

**“Medir para conocer - Conocer para mejorar”**

COLTITULOS, su Fondo de Empleados, está interesado en evaluar la gestión de sus procesos y recursos en tiempo real. La libreta de calificaciones es uno de los medios para realizar los estudios permanentes que nos permitan detectar el nivel de satisfacción que los asociados tienen de nuestros procesos y servicios. Agradecemos su colaboración en el diligenciamiento de este instrumento de evaluación, en el cual nos permitirá obtener los insumos para establecer el mejoramiento continuo y así poder garantizar el cumplimiento de nuestra MISIÓN.

Por favor califique los servicios y productos recibidos marcando en la casilla correspondiente atendiendo a los siguientes criterios:

**1** Muy bueno   **2** Bueno   **3** Regular   **4** No conforme totalmente   **5** No sabe, no responde

<b>Atributo de la atención</b>	<b>1. CALIFICACIÓN GENERAL</b>		<b>Observación</b>
	<b>Calificación</b>		
Cumplimiento			
Amabilidad			
Atención Efectiva			
Disponibilidad			
Horario de Atención			

**2. CALIFICACIÓN DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ**

Funcionario que lo atendió:

Área:

<b>Atributo del funcionario</b>	<b>Calificación</b>	<b>Observación</b>
Conocimiento del tema		
Claridad en sus explicaciones		
Documentación precisa		
Capacidad para escuchar		
Exactitud de la información		
Respaldo y garantía de resolución de sus inquietudes y No conformidades		

**3. CALIFICACIÓN DE LOS PROCESOS**

<b>Atributo de los procesos</b>	<b>Calificación</b>	<b>Observación</b>
Crédito		
Ahorro		
Recreación y Cultura		
Programa de educación básica		
Programa de educación avanzada		
Auxilios de solidaridad		
Auxilio funerario		
Convenios		
Devolución de aportes y ahorro permanente		
Otra calificación:		¿Cuál?

Por favor deposite este formato en el buzón o por correo a: [correspondencia@coltitulos.com](mailto:correspondencia@coltitulos.com).

Mensualmente les estaremos informando por medio de la página web, los resultados y planes de mejoramiento que emprenderemos para hacer que nuestro fondo sea reconocido entre sus Asociados por sus altos niveles de competitividad y productividad.

¡Síntase tranquilo, su bienestar es nuestra razón de ser!