



RESULTADOS ENCUESTA DE BALANCE SOCIAL 2017-2018

| | | | | VOTOS | % | 2018 |
|--|---|-------------|--------|--------|---|------|
| 1. ¿Cuál es su grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por FONCEL? | Muy Satisfecho | 658 | 41,15% | 41,15% | | |
| | Satisfecho | 766 | 47,90% | 47,90% | | |
| | Poco Satisfecho | 160 | 10,01% | 10,01% | | |
| | Insatisfecho | 15 | 0,94% | 0,94% | | |
| 2. ¿Los servicios de FONCEL cumplen sus expectativas? | Totalmente | 588 | 36,77% | 36,77% | | |
| | En Muchas Ocasiones | 672 | 42,03% | 42,03% | | |
| | En Algunas Ocasiones | 328 | 20,51% | 20,51% | | |
| | Nunca | 11 | 0,69% | 0,69% | | |
| 3. Según su percepción, ¿En qué debe mejorar FONCEL? | Servicios y atención al asociado | 402 | 25,14% | 25,14% | | |
| | Créditos | 339 | 21,20% | 21,20% | | |
| | Ahorros | 81 | 5,07% | 5,07% | | |
| | Convenios | 320 | 20,01% | 20,01% | | |
| | Actividades Foncel | 457 | 28,58% | 28,58% | | |
| 4. ¿Me gusta ser Asociado de FONCEL por? | El servicio de Crédito | 549 | 34,33% | 34,33% | | |
| | El servicio de Ahorro | 487 | 30,46% | 30,46% | | |
| | Los Convenios | 50 | 3,13% | 3,13% | | |
| | Las Actividades de Bienestar | 28 | 1,75% | 1,75% | | |
| | Todas las anteriores | 485 | 30,33% | 30,33% | | |
| 5. De los siguientes medios de difusión de FONCEL ¿cuál le parece más efectivo? | Pagina web www.foncel.co | 688 | 43,03% | 43,03% | | |
| | Redes Sociales | 70 | 4,38% | 4,38% | | |
| | Whatsapp | 269 | 16,82% | 16,82% | | |
| | App Foncel | 17 | 1,06% | 1,06% | | |
| | Notifoncel | 555 | 34,71% | 34,71% | | |
| 6. ¿Cuál es su percepción respecto a los EMPLEADOS de FONCEL? | Excelente | 731 | 45,72% | 45,72% | | |
| | Buena | 770 | 48,16% | 48,16% | | |
| | Regular | 86 | 5,38% | 5,38% | | |
| | Deficiente | 12 | 0,75% | 0,75% | | |
| 7. Cuál es su percepción respecto a las decisiones de la Junta Directiva de FONCEL? | Excelente | 433 | 27,08% | 27,08% | | |
| | Buena | 896 | 56,04% | 56,04% | | |
| | Regular | 235 | 14,70% | 14,70% | | |
| | Deficiente | 35 | 2,19% | 2,19% | | |
| 8. ¿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 | 548 | 34,27% | 34,27% | | |
| | Me parece acertada | 874 | 54,66% | 54,66% | | |
| | No estoy de acuerdo | 177 | 11,07% | 11,07% | | |
| 9. De las siguientes actividades de servicio ofrecidas en el último año ¿Cuál le ha parecido mejor? | Auxilios Ópticos | 519 | 32,46% | 32,46% | | |
| | Auxilios de Calamidad | 99 | 6,19% | 6,19% | | |
| | Auxilio Mutuo (fondo Mutuo) | 77 | 4,82% | 4,82% | | |
| | Tarjeta VISA FONCEL | 305 | 19,07% | 19,07% | | |
| | Póliza Colectiva de Vehículos | 118 | 7,38% | 7,38% | | |
| | Póliza Funeraria | 481 | 30,08% | 30,08% | | |
| 10. De las siguientes actividades realizadas en el último año ¿Cuál le ha parecido mejor? | Carrera de Observación virtual (abril) | 90 | 5,63% | 5,63% | | |
| | Entrega de Bonos de Cine y almanaque | 456 | 28,52% | 28,52% | | |
| | Regalo de cumpleaños "Morral" | 728 | 45,53% | 45,53% | | |
| | Participación de FONCEL en fiesta de la Compañía | 45 | 2,81% | 2,81% | | |
| | Feria de Proveedores (Mayo) | 15 | 0,94% | 0,94% | | |
| | Bonos de Reyes Magos (enero y febrero 2018) | 265 | 16,57% | 16,57% | | |
| Total Votos | | 1599 | | | | |