



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

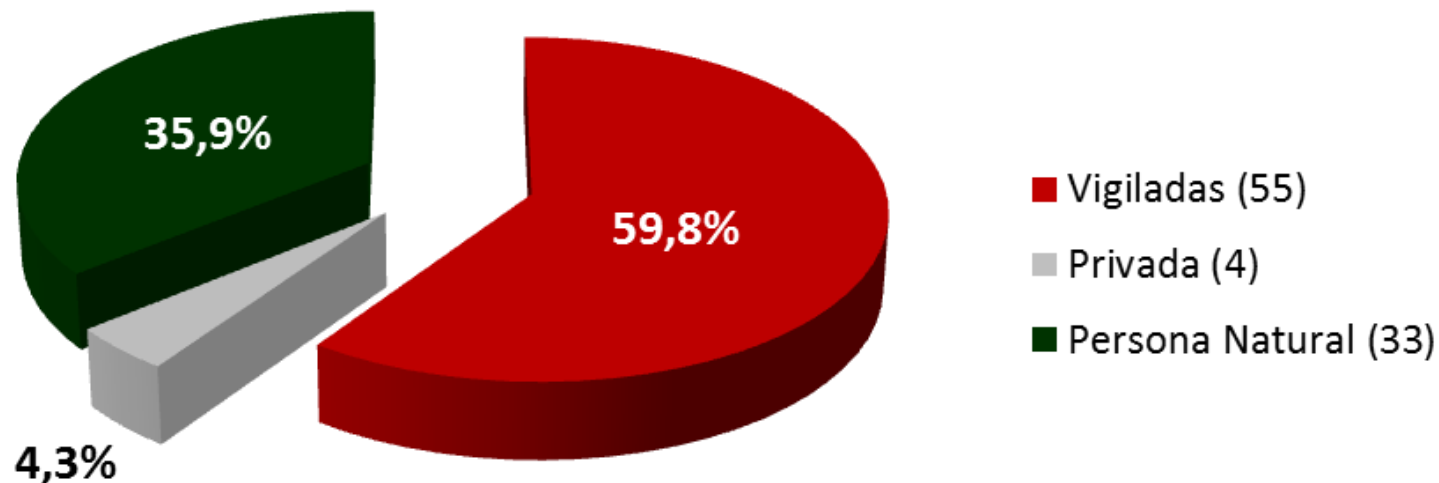
Bogotá

Ficha técnica:

- Mecanismo para recolección de la información: encuesta publicada en el **sitio web** de la SFC* y recolección presencial en el **punto de contacto** de la SFC.
- Corte de la información de las encuestas: **30 Septiembre de 2014**
- Dirigida a los siguientes clientes de la SFC:
 - ✓ Vigilados y/o controlados
 - ✓ Privada
 - ✓ Pública
 - ✓ Agremiación, ONG, fundación
 - ✓ Persona natural
- Número de encuestas diligenciadas: **92**

* <http://bi.superfinanciera.gov.co/encuestaopsatisfclite/encuestaopsatisfclite.jsp>

Distribución de encuestas por tipo de cliente



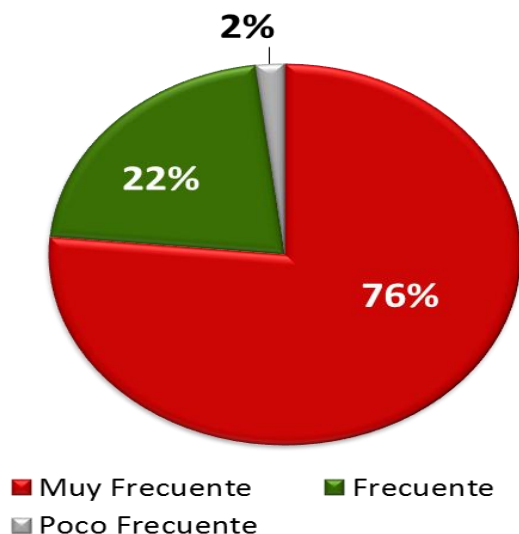
Total encuestas: **92**

- Frente al II semestre de 2013, el número de encuestas se incrementó en un 56% (33 encuestas más). El crecimiento más significativo se produjo en el segmento de personas naturales debido a la prueba piloto realizada en el punto de contacto.
- El 91% de las encuestas a personas naturales se obtuvieron a través de contacto directo.

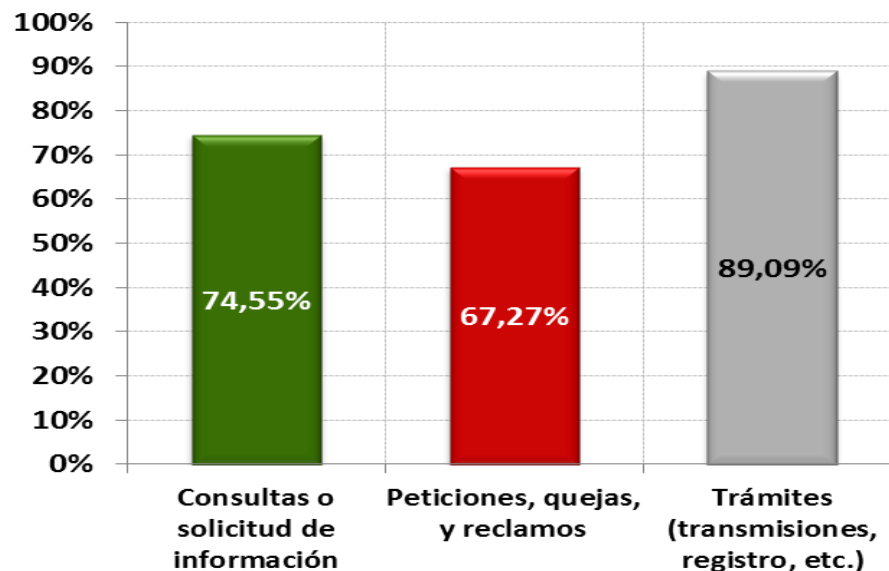
Encuesta de Satisfacción del Cliente: Vigiladas

Como era previsible el servicio más usado por los vigilados es trámites, seguido de solicitudes y/o consultas de información.

Frecuencia de uso por Vigiladas



Servicios Usados por Vigiladas

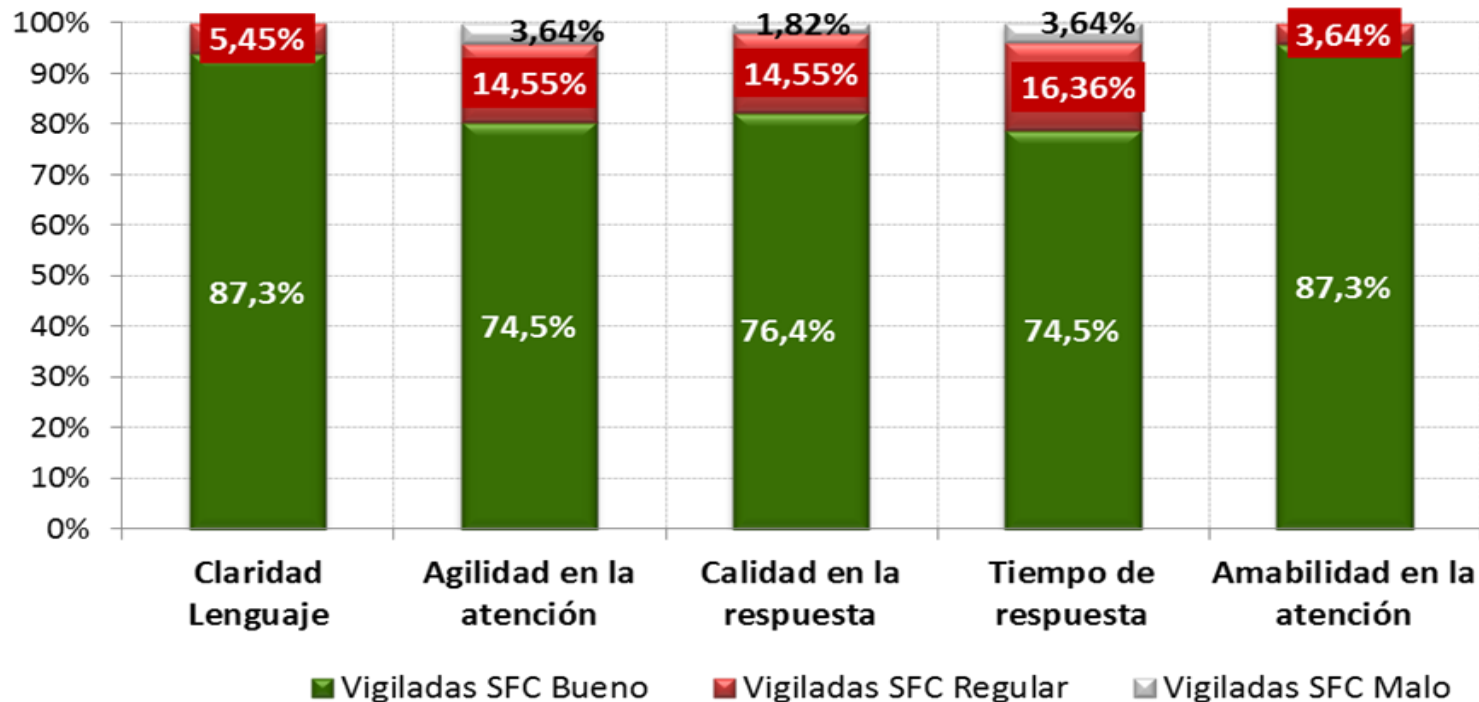


Así mismo, por su condición de vigilados el uso de los servicios de la SFC es en su mayoría muy frecuente.

Vigilados: 55

Encuesta de Satisfacción del Cliente: Vigiladas

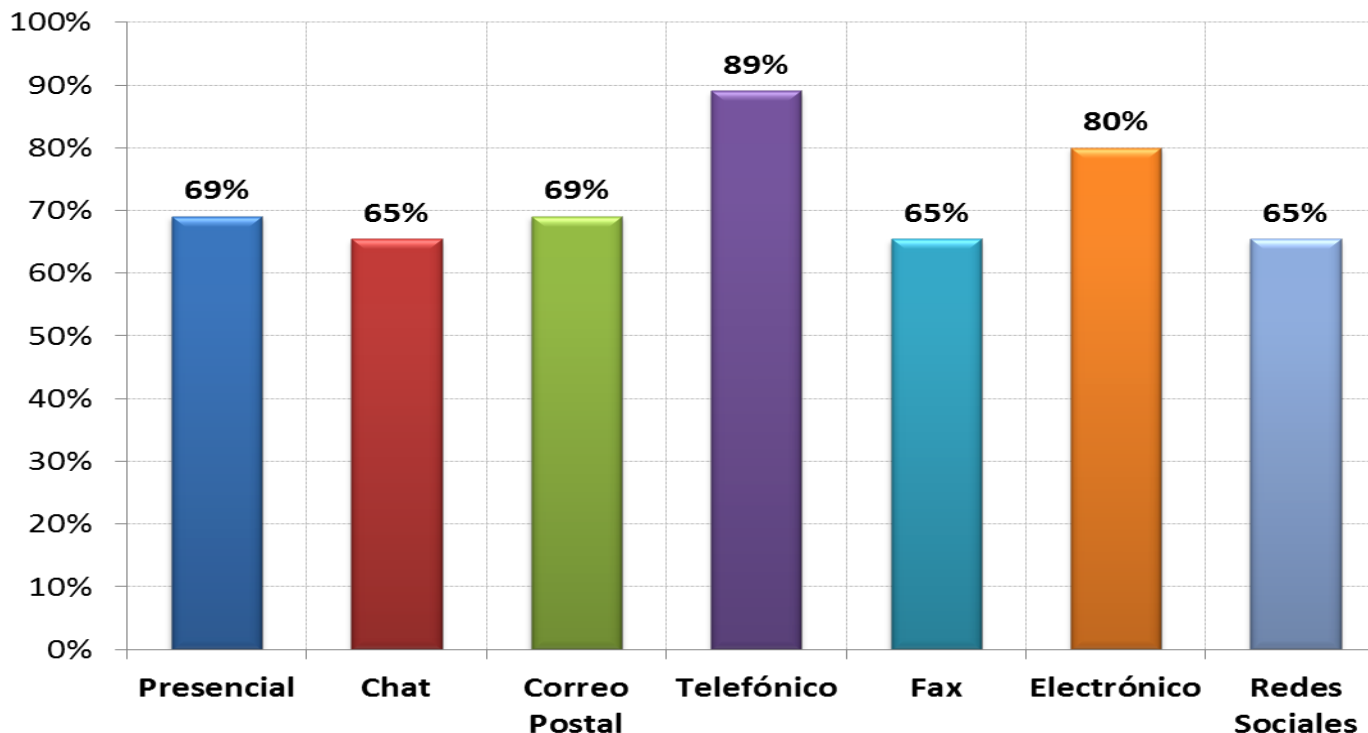
Calificación de nuestros servicios



Aun cuando los resultados son satisfactorios, se mantiene la tendencia de encuestas pasadas, en donde los aspectos que presentan mayor porcentaje de calificación negativa son: tiempo de respuesta, agilidad en la atención, seguido de la calidad de las respuestas.

Personas Naturales: 33

Canal de acceso a los servicios de la SFC

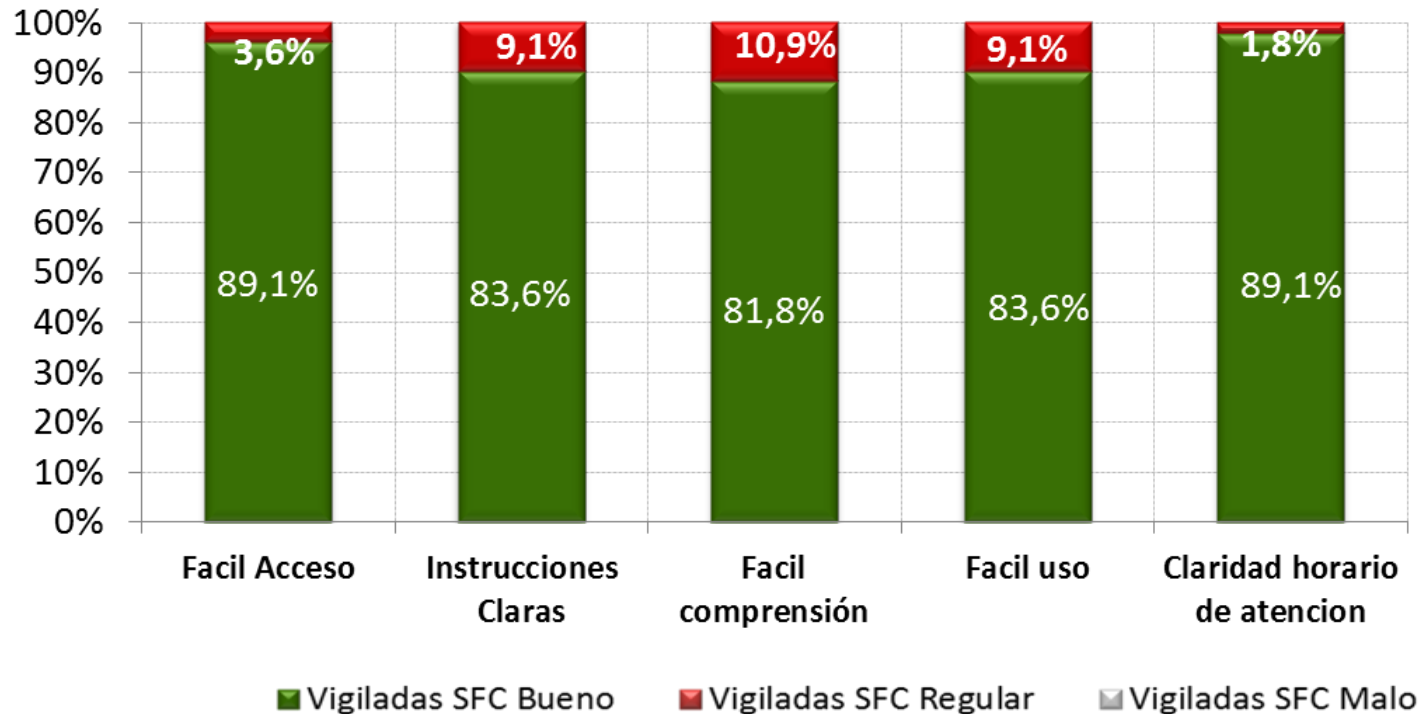


En general los resultados del primer semestre de 2014 muestran que las entidades vigiladas encuestadas acceden a los servicios de la SFC a través de los diferentes canales dispuestos, siendo los mas usados el canal electrónico y telefónico.

En contraste con la encuesta del 2013, hay mayor uso de canales como el chat y las redes sociales.

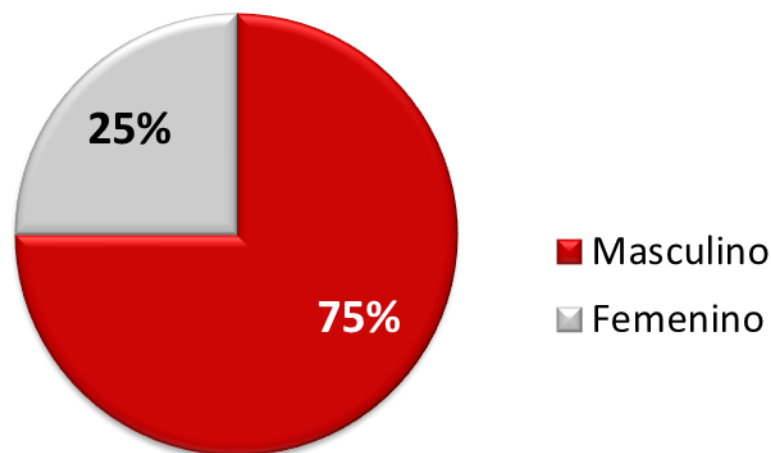
Encuesta de Satisfacción del Cliente: Vigiladas

Calificación de los canales de acceso a nuestros servicios



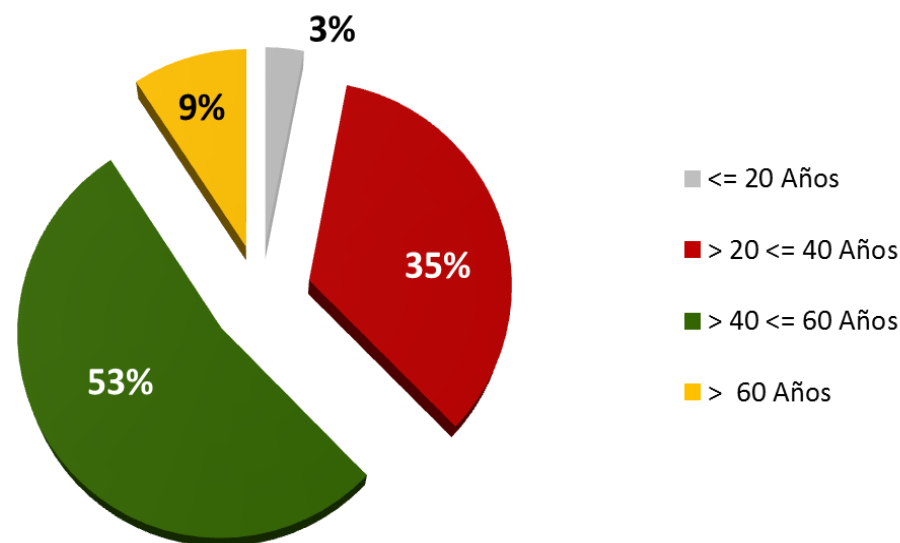
Aun cuando los resultados son en general satisfactorios, se mantiene la tendencia de encuestas pasadas, en donde los aspectos que presentan mayor porcentaje de calificación negativa están relacionados con temas de comunicación y uso.

Entidades Vigiladas: 55

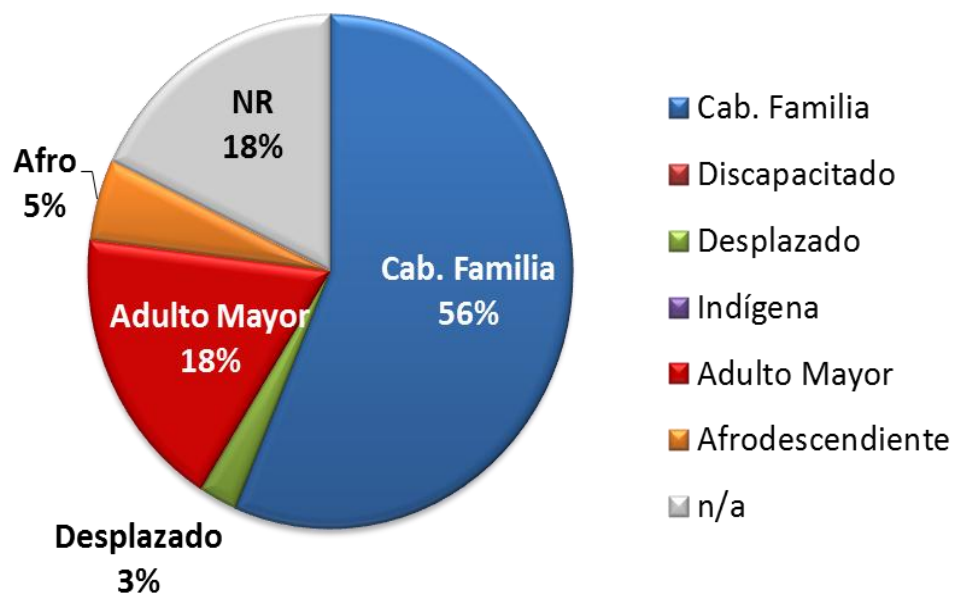
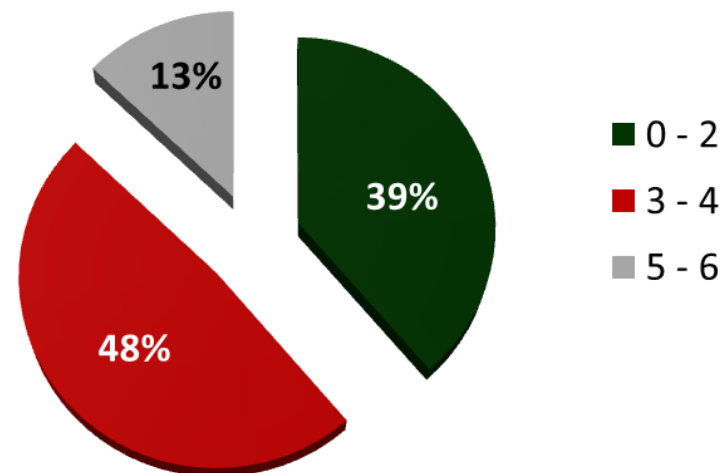


Mas de la mitad de los encuestados se encuentran en el rango de edad de 40-60 años, y alrededor de un 35% entre 20-40 años.

De las 33 encuestas, 25 fueron diligenciadas por hombres, y 8 por mujeres; sin embargo el número de encuestas obtenidas y la ausencia de un marco de muestreo no permiten inferir que los clientes del punto de contacto de la SFC sean mayoritariamente hombres.



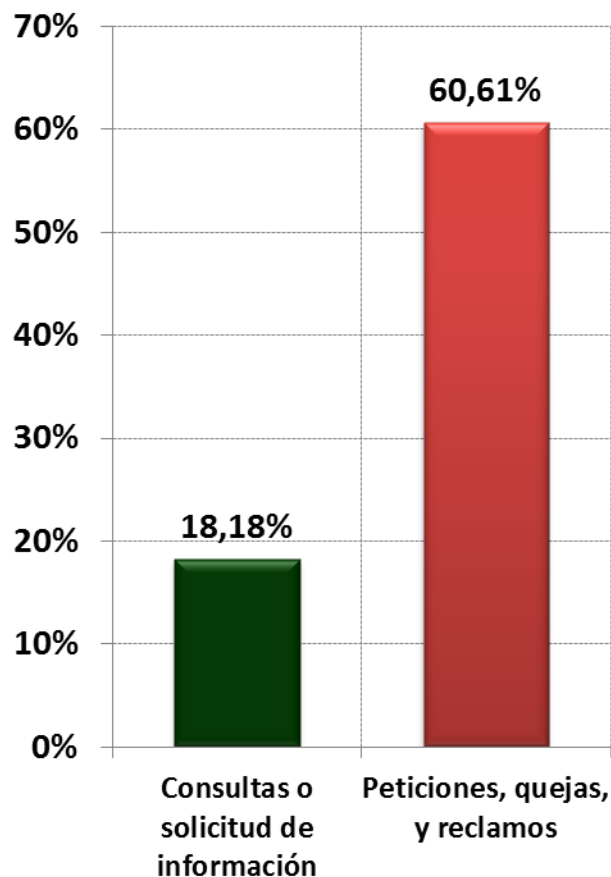
Mas del 85% de los encuestados corresponden a personas en estratos 1 al 4.



De acuerdo con las respuestas de los encuestados, éstos son en su mayoría personas cabeza de familia; sin embargo, el porcentaje alto de no respuesta (NR) sugiere que la pregunta es confusa.

Encuesta de Satisfacción del Cliente: Personas Naturales

Servicios Usados por Personas Naturales



Se mantiene la tendencia de las encuestas pasadas en relación con el servicio más usado por las personas naturales encuestadas: **Peticiones quejas y reclamos**.

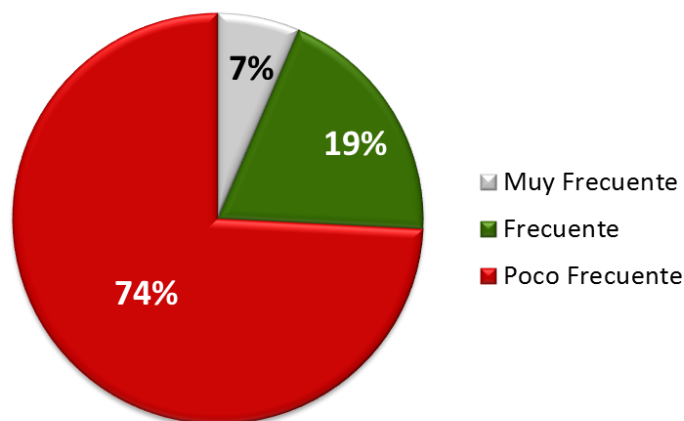
Este es un resultado previsible si se tiene en cuenta que la mayoría de encuestas fueron presenciales en el punto de contacto.

Frente al 2013, se evidenció una disminución importante en el uso del servicio consulta y/o solicitud de información, esto se puede asociar al hecho de que el nuevo portal de la SFC facilita la obtención de información y por tanto pudo haber disminuido el volumen de solicitudes formales.

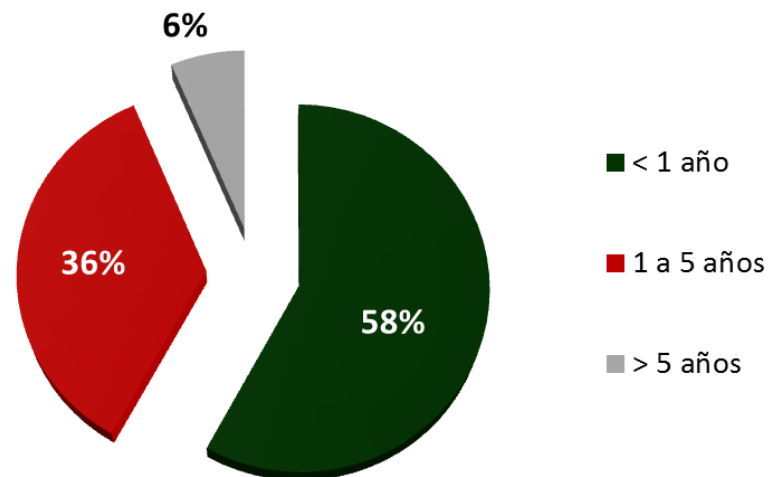
Encuesta de Satisfacción del Cliente: Personas Naturales

Así mismo, se mantiene la tendencia de las encuestas pasadas en relación con el tiempo de uso, en donde los encuestados manifiestan que nuestros servicios los han usado por menos de 1 año.

Frecuencia de uso de los servicios por Personas Naturales



Tiempo de uso de los servicios por Personas Naturales

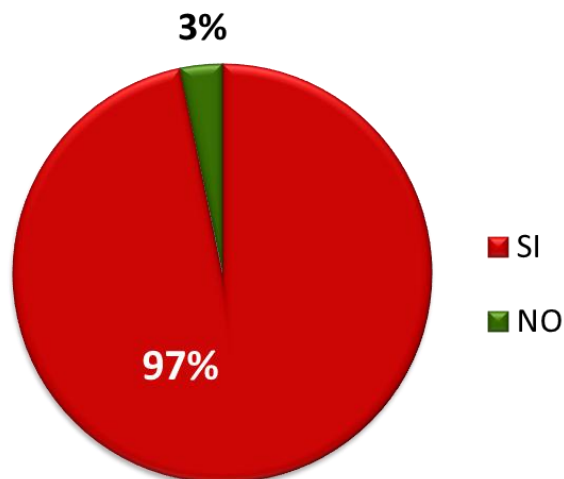


De manera consistente con el resultado anterior, los encuestados manifiestan que el uso de los servicios es poco frecuente.

Personas Naturales: 33

Encuesta de Satisfacción del Cliente: Personas Naturales

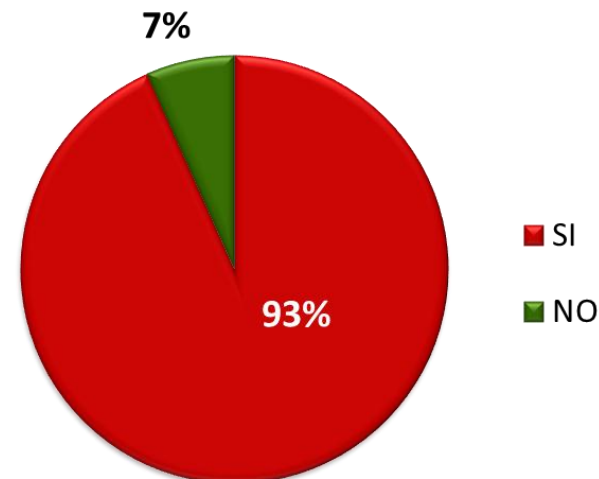
Utilizaría nuevamente nuestros servicios



De los encuestados el 97% manifestó que volvería a usar nuestros servicios mostrando un incremento importante frente a los resultados de encuestas anteriores.

Es importante garantizar que esta respuesta no esté influenciada por el hecho de que el diligenciamiento de la encuesta se haya realizado en el punto de contacto.

Recomendaría nuestros servicios

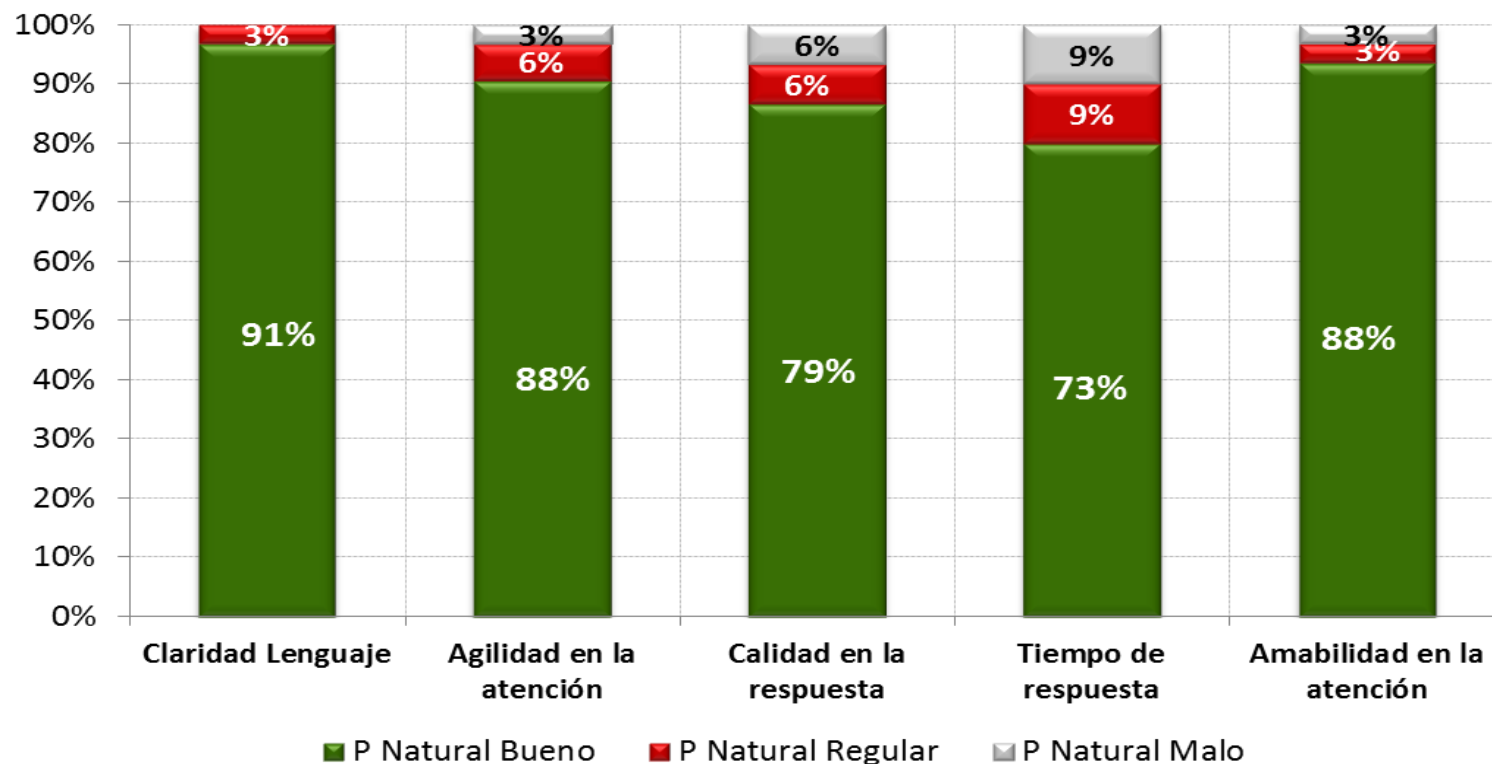


De manera consistente con el resultado anterior, los encuestados recomendarían el uso de los servicios de la SFC.

Personas Naturales: 33

Encuesta de Satisfacción del Cliente: Personas Naturales

Calificación de nuestros servicios

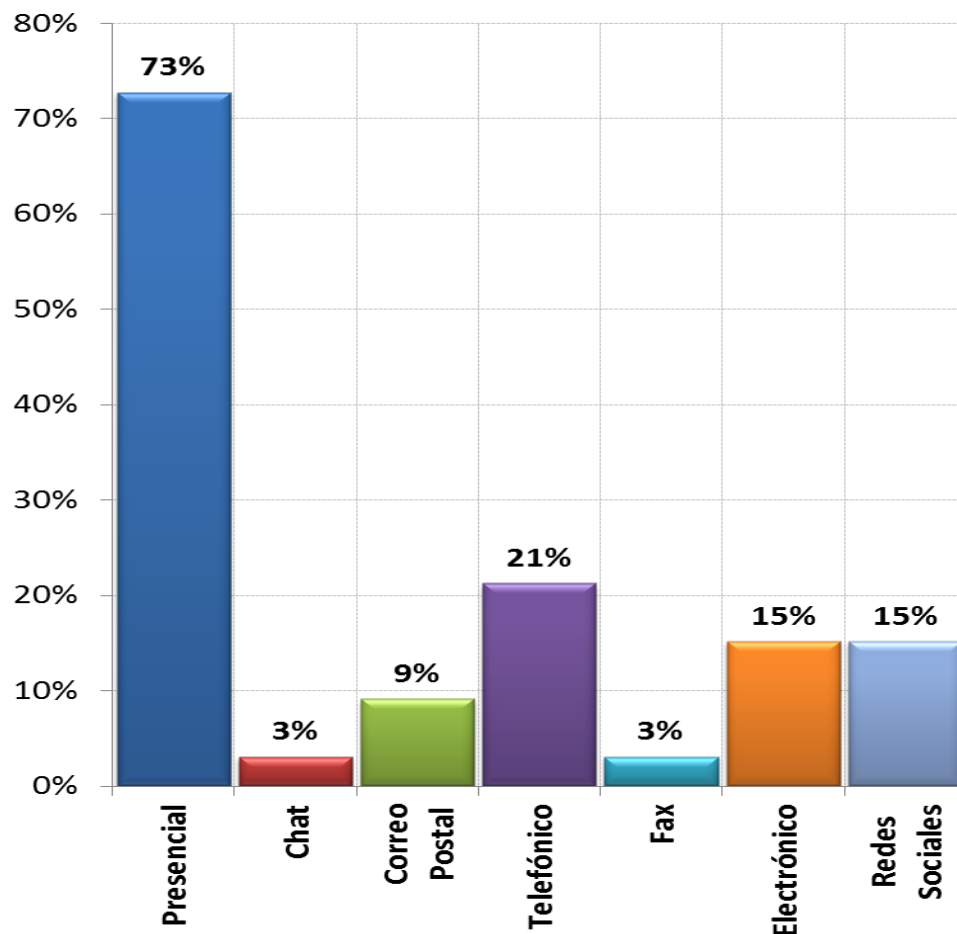


Aun cuando los resultados son en general satisfactorios, se mantiene la tendencia de encuestas pasadas, en donde el aspecto que presenta mayor porcentaje de calificación negativa sigue siendo el tiempo de respuesta seguido de la calidad de las mismas.

Personas Naturales: 33

Encuesta de Satisfacción del Cliente: Personas Naturales

Canal de acceso a los servicios de la SFC



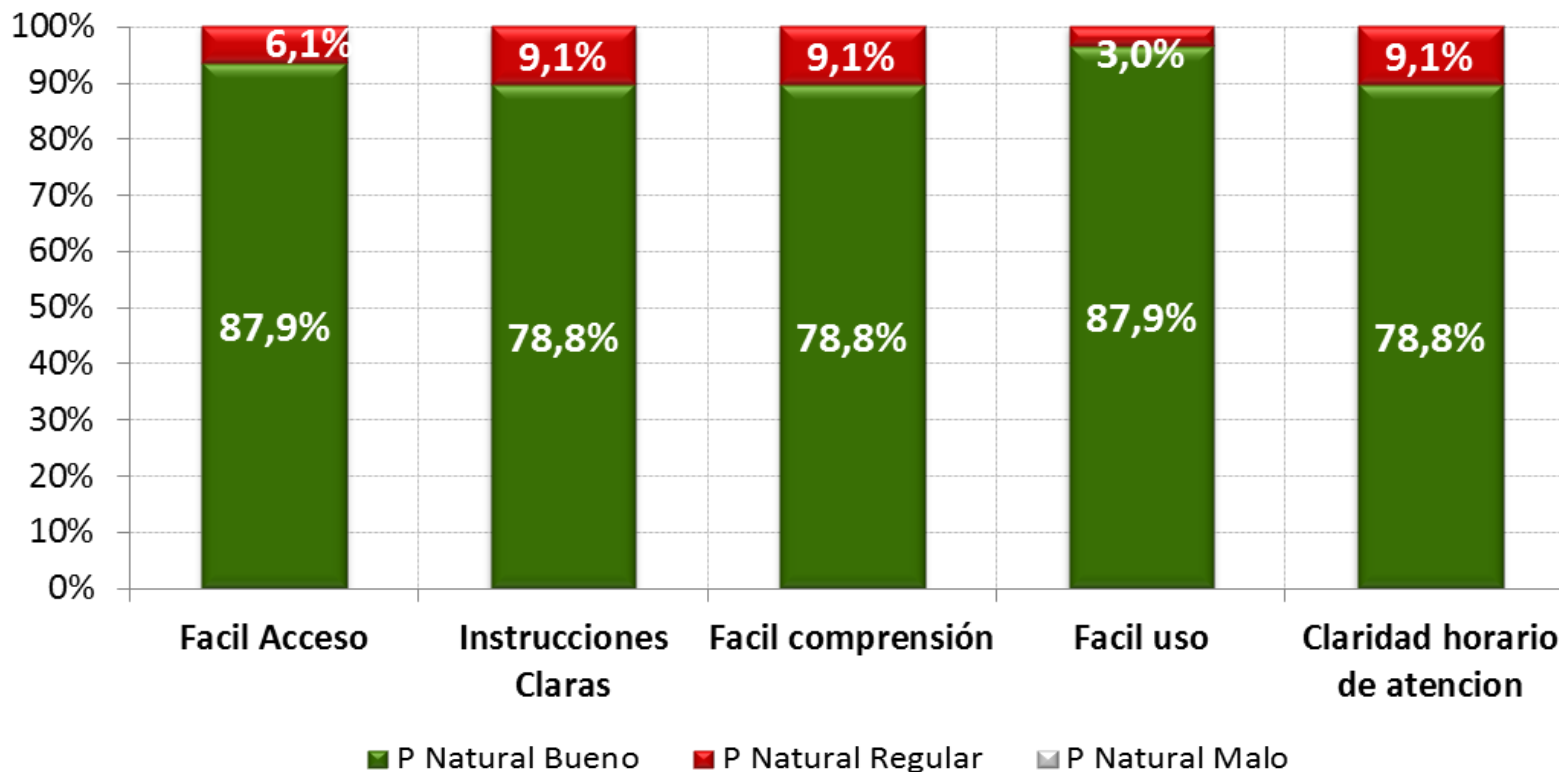
Teniendo en cuenta el origen de las encuestas, es natural que el canal de mayor uso de acuerdo con los encuestados sea el presencial.

Es importante en todo caso resaltar que el acceso por redes sociales mostró en esta encuesta un incremento.

Personas Naturales: 33

Encuesta de Satisfacción del Cliente: Personas Naturales

Calificación de los canales de acceso a nuestros servicios



Aun cuando los resultados son en general satisfactorios, se mantiene la tendencia de encuestas pasadas, en donde los aspectos que presentan mayor porcentaje de calificación negativa están relacionados con temas de comunicación.

Personas Naturales: 33

Vigiladas

- Mayor rapidez en la entrega de información vía «Casillero»
- Respuestas a consultas mas precisas y profundas
- Problemas en la transmisión de información
- Mayor plazo para comentar los proyectos de circulares

Personas naturales

- Necesidad de obtener en la pagina web información sobre legislación bancaria
- Concordancia entre las fechas suministrada en el seguimiento de los tramites en la web y los que suministran los funcionarios
- Respuestas más claras, vinculantes y oportunas
- Falta de interés y conocimiento del funcionario que recibe el trámite

Conclusiones

- Frente al II semestre de 2013 se incrementó el número de encuestas recibidas, debido a la aplicación de un piloto de recolección presencial en el punto de contacto.
- Este mecanismo mostró ser de gran ayuda para obtener información de los usuarios «personas naturales»; sin embargo es necesario mejorar el mecanismo con el fin de eliminar los sesgos que se pueden derivar en las respuestas al ser una encuesta de carácter presencial.
- En general los resultados mostraron una mejora en la satisfacción de los clientes de la SFC, existen oportunidades de mejora en la comunicación entre la SFC y los usuarios.
- Es importante que el nuevo esquema de encuesta reconozca las particularidades de los perfiles de los clientes de la SFC así como el tipo de servicio que usan.



Superintendencia Financiera
de Colombia