



Empresa para la **Seguridad y Soluciones Urbanas**

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES 2020



GENERALIDADES

El proceso de satisfacción del cliente se reformuló debido a las diferentes recomendaciones realizadas por parte del auditor del Icontec en la auditoría del año 2019

2019	2020
Se realiza una sola encuesta por línea de servicio como en años anteriores.	Se realiza una sola encuesta por línea de servicio como en años anteriores.
Se envía una sola encuesta por supervisor especificándoles a cada uno el listado de contratos asignados.	Se envía una sola encuesta por supervisor especificándoles a cada uno el listado de contratos asignados.
El proceso pasó a formar parte de la Oficina Estratégica	El proceso fue realizado por la Oficina Estratégica

GENERALIDADES

Fecha de elaboración:	30 de junio de 2021
Periodo evaluado:	1 de Enero de 2020 a 31 diciembre de 2020
Fecha de aplicación:	Del 1 de febrero de 2020 al 30 de abril de 2020
Tamaño de la población:	42
Tamaño de muestra:	37
Margen de error máximo:	5%
Medios:	Correo electrónico
Realizó la Encuesta:	Oficina Estratégica

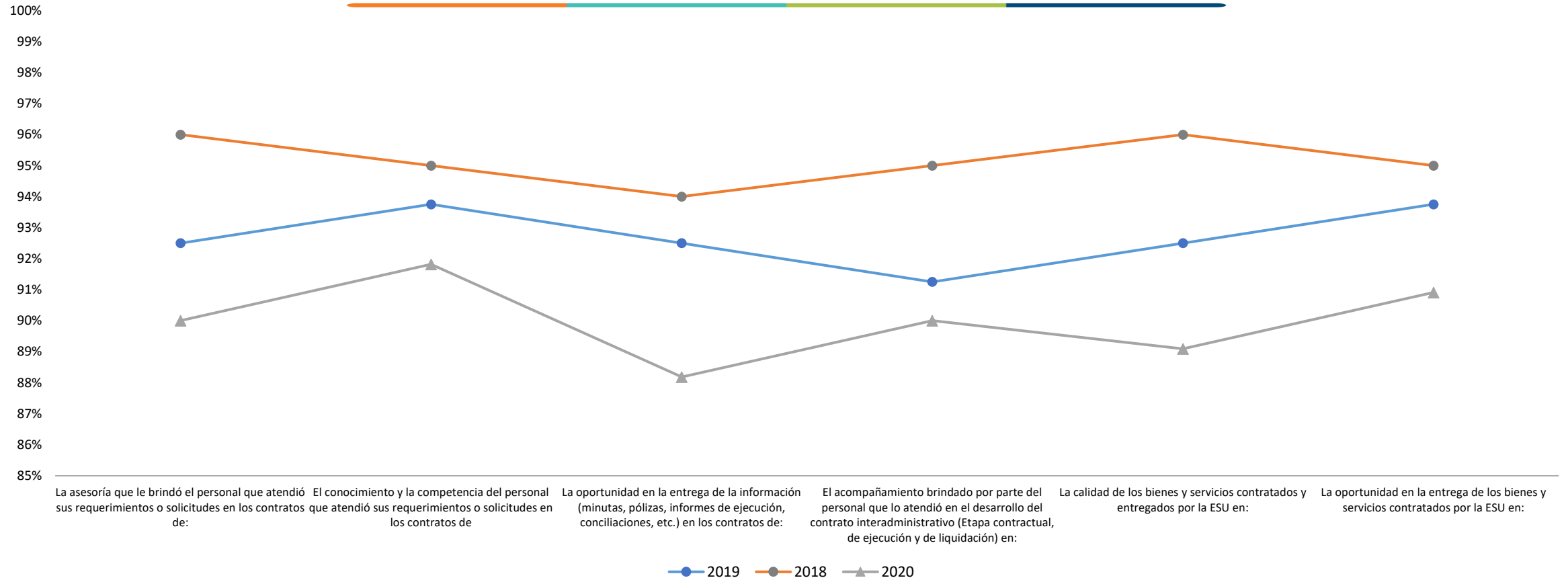
FACTORES EVALUADOS

- 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.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

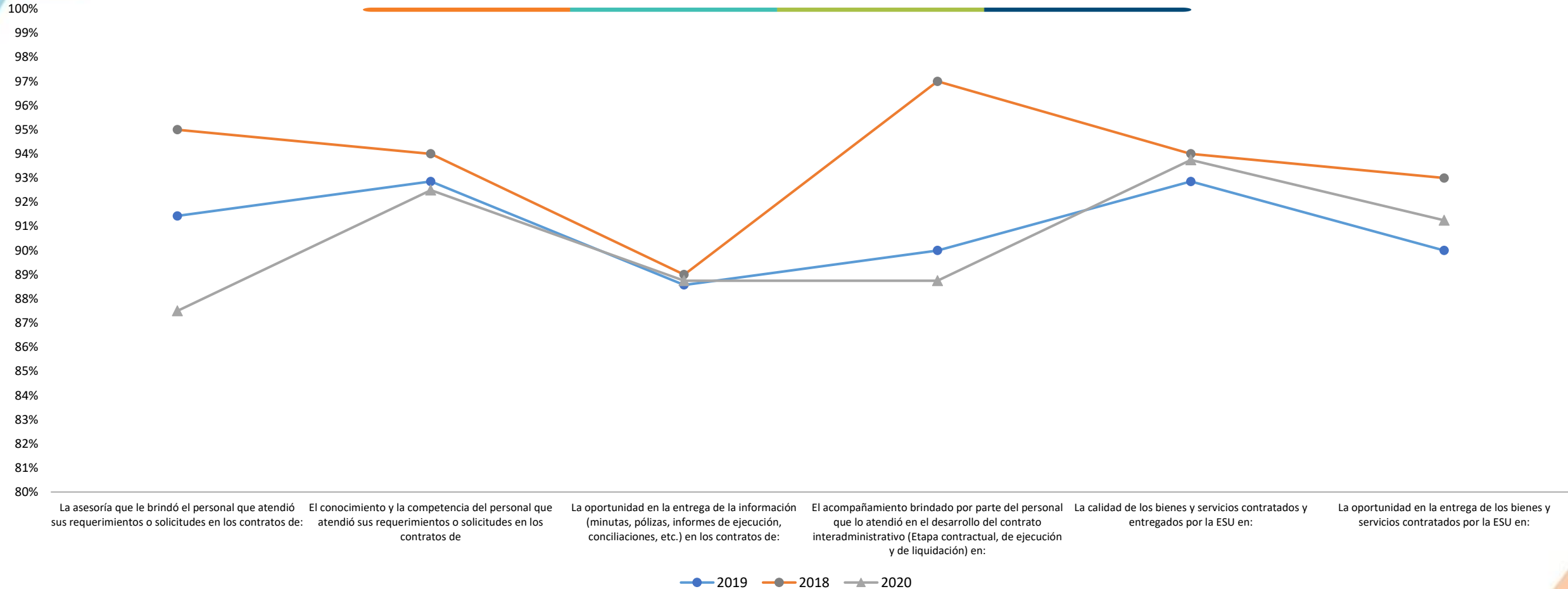
Evaluar la satisfacción de los clientes de la Entidad durante el año 2020, con el fin de obtener insumos que permitan la implementación de acciones encaminadas al mejoramiento del servicio.

VIGILANCIA FÍSICA



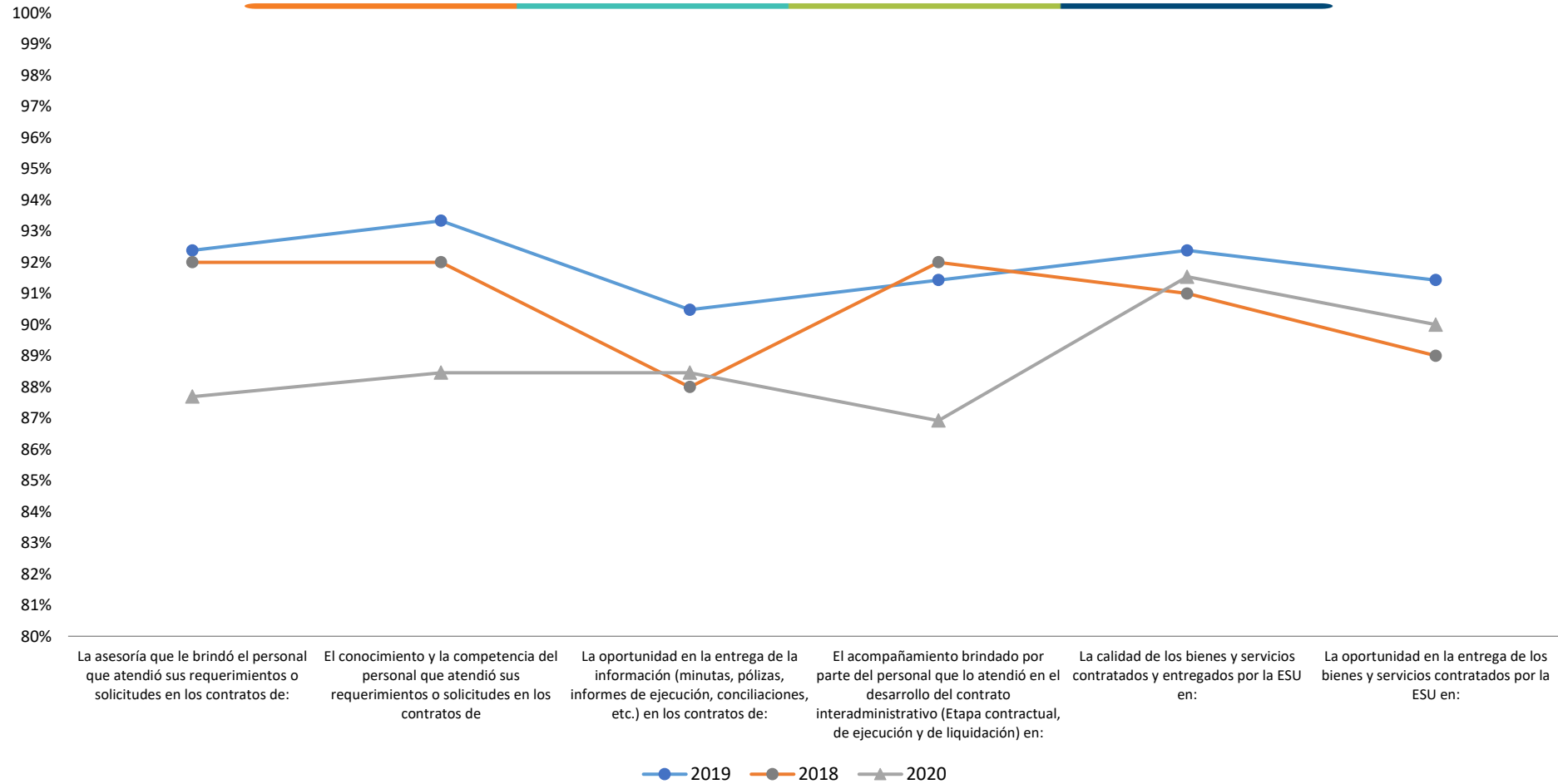
Total encuestados: 22

SISTEMAS INTEGRALES DE SEGURIDAD - SIS



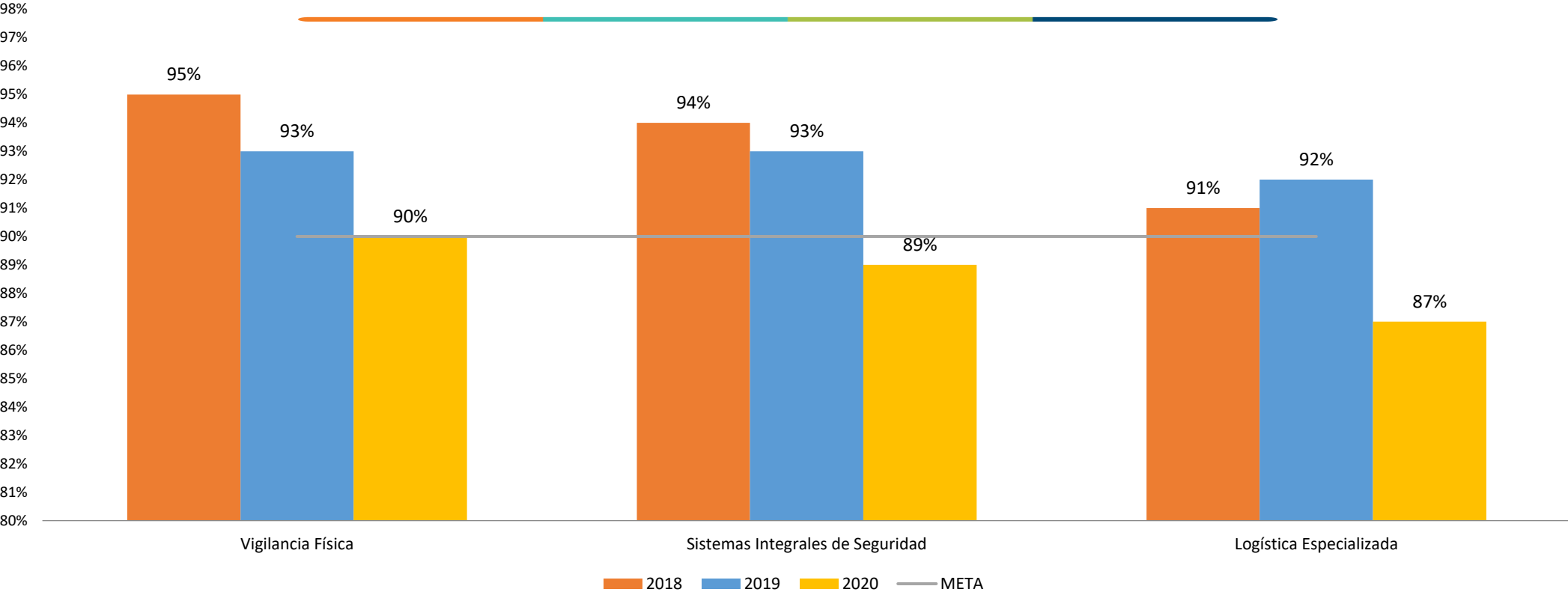
Total encuestados: 16

LOGÍSTICA ESPECIALIZADA

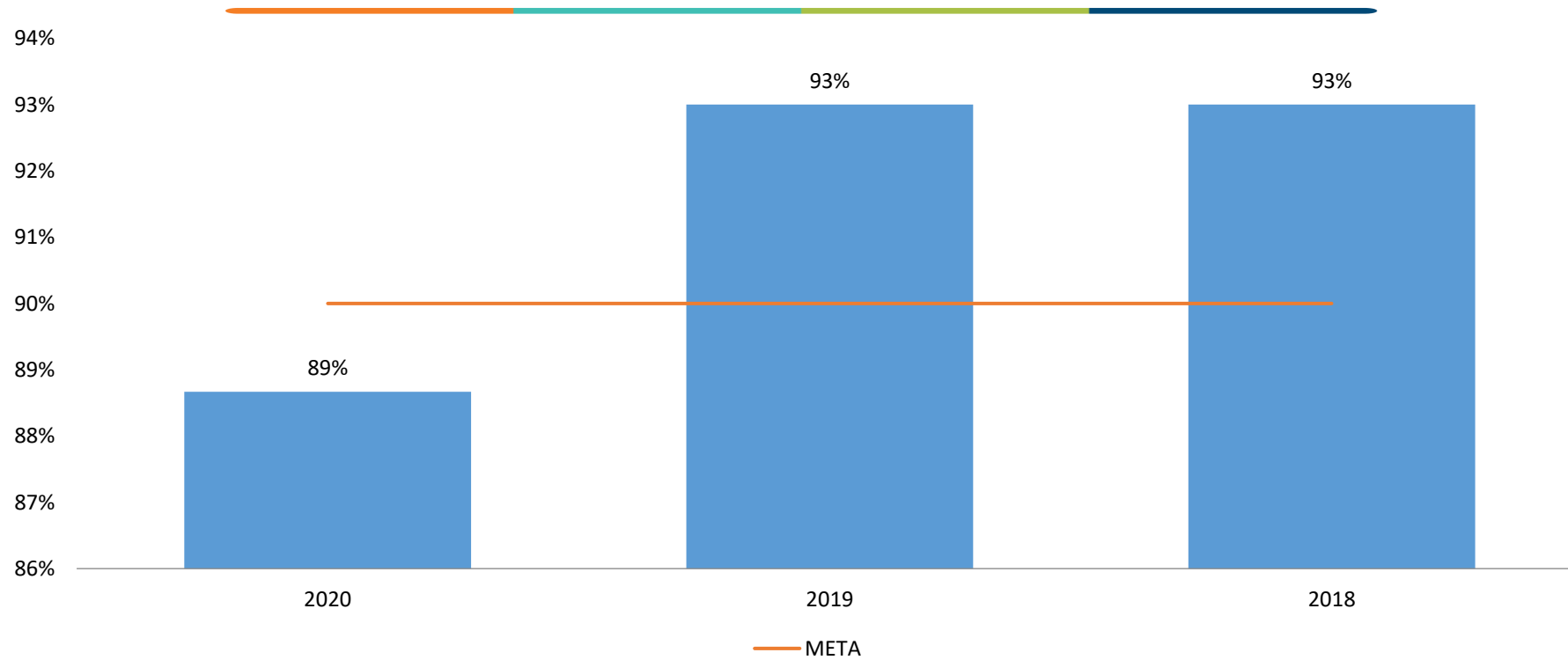


Total encuestados: 26

SATISFACCIÓN GENERAL POR LÍNEA



RESULTADO NIVEL SATISFACCIÓN





esu

Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas



@esumedellin



@esumedellin



@esumedellinco



esumedellin



esu medellin

www.esu.com.co