




Superintendencia Financiera de Colombia

Superfinanciera, Primera en Transparencia





RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Primer Semestre 2011

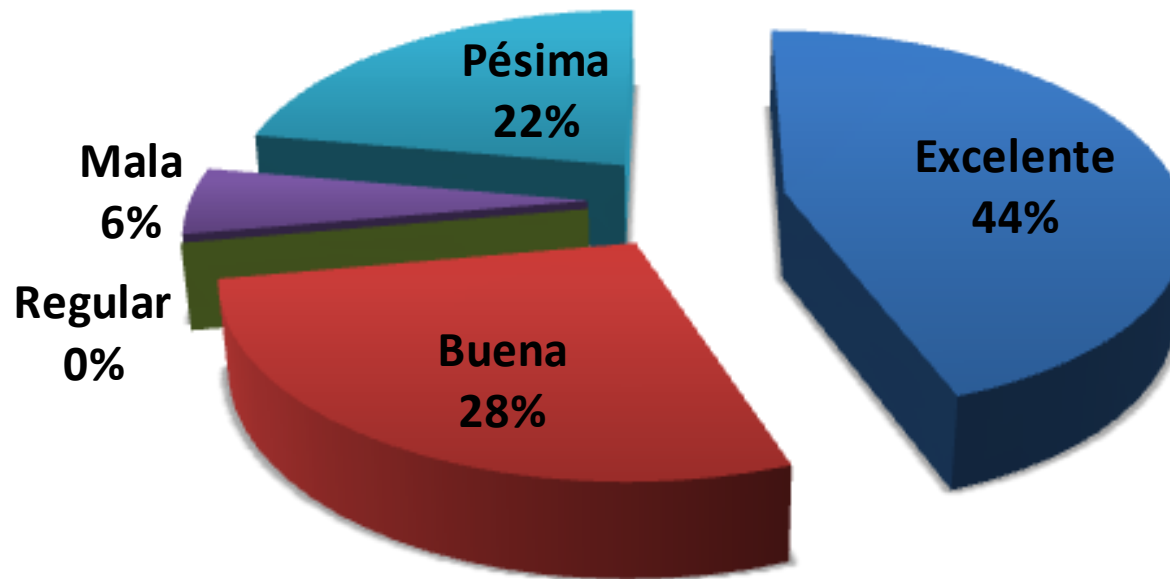
Ficha Técnica:

- Mecanismo para recolección de la información: encuesta publicada en el sitio Web de la SFC.
- Periodo recolección de las encuestas: Enero 3 a Junio 30 de 2011.
- Procesos objeto de evaluación: Todos
- Áreas objeto de evaluación: Todas
- Número de encuestas diligenciadas: 19
- Fuente:
<http://extranet.superfinanciera.gov.co/encuestaop/encuestaoop.jsp>

Comparativo de resultados de la encuesta de satisfacción del cliente

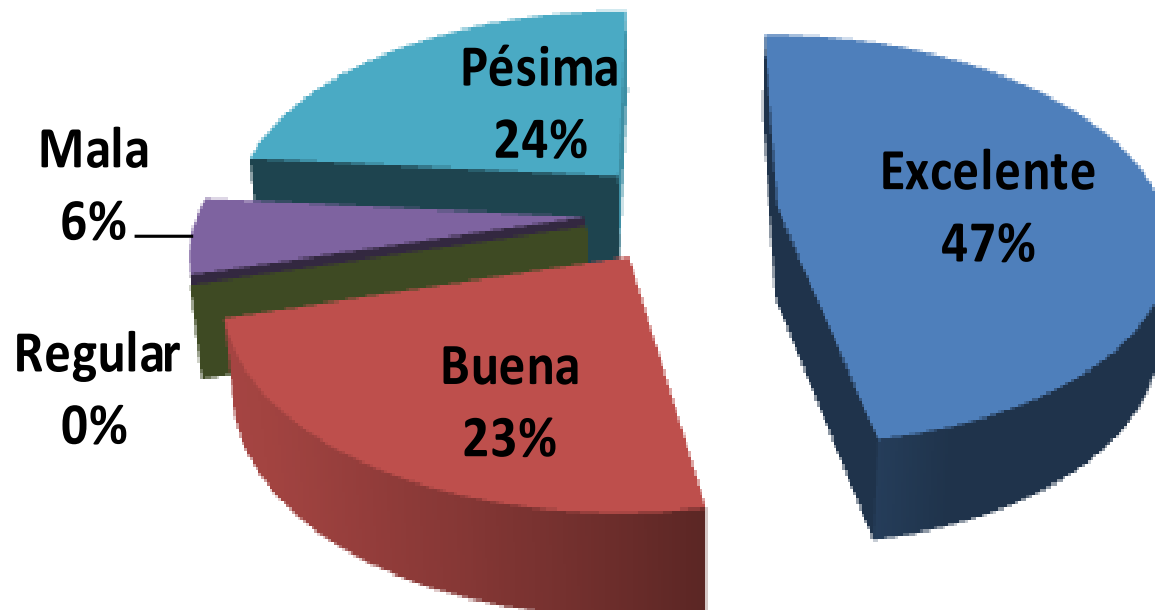
Atributo - Características evaluadas	2010		2011
	I Sem	II Sem	I Sem
Suficiencia de la orientación que sobre el trámite respectivo se ofrece en la página web de la Superintendencia	3.48	3.7	3.74
Claridad del lenguaje utilizado por los funcionarios durante la prestación del servicio	3.89	3.97	3.79
Suficiencia de la información suministrada por los funcionarios para la realización del trámite	3.69	3.74	3.47
Pertinencia de los requerimientos efectuados	3.47	3.54	3.63
Explicaciones suministradas sobre los fundamentos legales de los requerimientos efectuados	3.53	3.58	3.26
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
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
Amabilidad, respeto y actitud de servicio demostrados por los funcionarios en la prestación del servicio	4.2	4.11	4.05
Calificación general que otorga a la calidad del servicio recibido	3.97	3.95	3.68
Oportunidad en la prestación del servicio	3.9	3.95	3.47
Calificación promedio	3.73	3.76	3.62

Calidad del Servicio Primer semestre 2011



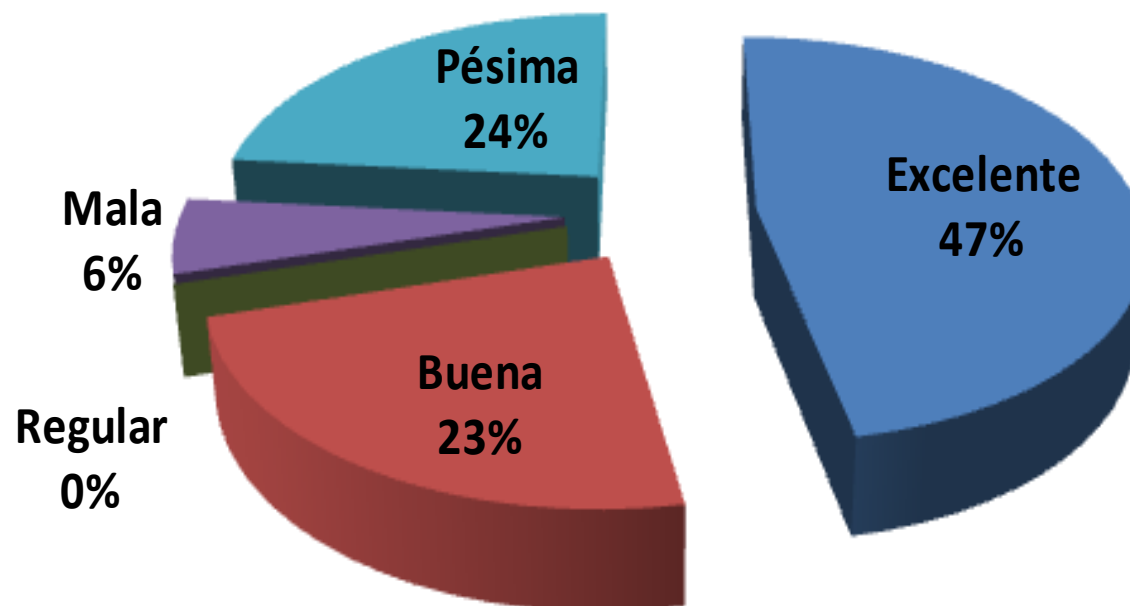
Oportunidad en la prestación del servicio

Primer semestre 2011

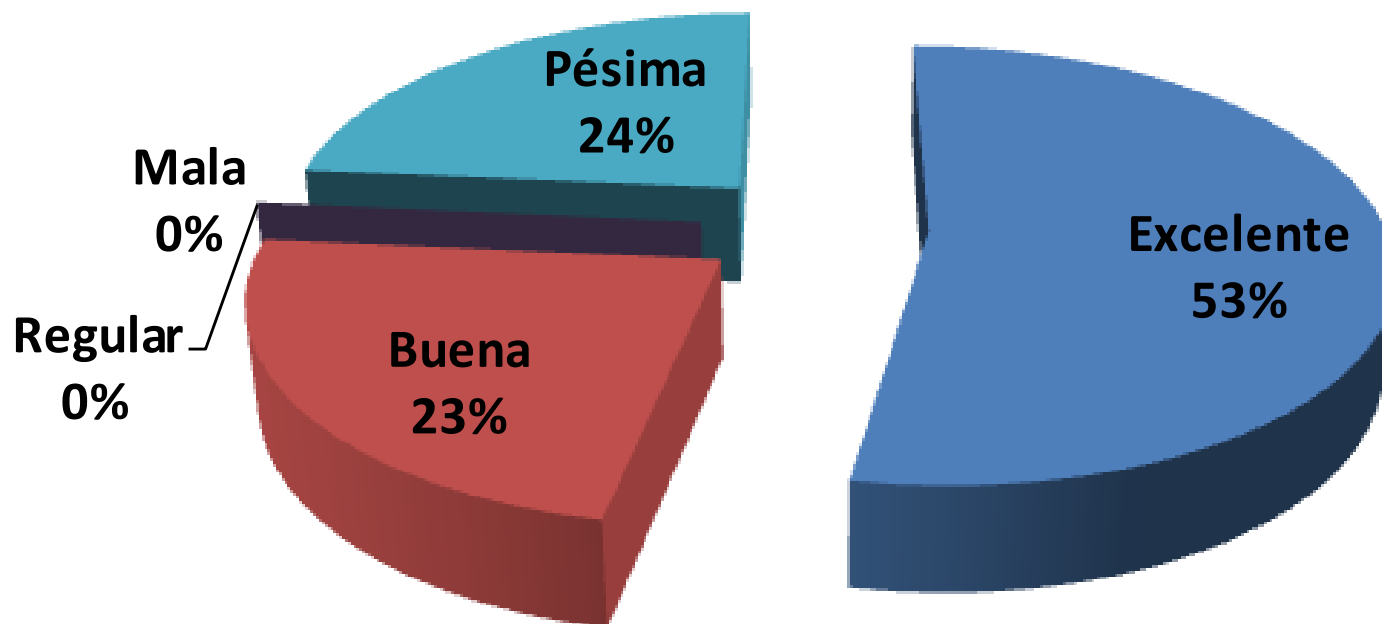


Razonabilidad del tiempo utilizado para estudiar documentos y formular observaciones

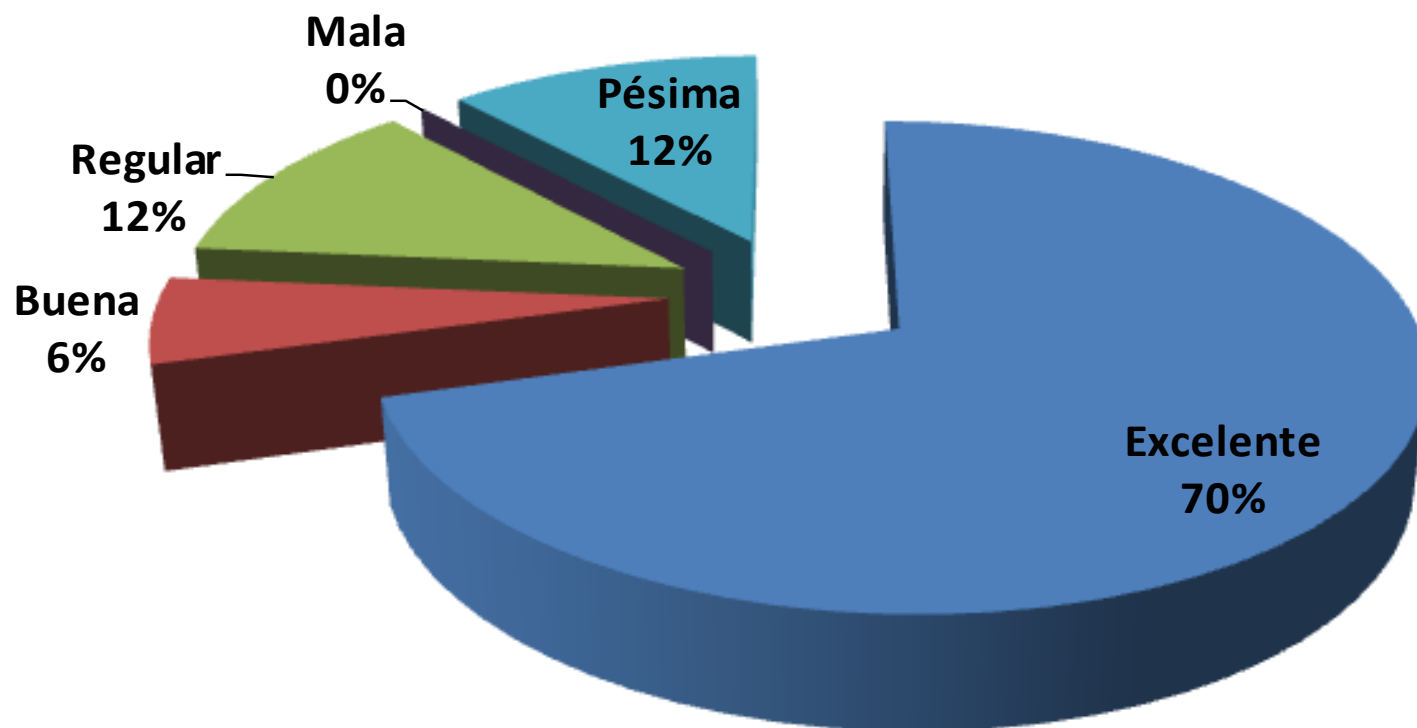
Primer semestre 2011



Pertinencia de requerimientos efectuados Primer semestre 2011



Amabilidad y actitud de servicio Primer semestre 2011



Sustentación de la respuesta final

Primer semestre 2011

