



RESULTADOS ENCUESTA DE BALANCE SOCIAL 2016-2017

		VOTOS	%	
1. ¿Cuál es su grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por FONCEL?	Muy Satisfecho	992	35,97%	35,97%
	Satisfecho	1324	48,01%	48,01%
	Poco Satisfecho	380	13,78%	13,78%
	Insatisfecho	62	2,25%	2,25%
2. ¿Los servicios de FONCEL cumplen sus expectativas?	Totalmente	927	33,61%	33,61%
	En Muchas Ocasiones	1092	39,59%	39,59%
	En Algunas Ocasiones	697	25,27%	25,27%
	Nunca	42	1,52%	1,52%
3. ¿Se ha sentido bien atendido en FONCEL?	Estoy satisfecho con la atención recibida	1286	46,63%	46,63%
	Me he sentido bien atendido	954	34,59%	34,59%
	La atención puede mejorar	435	15,77%	15,77%
	No me he sentido bien atendido	83	3,01%	3,01%
4. ¿Me gusta ser Asociado de FONCEL por?	El servicio de Crédito	866	31,40%	31,40%
	El servicio de Ahorro	844	30,60%	30,60%
	Los Convenios	119	4,31%	4,31%
	Las Actividades de Bienestar	36	1,31%	1,31%
	Todas las anteriores	893	32,38%	32,38%
5. De los siguientes medios de difusión de FONCEL ¿cuál le parece mas efectivo?	Pagina web www.foncel.co	1573	57,03%	57,03%
	Redes Sociales	115	4,17%	4,17%
	Whatsapp	304	11,02%	11,02%
	App Foncel	44	1,60%	1,60%
	Notifoncel	722	26,18%	26,18%
6. ¿El servicio telefónico de FONCEL ha sido oportuno?	Sí, me han atendido con agilidad	1153	41,81%	41,81%
	En ocasiones	685	24,84%	24,84%
	El servicio puede mejorar	676	24,51%	24,51%
	Nunca he llamado a FONCEL	244	8,85%	8,85%
7. ¿Cuál es su percepción respecto a los EMPLEADOS de FONCEL?	Excelente	1242	45,03%	45,03%
	Buena	1325	48,04%	48,04%
	Regular	164	5,95%	5,95%
	Deficiente	27	0,98%	0,98%
8. ¿Cuál es su percepción respecto a los DIRECTIVOS de FONCEL?	Excelente	956	34,66%	34,66%
	Buena	1460	52,94%	52,94%
	Regular	286	10,37%	10,37%
	Deficiente	56	2,03%	2,03%
9. ¿Cómo le parece la política de FONCEL de generar rendimientos mes a mes a sus ahorros permanentes, destinando menor recurso para actividades a fin de año?	Me encanta	907	32,89%	32,89%
	Me parece acertada	1460	52,94%	52,94%
	No estoy de acuerdo	391	14,18%	14,18%
10. De las siguientes actividades de servicio ofrecidas en el último año ¿Cuál le ha parecido mejor?	Auxilios Ópticos	712	25,82%	25,82%
	Auxilios de Calamidad	383	13,89%	13,89%
	Auxilio Mutuo	584	21,17%	21,17%
	Tarjeta VISA FONCEL	636	23,06%	23,06%
	Póliza Colectiva de Vehículos	443	16,06%	16,06%
11. De las siguientes actividades realizadas en el último año ¿Cuál le ha parecido mejor?	Concurso Redes Sociales #GraciasFoncel	195	7,07%	7,07%
	Entrega de Bonos de Cine	1448	52,50%	52,50%
	Bono Regalo de Fin de año	584	21,17%	21,17%
	Subsidio de Póliza Funeraria	293	10,62%	10,62%
	Concurso de Referidos	32	1,16%	1,16%
	Concurso Ahorratón con altos intereses de retorno	102	3,70%	3,70%
	Feria Proveedores (Octubre de servicios y convenios)	104	3,77%	3,77%
	<b>Total Votos</b>	<b>2758</b>		