

# 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**

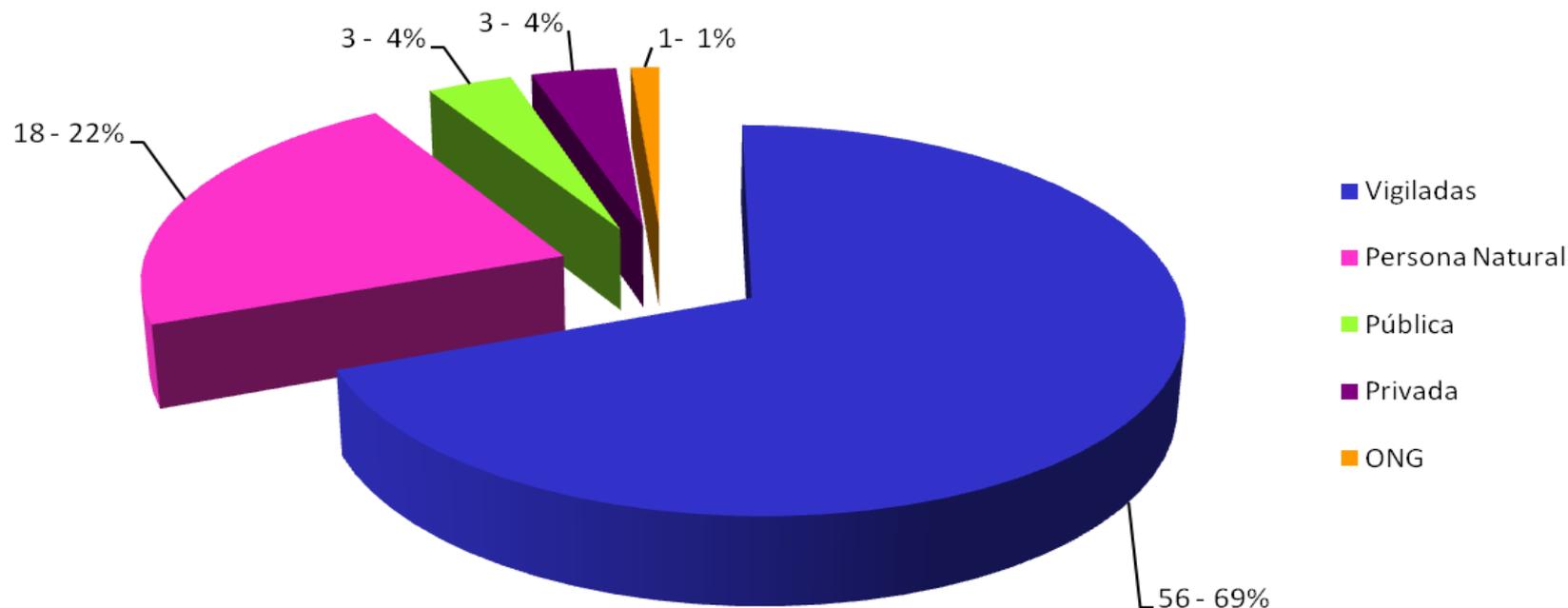
**Resultados Encuesta de Satisfacción**

**Bogotá**

## Ficha técnica:

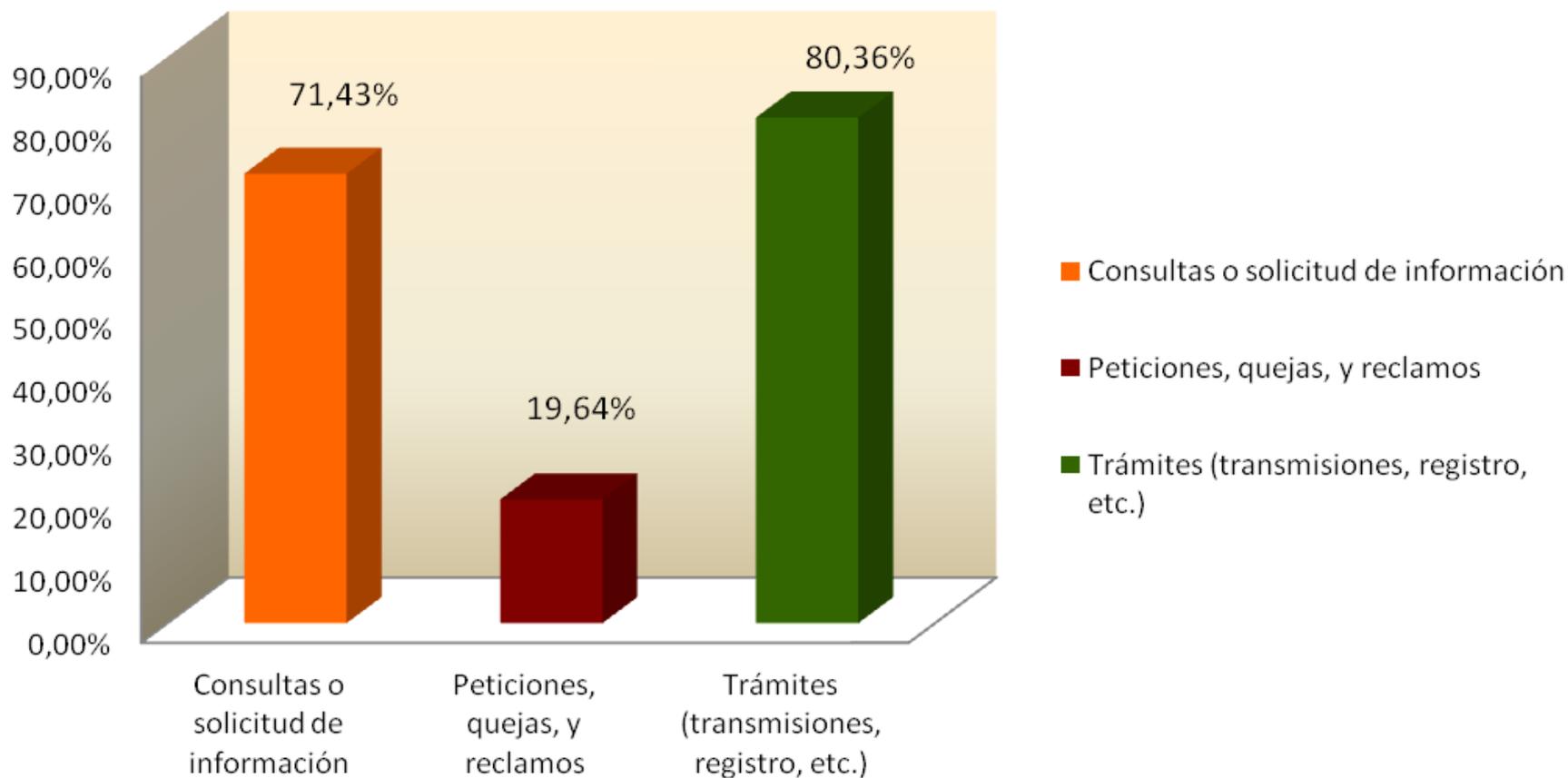
- Mecanismo para recolección de la información: encuesta publicada en el sitio Web de la SFC.
- Periodo recolección de las encuestas: **1 de mayo a 30 de septiembre de 2013.**
- Dirigida a los siguientes clientes de la SFC:
  - ✓ Vigilados y/o controlados
  - ✓ Privada
  - ✓ Pública
  - ✓ Agremiación,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

## Respuesta total de encuestas

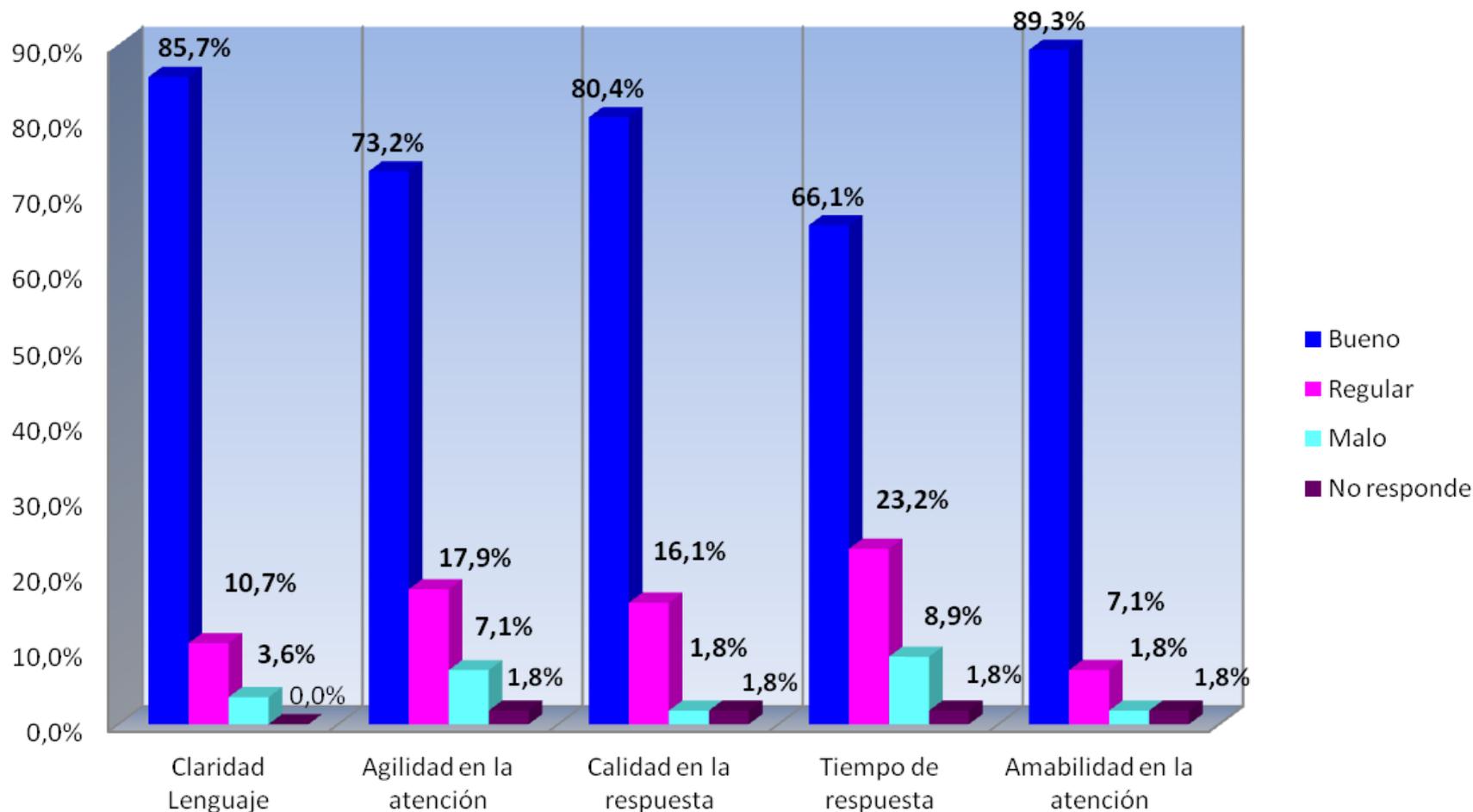


Total encuestas: 81

## Servicios usados por las Vigiladas

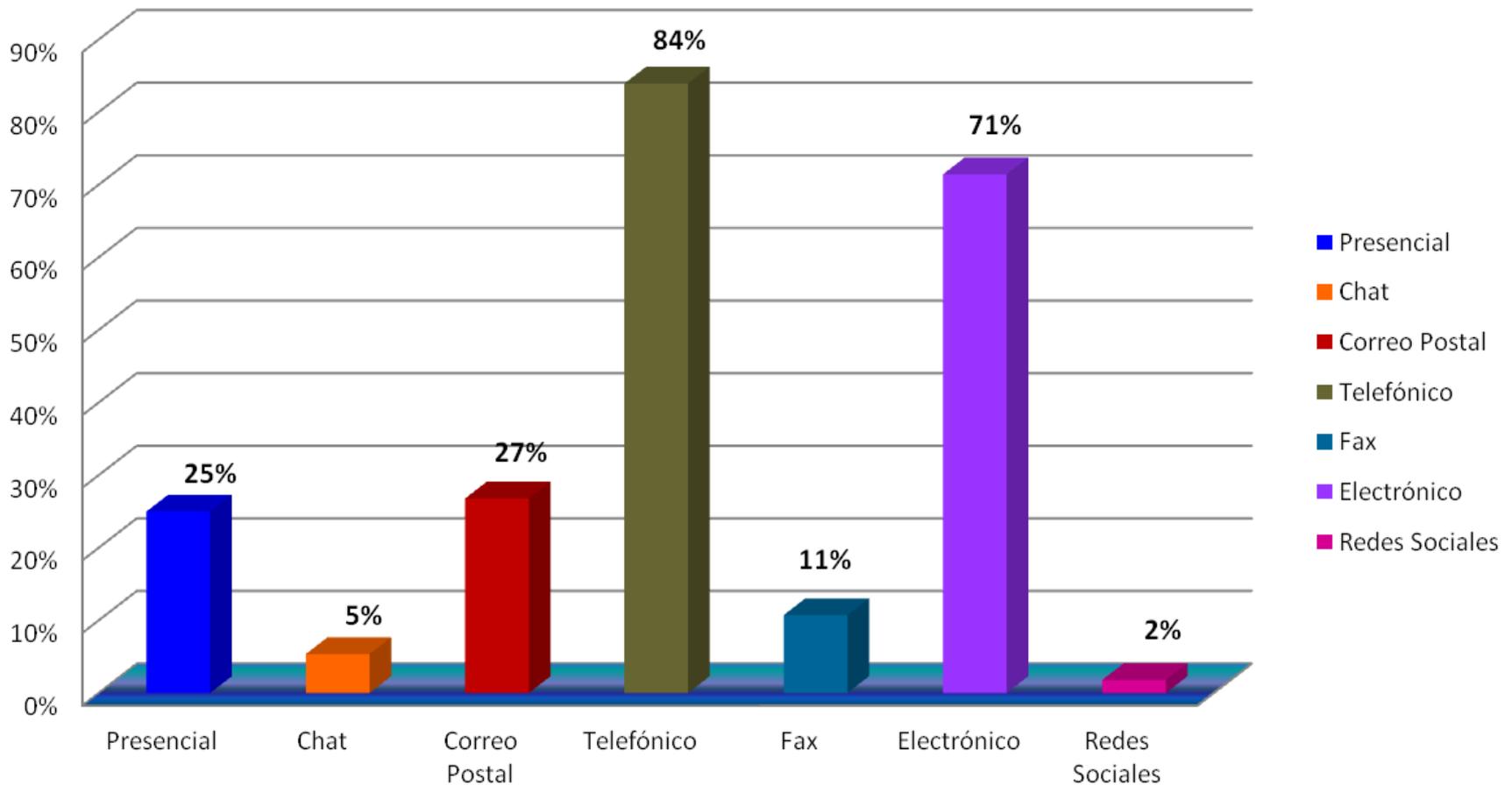


## Calificación de servicios recibidos- Vigiladas de la SFC



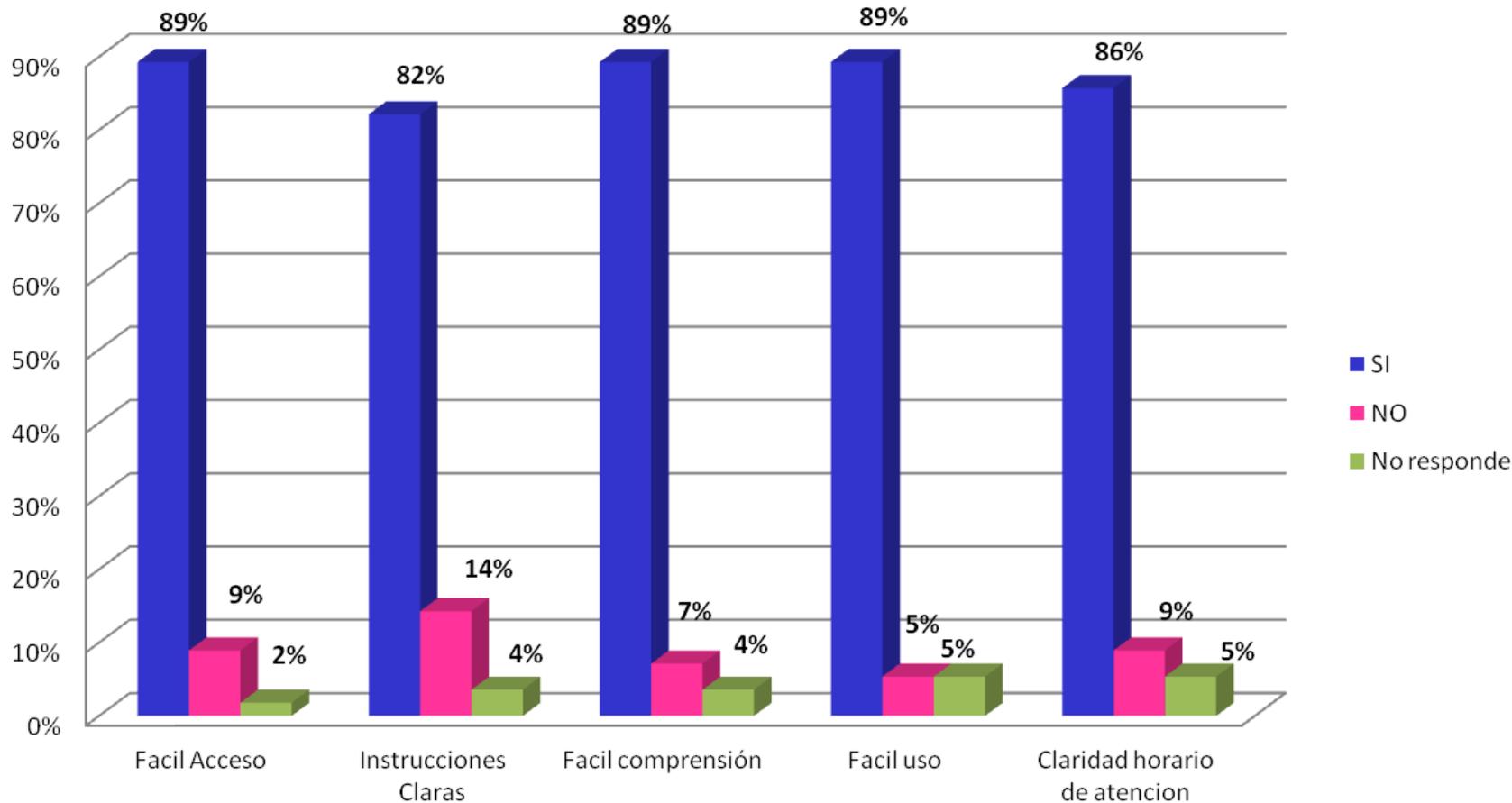
Vigilados: 56

## Canales de contacto usados- Vigiladas SFC



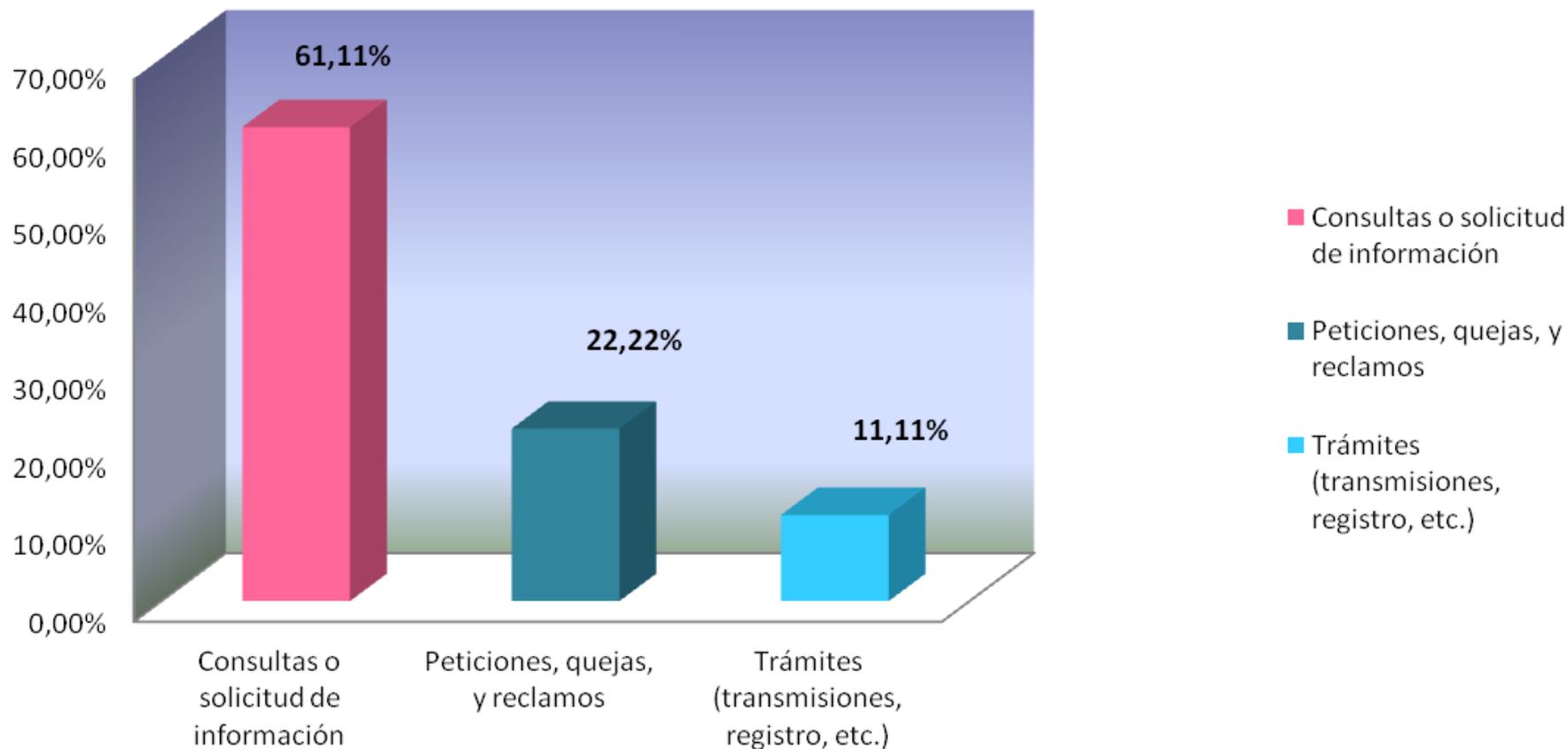
Vigilados: 56

## Calificación canales de acceso- Vigiladas SFC



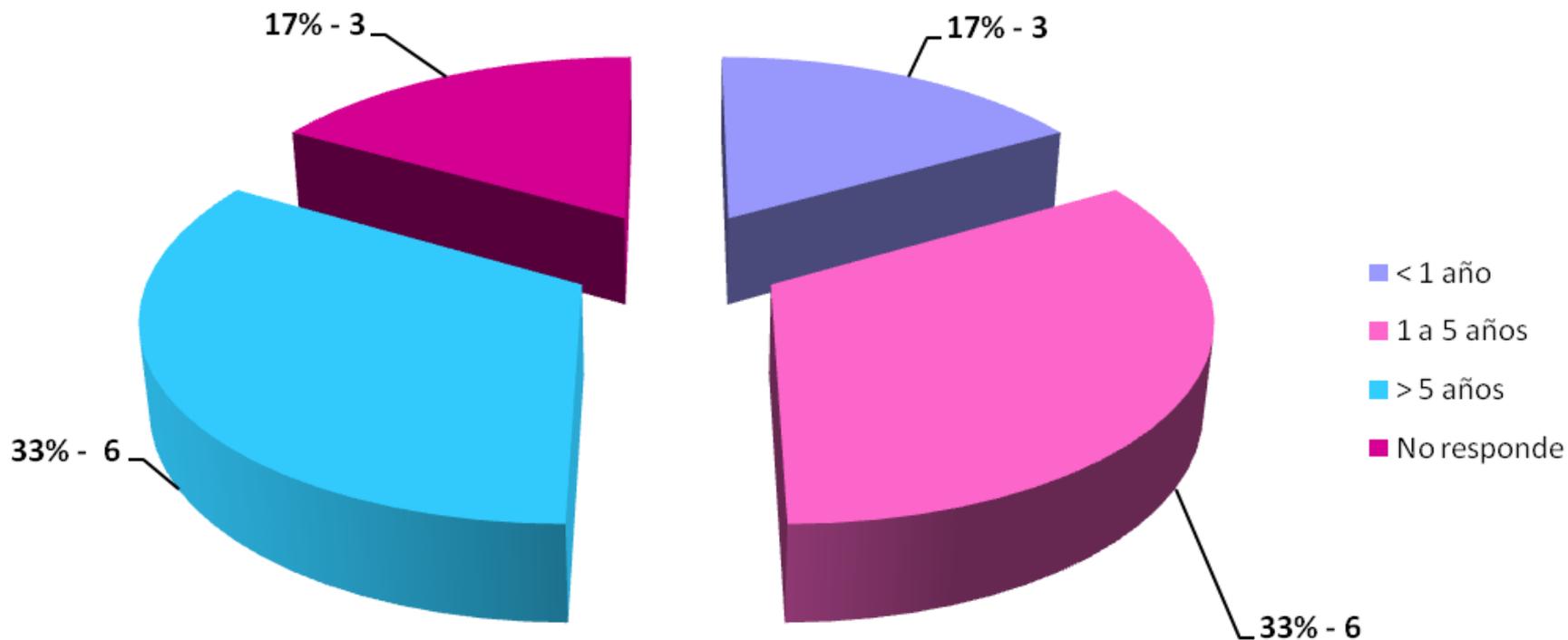
Vigilados: 56

## Servicios usados - Personas naturales



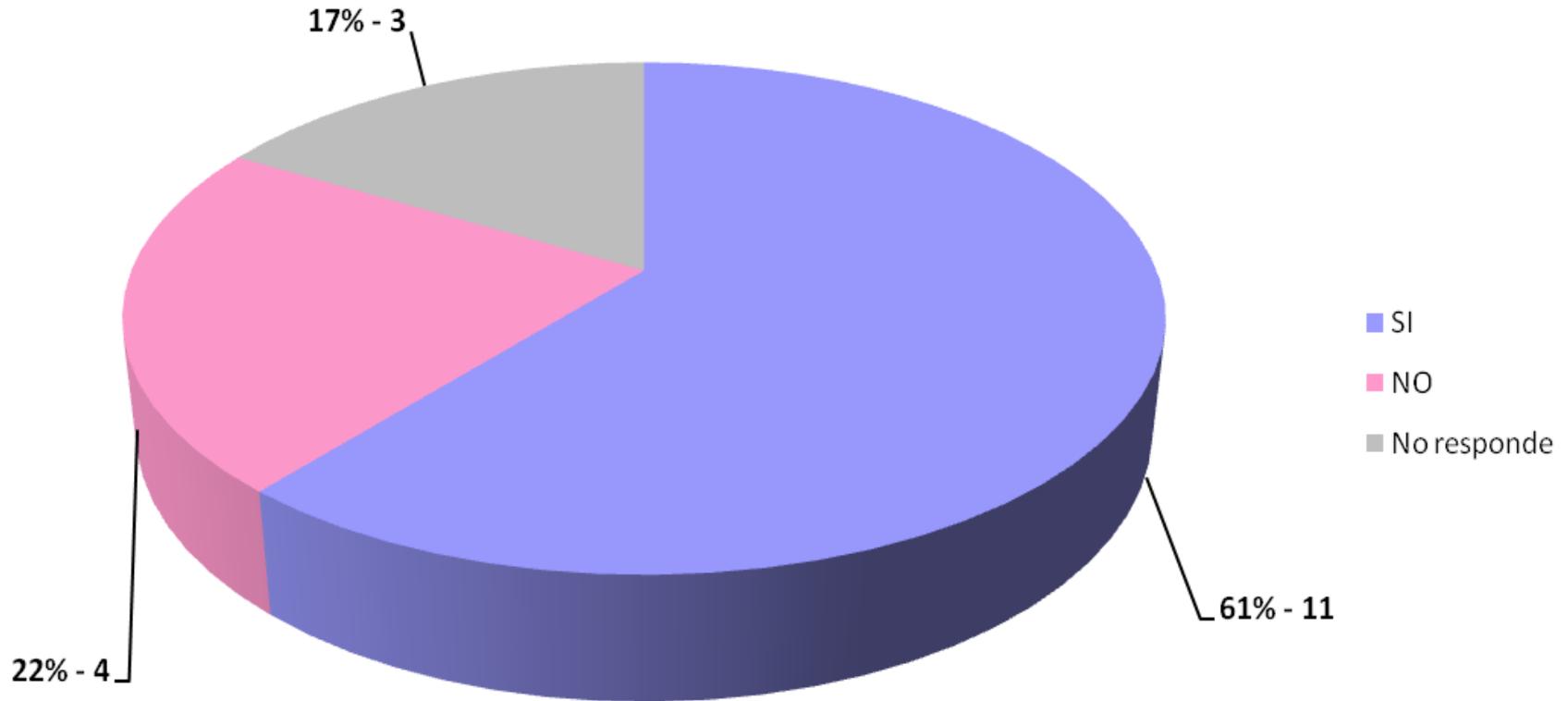
Personas Naturales: 18

## Tiempo que ha usado nuestros servicios - P. Natural



Personas Naturales: 18

## Recomendaria nuestros servicios- P. Natural



SI: 64% - 9

Total : 53

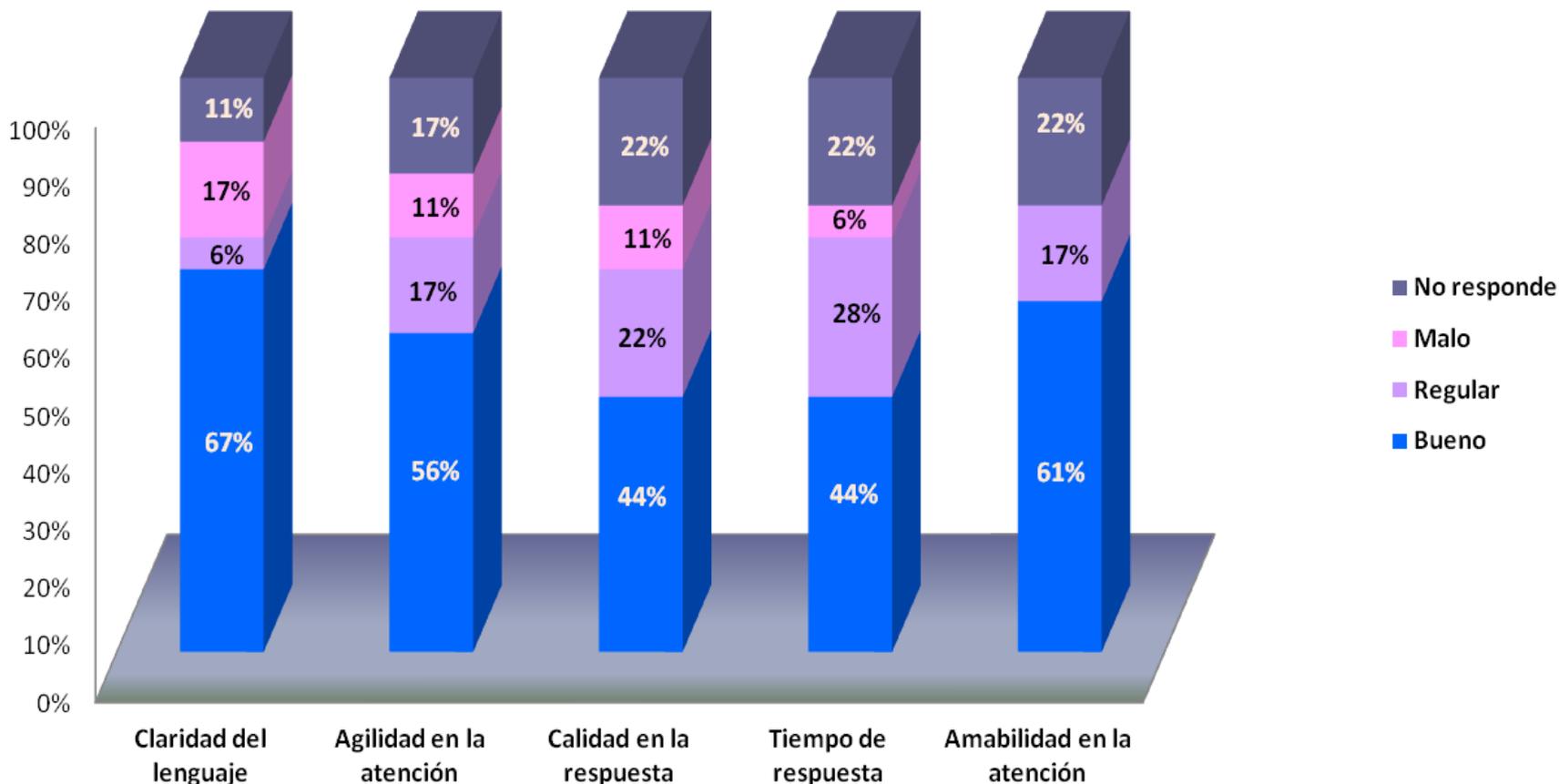
Segundo semestre de 2012

SI: 61%- 11

total: 81

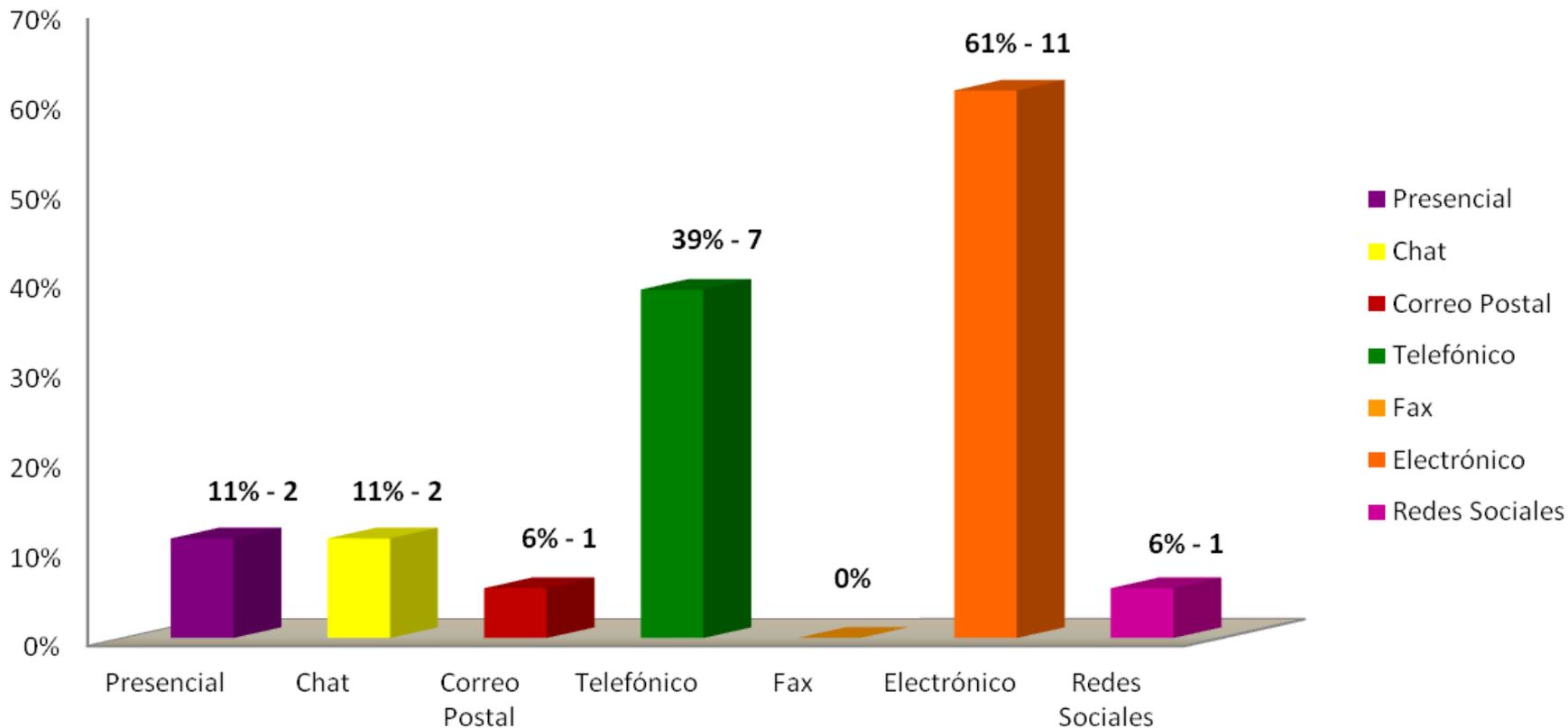
Personas Naturales: 18

## Calificación de los servicios recibidos - P. Natural



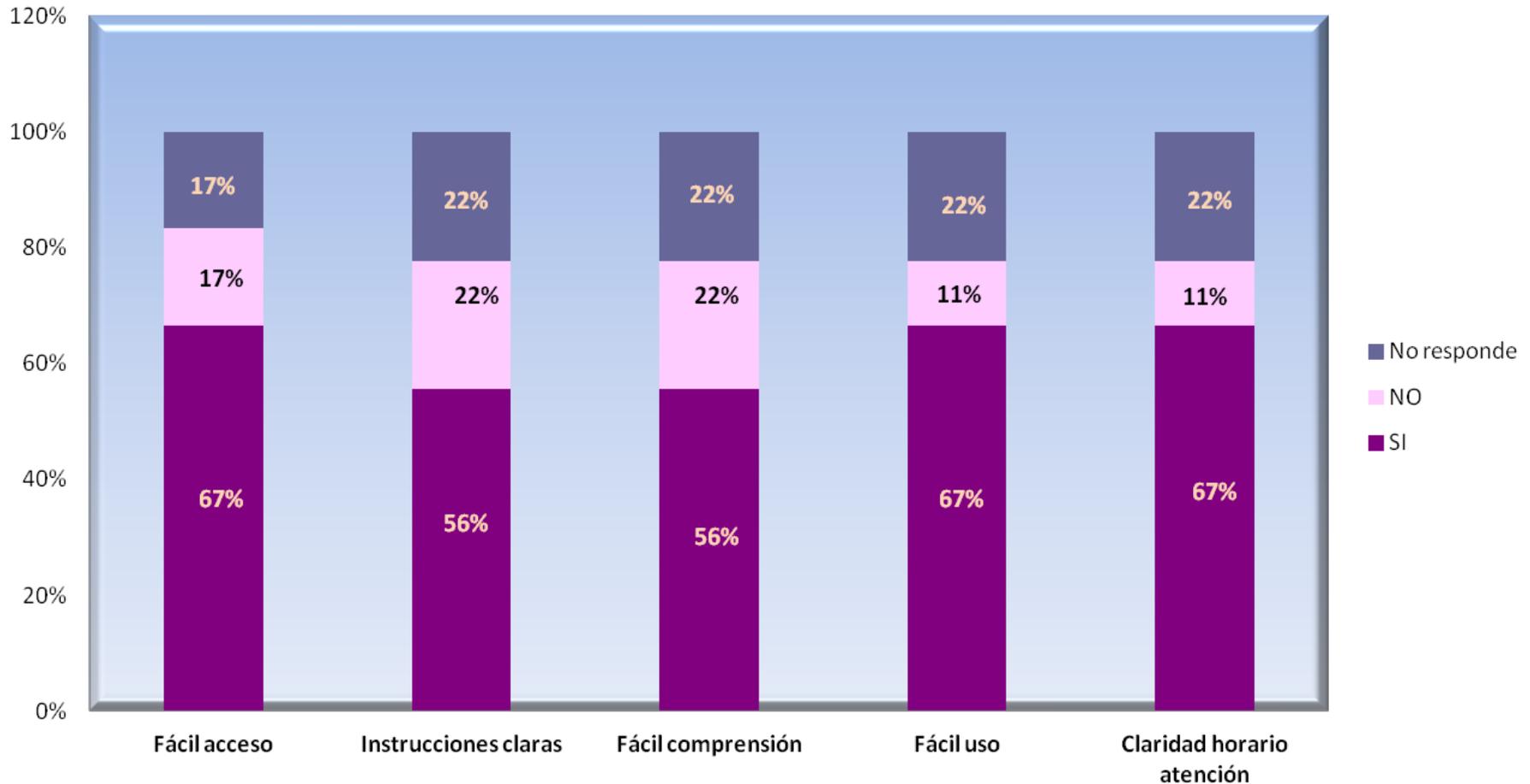
Personas Naturales: 18

## Canales de contacto - P. Naturales



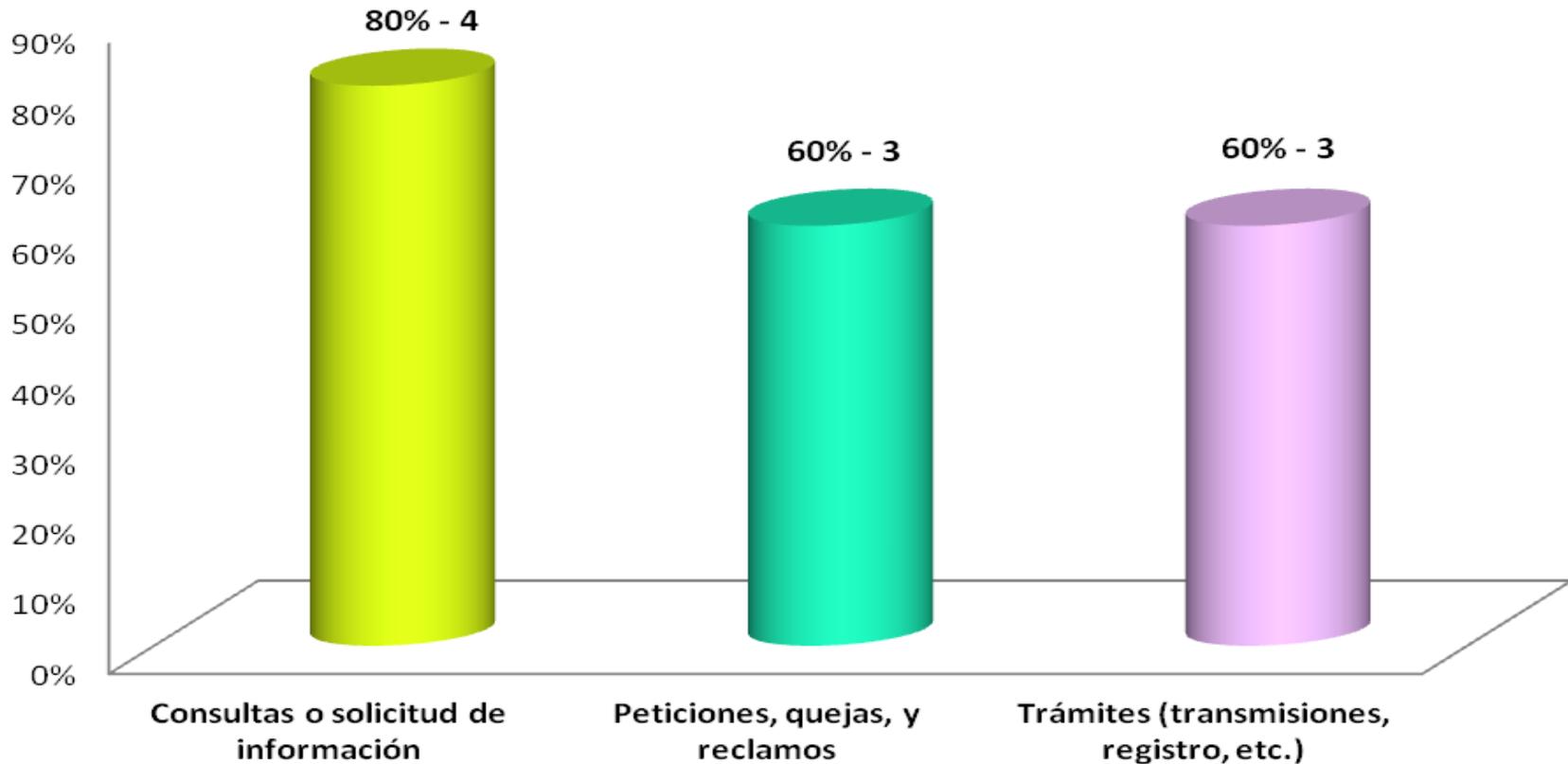
Personas Naturales: 18

## Calificación acceso a los canales- P- Natural



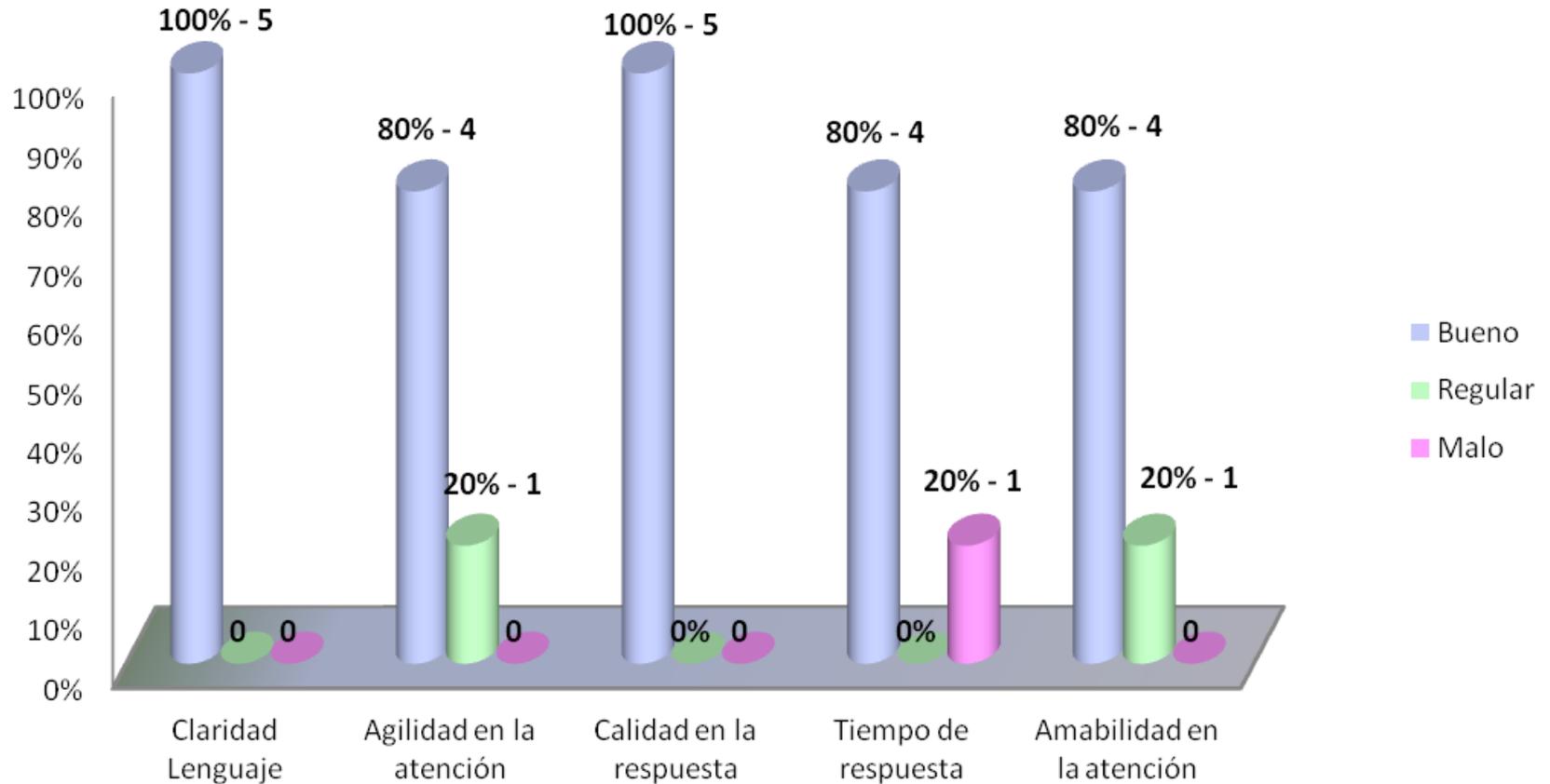
Personas Naturales: 18

## Servicios usados - E. Privada



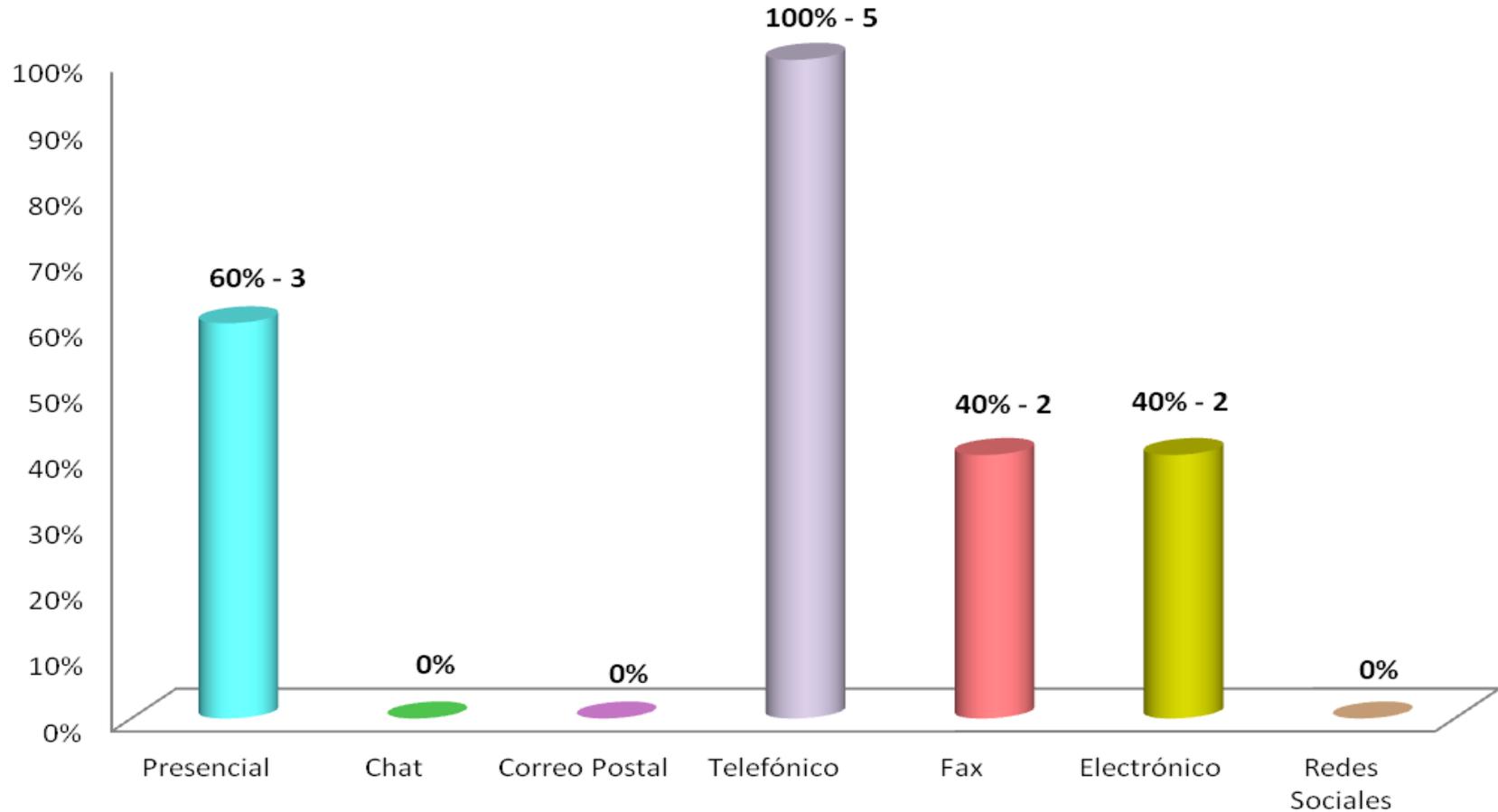
Privada: 5

## Calificación de los servicios recibidos- E. Privada



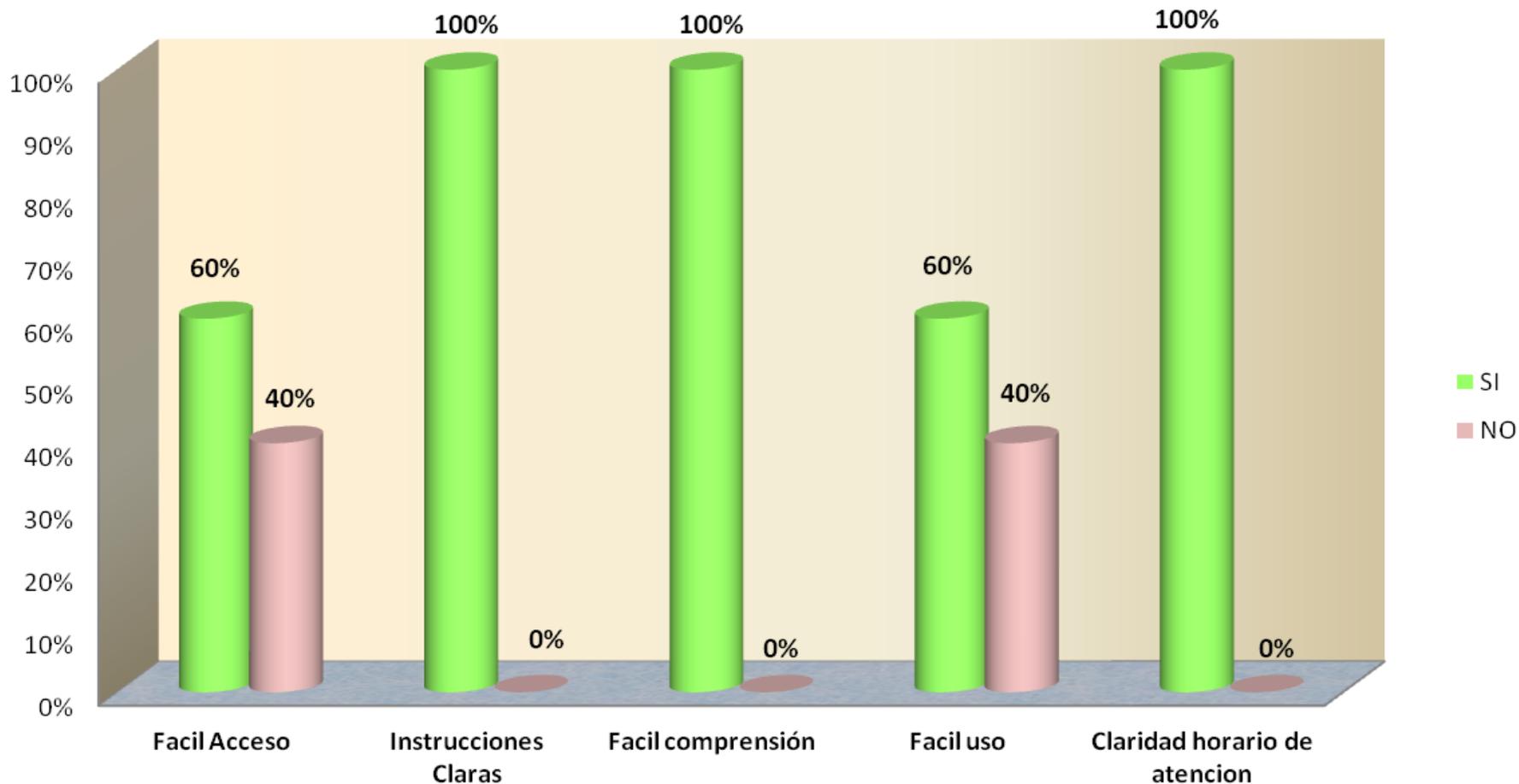
Privada: 5

## Canales de contacto usados- E. Privada



Privada: 5

## Calificación de canales- E. Privada



Privada: 5



**Gracias**

Superintendencia Financiera  
de Colombia