



Superintendencia Financiera de Colombia

Superfinanciera, Primera en Transparencia



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SGI

Carlos Parra Granados

Coordinador Grupo de Planeación y Gestión de Calidad

Comité de Calidad

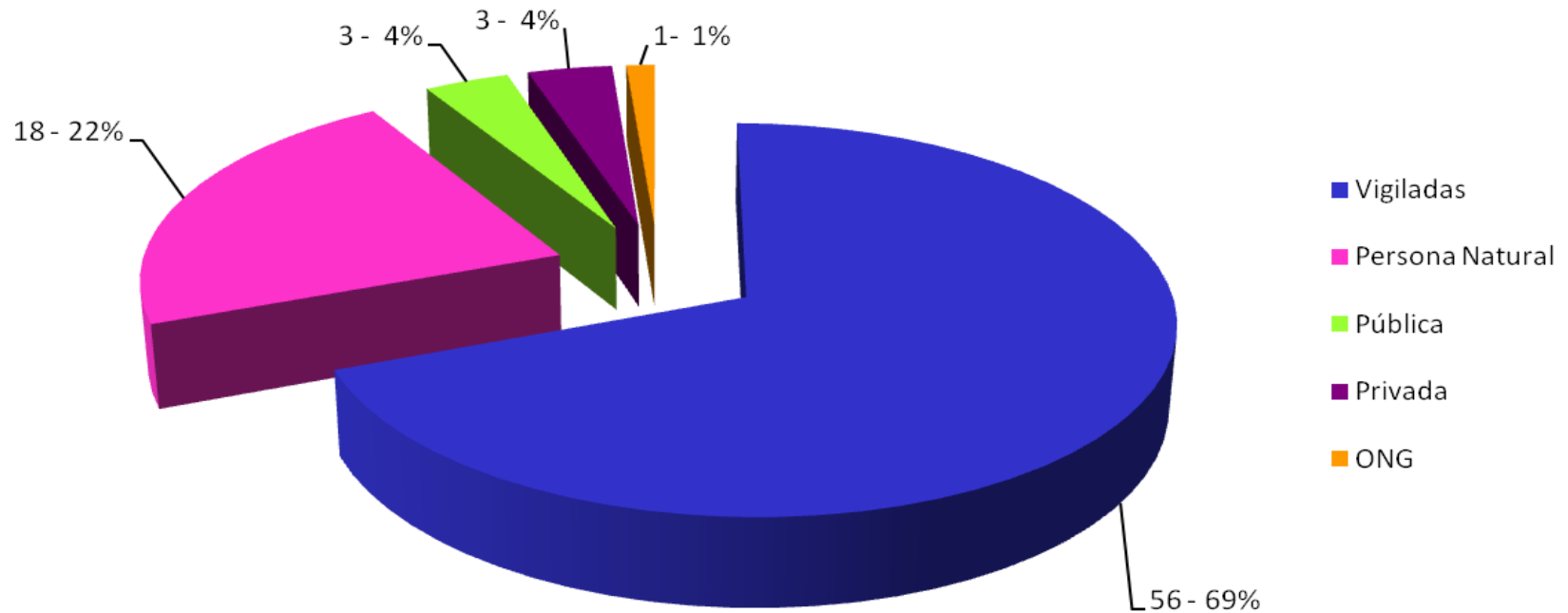
Resultados Encuesta de Satisfacción

Bogotá

Ficha técnica:

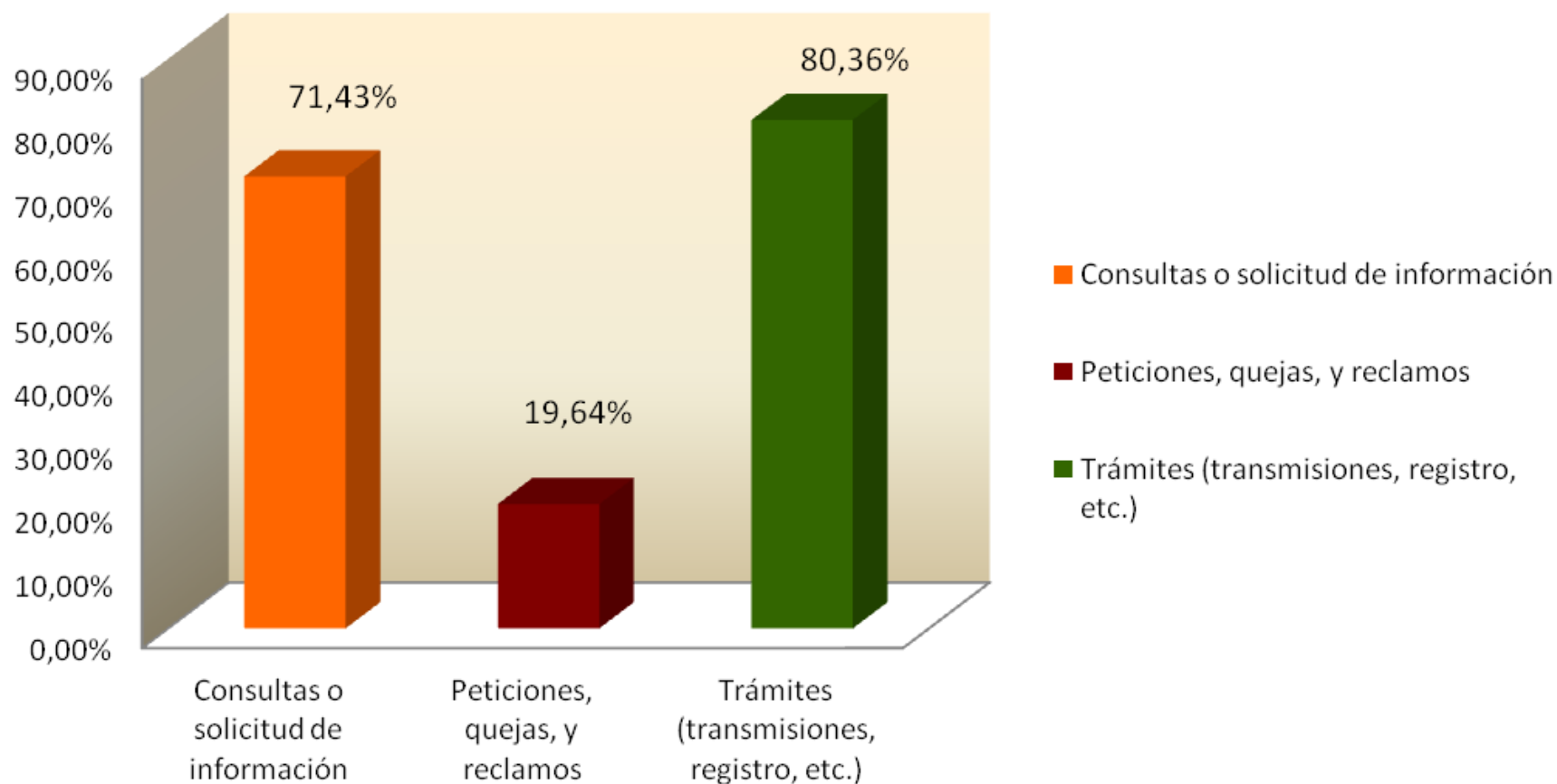
- Mecanismo para recolección de la información: encuesta publicada en el sitio Web de la SFC.
- Periodo recolección de las encuestas: **1 de mayo a 30 de septiembre de 2013.**
- Dirigida a los siguientes clientes de la SFC:
 - ✓ Vigilados y/o controlados
 - ✓ Privada
 - ✓ Pública
 - ✓ Agremiación, ONG, fundación
 - ✓ Persona natural
- Número de encuestas diligenciadas: **81**
- Fuente:
<http://bi.superfinanciera.gov.co/encuestaopsatisfclite/encuestaopsatisfclite.jsp>

Respuesta total de encuestas



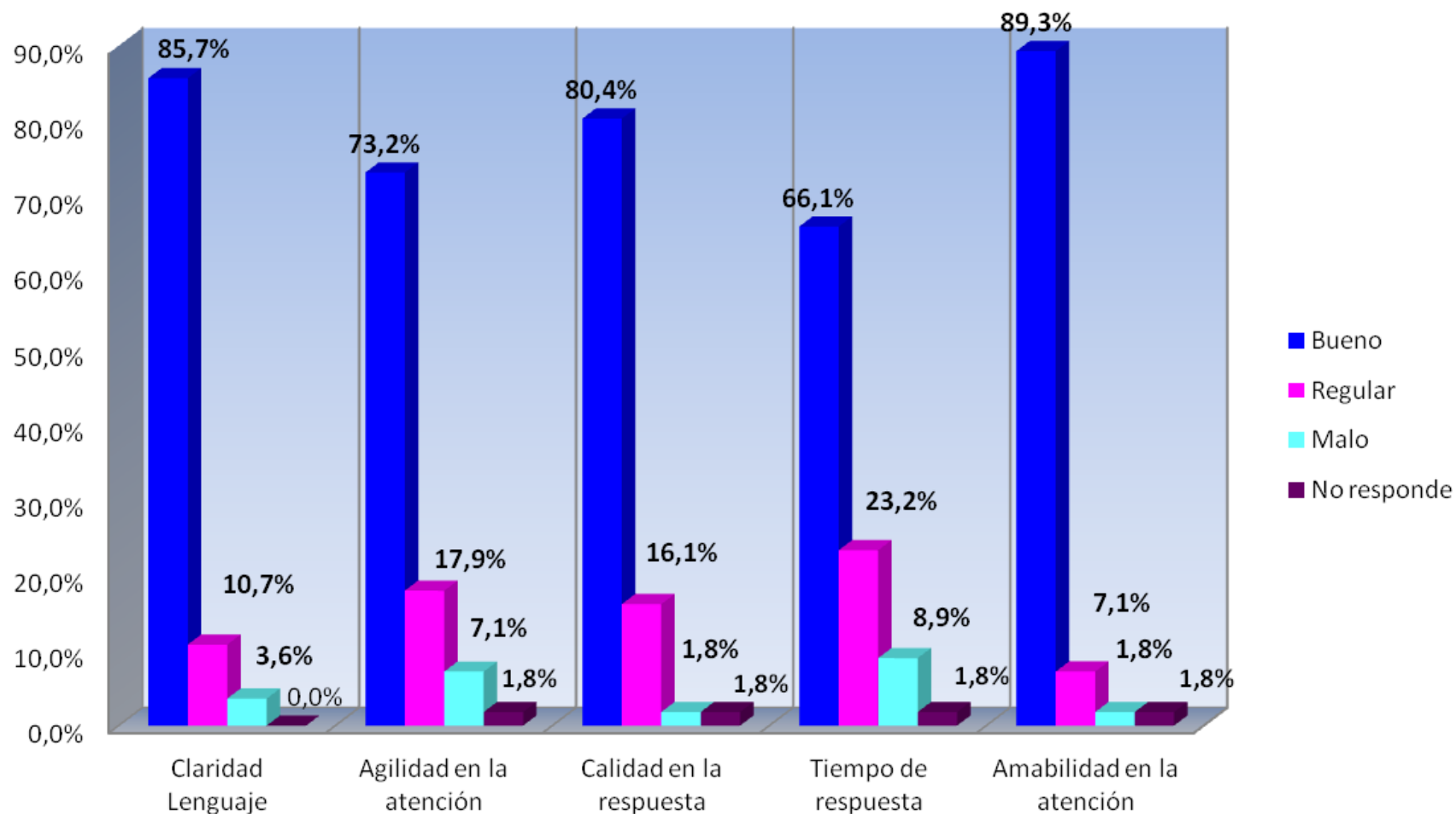
Total encuestas: 81

Servicios usados por las Vigiladas



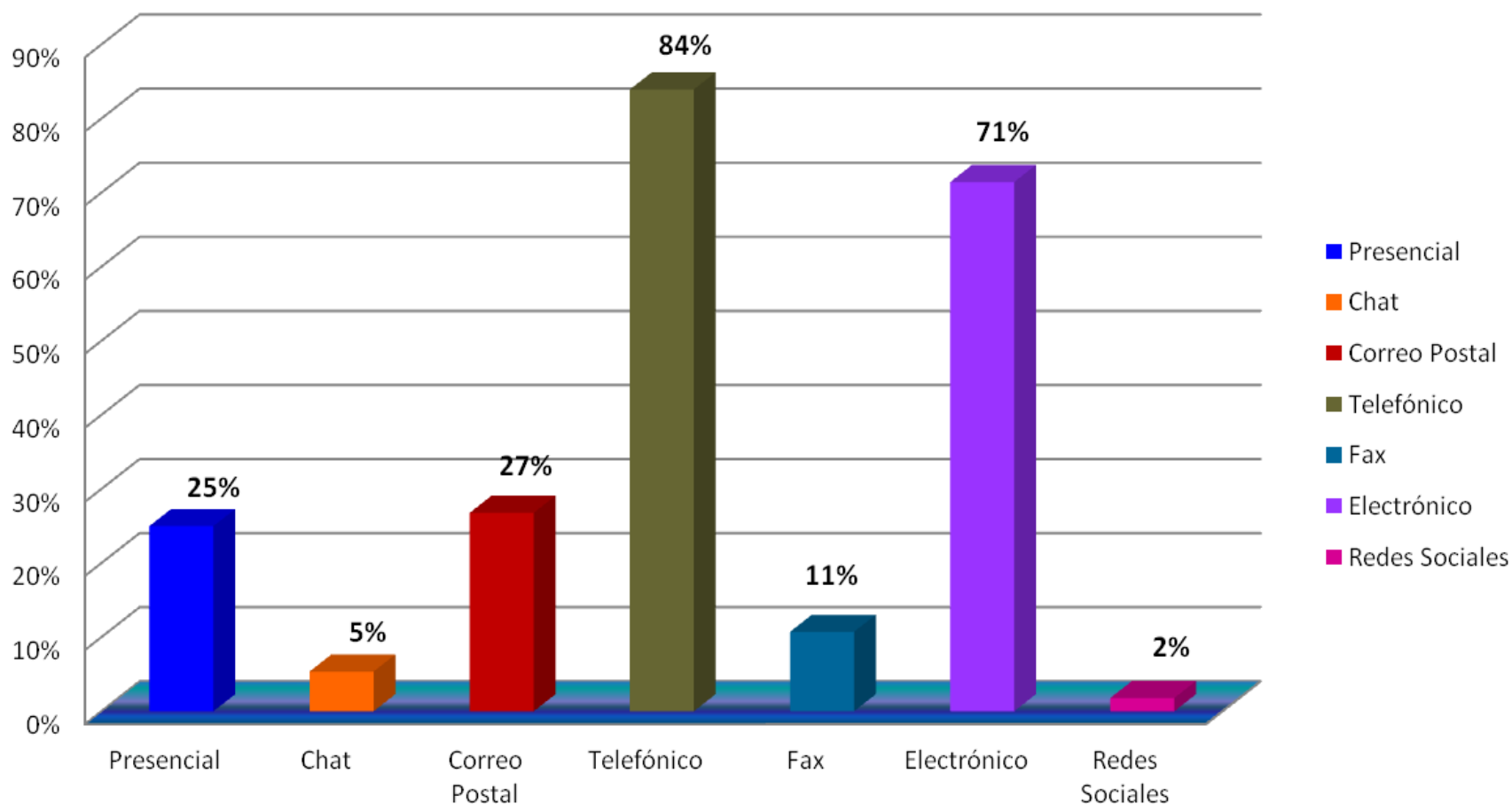
Vigilados: 56

Calificación de servicios recibidos- Vigiladas de la SFC



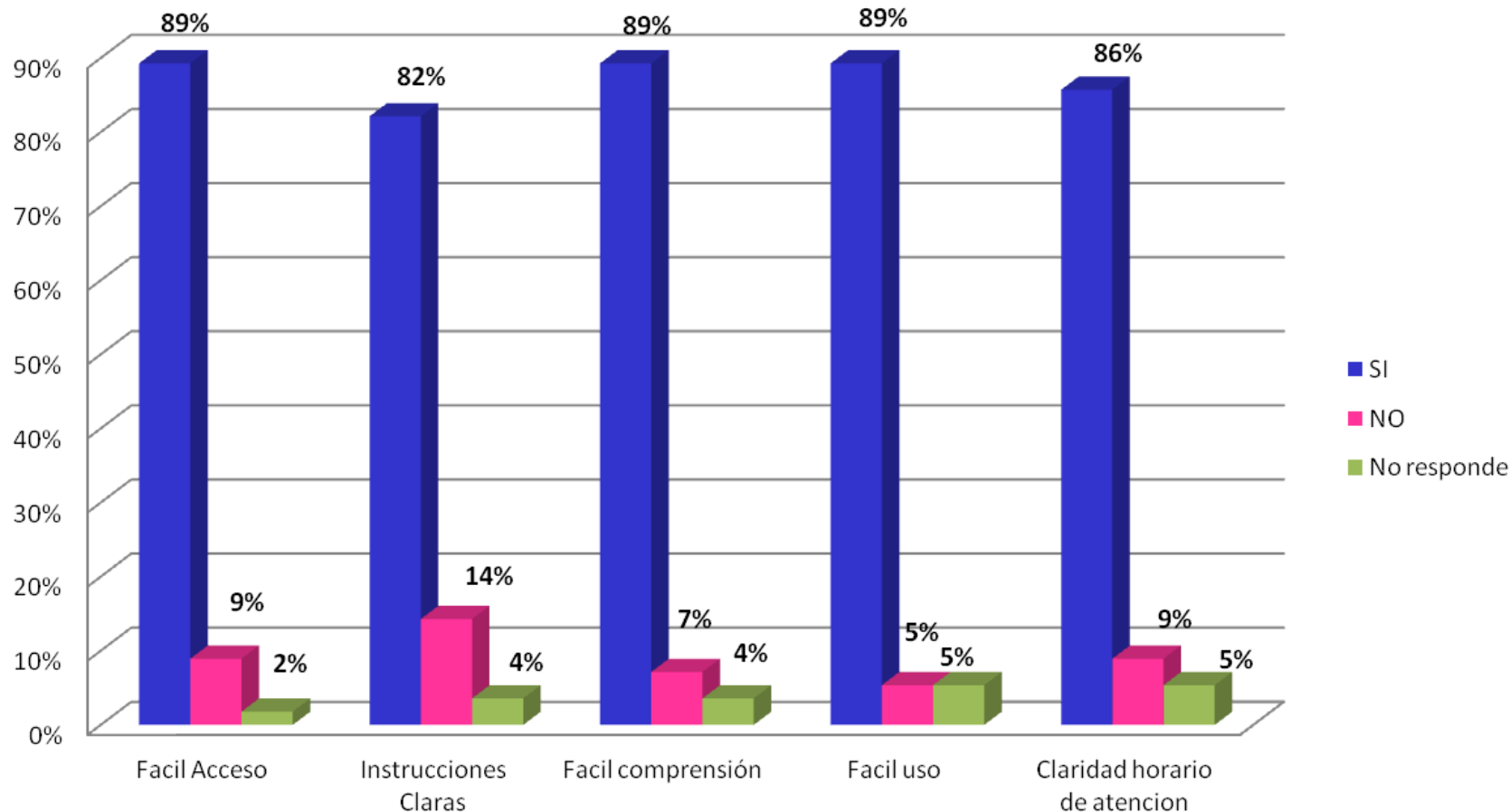
Vigilados: 56

Canales de contacto usados- Vigiladas SFC



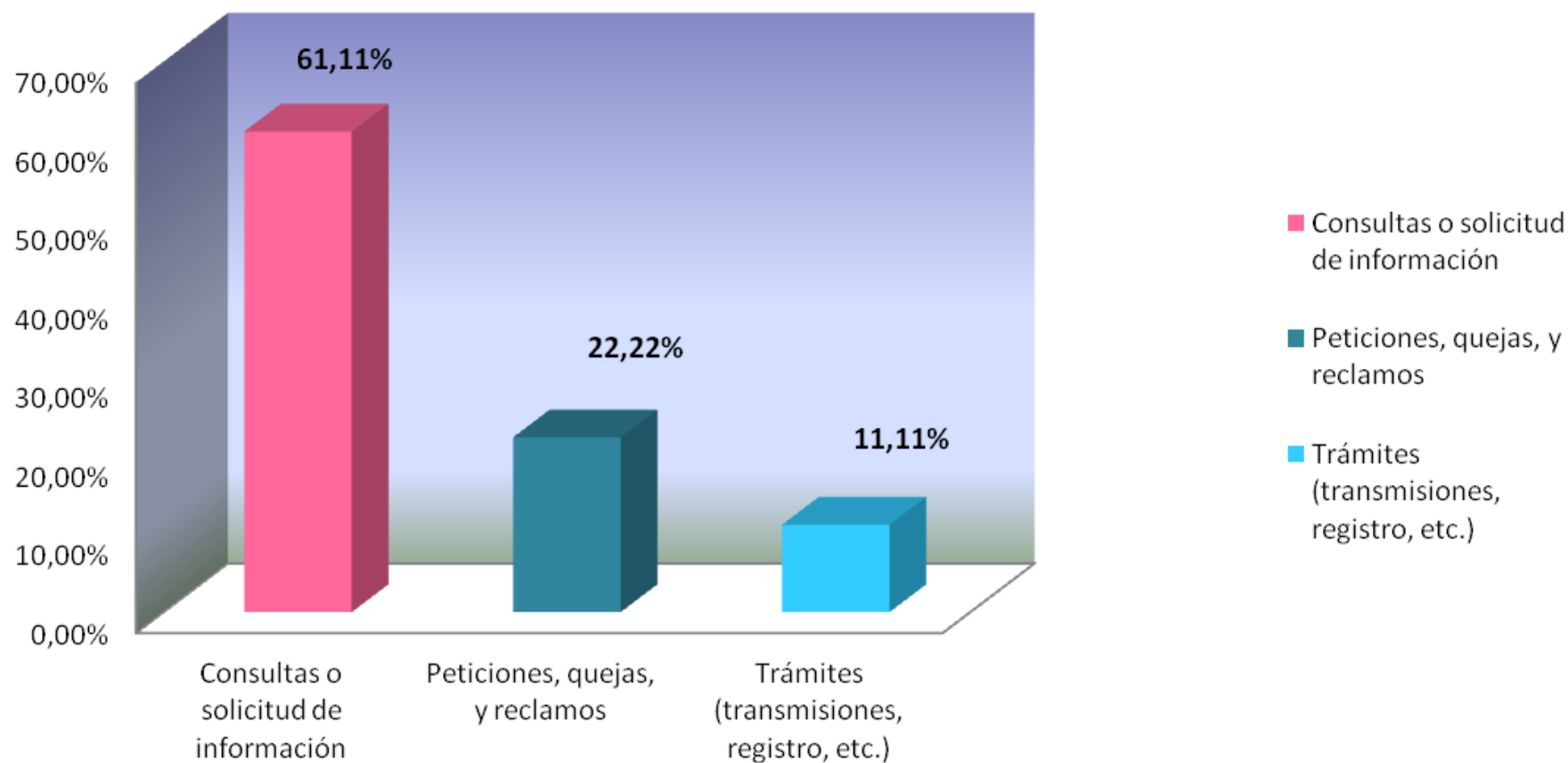
Vigilados: 56

Calificación canales de acceso- Vigiladas SFC



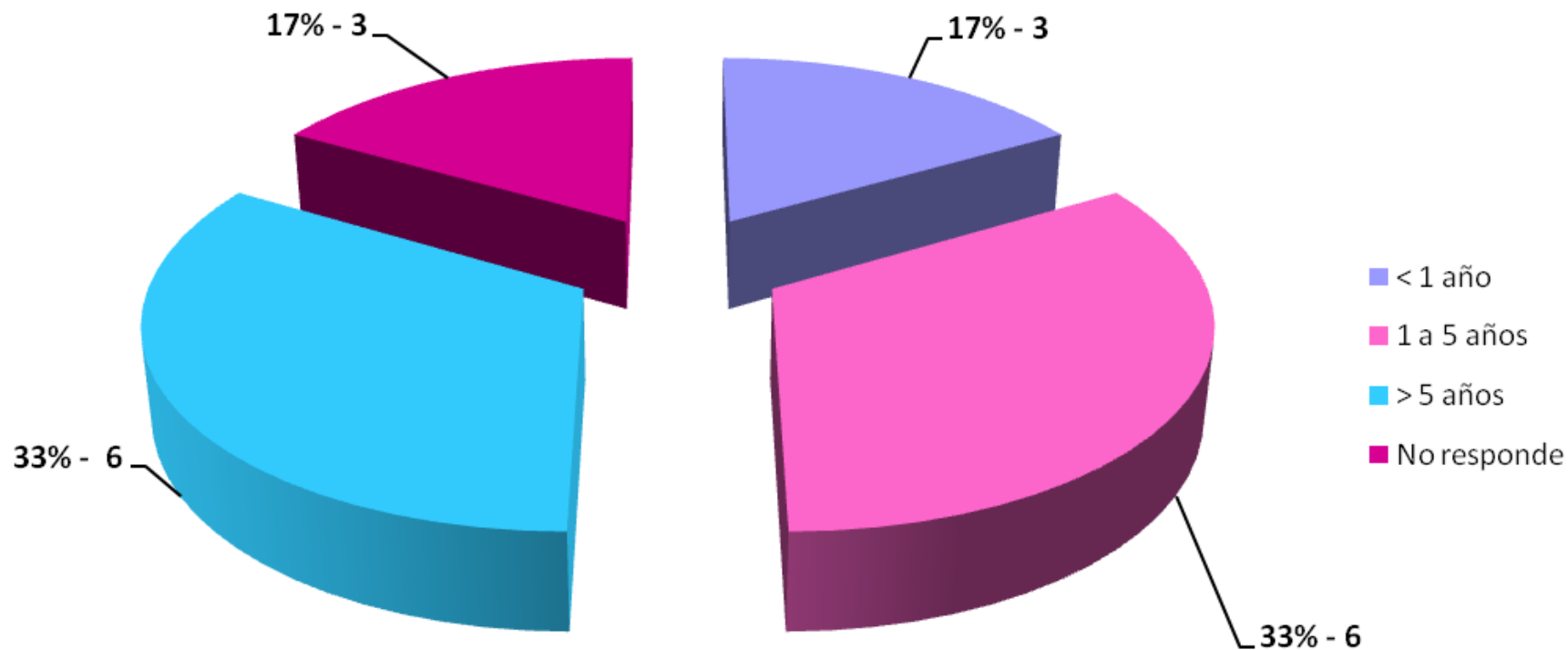
Vigilados: 56

Servicios usados - Personas naturales



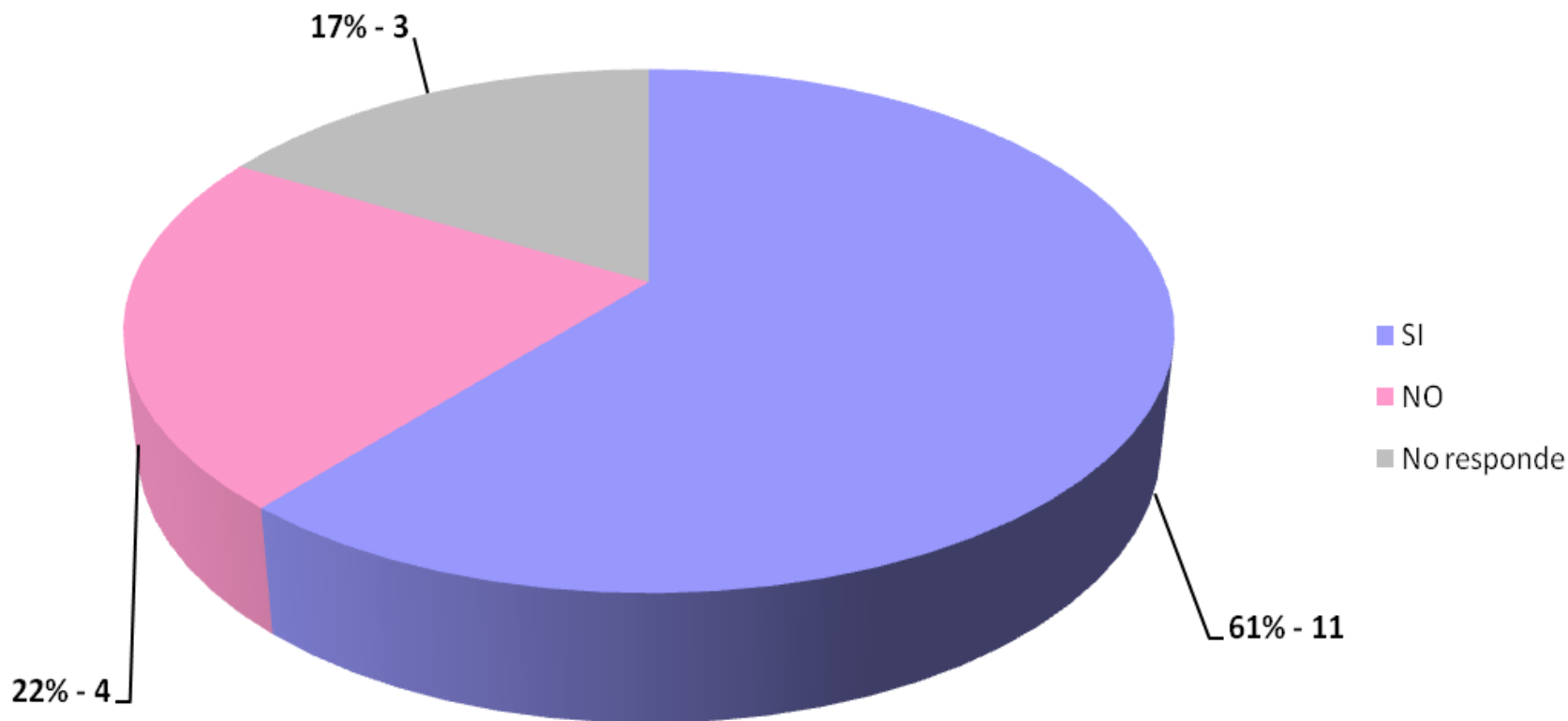
Personas Naturales: 18

Tiempo que ha usado nuestros servicios - P. Natural



Personas Naturales: 18

Recomendaría nuestros servicios- P. Natural



SI: 64% - 9

Total : 53

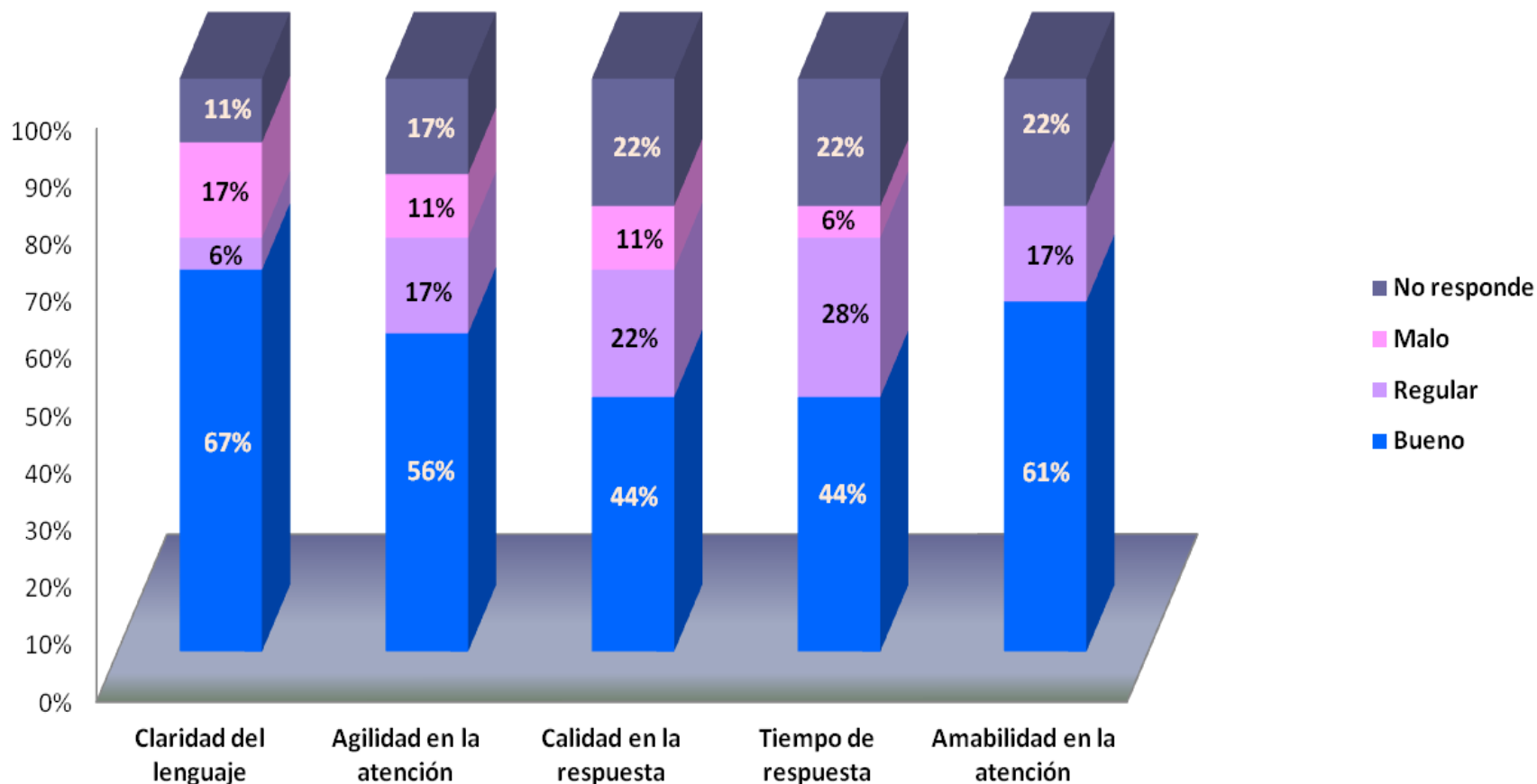
Segundo semestre de 2012

SI: 61%- 11

total: 81

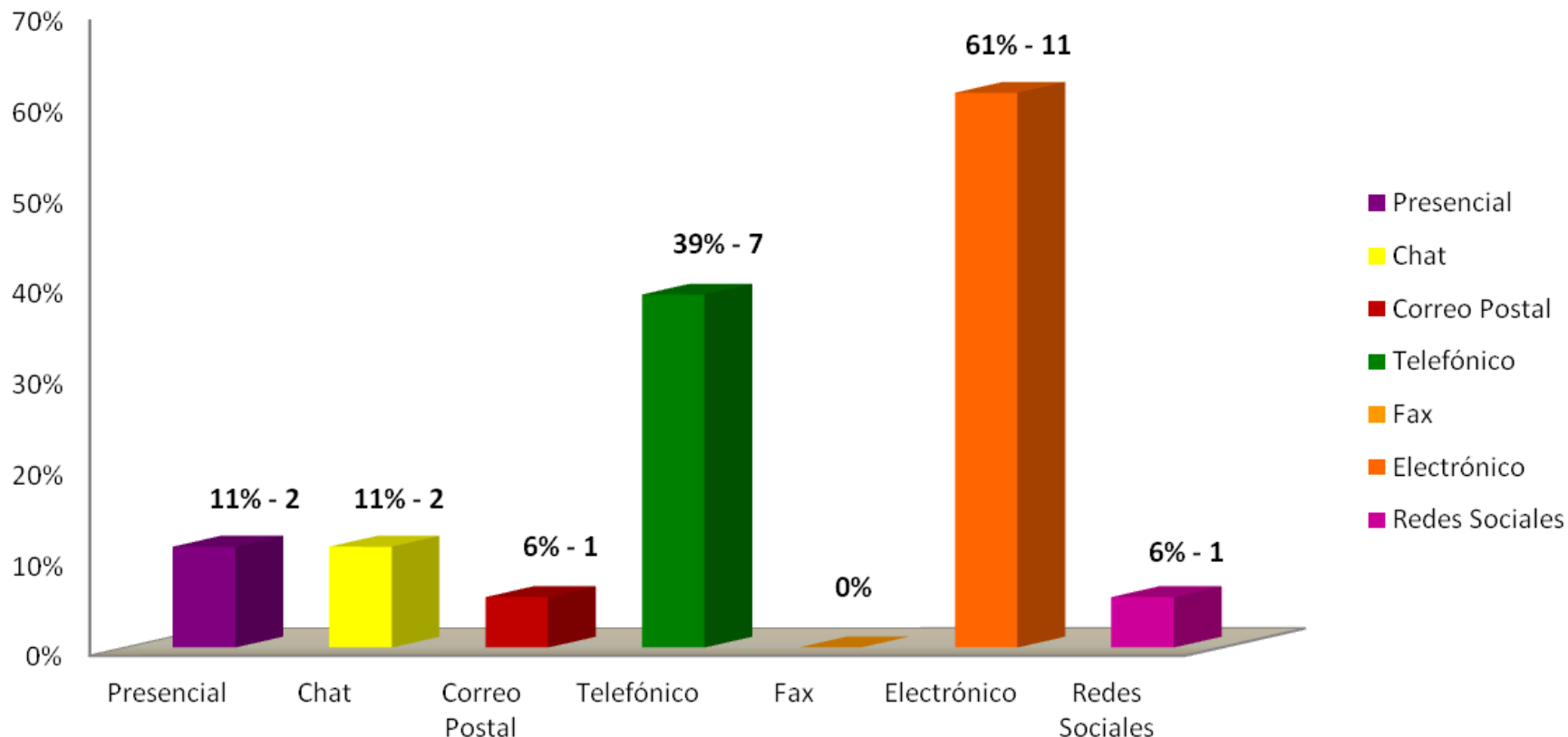
Personas Naturales: 18

Calificación de los servicios recibidos - P. Natural



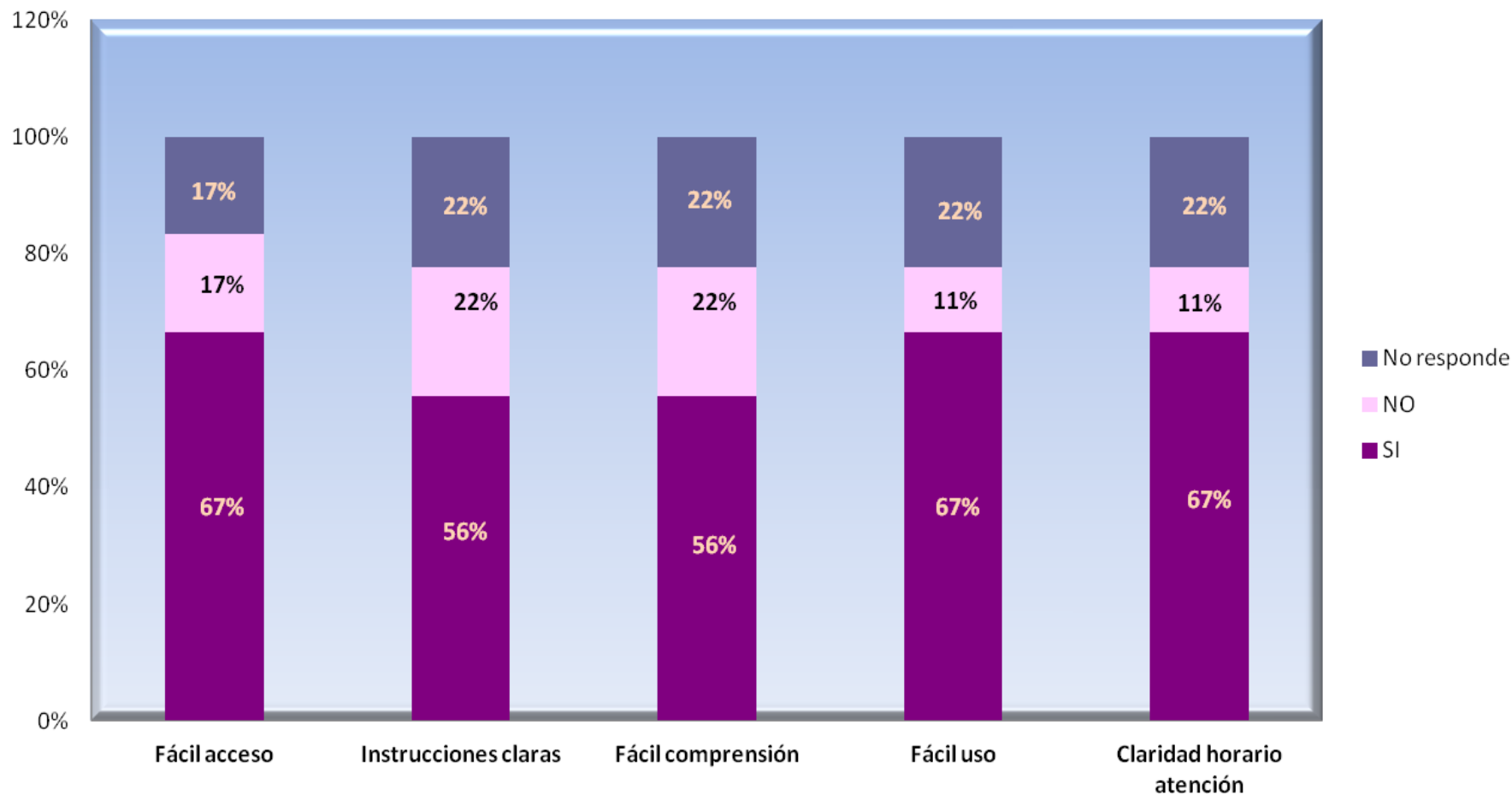
Personas Naturales: 18

Canales de contacto - P. Naturales



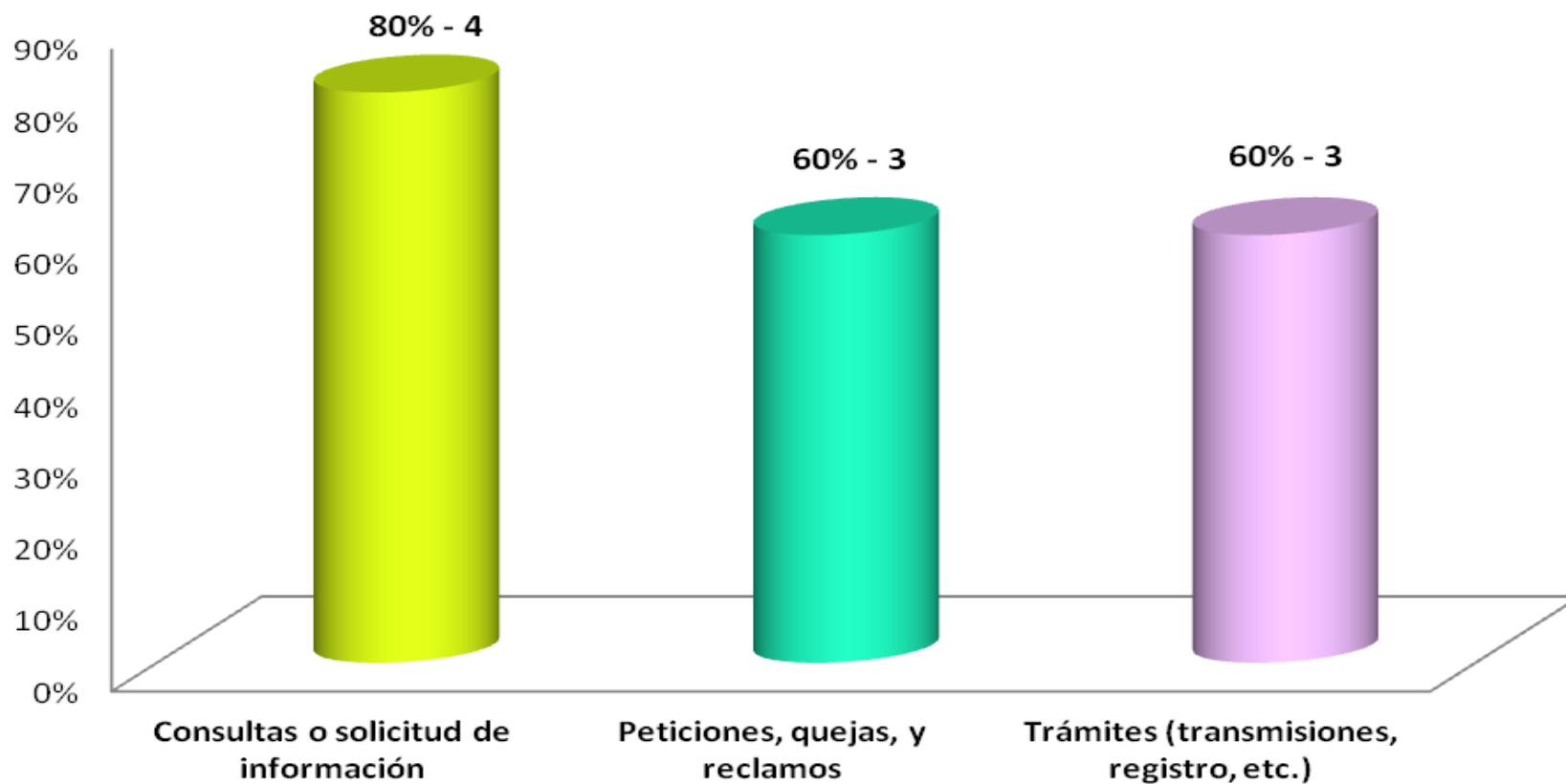
Personas Naturales: 18

Calificación acceso a los canales- P- Natural



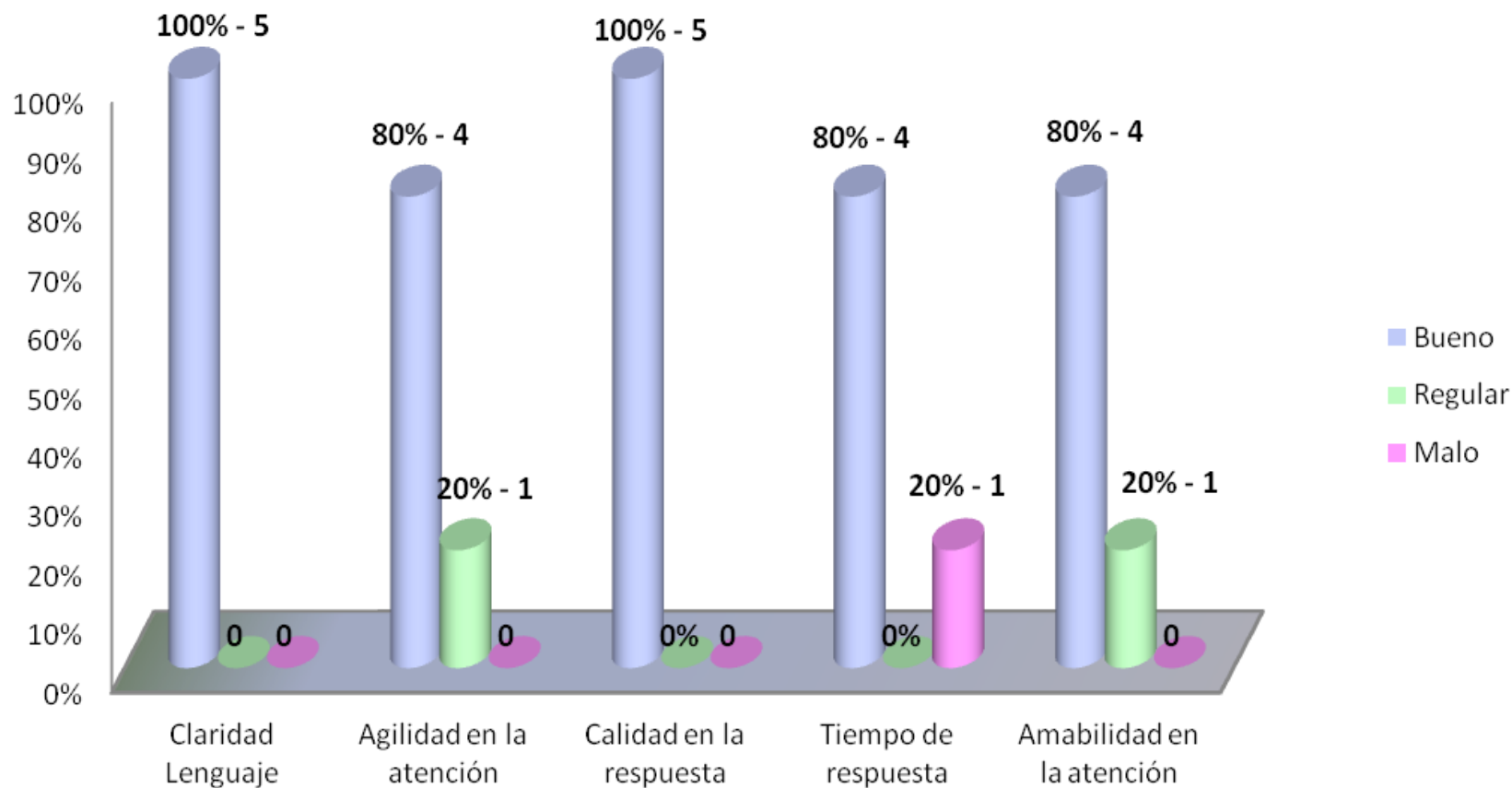
Personas Naturales: 18

Servicios usados - E. Privada



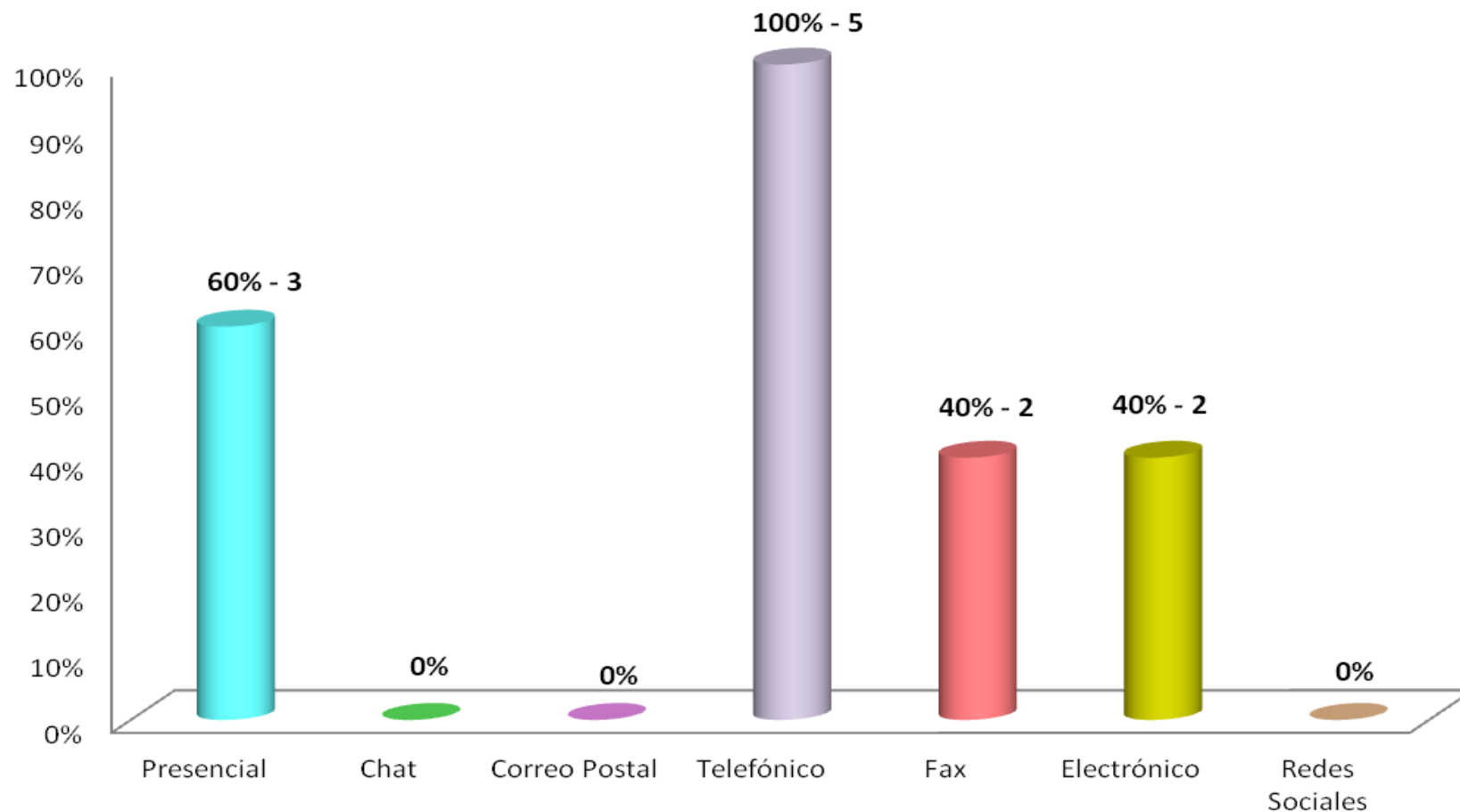
Privada: 5

Calificación de los servicios recibidos- E. Privada



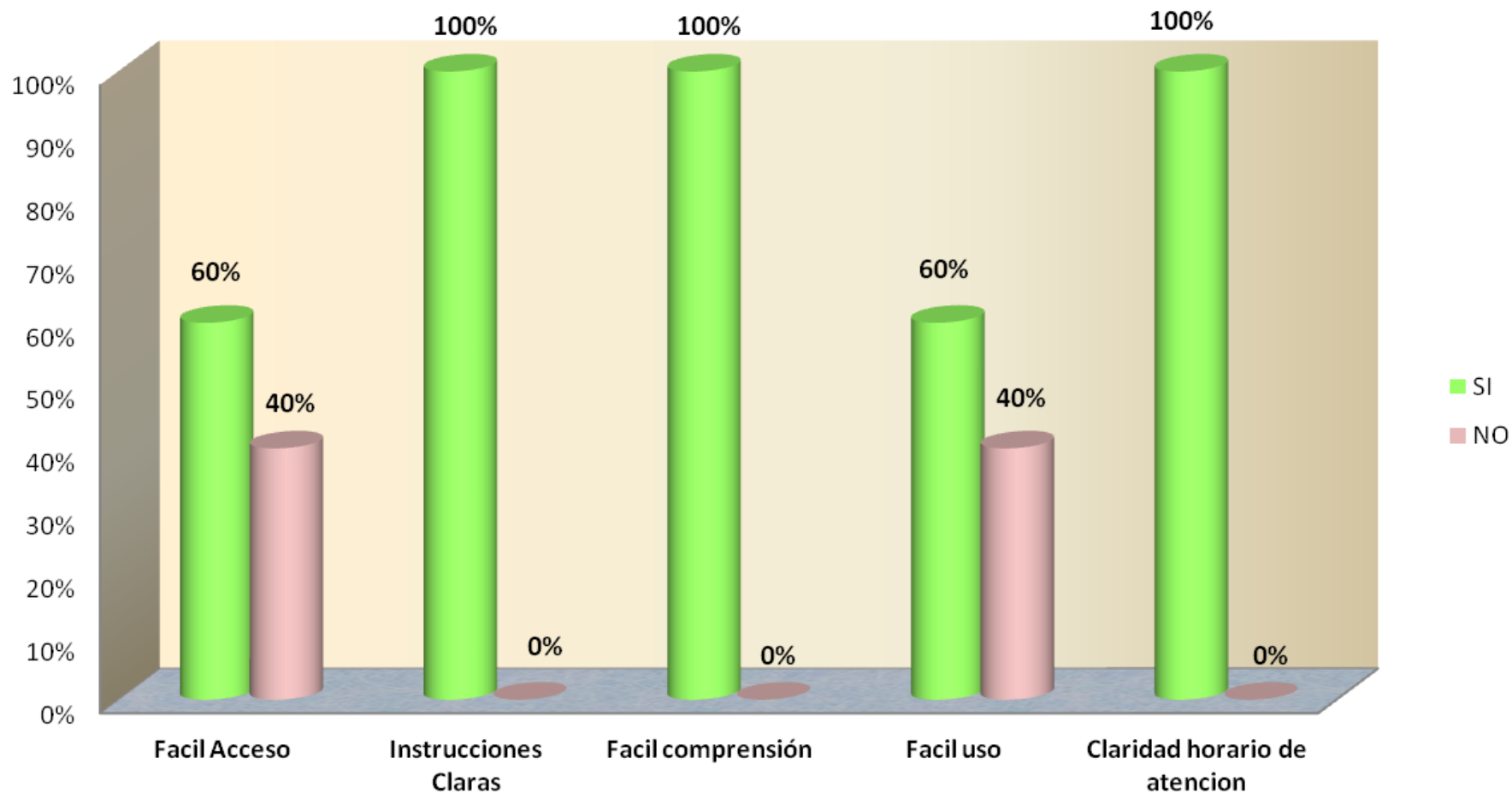
Privada: 5

Canales de contacto usados- E. Privada



Privada: 5

Calificación de canales- E. Privada



Privada: 5



Superintendencia Financiera
de Colombia