



Alcaldía de Medellín

ESU

Empresa para la Seguridad Urbana

ASPECTOS RELEVANTES

2018	2019
Se hacía una encuesta por cada etapa y por cada línea (contractual, ejecución, liquidación)	Se realiza una sola encuesta por línea de servicio.
Envío de múltiples encuestas a un mismo supervisor por estar en las tres etapas del contrato	Se envía una sola encuesta por supervisor especificándoles a cada uno el listado de contratos asignados.
La encuesta estuvo a cargo de la subgerencia comercial	El proceso pasó a formar parte de la oficina estratégica
	*Cambio de administración afectó la base de datos de los supervisores.



ASPECTOS GENERALES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2019

Fecha de elaboración:	18 de mayo de 2020
Periodo evaluado:	1 de Enero de 2019 a 31 diciembre de 2019
Fecha de aplicación:	Del 4 de marzo de 2020 al 15 de mayo de 2020
Tamaño de la población:	47
Tamaño de muestra:	30
Margen de error máximo:	5%
Medios:	Correo electrónico
Realizó la Encuesta:	Oficina Estratégica



FACTORES EVALUADOS:

- La asesoría brindada por el personal.
- El conocimiento y la competencia del personal.
- Oportunidad en la entrega información.
- El acompañamiento y seguimiento durante la prestación del servicio.
- La calidad de los bienes y servicios contratados y entregados.
- Oportunidad en la entrega de bienes y servicios.

- Reconocimiento de la ESU como aliado estratégico.

- Satisfacción general.

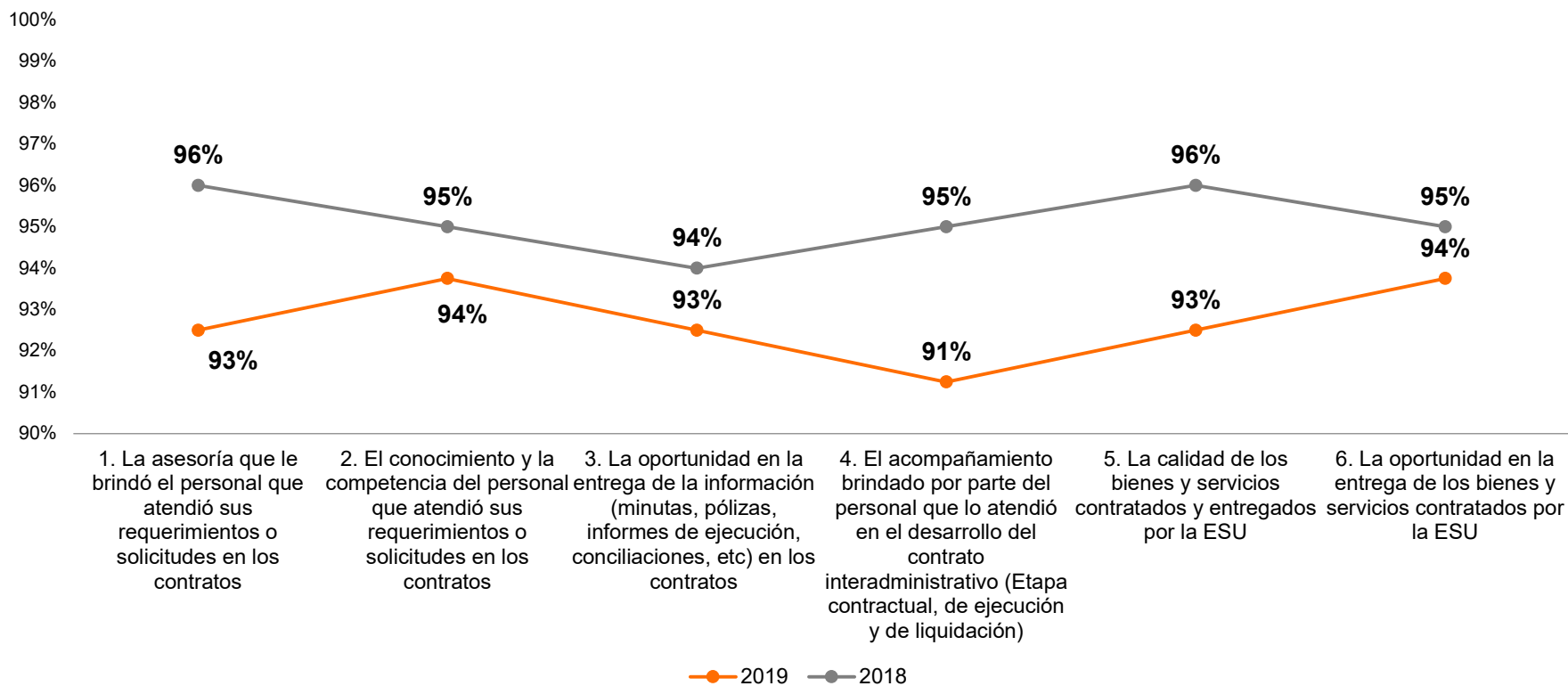


INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2019

Evaluar la satisfacción del servicio al cliente de nuestra Entidad durante el año 2019 con el fin de obtener insumos que permitan la implementación de acciones encaminadas al mejoramiento del servicio.



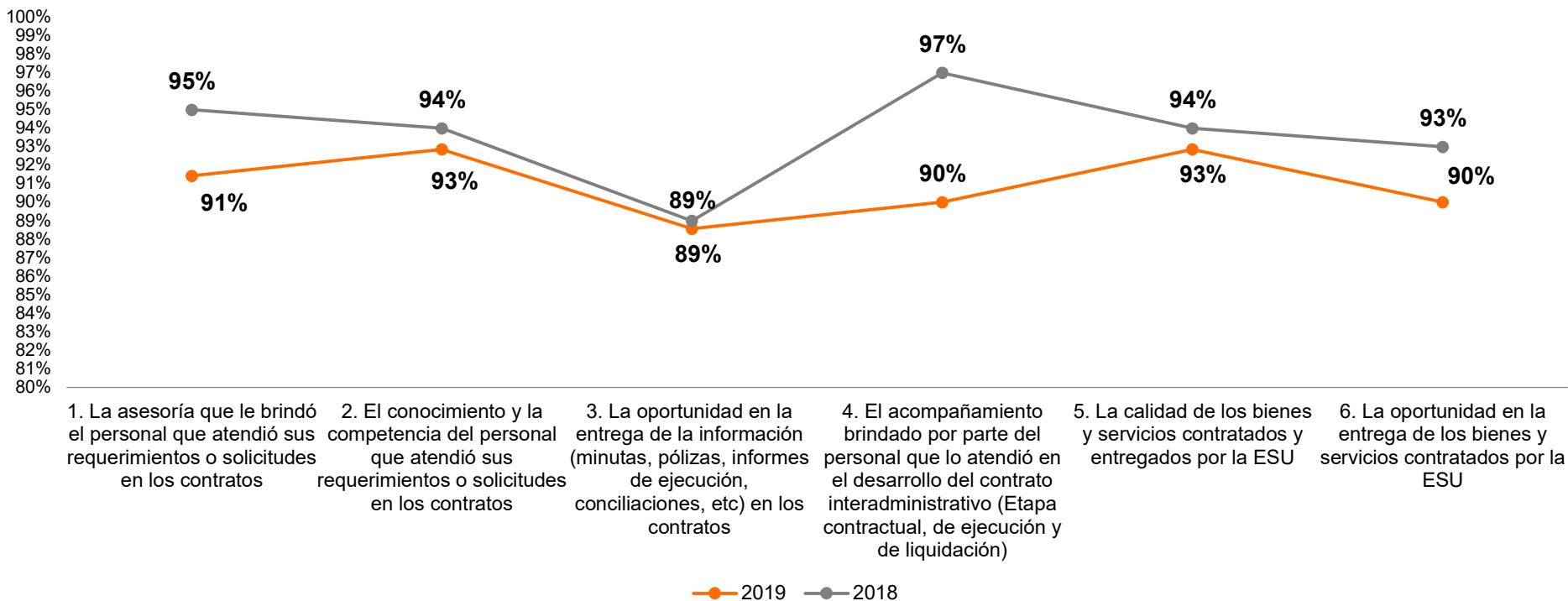
VIGILANCIA FÍSICA



- Vale la pena destacar que para la vigencia 2019 los factores de conocimiento y competencia del personal e igualmente la oportunidad en la entrega de los bienes logró un porcentaje del **94%**.
- Comparado con el 2018 los factores de asesoría y calidad de los bienes entregados alcanzaron un porcentaje del **96%**



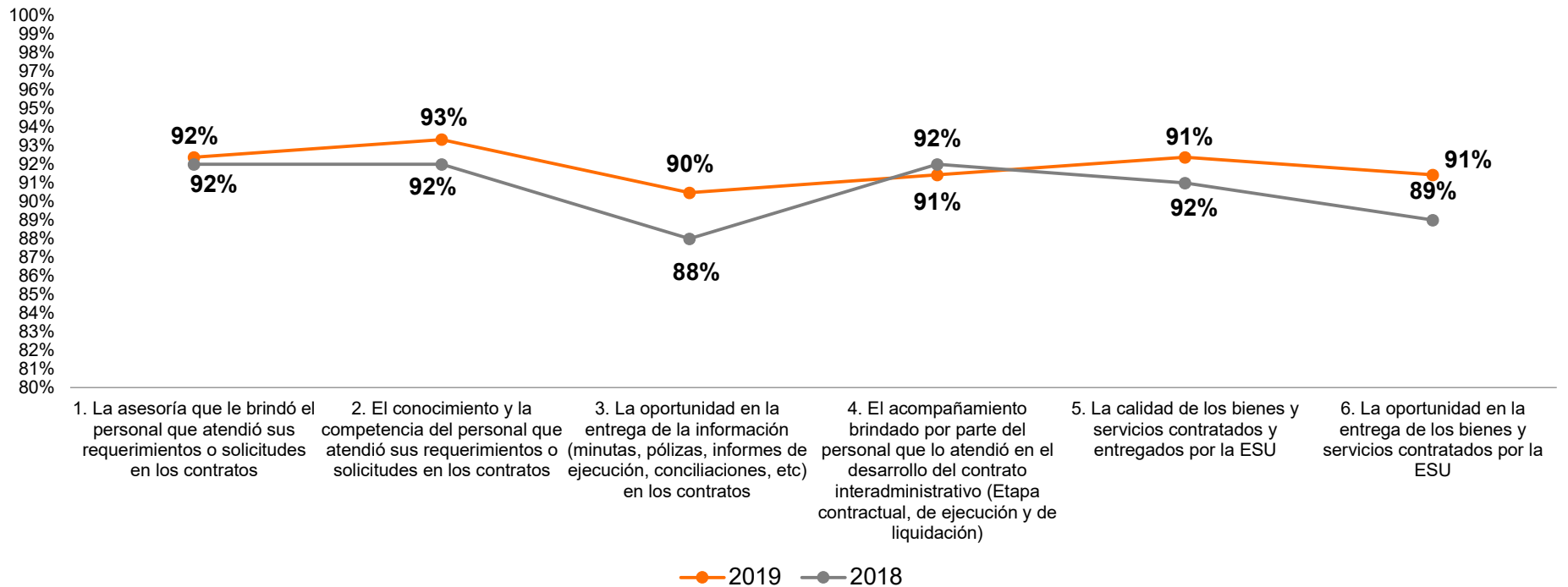
SISTEMAS INTEGRALES DE SEGURIDAD - SIS



- Se evidenció una disminución en el ítem de acompañamiento brindado por parte del personal que lo atendió en el desarrollo del contrato interadministrativo (Etapa contractual, de ejecución y de liquidación) quedando en el 90% para el 2019, mientras que en el 2018 llegó al 97%.
- Otro aspecto relevante es el ítem de la oportunidad en la entrega de los bienes y servicios el cual logró un porcentaje del 90%



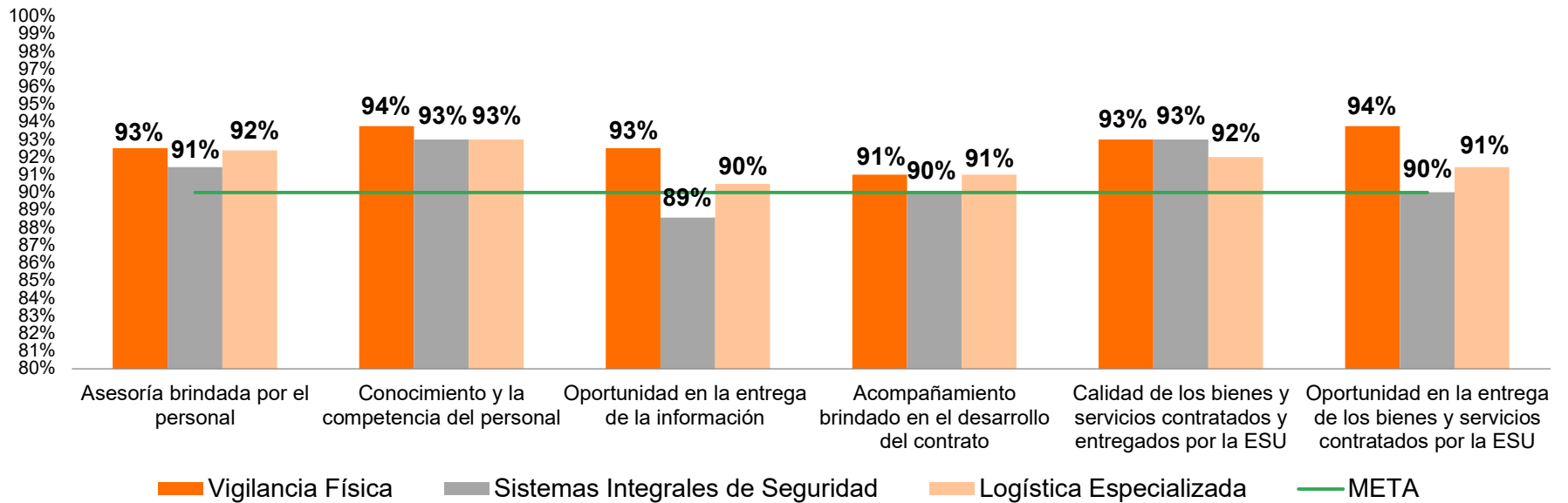
LOGÍSTICA ESPECIALIZADA



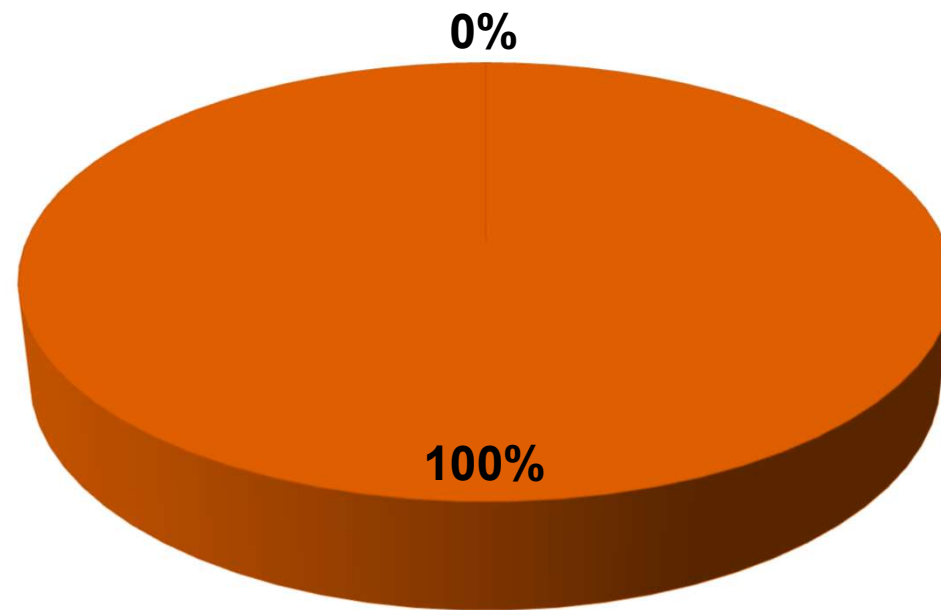
- En términos generales se evidencia una mejoría en el servicio de Logística Especializada, ya que en cinco de los seis items evaluados se evidencia un incremento en los porcentajes.



RESUMEN POR LÍNEA POR ÍTEM EVALUADO



Reconocimiento como aliado estratégico

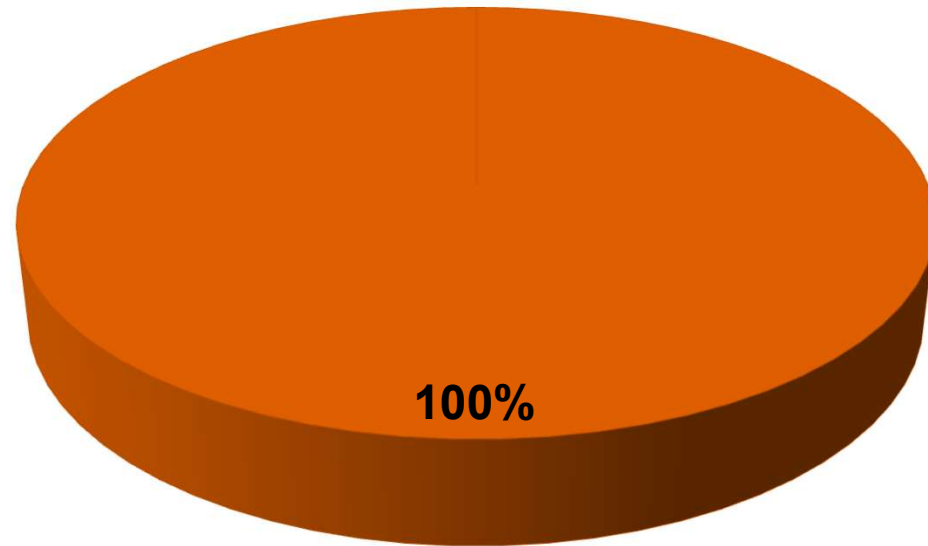


■ SI ■ NO



Recomendación de los productos y servicios de la ESU

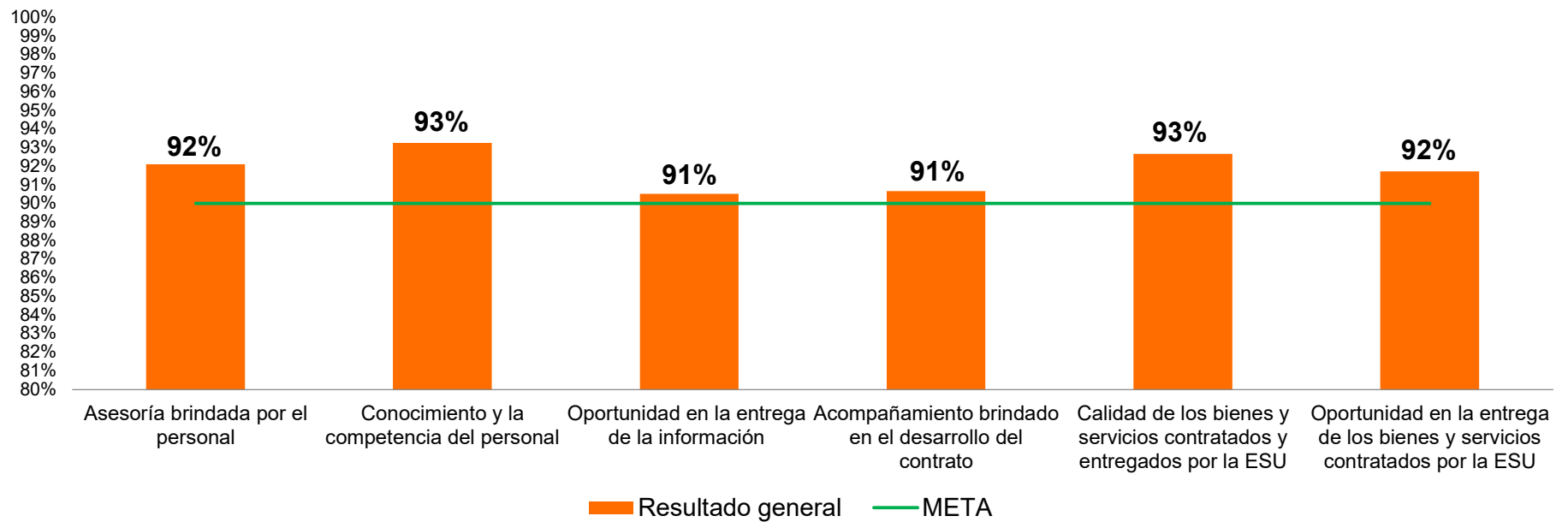
0%



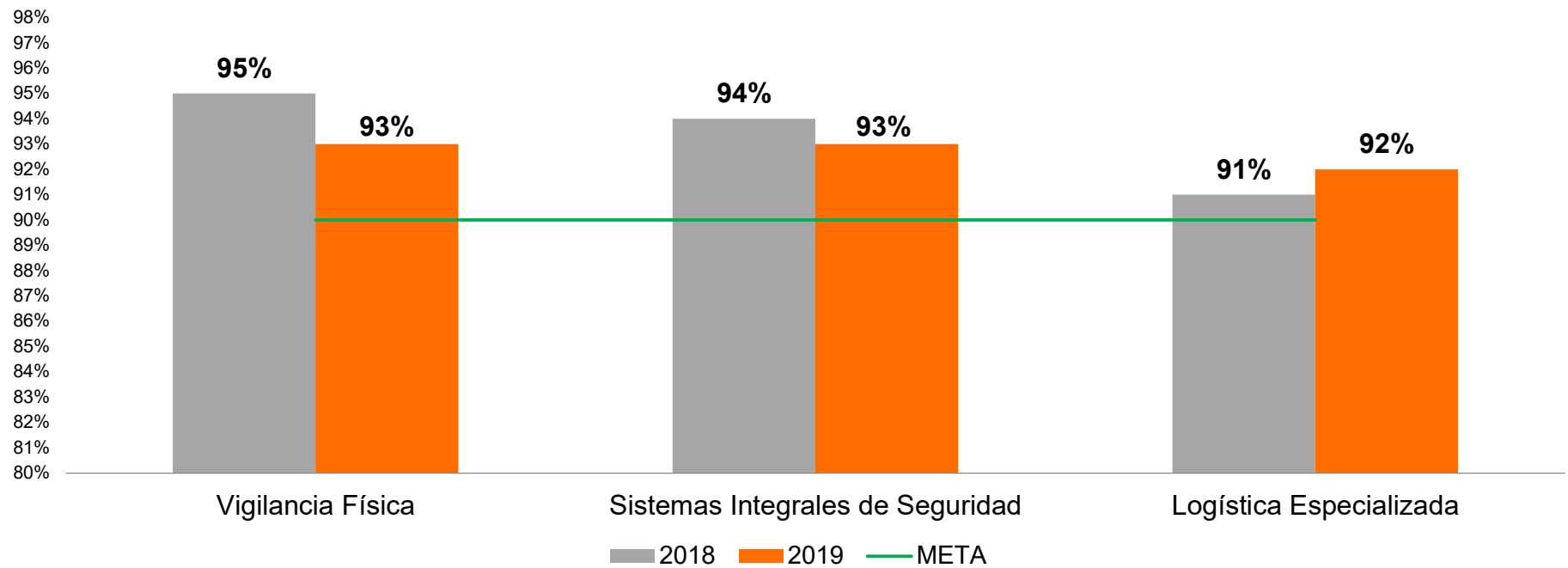
■ SI ■ NO



RESULTADO GENERAL POR ÍTEM EVALUADO



SATISFACCIÓN GENERAL POR LÍNEA



RESULTADO NIVEL SATISFACCIÓN

