



INFORME DE AUSTERIDAD GASTO PÚBLICO	VERSION 01	FECHA 24/05/13	CODIGO: V3-IF-12-28.01	PAGINA: 1
-------------------------------------	---------------	-------------------	---------------------------	--------------

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO TERCER TRIMESTRE DE 2015

1. INTRODUCCION

El banco inmobiliario de Floridablanca, como parte de las acciones derivadas del sistema integrado de gestión SIG, el cual se encuentra establecido bajo los parámetros de la norma NTCGP 1000-2009 y del modelo estándar de control interno MECI 1000-2005, ha desarrollado la encuesta de satisfacción de ciudadanos con el fin de determinar el nivel de satisfacción de cada uno de los encuestados.

La finalidad de la encuesta es mejorar el servicio a toda la ciudadanía y seguir adecuando la institución para que atiendan cada una de sus necesidades.

La encuesta fue realizada el día 8 de julio de 2015 en las instalaciones del banco inmobiliario de Floridablanca a cada uno de los ciudadanos que se acercaban a realizar alguna petición y solocitar información.

Población encuestada: totalidad de las encuestas realizadas (20).

Factores evaluados:

1. Oportunidad en la entrega de la información
2. Atención a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
3. Competencia del personal para la atención de los requerimientos o solicitudes
4. Trato brindado

2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Conocer y evaluación la efectividad de los métodos de atención ofrecidos por el banco inmobiliario de Floridablanca con el fin de determinar la percepción y satisfacción de los ciudadanos encuestados, en aras de mejorar el servicio, desempeño y calidad.

3. FICHA TECNICA

Elaborada: 8 de julio de 2015

Lugar: Banco inmobiliario de Floridablanca

Elaboro: Control interno

4. MODELO DE LA ENCUESTA

Elaboró	Fecha 10-07-2014	Aprobó	Fecha 30-10-2014	Copia Controlada __x__
Dueño del Proceso		Comité Calidad		Copia no Controlada ____

INFORME DE AUSTERIDAD GASTO PÚBLICO	VERSION 01	FECHA 24/05/13	CODIGO: V3-IF-12-28.01	PAGINA: 1
-------------------------------------	---------------	-------------------	---------------------------	--------------

ENCUESTA PARA EVALUAR LA ATENCION Y SATISFACCION DEL CIUDADANO

Señor usuario: solicitados su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer, evaluar y mejorar nuestro desempeño y la calidad del servicio prestado por el bif.

Marque con una X el nivel de satisfacción dentro de cada casilla.

	MUY BUENO	BUENO	NI BUENO NI MALO	MALO	MUY MALO
En lo que va corrido de este año 2015, usted se ha comunicado vía telefónica o se ha acercado al banco inmobiliario de Floridablanca					
El tiempo de espera para que lo comunique con la dependencia que necesita es?					
El conocimiento y dominio del tema que tiene el personal es?					
La amabilidad y la actitud de respeto del personal hacia el ciudadano es?					
La disponibilidad del personal para ayudar a resolver sus dudas o inquietudes es?					
El espacio destinado para la atención del ciudadano es?					
El tiempo en responder su petición, queja, reclamo y sugerencia es?					

NOMBRE: _____

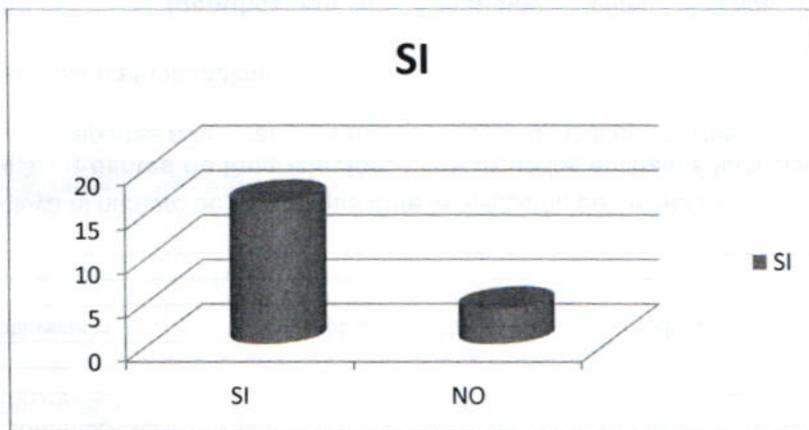
Elaboró	Fecha 10-07-2014	Aprobó	Fecha 30-10-2014	Copia Controlada <u> x </u>
Dueño del Proceso		Comité Calidad		Copia no Controlada <u> </u>

INFORME DE AUSTRERIDAD GASTO PÚBLICO	VERSION 01	FECHA 24/05/13	CODIGO: V3-IF-12-28.01	PAGINA: 1
--------------------------------------	---------------	-------------------	---------------------------	--------------

5. RESULTADO

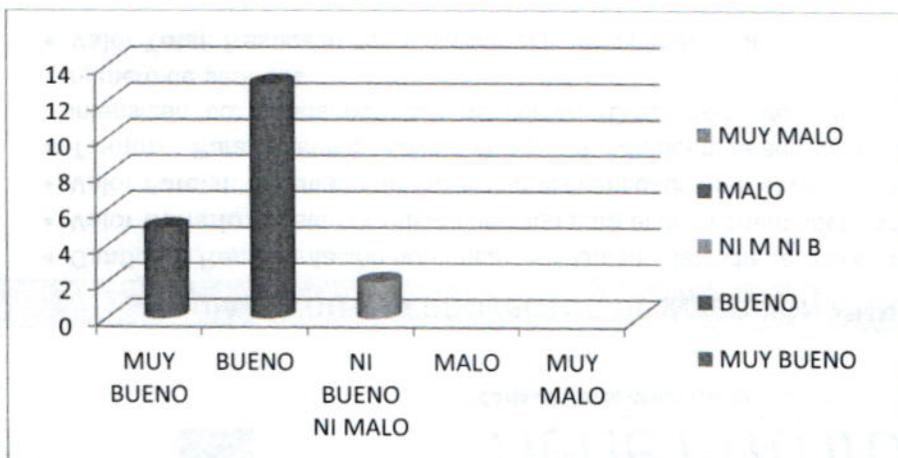
PREGUNTA No. 1

En lo que va corrido de este año 2015, usted se ha comunicado vía telefónica o se ha acercado al banco inmobiliario de Floridablanca.



PREGUNTA No. 2

El tiempo de espera para que lo comunique con la dependencia que necesita es?

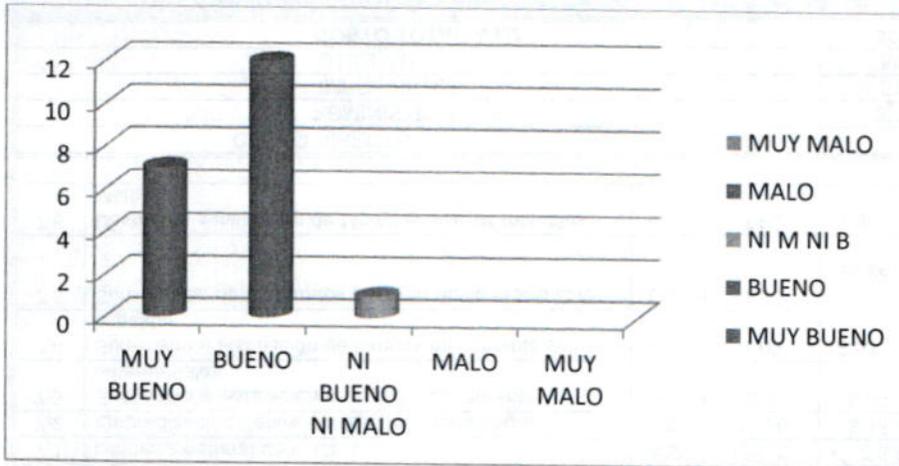


Elaboró	Fecha 10-07-2014	Aprobó	Fecha 30-10-2014	Copia Controlada __x__
Dueño del Proceso		Comité Calidad		Copia no Controlada __

INFORME DE AUSTERIDAD GASTO PÚBLICO	VERSION 01	FECHA 24/05/13	CODIGO: V3-IF-12-28.01	PAGINA: 1
-------------------------------------	---------------	-------------------	---------------------------	--------------

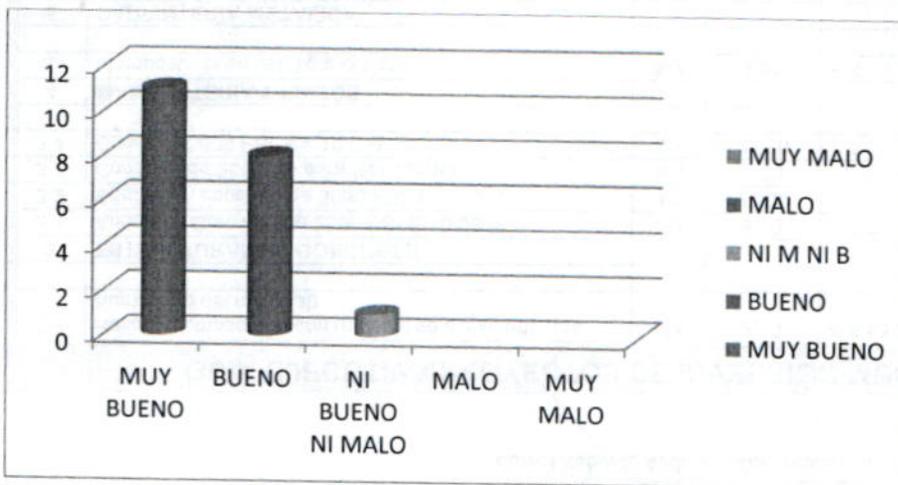
PREGUNTA No. 3

El conocimiento y dominio del tema que tiene el personal es?



PREGUNTA No. 4

La amabilidad y la actitud de respeto del personal hacia el ciudadano es?

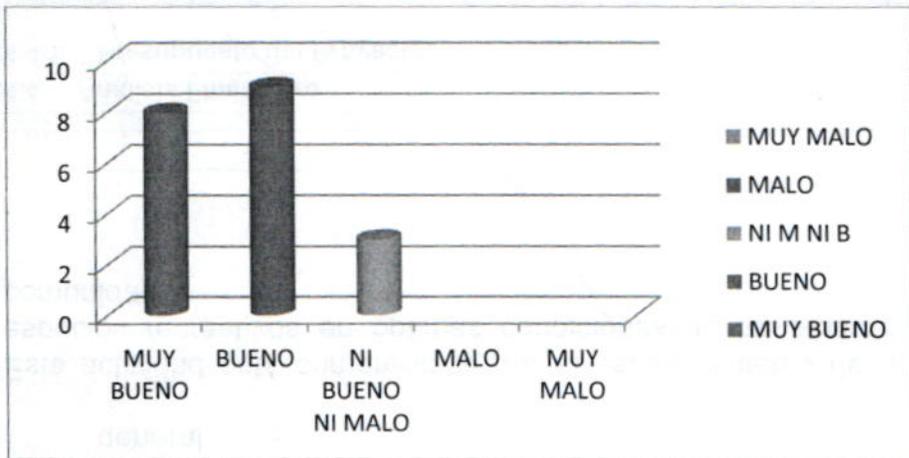


Elaboró	Fecha 10-07-2014	Aprobó	Fecha 30-10-2014	Copia Controlada <u> x </u>
Dueño del Proceso		Comité Calidad		Copia no Controlada <u> </u>

INFORME DE AUSTERIDAD GASTO PÚBLICO	VERSION 01	FECHA 24/05/13	CODIGO: V3-IF-12-28.01	PAGINA: 1
-------------------------------------	---------------	-------------------	---------------------------	--------------

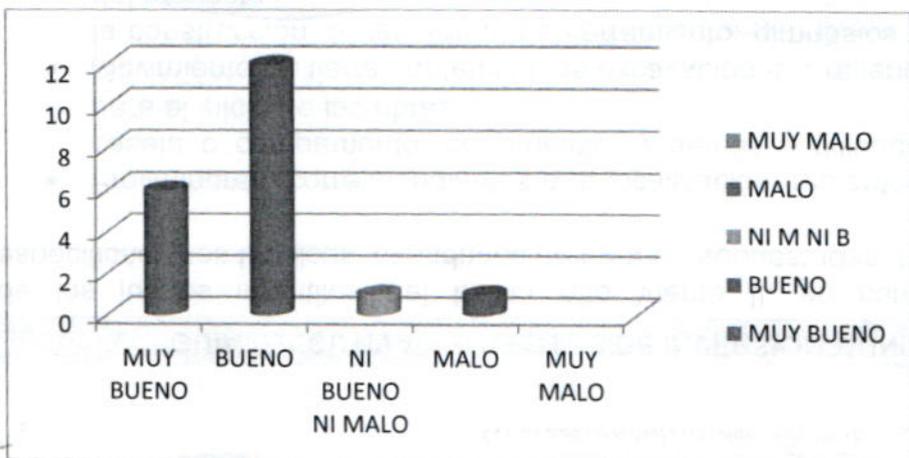
PREGUNTA No. 5

La disponibilidad del personal para ayudar a resolver sus dudas o inquietudes es?



PREGUNTA No. 6

El espacio destinado para la atención del ciudadano es?

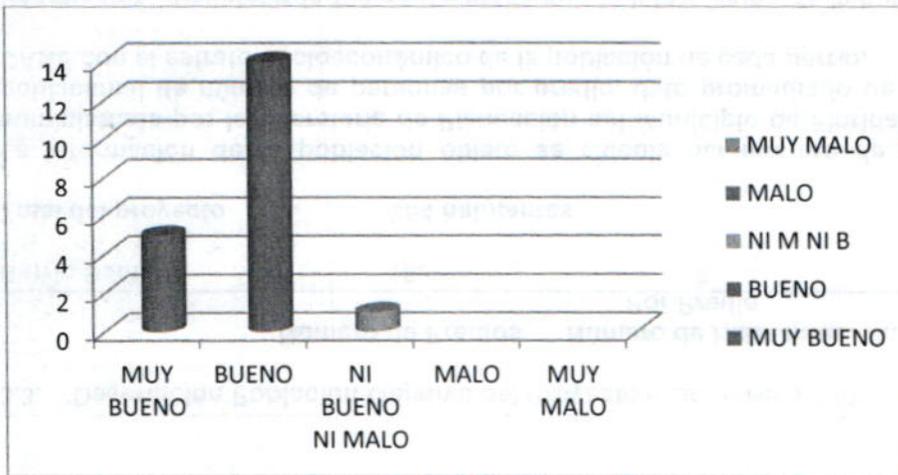


Elaboró	Fecha 10-07-2014	Aprobó	Fecha 30-10-2014	Copia Controlada __x__
Dueño del Proceso		Comité Calidad		Copia no Controlada __

INFORME DE AUSTERIDAD GASTO PÚBLICO	VERSION 01	FECHA 24/05/13	CODIGO: V3-IF-12-28.01	PAGINA: 1
-------------------------------------	---------------	-------------------	---------------------------	--------------

PREGUNTA No. 7

El tiempo en responder su petición, queja, reclamo y sugerencia es?



6. CONCLUSION

Con los datos presentados y analizados, podemos resaltar las siguientes conclusiones:

El servicio prestado por el banco inmobiliario de Floridablanca, refleja un buen funcionamiento en cada una de sus dependencias, generando medios de solución efectivos que conducen y nos muestran el un buen manejo, implementación de metodos y desarrollo institucional en cuanto a la atención al ciudadano. Es así como se recomienda la apertura de un buzón de sugerencias para poder conocer mas afondo las posibles inconformidades que se llegaren a generar, mejorando con esto, un avance en el buen desarrollo de la atención al ciudadano por parte del banco inmobiliario de Floridablanca.

SANDRA LUCIA GALVIS ACEVEDO
Profesional Encargada Apoyo a Control Interno

Proyecto:
Contratista

Elaboró	Fecha 10-07-2014	Aprobó	Fecha 30-10-2014	Copia Controlada __x__
Dueño del Proceso		Comité Calidad		Copia no Controlada __