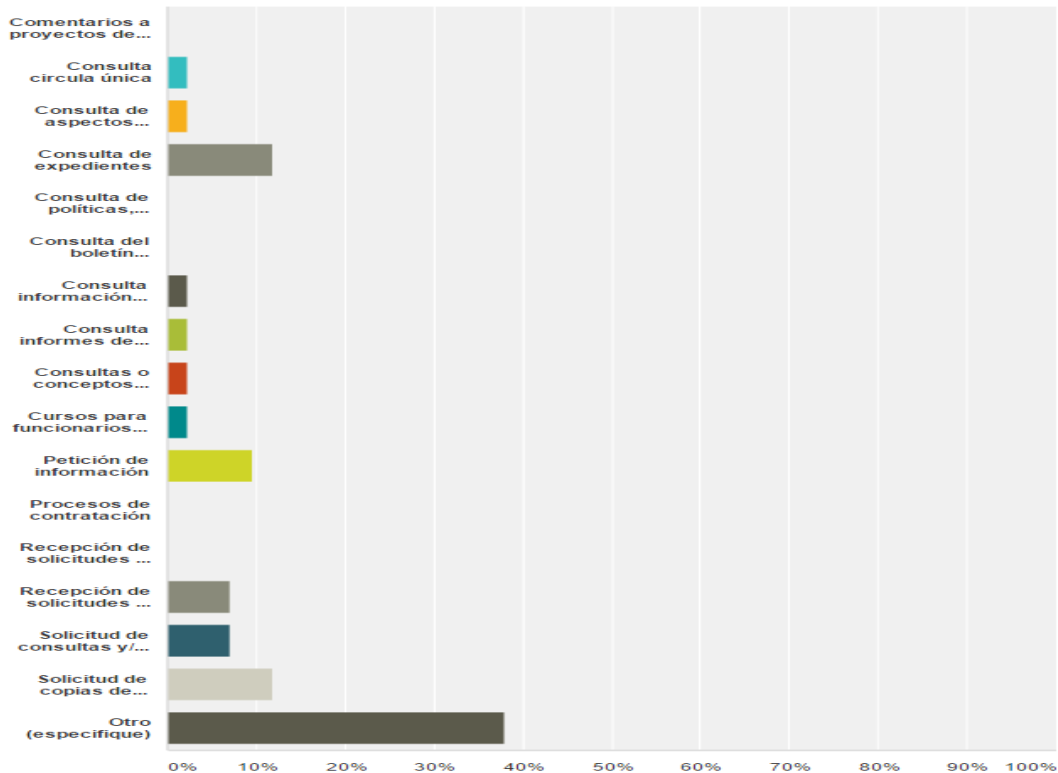
### ESTUDIOS ECONÓMICOS



TRAMITES O SERVICIOS - ESTUDIOS ECONÓMICOS	Número	Porcentaje
1. Petición de información (*)	5	62,50%
2. Consulta de estudios económicos sectoriales	3	37,50%
3. Consulta de estudios académicos	0	0,00%
4. Consulta de estudios remitidos al Congreso de la República	0	0,00%
5. Otro (especifique)	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

(\*) Trámite o servicio más utilizado.

**ASUNTOS DE CARÁCTER GENERAL**



TRAMITES O SERVICIOS - ASUNTOS DE CARÁCTER GENERAL	Número	Porcentaje
1. Otro (*)	16	38,10%
2. Consulta de expedientes	5	11,90%
3. Solicitud de copias de documentos	5	11,90%
4. Petición de información	4	9,52%
5. Recepción de solicitudes y documentación de trámites, fuera de Bogotá	3	7,14%
6. Solicitud de consultas y/o derechos de petición de interés particular y general	3	7,14%
7. Consulta circula única	1	2,38%
8. Consulta de aspectos presupuestales y financieros (presupuestos para la vigencia, anteproyecto de presupuesto, estados financieros, proyectos de inversión, balances, ejecución)	1	2,38%
9. Consulta información institucional (misión y visión, código de ética y buen gobierno, historia, objetivos y funciones, sistema integrado de gestión institucional, reconocimientos institucionales, ubicación geográfica, perfiles directivos y organigrama institucional, funcionarios principales, entidades del sector comercio, industria y turismo, entidades relacionadas)	1	2,38%
10. Consulta informes de rendición de cuentas	1	2,38%
11. Consultas o conceptos jurídicos	1	2,38%
12. Cursos para funcionarios de las Alcaldías, Gobernaciones y Entidades Públicas	1	2,38%
13. Comentarios a proyectos de resolución	0	0,00%
14. Consulta de políticas, planes, programas o proyectos institucionales	0	0,00%

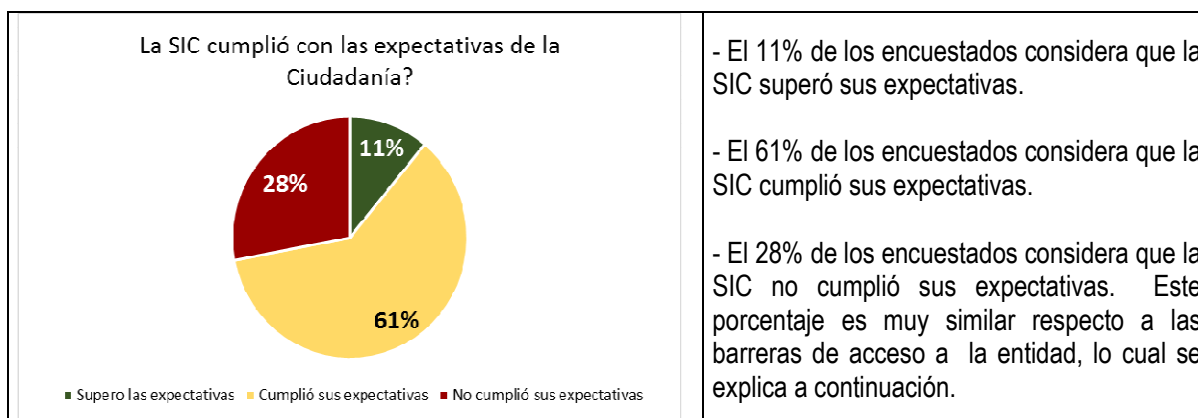
TRAMITES O SERVICIOS - ASUNTOS DE CARÁCTER GENERAL	Número	Porcentaje
15. Consulta del boletín jurídico	0	0,00%
16. Procesos de contratación	0	0,00%
17. Recepción de solicitudes y documentación de trámites ante la Superintendencia de Industria y Comercio, desde ciudades diferentes a Bogotá, a través de las Intendencias Regionales de la Superintendencia de Sociedades	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

(\*) Trámite o servicio más utilizado.

#### 4.3. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES INSTITUCIONALES:


La satisfacción de usuarios, está relacionada en la percepción de la ciudadanía frente a los trámites y servicios en los cuales la entidad tuvo relación con ellos.

Aunque para la construcción del índice de satisfacción no se tiene en cuenta los resultados de las expectativas, resulta muy importante saber que el 72% de los encuestados perciben que sus expectativas se cumplieron, el resultado a continuación:



Frente a la pregunta “*Ha encontrado dificultades para acceder a los servicios que presta la SIC?*”, el 27% de los encuestados contestaron afirmativamente y registraron las siguientes causas:

- La página de internet de la SIC:
  - No facilita el acceso a la información.
  - Se cae frecuentemente.
- La asesoría telefónica SIC:
  - La información que suministran no es clara.
  - Obligan a ir a las instalaciones de la SIC para elevar la consulta.
- Los trámites de la SIC:
  - Son muy demorados (pasan de un año).
  - Percepción de no defensa del consumidor.
- Los asesores de la SIC:
  - No hay unificación de criterio, se contradicen al asesorar al ciudadano.
  - No cuentan con el conocimiento necesario, percepción de falta de capacitación para que asesoren mejor al ciudadano.

	INFORME SATISFACCION CLIENTE EXTERNO	Fecha de elaboración: 2015-01-30
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Página 22 de 24

La siguiente tabla muestra la percepción de la ciudadanía frente a los aspectos que considera más relevantes en la relación Superintendencia – Ciudadanía, igualmente, haciendo una interpretación cualitativa de los datos, identificando Muy bueno con un 5, Bueno con 4, Regular con 3, Malo con 2 y Muy malo con 1, en escala de 1 a 5, se tendría la siguiente calificación de la percepción del servicio, para cada uno de los ítems evaluados, en orden de menor a mayor se puede observar que la percepción sobre los tiempos de respuesta tiene en promedio un nivel de aceptación bajo respecto al promedio:

EN SU OPINIÓN, CÓMO CALIFICA LA RELACIÓN SUPERINTENDENCIA-CIUDADANÍA	Nivel de importancia (Donde 1 es el más importante y 6 el menos importante)	Nivel de aceptación
<i>Tiempos de respuesta</i>	1	3,1
Información suministrada	2	3,6
Atención brindada	3	3,6
Disponibilidad de los canales de comunicación	4	3,7
Nivel de servicio	5	3,5
Cercanía de la Entidad con la Ciudadanía	6	3,5
PROMEDIO DE IMPORTANCIA Y ACEPTACIÓN		3.5


Resulta interesante ver cómo el factor “Tiempo de Respuesta” sigue siendo el más importante y en el nivel de aceptación de las condiciones actuales es el que obtuvo más bajo puntaje.

La siguiente tabla muestra en porcentaje, la calificación obtenida frente a los aspectos relevantes en la prestación del servicio de la SIC:

COMO CALIFICA EL SERVICIO EN CUANTO A:	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
1. Facilidad para acceder a la Información según el canal de contacto preferido por usted	39,40%	49,07%	8,70%	1,77%	1,05%
2. Claridad de la información	36,37%	41,13%	18,63%	2,34%	1,53%
3. Amabilidad de los servidores públicos y sus comunicaciones	41,36%	43,05%	13,09%	1,21%	1,29%
4 Competencia técnica o asesoramiento brindado por los servidores públicos	36,36%	39,92%	18,46%	3,24%	2,02%
5 Cumplimiento de tiempos de respuesta a la solicitud	19,95%	30,94%	30,62%	9,53%	8,96%

Haciendo una interpretación cualitativa de los datos, identificando Muy bueno con un 5, Bueno con 4, Regular con 3, Malo con 2 y Muy malo con 1, en escala de 1 a 5, se tendría la siguiente calificación para cada uno de los ítems evaluados, en orden de menor a mayor calificación promedio obtenida:

COMO CALIFICA EL SERVICIO EN CUANTO A:	PROMEDIO
<i>Cumplimiento de tiempos de respuesta a la solicitud</i>	3,4
Claridad de la información	4,1
Competencia técnica o asesoramiento brindado por los servidores públicos	4,1

	INFORME SATISFACCION CLIENTE EXTERNO	Fecha de elaboración: 2015-01-30
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Página 23 de 24

COMO CALIFICA EL SERVICIO EN CUANTO A:	PROMEDIO
Facilidad para acceder a la Información según el canal de contacto preferido por usted	4,2
Amabilidad de los servidores públicos y sus comunicaciones	4,2
<b>PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN</b>	<b>4,0</b>

Si bien el promedio es de 4,0 para todos los atributos de calidad en el servicio que se midieron, resulta importante anotar que el “**Cumplimiento de tiempos de respuesta a la solicitud**” tiene la calificación más baja y adicionalmente está varios puntos por debajo del promedio, razón por la cual, este informe se centrará en estudiar éste ítem por área, con el fin de identificar cuál de ellas presenta resultados representativos:


CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS DE RESPUESTA A LA SOLICITUD	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	PROMEDIO
ASUNTOS DE CARÁCTER GENERAL	9	16	7	1	2	3,8
PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA	3	5	6	1	0	3,7
CÁMARAS DE COMERCIO	10	40	21	8	1	3,6
ESTUDIOS ECONÓMICOS	1	3	4	0	0	3,6
PROPIEDAD INDUSTRIAL	90	104	79	30	26	3,6
REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	2	6	4	1	1	3,5
ASUNTOS JURISDICCIONALES	27	47	27	14	18	3,4
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (HABEAS DATA)	4	10	11	1	4	3,3
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	99	149	217	61	58	3,3
<b>TOTALES</b>	<b>245</b>	<b>380</b>	<b>376</b>	<b>117</b>	<b>110</b>	<b>3,4</b>

Se observa según la tabla anterior, que el promedio obtenido frente a la calificación de “Cumplimiento de tiempos de respuesta a la solicitud”, está por debajo del promedio en la Delegatura para Protección de Datos Personales y para la Delegatura de Protección al Consumidor.

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al analizar el universo de encuestas realizadas, en total 1.444, se encontró:

- La mayoría de las personas naturales que se acercan a la entidad están en el rango de edades entre 30 y 50 años, igualmente, para la mayoría de las personas jurídicas tienen menos de cinco años de estar constituidas.
- Las ciudades donde respondieron más encuestas fue desde Bogotá, Cali, Medellín y Bucaramanga.
- Los canales de comunicación preferidos son el presencial, en segundo lugar la página web institucional y en tercer lugar el telefónico. Las sugerencias de mejora, se enfocan al fortalecimiento de los

	INFORME SATISFACCION CLIENTE EXTERNO	Fecha de elaboración: 2015-01-30
	Dependencia 0030 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Página 24 de 24

conocimientos de las personas que suministran la información y a la unificación de criterio ya que se contradicen al asesorar al ciudadano.

- En la relación SIC- Ciudadano, el factor más importante es el **“Tiempos de respuesta”** y el que menos importancia le dan es “Cercanía de la Entidad con la Ciudadanía”.
- Se obtuvo una calificación de 4.0 en escala de 1 a 5, frente a la satisfacción de los usuarios.
- El ítem peor calificado fue *“Cumplimiento de tiempos de respuesta a la solicitud”*, las áreas que más bajo tienen éste parámetro son Protección de Consumidor y Protección de Datos Personales. Por su parte éstas áreas tienen identificados los siguientes trámites como los más solicitados:
  - PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - “Denuncias por violaciones a las normas de Protección al Consumidor”
  - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES – “Denuncia por presunta violación a las disposiciones legales relacionadas con habeas data y el manejo de la información contenida en bases de datos personales”.
- Se debe establecer un plan de mejoramiento frente a los aspectos con calificación más baja, en la Delegatura de Protección de Datos Personales y la Delegatura de Protección al Consumidor.

---

Fin del documento