

INFORME SATISFACCIÓN CLIENTE (Experiencia SIC 2022)

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

1. PRESENTACIÓN

La Superintendencia de Industria y Comercio realiza la medición de la percepción de la satisfacción de sus usuarios, con el objetivo de mejorar la prestación del servicio y la gestión de los trámites, OPAS y servicios, por tal motivo y teniendo en cuenta la importancia de este tema para la Entidad, se estructuró y fortaleció el Programa Experiencia SIC, así como el análisis y presentación de los resultados derivados de su aplicación.

1.1 Antecedentes Tecnológicos

En el último trimestre del año 2022 y el primer trimestre del año 2023 con el apoyo de la Oficina de Tecnología e Informática - OTI, se realizó una mejora tecnológica al aplicativo del programa Experiencia SIC, la cual consistió en agregar funcionalidades que permiten conocer el número de encuestas y resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios por proceso.

1.2 Antecedentes de Gestión

La gestión de envío de las encuestas de Experiencia SIC, la realiza cada líder de proceso. La Oficina Asesora de Planeación OAP, promueve la implementación de la medición poniendo a disposición de todas las dependencias reuniones, capacitaciones y entrenamiento para el acceso y funcionalidad de la plataforma.

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, mediante la aplicación de encuestas y el análisis de información para la mejora continua en beneficio de los grupos de interés.

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 los grupos de valor basados en 4 atributos de excelencia definido por la SIC:

1. Calidad de la Experiencia
2. Procesos Confiables
3. Profesionalismo y compromiso
4. Claridad de la información

La herramienta (Experiencia SIC) permite conocer los resultados de las mediciones de percepción en tiempo real, realizando diferentes filtros tanto por encuesta, periodos, atributos, entre otras, lo que la convierte en un insumo para alta dirección, ya que entrega resultados de manera rápida y de diferentes formas.

3.3 Comparativo con las mediciones anteriores

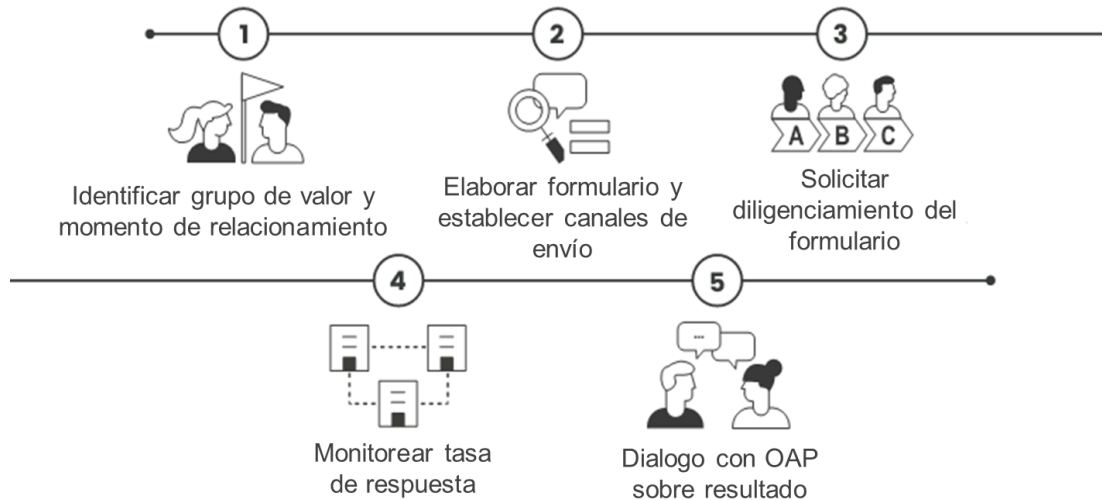
La medición se asocia a cuatro atributos definidos para identificar la percepción de la satisfacción, es importante mencionar que las dependencias usuarias de Experiencia SIC pueden elegir los atributos que consideran responden con la misionalidad y carácter técnico, sin que sea necesario que se utilicen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

EXPERIENCIA SIC 2021
Calidad de la experiencia
Procesos confiables
Profesionalismo y compromiso

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 a la vigencia 2022.

En este periodo se realizaron aproximadamente 13.990 encuestas, de las cuales el 10.838 (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.



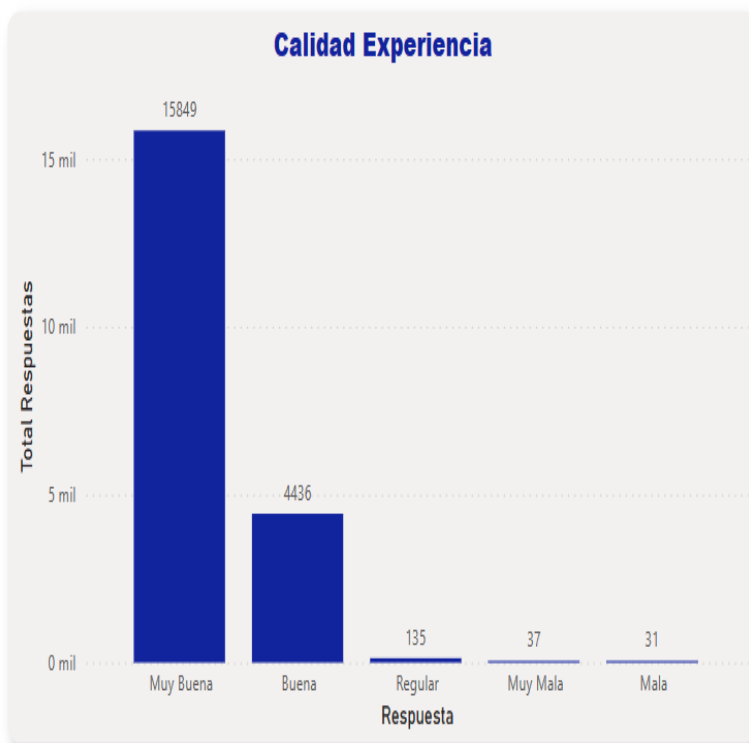
Fuente: aplicación Experiencia SIC



Los campos cantidad de preguntas (0) y preguntas sin atributo (0) y encuestas sin proceso (0) encuestas históricas (0) usuarios históricos (0) indican que hay cero encuestas desvinculadas a procesos y cero encuestas de otras vigencias.

ITEM DE MEDICIÓN: Calidad de la experiencia 2022

CALIDAD DE LA EXPERIENCIA



Total Respuestas

20488

%Muy Buenas + Buenas

99,01%

%Muy Mala + Mala

0,33%

%TTB

98,68%

El Indicador se calcula restando al TTB(% de personas que calificaron con muy bueno o bueno el % de personas que contestaron malo o muy malo)

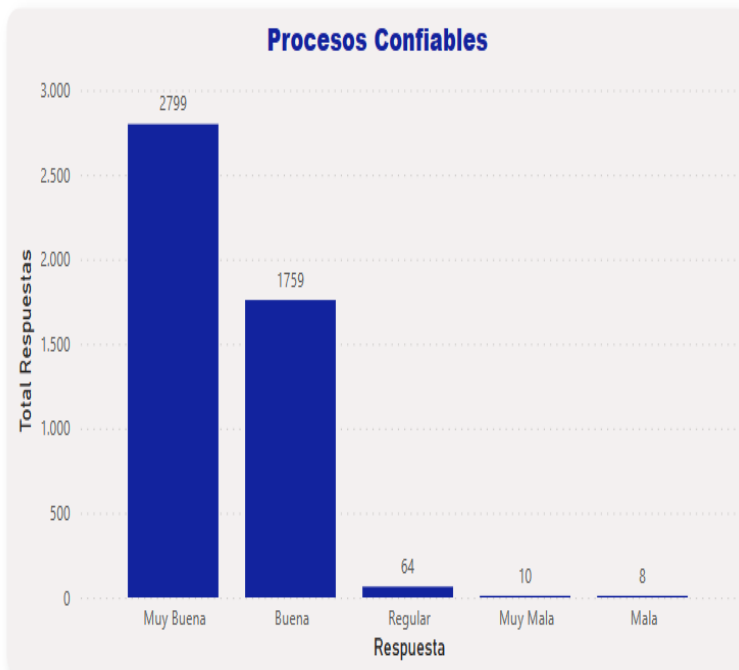
Fuente: aplicación Experiencia SIC

El 98,68% de los usuarios califica entre muy buena y buena la experiencia, tan solo un 0,33% 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 98,68%. De acuerdo con este mismo indicador en el año 2021 se mantiene en el 98%.

En la selección mala y muy mala se identifican 68 respuestas, aunque no es representativo para el total de respuestas, indica que se deben seguir fortaleciendo las acciones tendientes a satisfacer a los usuarios.

ITEM DE MEDICIÓN: Procesos Confiables 2022

PROCESOS CONFIABLES



Total Respuestas

4640

%Muy Buenas + Buenas

98,23%

%Muy Mala + Mala

0,39%

%TTB

97,84%

El Indicador se calcula restando al TTB(% de personas que calificaron con muy bueno o bueno el % de personas que contestaron malo o muy malo)

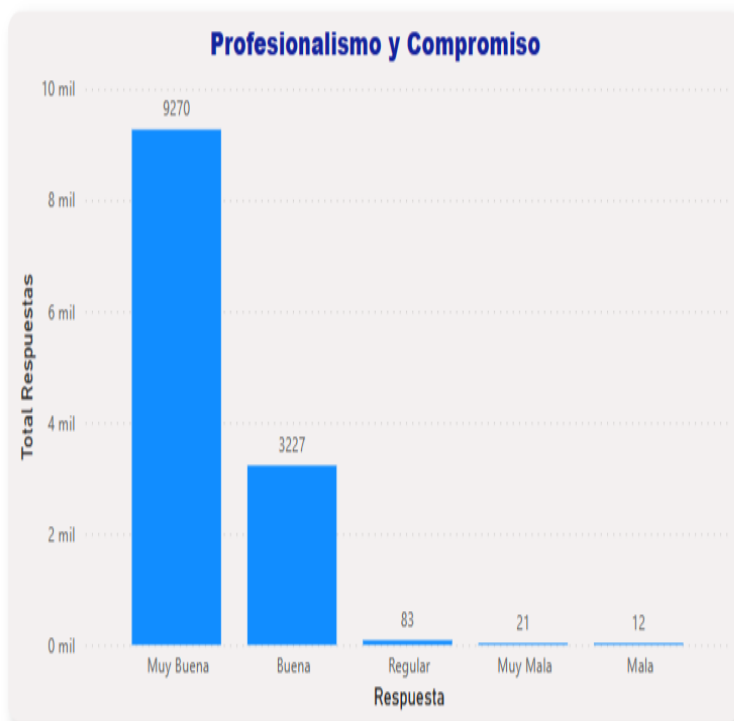
Fuente: aplicación Experiencia SIC

El 98,23% de los usuarios califica entre muy buena y buena la Procesos Confiables, tan solo un 0,39% 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 97,84%

En el año 2021 el indicador arrojó un resultado de 93,62% aumentando en 4,22%, para el periodo 2022 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 2022

PROFESIONALISMO Y COMPROMISO



Total Respuestas

12613

%Muy Buenas + Buenas

99,08%

%Muy Mala + Mala

0,26%

%TTB

98,82%

El Indicador se calcula restando al TTB(% de personas que calificarán con muy bueno o bueno el % de personas que contestaron malo o muy malo)

Fuente: aplicación Experiencia SIC

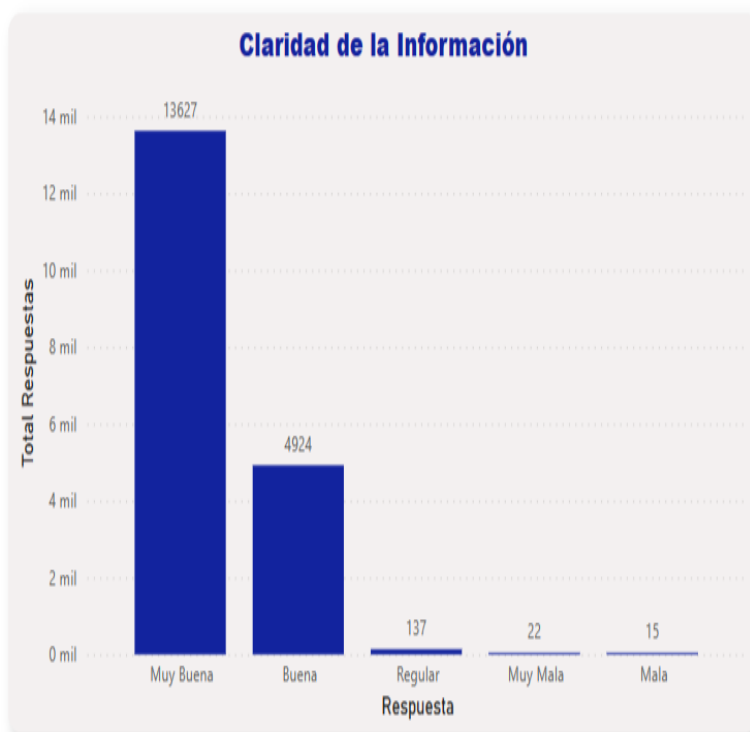
El 99,08% de los usuarios califica entre muy buena y buena la Profesionalismo y Compromiso, tan solo un 0,29% considera que es muy malo y malo, sumando los resultados muy bueno y

bueno y restando los muy malo y malo el indicador TTB entrega una percepción de la satisfacción de es del 98,82%

En el año 2021 el indicador arrojó un resultado de 93,62% disminuyendo al 0,26, el indicador para la vigencia 2022 se encuentra en un rango superior del 98% lo que representa un buen resultado. Se deben mantener las acciones de la entidad y mejorar continuamente.

ITEM DE MEDICIÓN: Claridad de la información 2022

CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN



Total Respuestas

18725

%Muy Buenas + Buenas

99,07%

%Muy Mala + Mala

0,20%

%TTB

98,87%

El Indicador se calcula restando al TTB(% de personas que calificaron con muy bueno o bueno el % de personas que contestaron malo o muy malo)

Fuente: aplicación Experiencia SIC

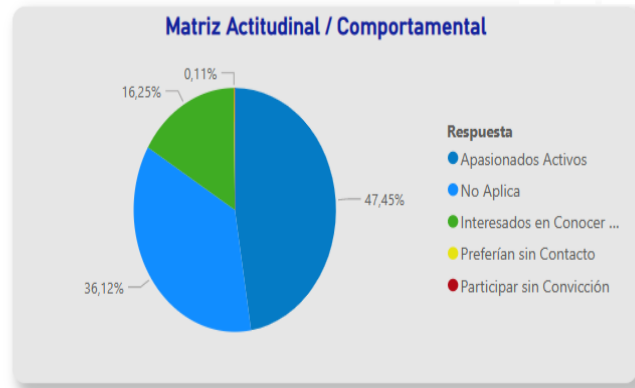
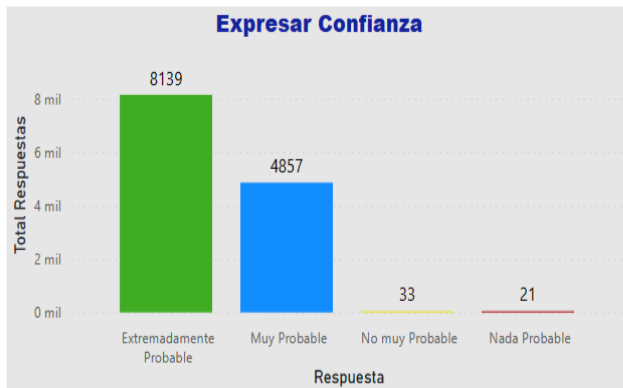
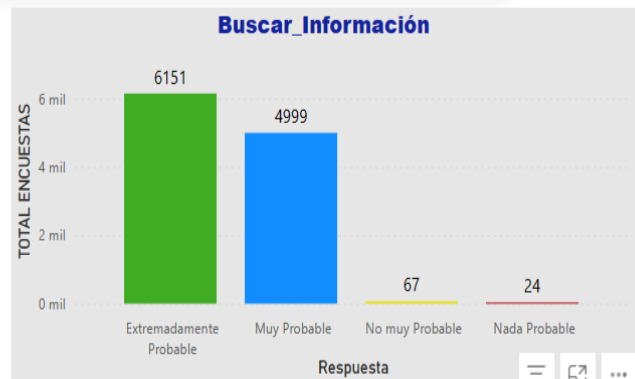
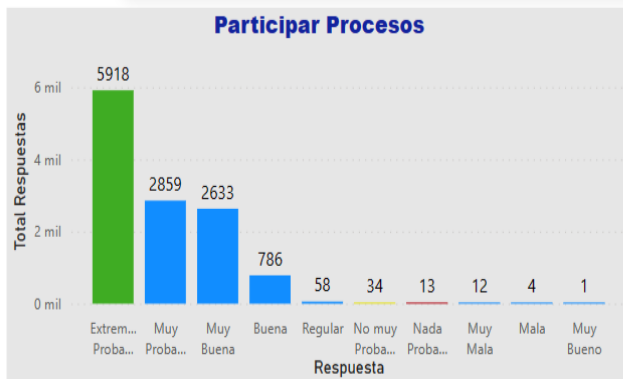
El 99,07% de los usuarios califica entre muy buena y buena la Claridad de la Información, tan solo un 0,2% considera que es muy malo y malo, sumando los resultados muy bueno y bueno



y restando los muy malo y malo el TTB indica en la vigencia 2022 que la percepción de la satisfacción es del **98,87%**. En el año 2021 el indicador arrojó un resultado de 97,85%, de acuerdo con el resultado arrojado por el aplicativo el resultado se mantiene, el incremento es del 1.02%.

ITEM DE MEDICIÓN: Matriz Comportamental 2022

PRINCIPALES INDICADORES



Fuente: aplicación Experiencia SIC

Las respuestas relacionadas con la variable Participar en procesos son 5918, las respuestas relacionadas con Buscar información 6.151 y Expresar confianza en la entidad SIC 8.139, el resultado comportamental es 47.45%, de usuarios apasionados activos.



Los usuarios que se ubican en el cuadrante Interesados en conocer más, son el 16.25%

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al analizar el universo de encuestas realizadas, en total 20.488 en el año 2022, se obtuvo una calificación así:

ITEM	INDICADOR TTB (muy bueno + bueno) – (malo + muy malo) 2022
Calidad de la Experiencia	(99,01%-0,33%) = 98.68%
Procesos Confiables	(98,23%-0,39%) = 97,84
Profesionalismo y compromiso	(99,08%-0,26%) = 98,82
Claridad de la información	(99,07%-0,20%) = 98,87%

A continuación, se presenta la comparación del periodo 2021 y 2022

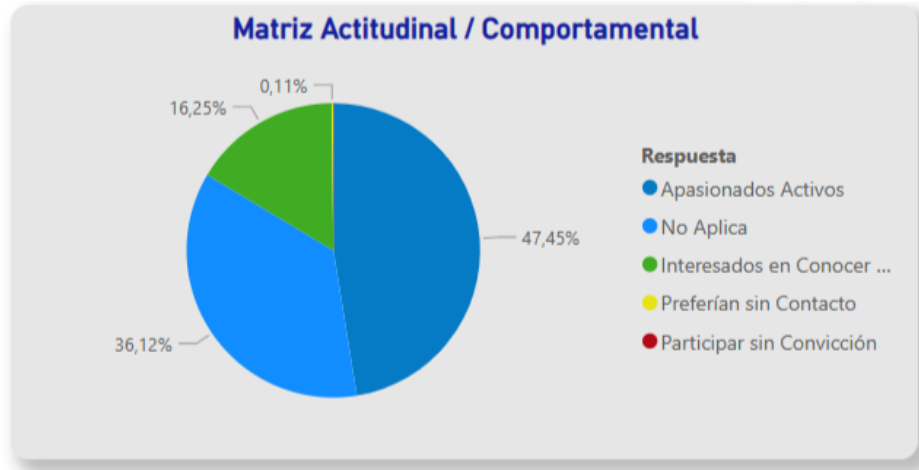
ITEM	TTB 2021	INDICADOR TB (muy bueno + bueno) – (malo + muy malo) 2022
Calidad de la Experiencia	98%	98.68%
Procesos Confiables	93,6%	97,84%
Profesionalismo y compromiso	97,5%	98,82%
Claridad de la información	97,8%	98,87%

Para el periodo 2022 todos los atributos de la percepción de la satisfacción del usuario crecieron, encontrándose en un nivel muy satisfactorio superior del 90%.

De esta medición se puede inferir:

- Una entidad como la SIC con funciones administrativas, jurisdiccionales, determina la capacidad de generar confianza y credibilidad, a partir de la medición NPS (Net Promoter Score), el cual mide la percepción de la satisfacción de los usuarios.
- La Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad nacional de protección de la competencia, los datos personales y la metrología legal y los reglamentos técnicos, protege los derechos de los consumidores y administra el Sistema Nacional de Propiedad Industrial, a través del ejercicio de sus funciones administrativas y jurisdiccionales.
- Esto lo hace gracias al compromiso y competencia técnica de su talento humano, que, articulados con los valores institucionales, la capacidad de innovación y adaptación al cambio, el compromiso con la calidad del servicio, el uso de las tecnologías de la información y la eficiencia en el gasto público, contribuyen a la generación de confianza en la ciudadanía.
- Uno de los propósitos de la SIC es generar confianza y agregar valor desde la gestión pública en beneficio de todos los grupos de interés.
- Es deseable para entidad contar con un mayor número de encuestados, para tal fin se promueve la utilización de la plataforma Experiencia SIC, para el periodo 2022 se identifican menos encuestas realizadas en comparación con el periodo 2021.
- La matriz comportamental incluida en el aplicativo de experiencia SIC, mide la percepción de la intención de los encuestados en participar en procesos y actividades propuestos por la SIC, además de recibir información y expresar confianza por la entidad, esto se logra relacionando las preguntas con las variables de la matriz.

A partir de ello se obtuvo en el 2022:



Fuente: aplicación Experiencia SIC

- El resultado de la medición para este periodo evidencia que el 47.45% de los encuestados son apasionados activos, interesados en más de los temas de la SIC el 16.25% sumando las dos categorías el 63.25% 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.
- Solo un 0.11% 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 cuyo resultado fue 0.47%.
- El atributo de percepción relacionado con procesos confiables, obtuvo el mayor crecimiento porcentual al comparar el periodo 2021 – 2022 pasando del 93.6% al 97.84%,

Fin del documento

Revisó: Jhon Jairo Arias Chaparro-.
Elaboró y Aprobó: Ceira Morales Quiceno