INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016

1. INTRODUCCIÓN

El Banco Inmobiliario de Floridablanca, está comprometido con la mejora de los procesos y procedimientos que conlleve a la efectividad de los mismos; estos se encuentran implementados bajo los parámetros establecidos de Modelo Estándar de Control Interno – MECI 1000:2005; actualmente se están ajustando de conformidad al Decreto 943 de mayo 21 de 2014 "Por medio del cual se actualiza el modelo Estándar de Control Interno – MECI y la Ley 1083 de mayo 26 de 2015.

Por tal motivo la Entidad, desarrolló y aplicó una encuesta de satisfacción del usuario, con el fin de determinar la percepción que estos tienen sobre la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones o sugerencias.

Al aplicar esta encuesta ponemos de manifiesto el interés de procurar el bienestar de nuestros usuarios. Sin duda alguna los resultados nos permitirán implementar acciones correctivas o de mejora tendientes a mejorar el índice de satisfacción y por ende disminuir los riesgos.

La encuesta fue realizada personalmente a determinados usuarios que recibieron atención durante el mes de Junio de 2016.

Se plantea conocer la percepción del usuario y saber su apreciación de los diferentes servicios que ofrece el BIF.

Telefonos 6497285 - 6496531
Transv 29 # 5-33 Piso 3 Lagos III
Floridablanca - Santander
www.bif.gov.co
info@bif.gov.co

2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a los servicios ofrecidos por el Banco Inmobiliario de Floridablanca, con el ánimo de obtener información y realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en la satisfacción de sus necesidades.

1. FICHA TÉCNICA

Elaborada a partir del 02 de junio de 2016
Lugar: Banco Inmobiliario de Floridablanca
Tamaño de la Muestra: 20 visitantes
Dependencias Evaluadas: Todas las dependencias
Elaboró: Control Interno

Telefonos 6497285 - 6496531
Transv 29 # 5-33 Piso 3 Lagos III
Floridablanca - Santander
www.bif.gov.co
info@bif.gov.co

ATENCION AL CIUDADANO
ENCUESTA DE SATISFACION DEL CLIENTE

GRACIAS por realizar la encuesta de satisfacción del cliente, para nosotros es muy importante su opinión y calificación acerca del servicio y la atención prestada por el BIF, debido a
que nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios.

Fecha: _____ Área visitada:_____

Asunto o tema de la visita: _____

Atendido por: _____

Marque la casilla del número que considere conveniente , teniendo en cuenta la siguiente Escala.

1. MALO 2. REGULAR 3. BUENO 4. EXCELENTE

PREGUNTAS	1	2	3	4
1. Cuando se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, Capacitado, dispuesto a colaborarle y respetuoso?				
2. Resolvió la dudas acerca del trámite y/o servicio que requirió ¿ Como Califica su satisfacción respecto a la información suministrada?				
3. Considera que la explicación por parte del funcionario acerca de su Duda fue clara y precisa? Como la califica:				
4. La atención que se le presto es oportuna y a tiempo?				
5. Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel Del ruido es adecuado?				
6. Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y Respetados?				

Telefonos 6497285 - 6496531
Transv 29 # 5-33 Piso 3 Lagos III
Floridablanca - Santander
www.bif.gov.co
info@bif.gov.co

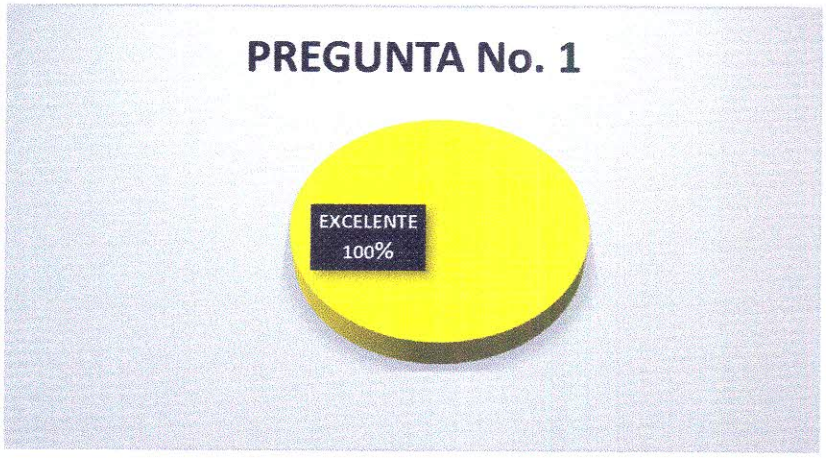
Encuestador: _____ Encuestado:_____

2. RESULTADO

PREGUNTA No. 1

¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado, dispuesto a colaborarle y respetuoso?

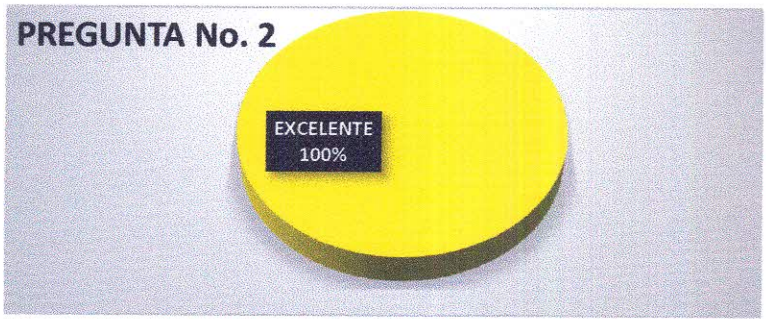
Malo	0
Bueno	0
Regular	0
Excelente	20



PREGUNTA No. 2

¿Resolvió las dudas acerca del trámite y/o servicio que requirió? ¿Cómo califica su satisfacción respecto a la información suministrada?

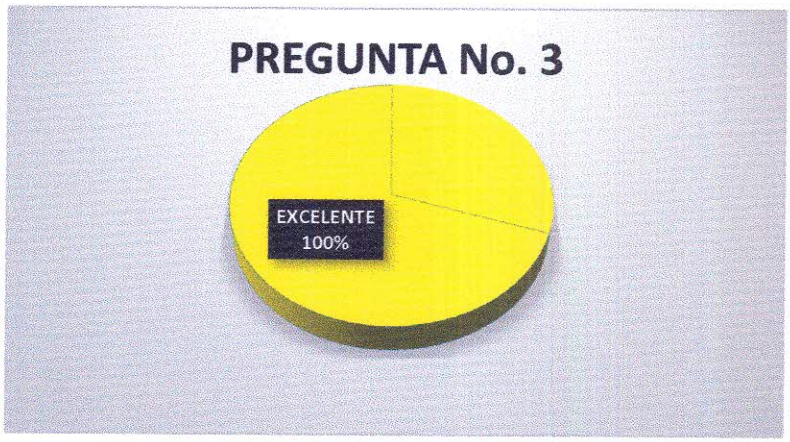
Malo	0
Bueno	0
Regular	0
Excelente	20



PREGUNTA No. 3

¿Considera que la explicación por parte del funcionario acerca de su duda fue clara y precisa? ¿Cómo la califica?

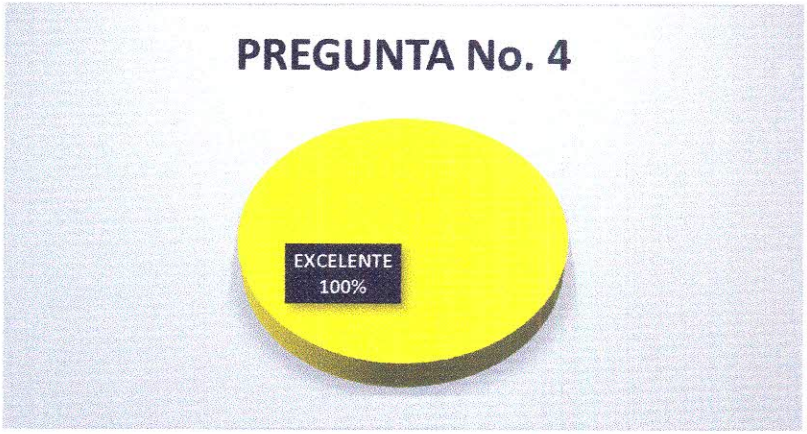
Malo	0
Bueno	0
Regular	0
Excelente	20



Telefonos 6497285 - 6496531
Transv 29 # 5-33 Piso 3 Lagos III
Floridablanca - Santander
www.bif.gov.co
info@bif.gov.co

¿La atención que se le prestó es oportuna y a tiempo?

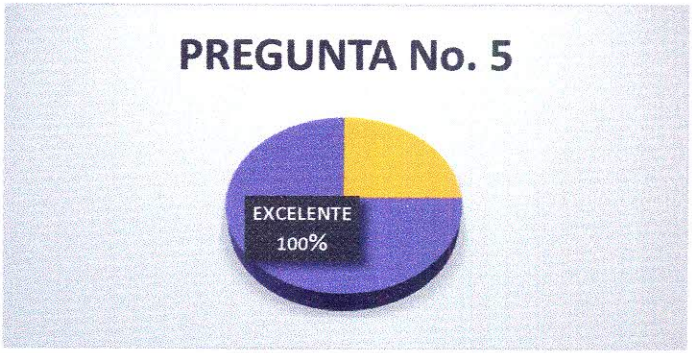
Malo	0
Bueno	0
Regular	0
Excelente	20



PREGUNTA No. 5

¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado?

Malo	0
Bueno	0
Regular	0
Excelente	20



REGUNTA No. 6

¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?

Malo	0
Bueno	0
Regular	0
Excelente	20

3. CONCLUSIÓN

Según la encuesta diligenciada a los usuarios externos de la Entidad, el cual fue aplicada a partir del día junio 02 de 2016, arrojaron una calificación EXCELENTE, en su mayor porcentaje, en los aspectos tales como:

1. Cuando se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, Capacitado, dispuesto a colaborarle y respetuoso?

2. Resolvió la dudas acerca del trámite y/o servicio que requirió ¿Cómo Califica su satisfacción respecto a la información suministrada?

3. Considera que la explicación por parte del funcionario acerca de su duda fue clara y precisa? Como la califica:

Telefonos 6497285 - 6496531
Transv 29 # 5-33 Piso 3 Lagos III
Floridablanca - Santander
www.bif.gov.co
info@bif.gov.co

5. Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado?

6. Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y Respetados?

El número de usuarios que participaron en las encuestas fue de 20 personas, concluyendo que la atención a los usuarios es el 100% es satisfactoria en el BIF

SANDRA LUCIA GALVIS ACEVEDO
Profesional Especializado CI

Proyecto y realizo: Luz amparo Ojeda Silva
Contratista

Anexo: 8 Folios

Telefonos 6497285 - 6496531
Transv 29 # 5-33 Piso 3 Lagos III
Floridablanca - Santander
www.bif.gov.co
info@bif.gov.co