

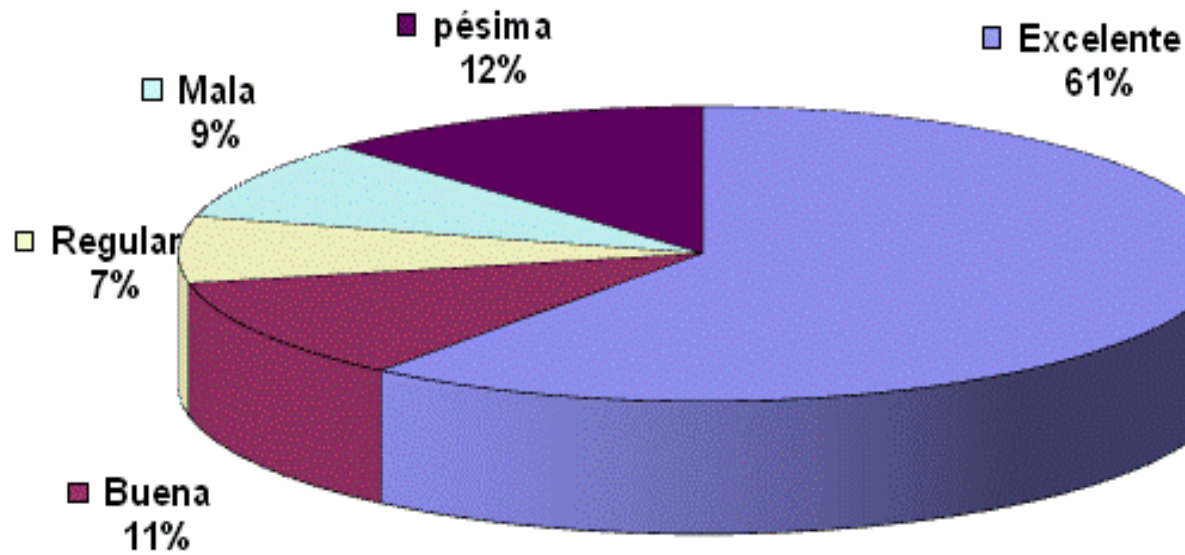


Superintendencia Financiera  
de Colombia

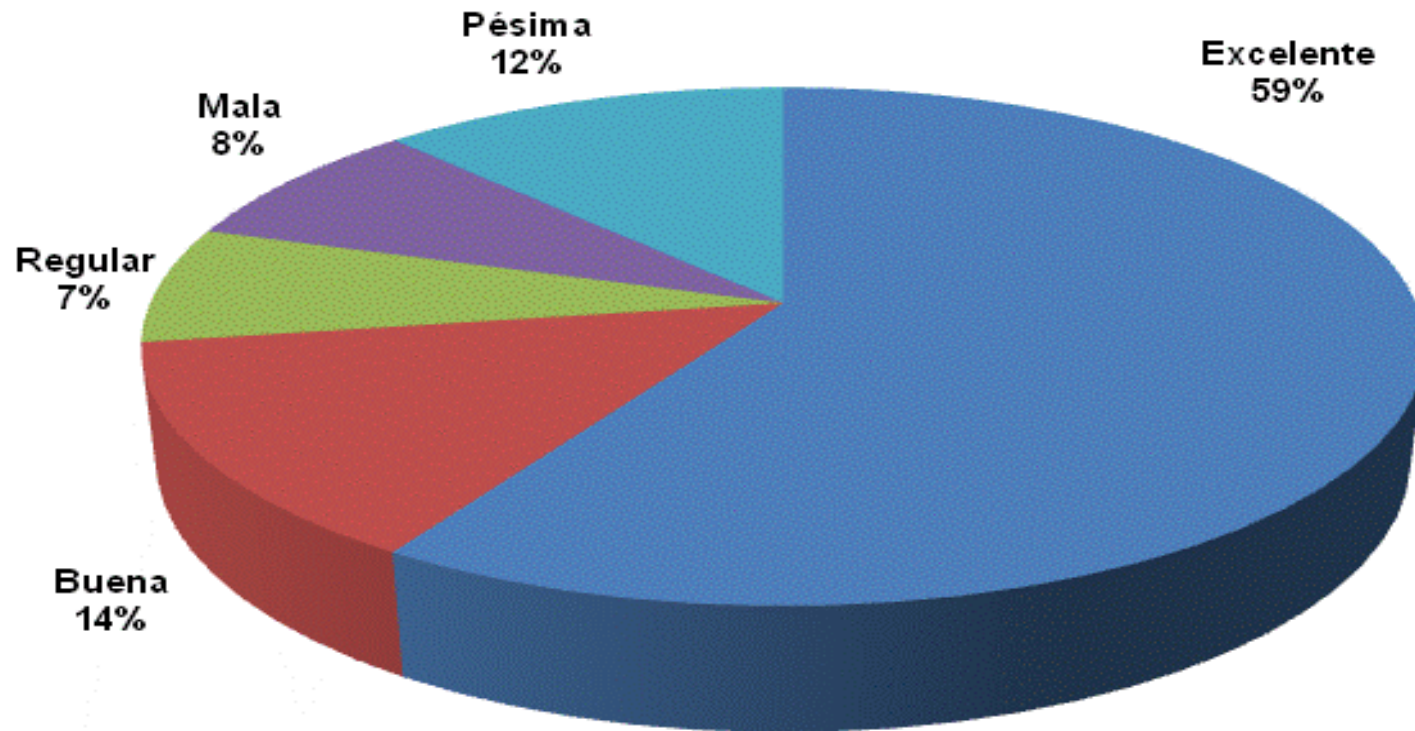
# **RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

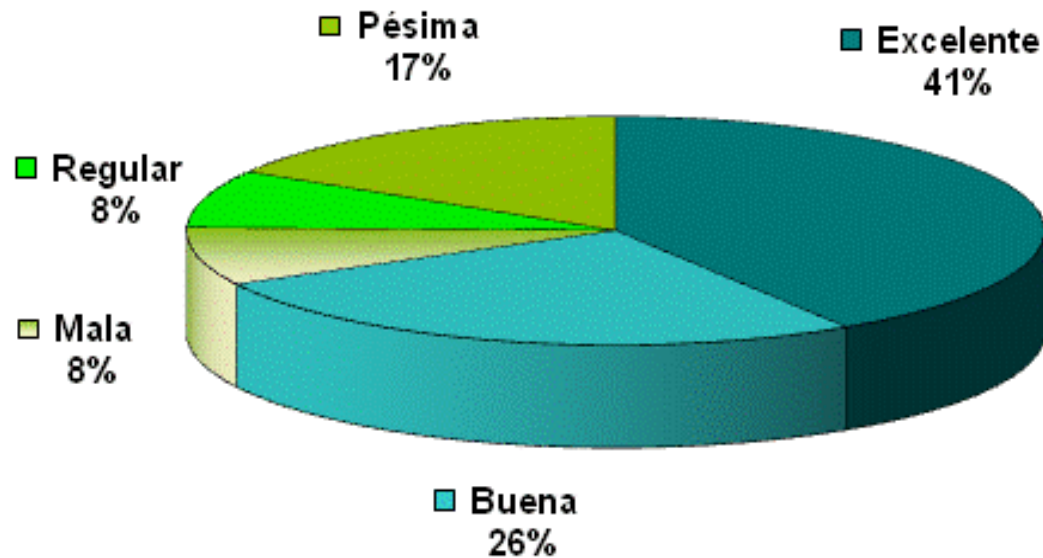
## **SEGUNDO SEMESTRE 2010**

## CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO Periodo Julio 1 a Diciembre 31



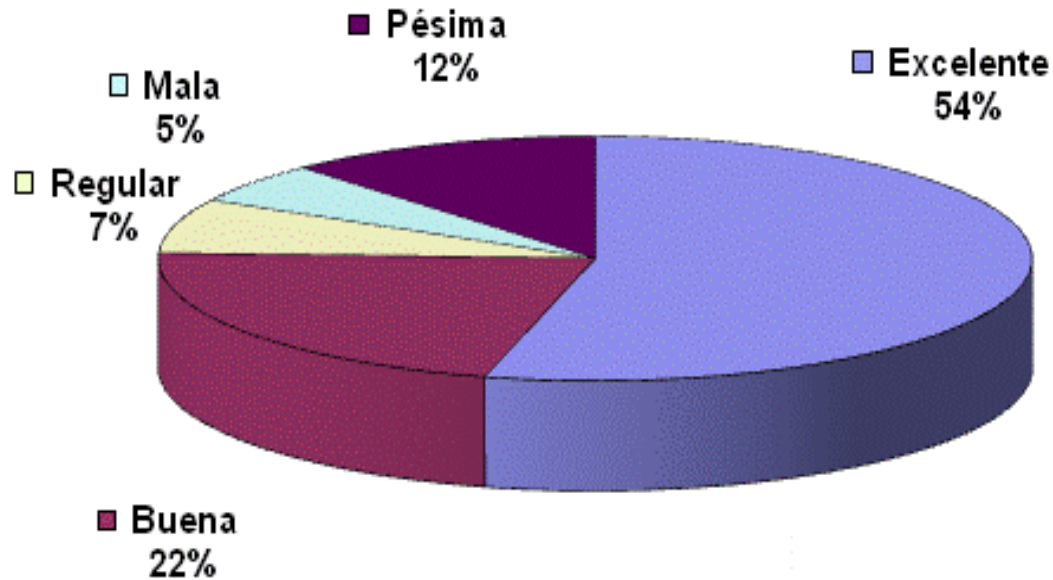
## OPORTUNIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO Periodo Julio 1 a Diciembre 31



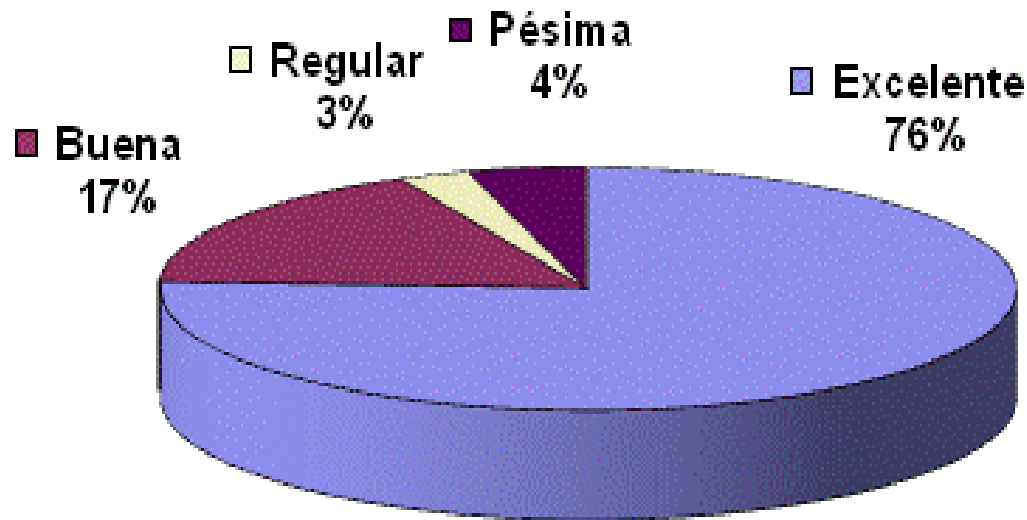


**RAZONABILIDAD DEL TIEMPO UTILIZADO PARA ESTUDIAR  
DOCUMENTOS Y FORMULAR OBSERVACIONES**  
Periodo Julio 1 a Diciembre 31

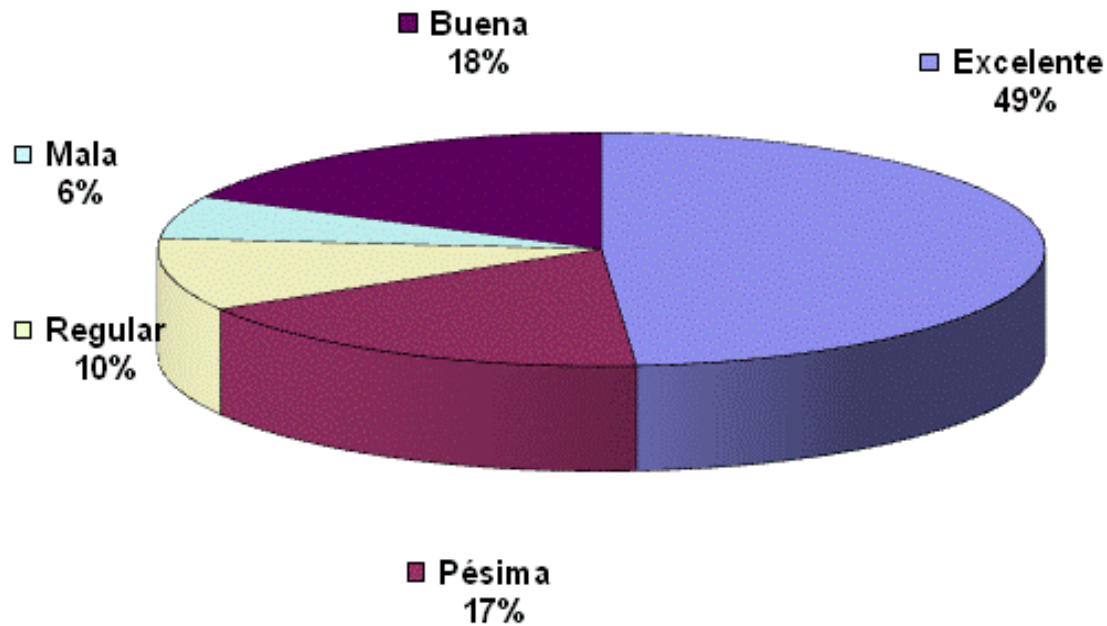
### PERTINENCIA DE REQUERIMIENTOS EFECTUADOS Periodo Julio 1 a Diciembre 31



## AMABILIDAD Y ACTITUD DE SERVICIO Periodo Julio 1 a Diciembre 31



**SUSTENTACIÓN DE LA RESPUESTA FINAL**  
Periodo Julio 1 a Diciembre 31





## 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 2010.
- Procesos objeto de evaluación: Todos
- Áreas objeto de evaluación: Todas
- Número de encuestas diligenciadas: 124

## Comparativo de resultados de la encuesta de satisfacción del cliente I y II semestres de 2010

Atributo - Características evaluadas	2010	
	I Sem	II Sem
Suficiencia de la orientación que sobre el trámite respectivo se ofrece en la página web de la Superintendencia	3.48	3.70
Claridad del lenguaje utilizado por los funcionarios durante la prestación del servicio	3.89	3.97
Suficiencia de la información suministrada por los funcionarios para la realización del trámite	3.69	3.74
Pertinencia de los requerimientos efectuados	3.47	3.54
Explicaciones suministradas sobre los fundamentos legales de los requerimientos efectuados	3.53	3.58
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
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
Amabilidad, respeto y actitud de servicio demostrados por los funcionarios en la prestación del servicio	4.20	4.11
Calificación general que otorga a la calidad del servicio recibido	3.97	3.95
Oportunidad en la prestación del servicio	3.90	3.95
Calificación promedio	3.73	3.76

## Comparativo de calificaciones

### I y II semestres de 2010

CALIFICACIÓN	I Sem	II Sem
Excelente	54%	57%
Buena	23%	18%
Regular	10%	7%
Mala	5%	6%
Pésima	8%	12%



Superintendencia Financiera  
de Colombia