

**FORMATOS DE CALIDAD**

No. de envío: 0

Fecha: 2013/06/01

Página: 1 de 1

Código: FQ/FTL-17

ENCUESTA DE RETIRO

Estimado asociado, en nuestro proceso de mejoramiento continuo, hemos diseñado esta encuesta que nos permitirá conocer su opinión sobre nuestros servicios, con el fin de dirigir los esfuerzos hacia la prestación de un excelente servicio.

INFORMACIÓN GENERAL

Ciudad: _____ Fecha: _____

INFORMACIÓN PERSONAL (opcional)

Nombre(s) y Apellido(s): _____ Dirección: _____

No. de Identificación: _____ Teléfono: _____

Correo Electrónico: _____ Celular: _____

INFORMACIÓN DE RETIRO

¿Cuáles fueron las razones para retirarse de FONATLAS?

_____**EVALUACIÓN DEL SERVICIO**

| | | | | | | |
|--|----|--|----|--|---------------|--|
| ¿El servicio de crédito prestado por FONATLAS respondió a sus necesidades? | SI | | NO | | Algunas Veces | |
|--|----|--|----|--|---------------|--|

Si su respuesta es **NO**, por favor explique el motivo_____

¿Cuál fue la destinación de los créditos?

| | | | | | | |
|---|----|--|----|--|---------------|--|
| ¿Las actividades sociales, culturales y deportivas fueron de su interés y agrado? | SI | | NO | | Algunas Veces | |
|---|----|--|----|--|---------------|--|

| | | | | | | |
|---|----|--|----|--|---------------|--|
| ¿Cuando usted presentó una queja o reclamo, recibió una respuesta satisfactoria y oportuna? | SI | | NO | | Algunas Veces | |
|---|----|--|----|--|---------------|--|

| | | | | | | |
|---|----|--|----|--|---------------|--|
| ¿Recibí asesoría adecuada al momento de tomar la decisión de retirarse de FONATLAS? | SI | | NO | | Algunas Veces | |
|---|----|--|----|--|---------------|--|

CALIFIQUE LOS SIGUIENTES ASPECTOS DONDE UNO (1) ES LA MENOR CALIFICACIÓN Y CINCO (5) ES LA MAYOR CALIFICACIÓN.Atención en la solicitud de servicios Asesoría en el momento de solicitar el servicio Respuesta oportuna al servicio solicitado Cordialidad y amabilidad por parte del personal de FONATLAS

Si tiene otros comentarios u observaciones para mejorar nuestros servicios, favor expresarlos en el siguiente espacio.

_____**Le agradecemos su amable colaboración por diligenciar esta encuesta**