

INFORME
SATISFACION AL USUARIO
BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA
AGOSTO-SEPTIEMBRE-OCTUBRE
2017

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo del informe

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474/2011.

Alcance

Realizar el seguimiento y evaluación, al cumplimiento del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el BIF, en el periodo de octubre a diciembre de 2017

Fecha del informe

Este procedimiento efectúa en octubre 6 de 2017

Criterios

En la realización del informe, se tomaron como criterios la Constitución Nacional, el Estatuto Anticorrupción y demás normas aplicables

Tipo de informe

Es un informe de cumplimiento.

Número de encuestados

20 Usuarios

2. MODELO DE ENCUESTA

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
-----------------	----------------	--------------------------	----------------	--------------------------	----------------

**ATENCIÓN AL CIUDADANO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 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 colaborar 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?				

Encuestador: _____

Encuestado: _____

3. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados de cada pregunta de manera individual

Pregunta No. 1. ¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso?

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/15	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
-----------------	----------------	--------------------------	----------------	--------------------------	----------------

PREGUNTA 1

MALO	0
REGULAR	0
BUENO	1
EXCELENTE	19



De acuerdo con lo anterior podemos inferir que el personal en la gran mayoría de casos los usuarios encuentra a los funcionarios del BIF muy serviciales.

Pregunta No. 2. ¿Resolvió las dudas acerca del trámite y/o servicio que requirió?
¿Cómo califica su satisfacción respecto a la información suministrada?

PREGUNTA 2

MALO	0
REGULAR	0
BUENO	2
EXCELENTE	18

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
-----------------	----------------	--------------------------	----------------	--------------------------	----------------



El 90% de los encuestados manifestaron que sus requerimientos fueron suplidos en el BIF

Pregunta No. 3. ¿Considera que la explicación por parte del funcionario acerca de su duda fue clara y precisa? Como la califica:

PREGUNTA 3

MALO	0
REGULAR	0
BUENO	4
EXCELENTE	16



ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

Algunos casos no son resueltas las dudas a los funcionarios que corresponden al 20% de los total encuestados.

Pregunta No. 4. ¿La atención que se le presto es oportuna y a tiempo?

PREGUNTA 4

MALO	0
REGULAR	0
BUENO	4
EXCELENTE	16



No en todos los casos la atención prestada fue oportuna para los usuarios encuestados

Pregunta NO. 5. ¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado?

PREGUNTA 5

MALO	0
REGULAR	0
BUENO	0
EXCELENTE	20

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------





Todos los encantados manifestaron que los espacios de atención se encuentran en condiciones precarias.

Pregunta No. 6. ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?

PREGUNTA 6

MALO	0
REGULAR	0
BUENO	2
EXCELENTE	18



Los usuarios consideran que en algunos casos los horarios de atención no se ajustan a sus horarios deseados.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

4. CONCLUSIONES

- ✓ Los funcionarios del BIF se demuestran la amabilidad con los usuarios y les otorga su debido respeto como ciudadanos.
- ✓ Pocos de los encuestados manifestaron que la información suministrada no suplió a plenitud su necesidad requerida.
- ✓ Se observa un alto nivel de satisfacción por los espacio e instalaciones del BIF.
- ✓ En términos generales los usuarios están satisfechos con el servicio que presta el banco Inmobiliario.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
-----------------	----------------	--------------------------	----------------	--------------------------	----------------

4. CONCLUSIONES

- ✓ Los funcionarios del BIF se demuestran la amabilidad con los usuarios y les otorga su debido respeto como ciudadanos.
- ✓ Pocos de los encuestados manifestaron que la información suministrada no suplió a plenitud su necesidad requerida.
- ✓ Se observa un alto nivel de satisfacción por los espacio e instalaciones del BIF
- ✓ En términos generales los usuarios están satisfechos con el servicio que presta el banco Inmobiliario.



Sandra Lucia Galvis Acevedo
Profesional Especializada Control Interno

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
-----------------	----------------	--------------------------	----------------	--------------------------	----------------