



ENCUESTA DE OPINIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A AFILIADAS

JULIO 2016



FEBAMBA

FEDERACION DE BASQUETBOL DEL AREA
METROPOLITANA DE BUENOS AIRES

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A AFILIADAS

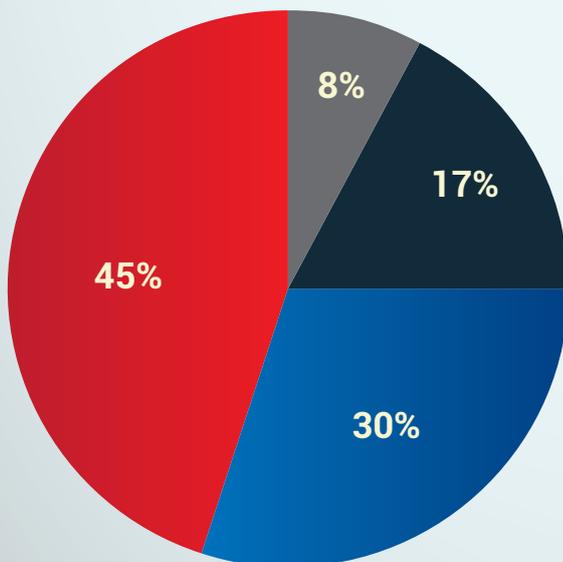


- > EL OBJETIVO DE LA PRESENTE ENCUESTA ES CONOCER LA OPINIÓN DE LAS AFILIADAS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SERVICIOS QUE BRINDA FEBAMBA DE MODO DE TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS DENTRO DEL MARCO DE UN PROCESO DE MEJORA CONTINUA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.
- > TARGET OBJETIVO: 75% DE SATISFACCIÓN GLOBAL.
- > UNIVERSO ENCUESTADO: TODAS LAS AFILIADAS DE FEBAMBA.
- > PERÍODO: DEL 10/07/2016 AL 31/07/2016.
- > TIPO: FORMULARIO EN SISTEMA OFIWEB, OBLIGATORIA E IDENTIFICACIÓN DE AFILIADA
- > CANAL DE COMUNICACIÓN: SITIO WEB Y REDES SOCIALES OFICIALES (WWW.FEBAMBA.COM)
- > MUESTRA: 113 RESPUESTAS RECIBIDAS

RESULTADOS

NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL

¿CÓMO VALORARÍA EN GENERAL LA ATENCIÓN BRINDADA POR FEBAMBA?



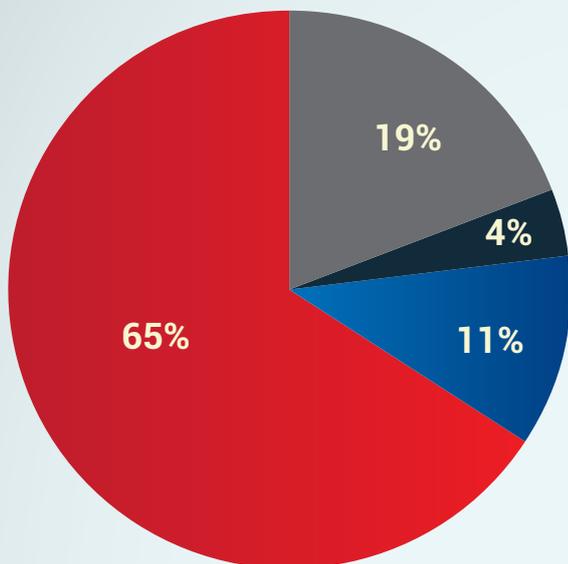
GRADO DE SATISFACCIÓN = 79%



RESULTADOS

NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL

¿ CUÁL ES LA OPINIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA BRINDADO POR FEBAMBA ?

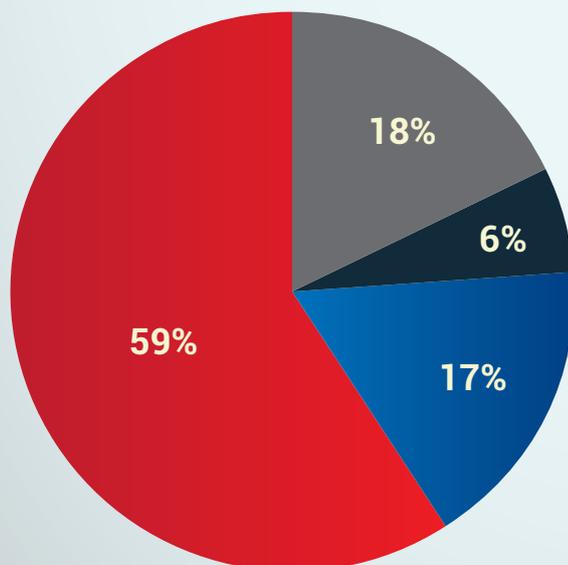


GRADO DE SATISFACCIÓN = 72%



NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL

ATENCIÓN TELEFÓNICA: RESPUESTA RÁPIDA AL TELÉFONO



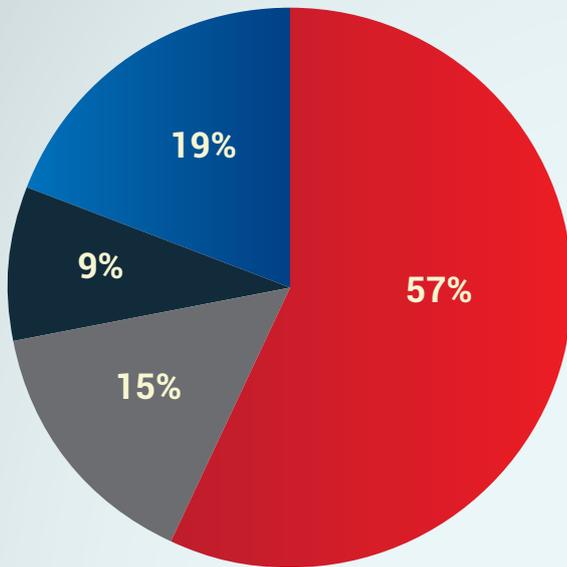
GRADO DE SATISFACCIÓN = 53%



RESULTADOS

NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL

ATENCIÓN TELEFÓNICA: RECEPCIONISTA CORTÉS Y EFICIENTE

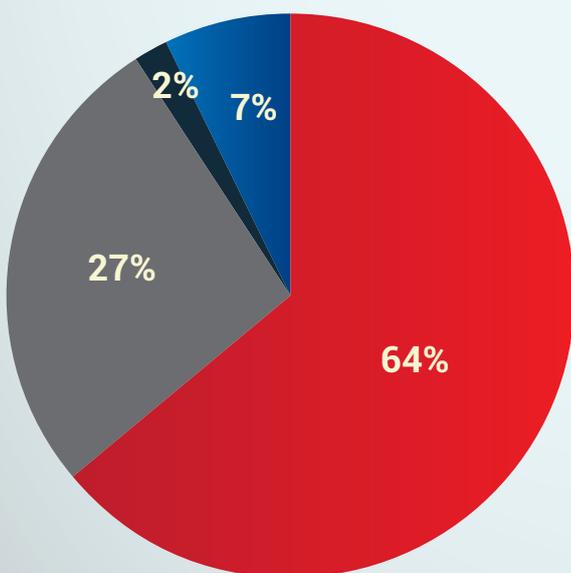


GRADO DE SATISFACCIÓN = 85%



NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL

ATENCIÓN TELEFÓNICA: SUS PREGUNTAS FUERON CONTESTADAS CON CLARIDAD



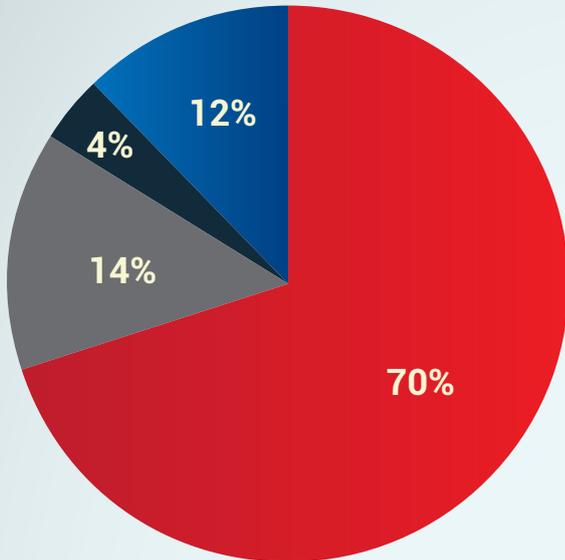
GRADO DE SATISFACCIÓN = 77%



RESULTADOS

NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL

¿CUÁL ES LA OPINIÓN SOBRE EL SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA BRINDADA POR FEBAMBA ?

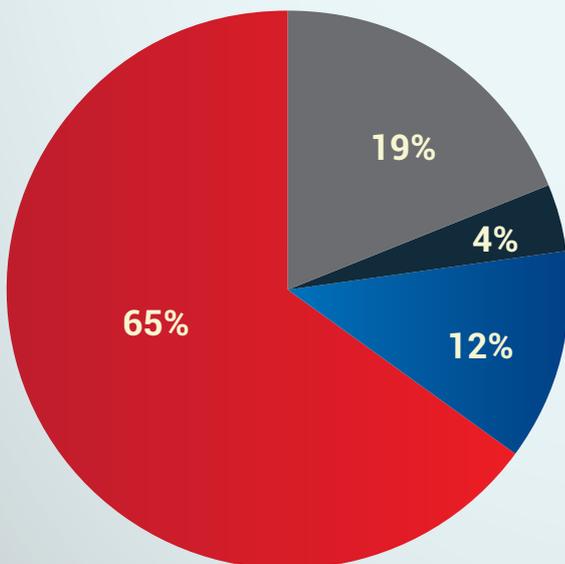


GRADO DE SATISFACCIÓN = 87%



NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL

ATENCIÓN PERSONALIZADA: RESPUESTA RÁPIDA EN VENTANILLA



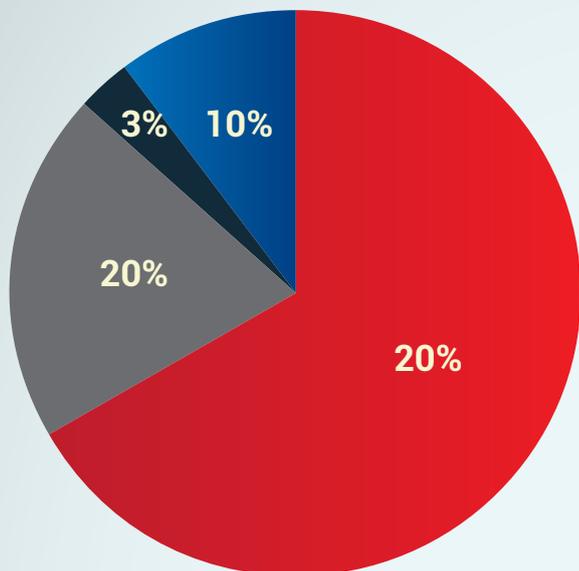
GRADO DE SATISFACCIÓN = 91%



RESULTADOS

NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL

ATENCIÓN PERSONALIZADA: RECIBIÓ LA INFORMACIÓN QUE FUE A BUSCAR

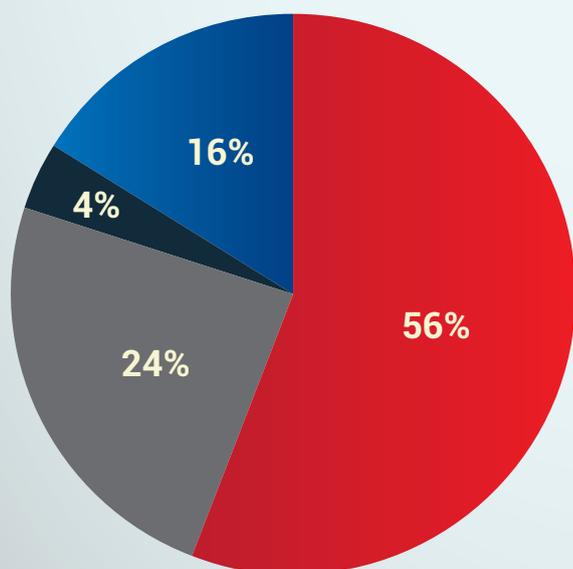


GRADO DE SATISFACCIÓN = 84%



NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL

ATENCIÓN PERSONALIZADA: SUS PREGUNTAS FUERON CONTESTADAS CON CLARIDAD



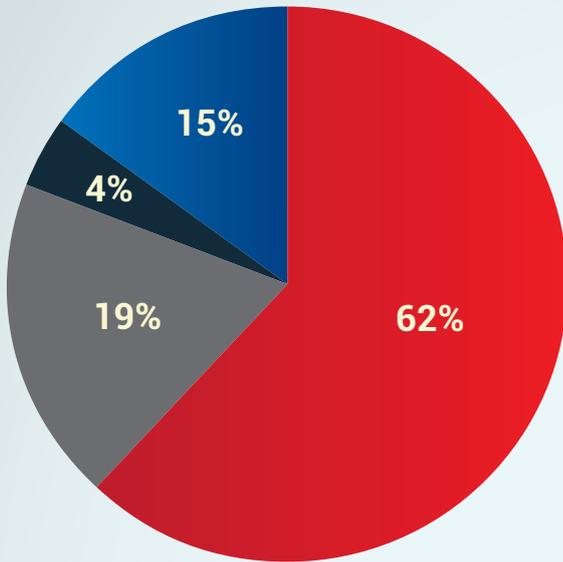
GRADO DE SATISFACCIÓN = 84%



RESULTADOS

NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL

¿CUÁL ES LA OPINIÓN SOBRE EL SERVICIO ON LINE BRINDADO POR FEBAMBA?

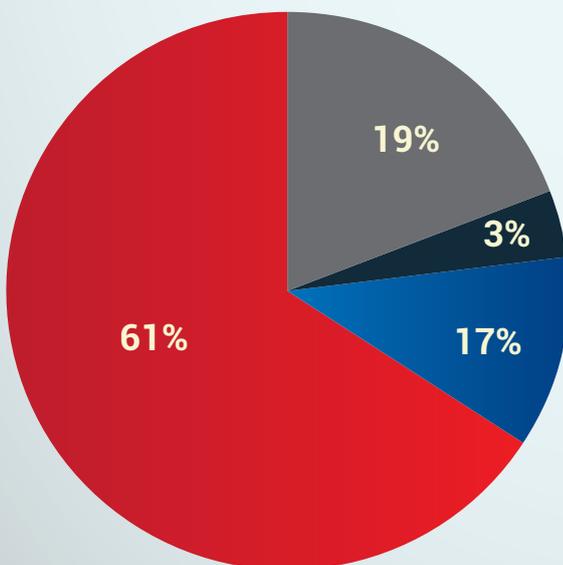


GRADO DE SATISFACCIÓN = 80%



NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL

ATENCIÓN ONLINE: RESPUESTA RÁPIDA POR CORREO ELECTRÓNICO



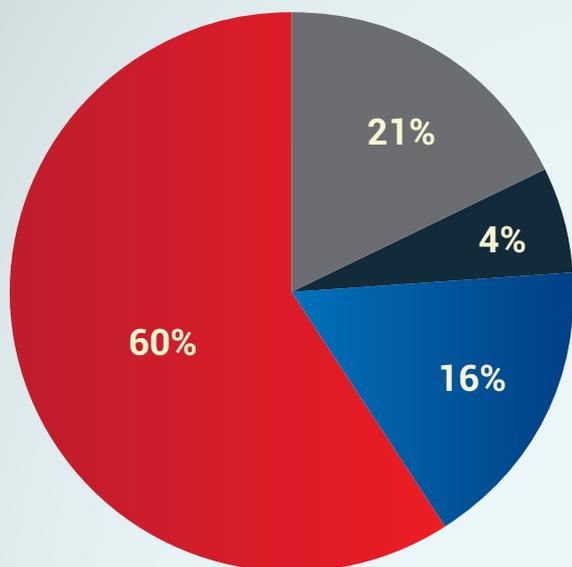
GRADO DE SATISFACCIÓN = 80%



RESULTADOS

NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL

ATENCIÓN PERSONALIZADA: RECIBIÓ LA INFORMACIÓN QUE SOLICITÓ

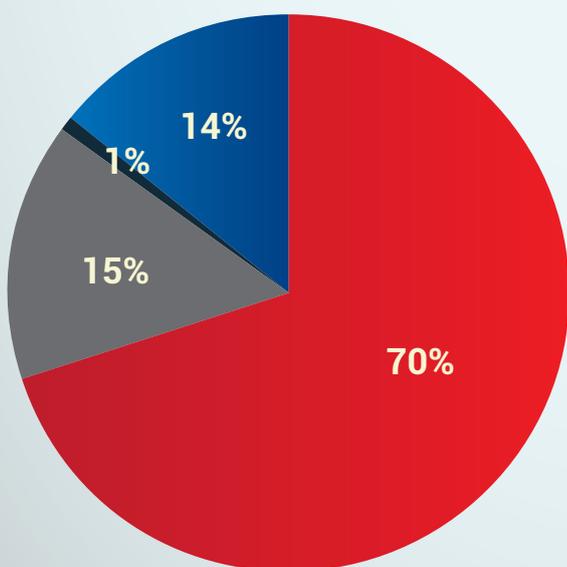


GRADO DE SATISFACCIÓN = 81%



NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL

ATENCIÓN ONLINE: SUS PREGUNTAS FUERON CONTESTADAS CON CLARIDAD



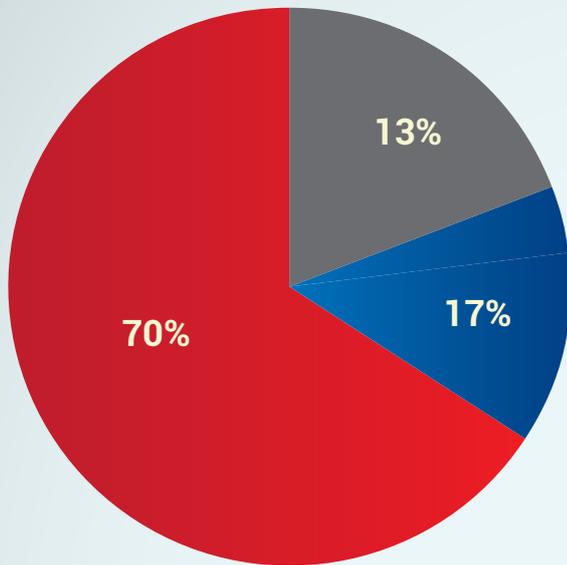
GRADO DE SATISFACCIÓN = 80%



RESULTADOS

NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL

¿CUÁL ES LA OPINIÓN SOBRE EL PERSONAL RESPONSABLE DE LAS DIFERENTES ÁREAS DE FEBAMBA?

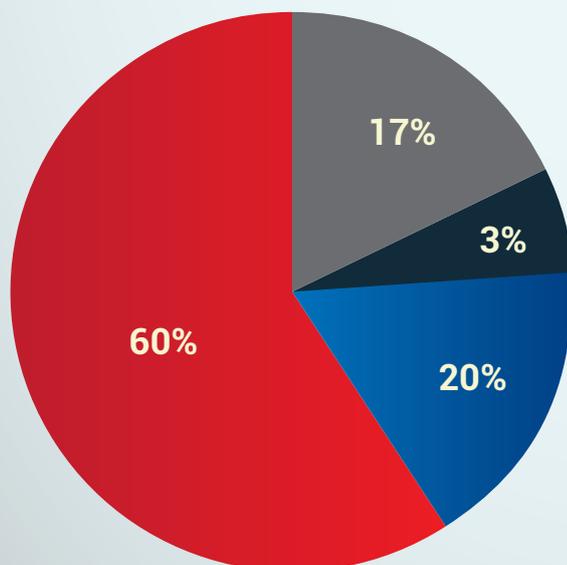


GRADO DE SATISFACCIÓN = 83%



NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL

NUESTROS RESPONSABLES DE ÁREA EN SEDE: PROFESIONALISMO EN LA RESPUESTA



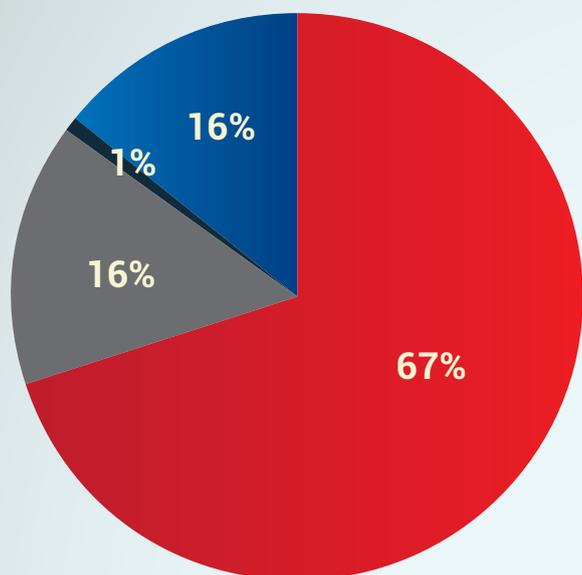
GRADO DE SATISFACCIÓN = 85%



RESULTADOS

NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL

NUESTROS RESPONSABLES DE ÁREA EN SEDE: ORIENTACIÓN EN LA CONSULTA

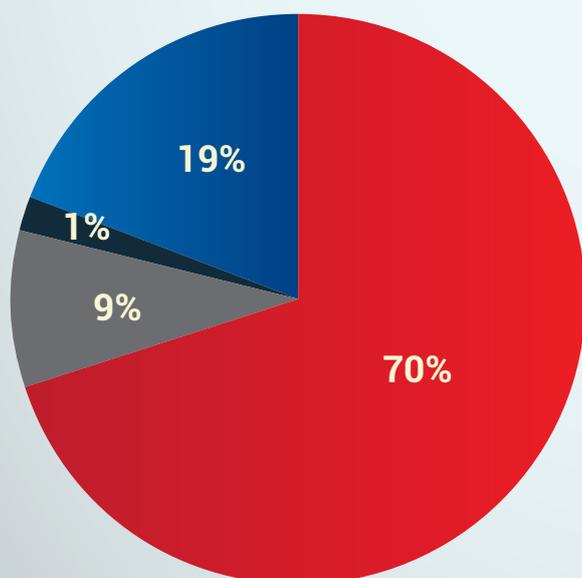


GRADO DE SATISFACCIÓN = 87%



NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL

NUESTROS RESPONSABLES DE ÁREA EN SEDE: RÁPIDA ATENCIÓN



GRADO DE SATISFACCIÓN = 77%



CONCLUSIONES



A

LA CANTIDAD DE RESPUESTAS RECIBIDAS (113) ES ALTAMENTE REPRESENTATIVA CONSIDERANDO EL UNIVERSO DE AFILIADAS, A ESTO SE SUMA QUE LA RESPUESTAS NO SON ANÓNIMAS. EL NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL (79%) SUPERA EL TARGET ESPERADO (75%).

B

EL MAYOR NIVEL DE INSATISFACCIÓN DE LAS AFILIADAS SE DA EN LOS REFERIDO AL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA, A NIVEL GLOBAL SE ALCANZA 72% POR DEBAJO DEL OBJETIVO DEL 75%. LA MAYOR INSATISFACCIÓN SE DA EN LA RAPIDEZ DE ATENCIÓN DEL TELÉFONO DONDE UN 47% DE LAS RESPUESTAS CONSIDERAN EL SERVICIO MUY POBRE O POBRE. ES IMPRESCINDIBLE TRABAJAR SOBRE ESTE CANAL DE COMUNICACIÓN PARA MEJORAR EL SERVICIO TANTO DESDE LO INFORMÁTICO COMO DESDE LOS RECURSOS HUMANOS CONCIENTIZÁNDOLOS EN MEJORAR LA RAPIDEZ Y CALIDAD DE ATENCIÓN.

C

SI BIEN SE SUPERA EL OBJETIVO, EL SERVICIO DE ATENCIÓN ON LINE MERECE ATENCIÓN DADO QUE SE DEBERÍA BUSCAR QUE EL MISMO SEA EL DE MAYOR CALIDAD Y EFICIENCIA PARA REDUCIR LA CONCURRENCIA DE LAS AFILIADAS A LA SEDE DE FEBAMBA Y CONTINUAR CON LA TENDENCIA DE INFORMATIZACIÓN DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS.

D

TAMBIÉN ES UN PUNTO DE ATENCIÓN LA CALIDAD/CLARIDAD/UNIFORMIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL, EN ATENCIÓN TELEFÓNICA SE OBTIENE UN 77%, EN ATENCIÓN PERSONALIZADA 84%, Y EN ON LINE 81%, ESTOS PORCENTAJES DEBERÍAN SER SUPERIORES, ES NECESARIO CONCIENTIZAR Y CAPACITAR AL PERSONAL Y PROVEER INFORMACIÓN CLARA QUE EVITE MALOS ENTENDIDOS.

E

LAS AFILIADAS TIENEN UNA BUENA VALORACIÓN SOBRE LOS RECURSOS HUMANOS DE FEBAMBA.

F

PARA EVALUAR EVOLUCIÓN EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MEDIANTE INDICADORES OBJETIVOS QUE PERMITAN REALIZAR COMPARACIONES Y EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS QUE SE IMPLEMENTEN, SE HACE NECESARIO ESTABLECER UNA ENCUESTA ANUAL EN EL MES DE JULIO.



FEBAMBA
FEDERACION DE BASQUETBOL DEL AREA
METROPOLITANA DE BUENOS AIRES

