Anexo 15 "Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida"

Nombre del Programa: Programa de Apoyo para Fomentar el Fortalecimiento del Sector de Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo (PAFOSACPYC)
Modalidad: U010
Dependencia/Entidad: Secretaría de Hacienda y Crédito Público/ Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S. N. C.
Unidad Responsable: Dirección de Desarrollo e Inclusión del Sector (DDIS), DGAIF
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2017

Con base en el *Resumen de resultados de la encuesta de Percepción del Programa de Apoyo para Fomentar el Fortalecimiento del Sector de Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo (PAFOSACPyC 2017)* se obtiene que la Dirección de Desarrollo e Inclusión del Sector con la retroalimentación de la Dirección de Promoción y de la Dirección de Estrategia y Evaluación diseñó una Encuesta de Percepción, sobre la percepción del Programa de Apoyo para Fomentar el Fortalecimiento del Sector de Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo.

La encuesta para conocer la percepción de los beneficiarios se realizó durante el mes de octubre de 2017 a una muestra de 100 sociedades beneficiarias. Considerando el total de sociedades apoyadas durante 2017 (153) esto representa 65.4%; de esta muestra únicamente se recibió respuesta de 61 beneficiarios, es decir, casi 40% del total de población atendida durante el ejercicio fiscal 2017.

La encuesta consta de una sección de identificación de las sociedades y 7 preguntas de opción múltiple; adicionalmente se incluye una sección para que los beneficiarios puedan expresar comentarios adicionales sobre el funcionamiento del Programa y sus recomendaciones y experiencias que contribuyan a mejorar la operatividad para recibir los apoyos y el tipo de incentivos que se otorgan.

La información obtenida de esta encuesta sirvió al Programa para detectar las fortalezas, debilidades y oportunidades que actualmente perciben los beneficiarios. Los resultados más relevantes se presentan a continuación:

- Es necesario fomentar los eventos con los jóvenes.
- Es importante fortalecer al sector con apoyos dirigidos al uso y la modernización de la tecnología para la implementación de herramientas que permitan facilitar el acceso a los servicios financieros.
- Que estos apoyos continúen otorgándose, ya que son parte esencial para el crecimiento y fortalecimiento de la sociedad en diversos aspectos.
- El servicio que nos brindan es muy eficiente y aclaran las dudas en tiempo y forma.
- Recomendamos que se amplíen las fechas de cierre de la ventanilla para solicitar los distintos apoyos.
- El apoyo que nos ofrece BANSEFI nos es indispensable para ejecutar la Inclusión financiera en los lugares de alta y muy alta marginación. Así también, nos ayuda grandemente a especializar nuestro personal en áreas estratégicas.
- Que los apoyos sean orientados en temas de tecnología para facilitar e impulsar el desarrollo de las entidades a mediano y largo plazo.

A continuación se presenta el formato de la encuesta de satisfacción de beneficiarios utilizada por el Programa.

Bansefi
EL BANCO QUE TE INCLUYE

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL PROGRAMA

Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.

Programa de Apoyo para Fomentar el Fortalecimiento del Sector de Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo (PAFOSACPyC) 2017

Nombre de la sociedad: _____

Nombre del encuestado: _____

Fecha de llenado de la encuesta : | | | | | | | | | DÍA MES AÑO

Puesto o cargo en la sociedad: _____

Correo _____

Preguntas que deberá responder el encuestado

1. ¿Qué apoyo solicitó este año? : (puede elegir más de una opción)

1	Apoyo para el fortalecimiento del patrimonio de las SACPs
2	Apoyo para constitución de Garantías Líquidas
3	Apoyo para Fomentar la Dispersión de Apoyos de Programas Gubernamentales
4	Apoyo para la Transferencia de conocimientos especializados al Sector
5	Apoyo para Capacitación y Diseminación de la Educación Financiera
6	Apoyo para el desarrollo e implementación de productos financieros dirigidos a atender las necesidades de los socios-clientes de las sociedades del Sector en zonas rurales.
7	Apoyo para Reducir los Costos de Transacción y Uso de la PTB
8	Apoyo para Fomentar la Incorporación a la PTB

2. ¿En qué benefició a su sociedad el /los apoyo(s) otorgado(s)? (puede elegir más de una opción)

1	Profesionalización del personal	6	Mejoró la captación de ahorro de los socios/clientes
2	Mejoró la operación de alguna área estratégica	7	Amplió o mejoró su oferta de productos y/o servicios
3	Mejoró algún indicador financiero **3.1.** ¿Cuál? _____	8	Mejoró la percepción de su sociedad hacia los socios/clientes
4	Cumplió con algún requerimiento regulatorio	9	Incrementó la presencia de la sociedad en otras regiones
5	Promovió la educación financiera en su zona de influencia	10	Incursionó en medios de pago

3. En caso de haber solicitado apoyo para el curso de certificación ante la CNBV en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD/FT), ¿Obtuvo su certificación?	Sí	1	No	0
4. ¿Considera que el Programa ha promovido el fortalecimiento del Sector de Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo o de su Sociedad ?	Sí	1	No	0
5. ¿Considera que los requisitos y características de los apoyos previstos en los Lineamientos de Operación fueron claros?	Sí	1	No	0
6. ¿La atención del personal de Bansefi que atiendió su solicitud fue oportuna?	Sí	1	No	0

7. ¿Qué otro tipo de apoyos son de su interés para el fortalecimiento y expansión de su sociedad? (puede elegir más de una opción)

1	Apoyos que impulsen medios de pago, cual en específico (puede elegir más de una opción)	2	Apoyos para desarrollar o fortalecer el área de capacitación de educación financiera
1.1	Tarjetas bancarias	3	Apoyo para pago de remeseas internacionales
1.2	Banca móvil	4	Apoyos que impulsen la especialización de oferta de productos y servicios financieros
1.3	Cajeros automáticos		
1.4	Terminales financieras	5	Apoyo para asistencia a foros internacionales y/o Visitas de observación al extranjero
1.5	Corresponsales	6	Otro (describir) _____

8. Quiere hacer algún comentario adicional

_____

_____

¡Muchas gracias!

_____
Nombre y firma del encuestado