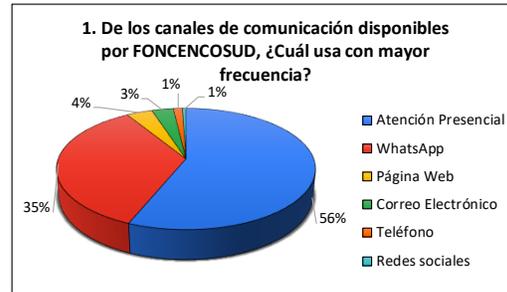


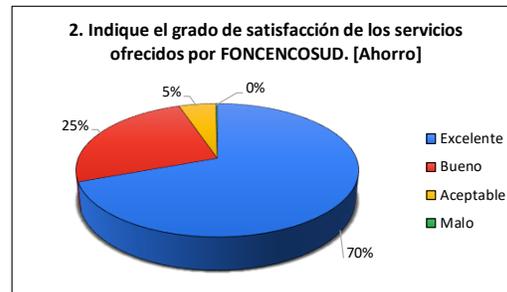
RESULTADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ANUAL CIERRE 2024

Asociados activos 28 febrero 2025	6.082
Total Respuestas	977
Muestra	16%
% de satisfacción anual obtenido	95%

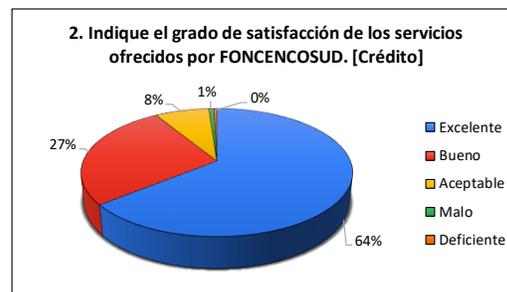
Etiquetas de fila	1. De los canales de comunicación disponibles por FONCENCOSUD, ¿Cuál usa con mayor frecuencia?	%
Atención Presencial	549	56,2%
WhatsApp	342	35,0%
Página Web	37	3,8%
Correo Electrónico	31	3,2%
Teléfono	13	1,3%
Redes sociales	5	0,5%
Total general	977	100,0%



Etiquetas de fila	2. Indique el grado de satisfacción de los servicios ofrecidos por FONCENCOSUD. [Ahorro]	%
Excelente	678	69,4%
Bueno	248	25,4%
Aceptable	49	5,0%
Malo	2	0,2%
Total general	977	100,0%



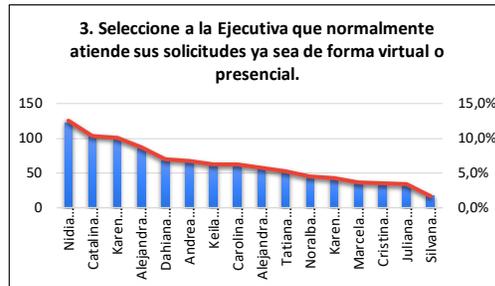
Etiquetas de fila	2. Indique el grado de satisfacción de los servicios ofrecidos por FONCENCOSUD. [Crédito]	%
Excelente	627	64,2%
Bueno	264	27,0%
Aceptable	75	7,7%
Malo	7	0,7%
Deficiente	4	0,4%
Total general	977	100,0%



Etiquetas de fila	2. Indique el grado de satisfacción de los servicios ofrecidos por FONCENCOSUD. [Actividades de Bienestar (Auxilios, convenios y obsequios)]	%
Excelente	541	55,4%
Bueno	310	31,7%
Aceptable	108	11,1%
Malo	14	1,4%
Deficiente	4	0,4%
Total general	977	100,0%



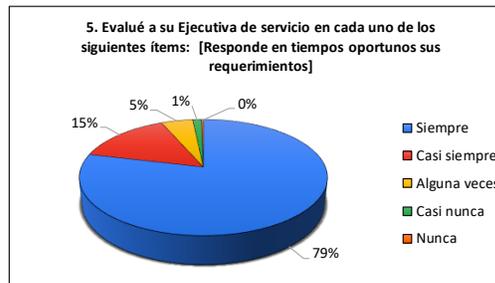
Etiquetas de fila	3. Seleccione a la Ejecutiva que normalmente atiende sus solicitudes ya sea de forma virtual o presencial.	%
Nidia Flórez - Región Centro	122	12,5%
Catalina Martínez - Región Centro	101	10,3%
Karen Rojas - Región Bogotá	99	10,1%
Alejandra Martínez - Región Costa	85	8,7%
Dahiana Beltrán - Región Centro	68	7,0%
Andrea Zuluaga - Región Costa	66	6,8%
Keila Noches - Región Costa	61	6,2%
Carolina Salinas - Región Occidente	61	6,2%
Alejandra Puerto - Región Bogotá	56	5,7%
Tatiana Hurtado - Región Bogotá	52	5,3%
Noralba Diaz - Región Oriente	44	4,5%
Karen García - Región Oriente	42	4,3%
Marcela Pulido - Región Oriente	36	3,7%
Cristina León - Región Bogotá	34	3,5%
Juliana Saavedra - Región Bogotá	33	3,4%
Silvana Méndez - Región Occidente	17	1,7%
Total general	977	100,0%



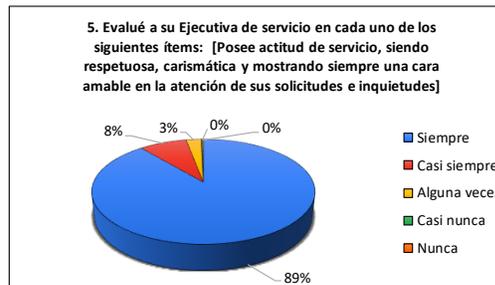
Etiquetas de fila	4. ¿La Ejecutiva muestra conocimiento de los productos y servicios que ofrece del Fondo?	%
Excelente	785	80,3%
Bueno	153	15,7%
Aceptable	31	3,2%
Malo	5	0,5%
Deficiente	3	0,3%
Total general	977	100,0%



Etiquetas de fila	5. Evalué a su Ejecutiva de servicio en cada uno de los siguientes ítems: [Responde en tiempos oportunos sus requerimientos]	%
Siempre	769	78,7%
Casi siempre	144	14,7%
Alguna veces	48	4,9%
Casi nunca	13	1,3%
Nunca	3	0,3%
Total general	977	100,0%



Etiquetas de fila	5. Evalué a su Ejecutiva de servicio en cada uno de los siguientes ítems: [Posee actitud de servicio, siendo respetuosa, carismática y mostrando siempre una cara amable en la atención de sus solicitudes e inquietudes]	%
Siempre	868	88,8%
Casi siempre	80	8,2%
Alguna veces	25	2,6%
Casi nunca	2	0,2%
Nunca	2	0,2%
Total general	977	100,0%



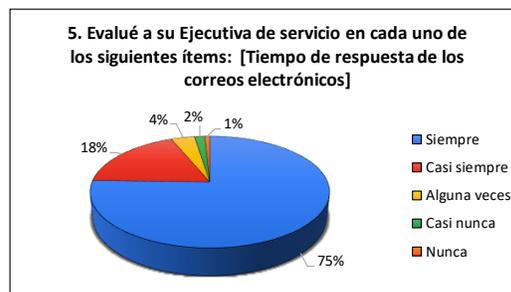
Etiquetas de fila	5. Evalué a su Ejecutiva de servicio en cada uno de los siguientes ítems: [Le ha dado a conocer las diversas líneas de crédito que maneja el Fondo de Empleados]	%
Siempre	803	82,2%
Casi siempre	104	10,6%
Alguna veces	54	5,5%
Casi nunca	9	0,9%
Nunca	7	0,7%
Total general	977	100,0%



Etiquetas de fila	5. Evalué a su Ejecutiva de servicio en cada uno de los siguientes ítems: [Tiempo oportuno de respuesta en la línea de celular corporativa]	%
Siempre	747	76,5%
Casi siempre	163	16,7%
Alguna veces	46	4,7%
Casi nunca	17	1,7%
Nunca	4	0,4%
Total general	977	100,0%



Etiquetas de fila	5. Evalué a su Ejecutiva de servicio en cada uno de los siguientes ítems: [Tiempo de respuesta de los correos electrónicos]	%
Siempre	737	75,4%
Casi siempre	179	18,3%
Alguna veces	37	3,8%
Casi nunca	16	1,6%
Nunca	8	0,8%
Total general	977	100,0%



Etiquetas de fila	6. Califique a su Ejecutiva de servicio en cada uno de los siguientes ítems: [Presentación personal de la Ejecutiva de Servicio]	%
Excelente	828	84,7%
Buena	134	13,7%
Aceptable	14	1,4%
Mala	1	0,1%
Total general	977	100,0%



Etiquetas de fila	6. Califique a su Ejecutiva de servicio en cada uno de los siguientes ítems: [Atención al asociado en la tienda de forma presencial y de manera virtual]	%
Excelente	804	82,3%
Buena	138	14,1%
Aceptable	25	2,6%
Mala	5	0,5%
Deficiente	5	0,5%
Total general	977	100,0%

