



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Segundo Semestre 2011

Ficha Técnica:

- Mecanismo para recolección de la información: encuesta publicada en el sitio Web de la SFC.
- Periodo recolección de las encuestas: Julio 1 a Diciembre 31 de 2011.
- Procesos objeto de evaluación: Todos
- Áreas objeto de evaluación: Todas
- Número de encuestas diligenciadas: 9
- Fuente:
<http://extranet.superfinanciera.gov.co/encuestaop/encuestaoop.jsp>

Atributo - Características evaluadas	2010		2011		% VARIACIÓN 2011
	I Sem	II Sem	I Sem	II Sem	
Suficiencia de la orientación que sobre el trámite respectivo se ofrece en la página web de la Superintendencia	3.48	3.7	3.74	4.00	6.95%
Claridad del lenguaje utilizado por los funcionarios durante la prestación del servicio	3.89	3.97	3.79	4.60	21.37%
Suficiencia de la información suministrada por los funcionarios para la realización del trámite	3.69	3.74	3.47	4.80	38.33%
Pertinencia de los requerimientos efectuados	3.47	3.54	3.63	4.40	21.21%
Explicaciones suministradas sobre los fundamentos legales de los requerimientos efectuados	3.53	3.58	3.26	4.00	22.70%
Razonabilidad del tiempo utilizado por la Superintendencia para estudiar los documentos presentados y formular sus observaciones o respuesta a cada entrega de documentos	3.59	3.58	3.63	3.83	5.51%
Sustentación de la respuesta final que recibió (fundamentos jurídicos o de otra naturaleza que llevaron a la Superintendencia a adoptar la respectiva decisión)	3.58	3.54	3.47	4.00	15.27%
Amabilidad, respeto y actitud de servicio demostrados por los funcionarios en la prestación del servicio	4.2	4.11	4.05	4.66	15.06%
Calificación general que otorga a la calidad del servicio recibido	3.97	3.95	3.68	3.71	0.82%
Oportunidad en la prestación del servicio	3.9	3.95	3.47	3.58	3.17%
Calificación promedio	3.73	3.76	3.62	4.16	14.92%

Comparativo de calificaciones I y II semestre de 2011

CALIFICACIÓN	2011	
	I Sem	II Sem
EXCELENTE	50.30%	55.93%
BUENA	22.49%	22.03%
REGULAR	5.92%	8.47%
MALA	1.78%	5.08%
PÉSIMA	19.53%	8.47%