



Empresa para la **Seguridad y Soluciones Urbanas**



Alcaldía de Medellín

www.esu.com.co

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES 2021



GENERALIDADES

La medición de satisfacción de clientes se realizó de dos maneras:

La primera, estableciendo la valoración entregada frente a aspectos como calidad de la asesoría brindada por la ESU, calificación del personal, oportunidad en la entrega de la información, acompañamiento del personal durante la ejecución del contrato, calidad de los bienes y servicios entregados, oportunidad en la entrega de los bienes y servicios contratados y el grado general de satisfacción con los servicios prestados por la ESU.

La segunda, a través de la escala NPS (net promoter score), que busca medir si los clientes recomendarían a la ESU; esto último, por sugerencia presentada en una asesoría recibida por la Subgerencia Comercial y de Mercadeo durante 2021.

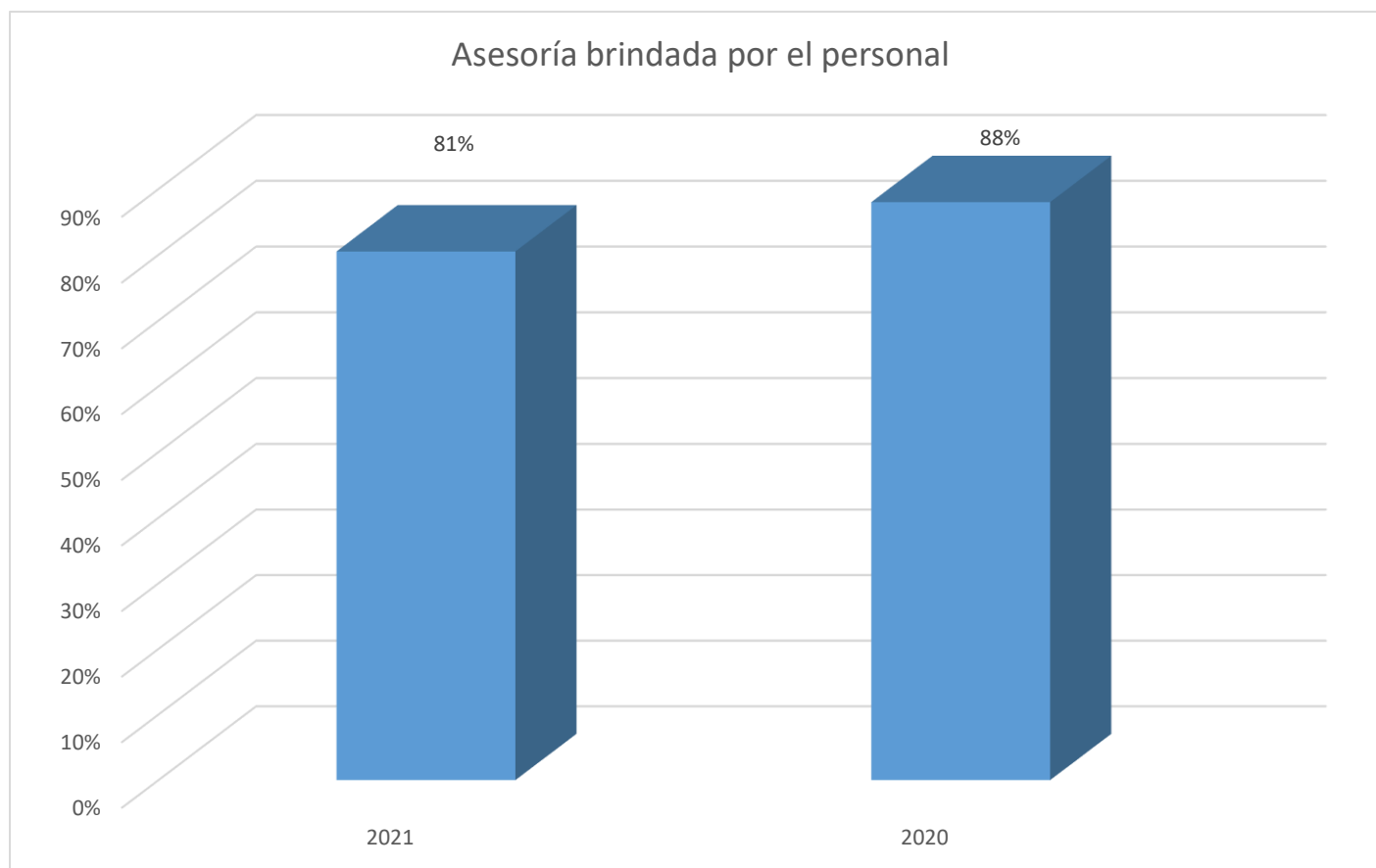
GENERALIDADES

Fecha de elaboración:	9 de junio de 2022
Periodo evaluado:	1 de enero de 2021 a 31 diciembre de 2021
Fecha de aplicación:	Del 3 de marzo de 2022 al 26 de mayo de 2022
Tamaño de la población:	42
Tamaño de muestra:	40
Medios:	Formulario electrónico enviado por correo electrónico
Realizó la Encuesta:	Oficina Estratégica / Subgerencia Comercial y de Mercadeo

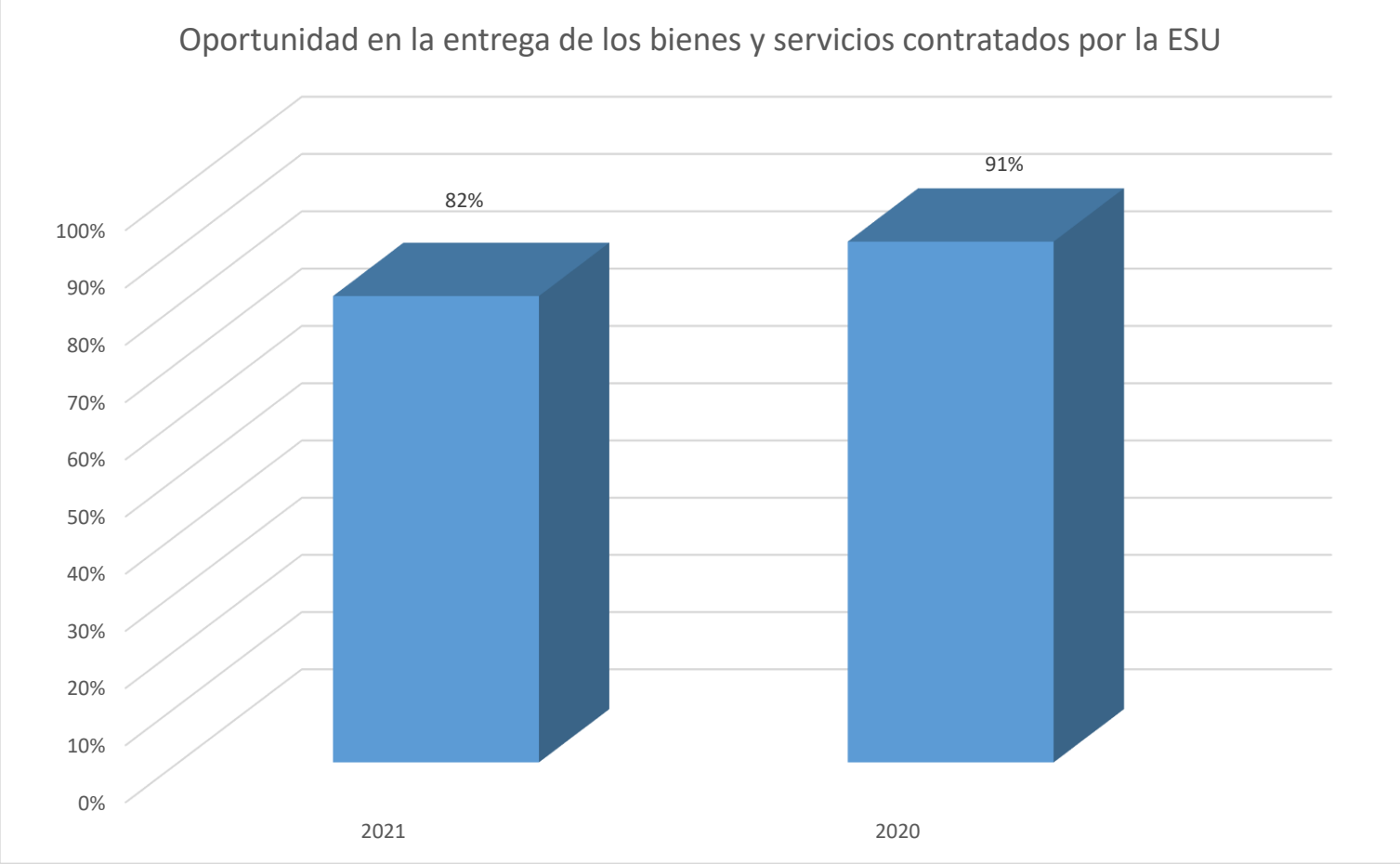
OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Evaluar la satisfacción de los clientes de la Entidad durante el año 2021, con el fin de obtener insumos que permitan la implementación de acciones encaminadas al mejoramiento del servicio.

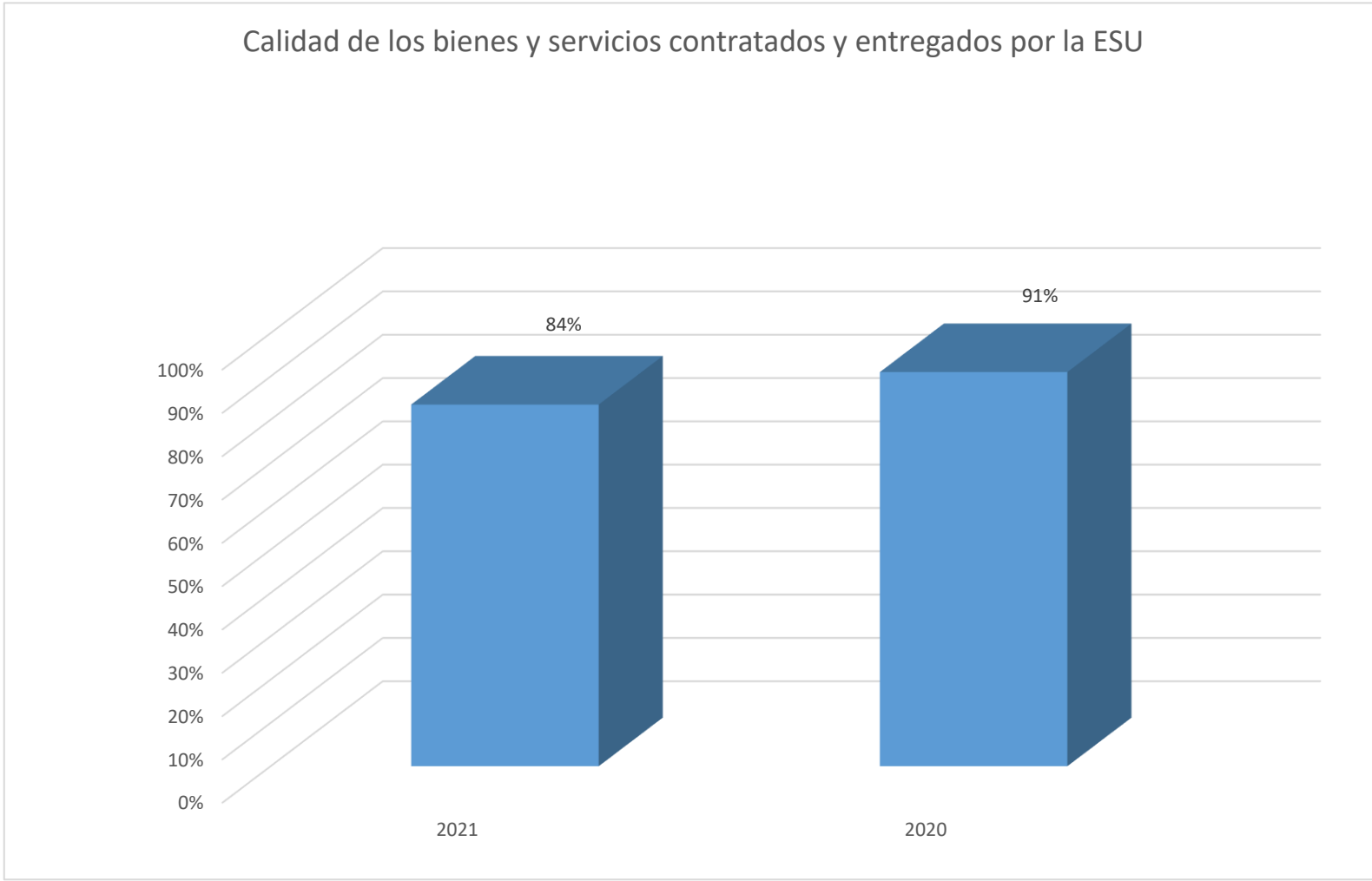
1. ¿Cómo califica la asesoría brindada por el personal de la ESU y sus aliados frente a requerimientos o solicitudes en los contratos?



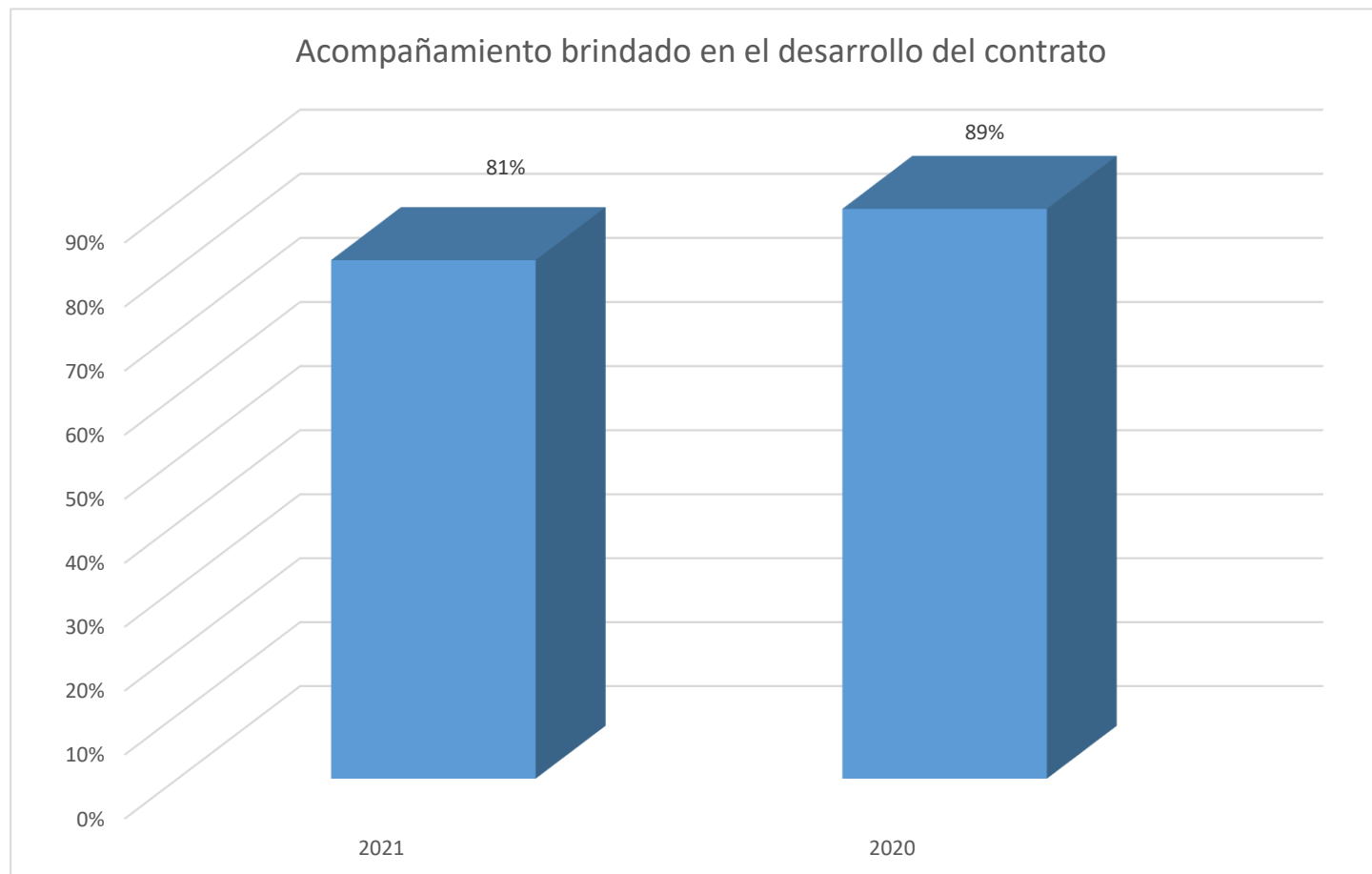
2. ¿Cómo calificaría la oportunidad en la entrega de los bienes y servicios contratados?



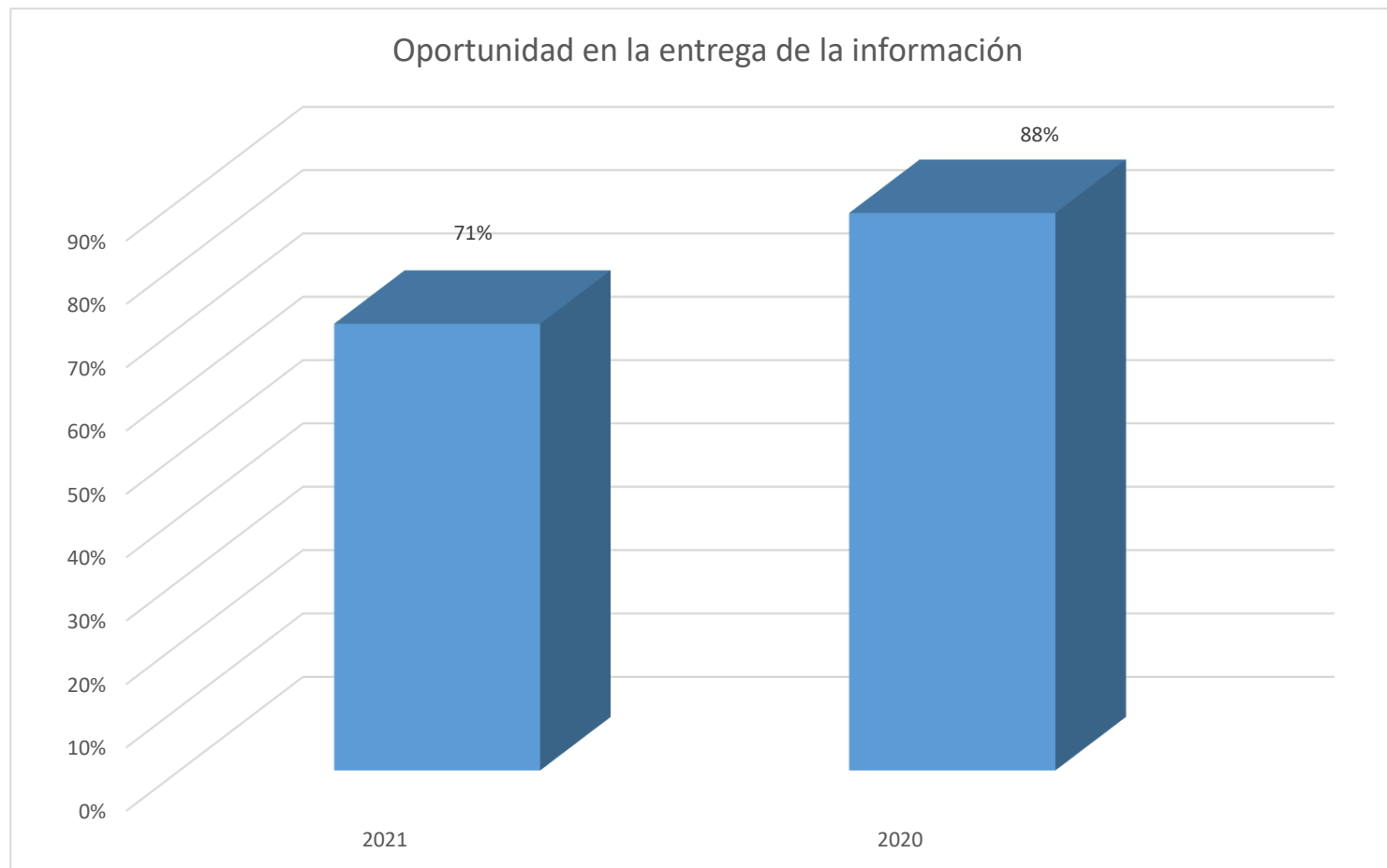
3. ¿Cómo calificaría la calidad de los bienes y servicios contratados y entregados por la ESU?



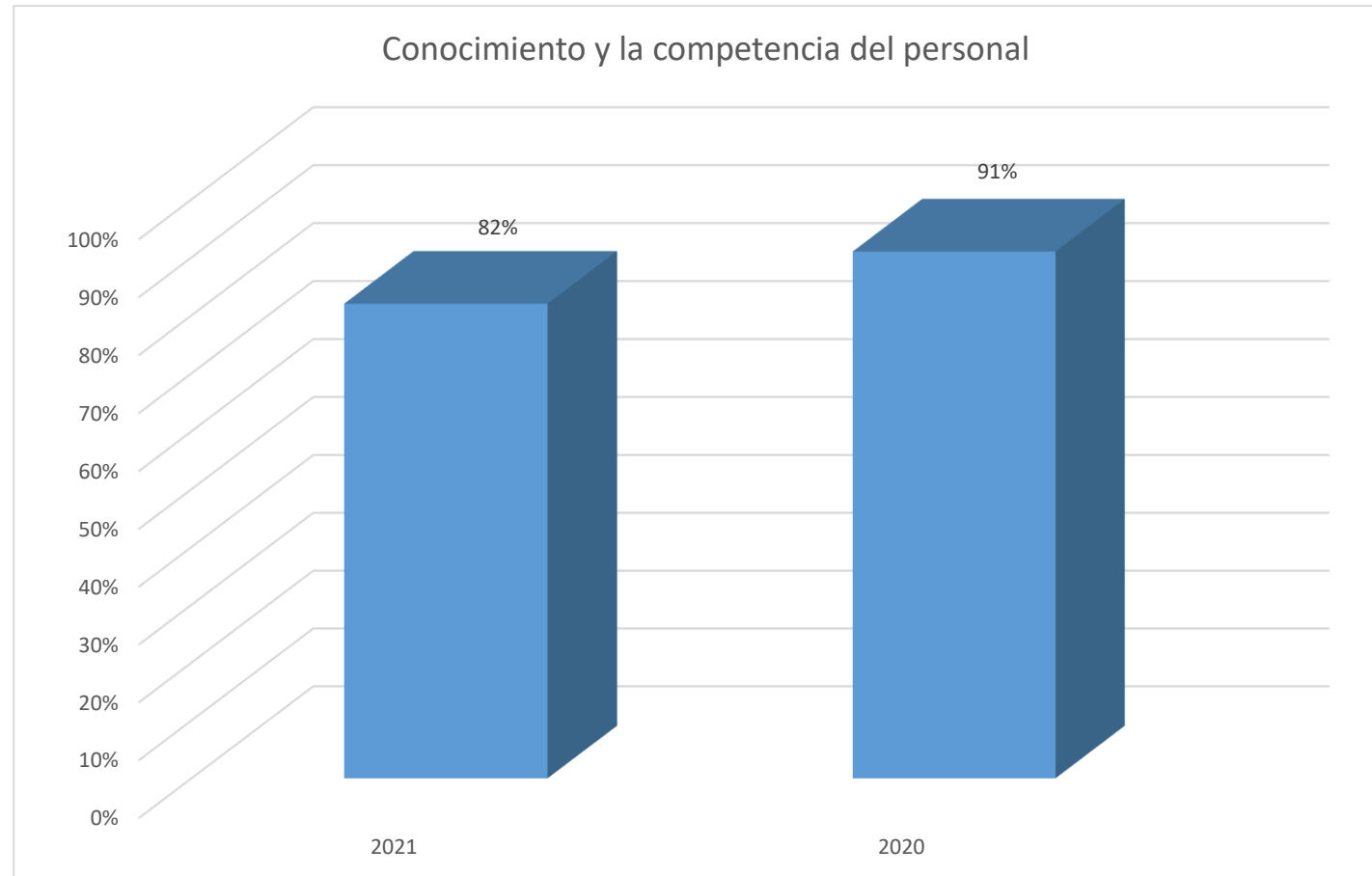
4. ¿Cómo calificaría el acompañamiento del personal durante el desarrollo del contrato?



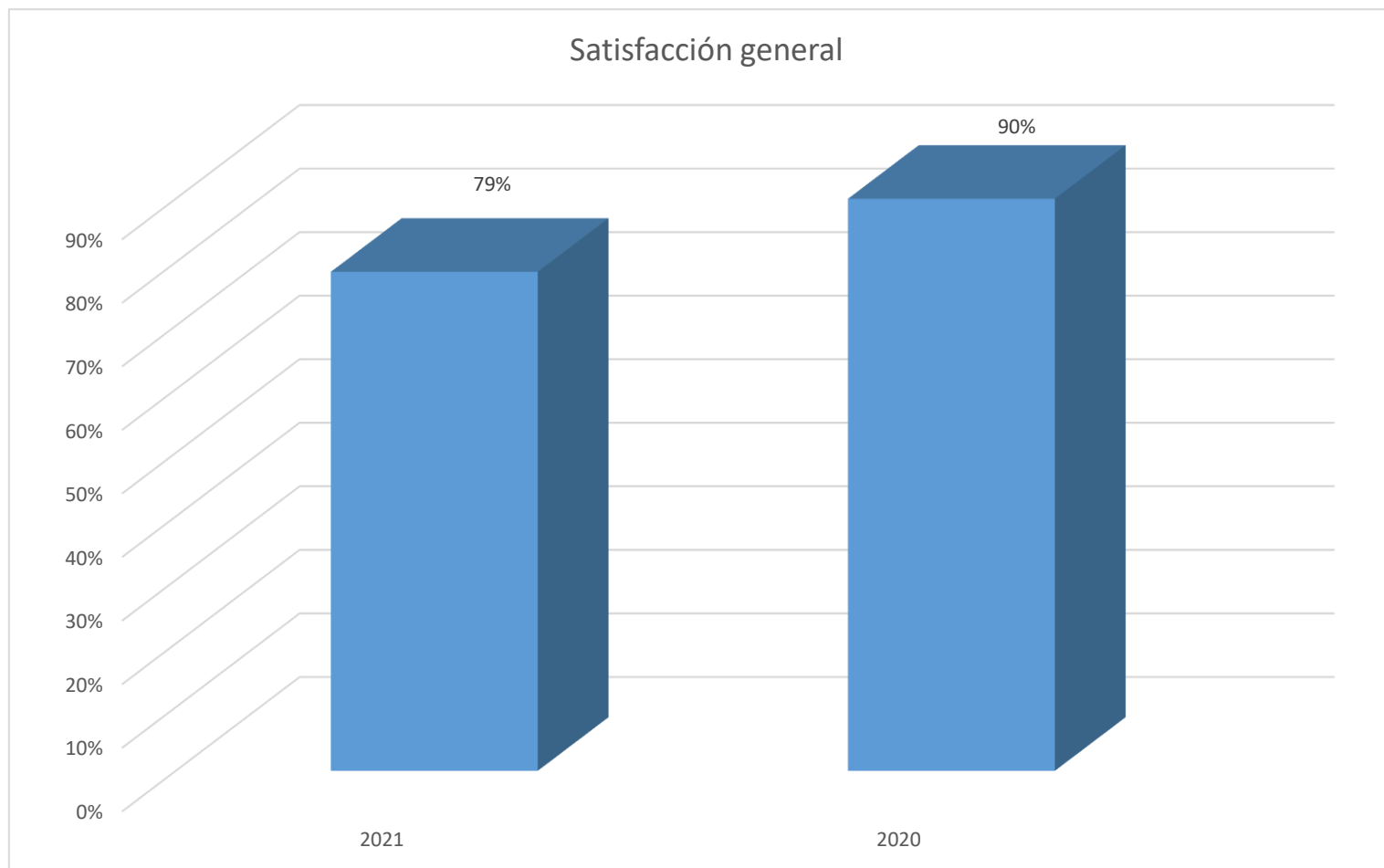
5. ¿Cree usted que la información requerida fue entregada de manera oportuna? (Minutas, pólizas, informes de ejecución, etc.)



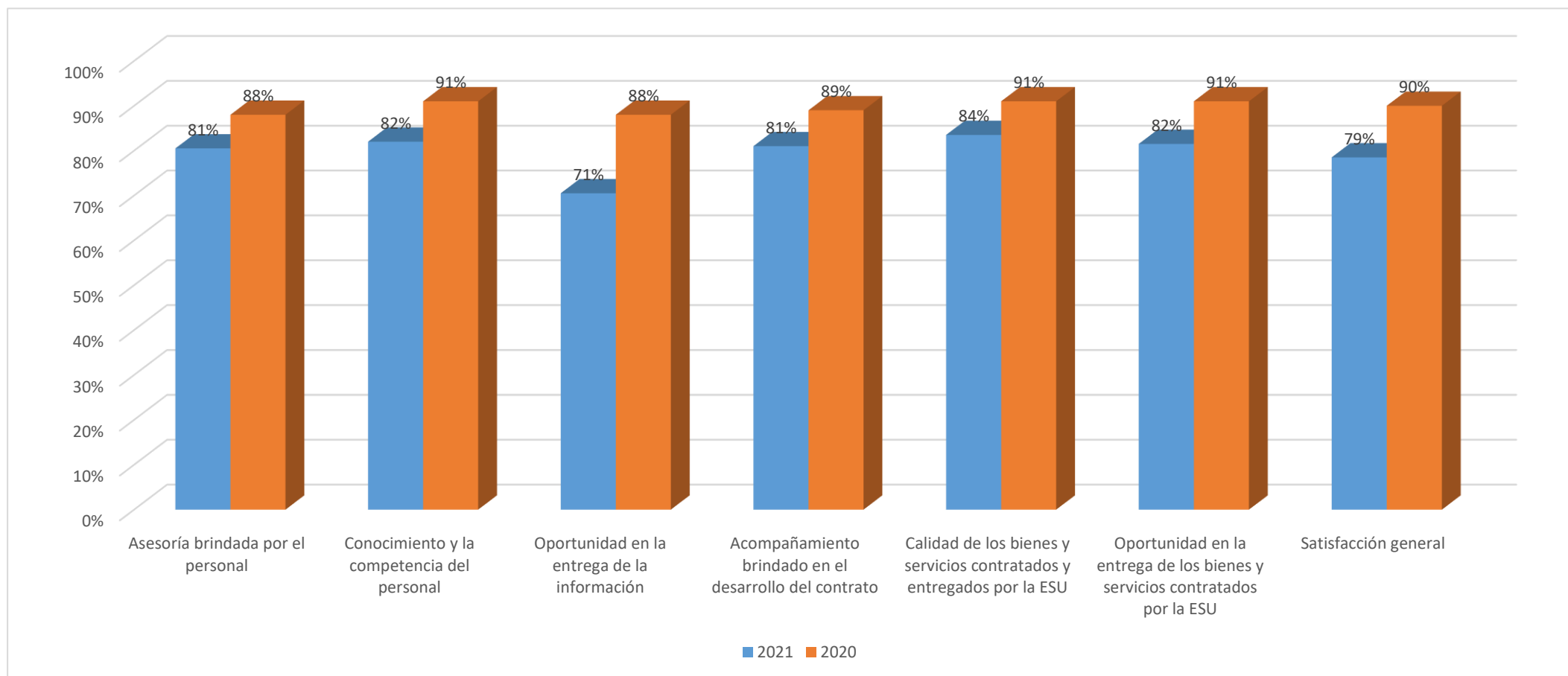
6. ¿Considera usted que el personal se encontraba debidamente calificado para atender su solicitud?



7. ¿Qué grado de satisfacción tiene con nuestros servicios en general?



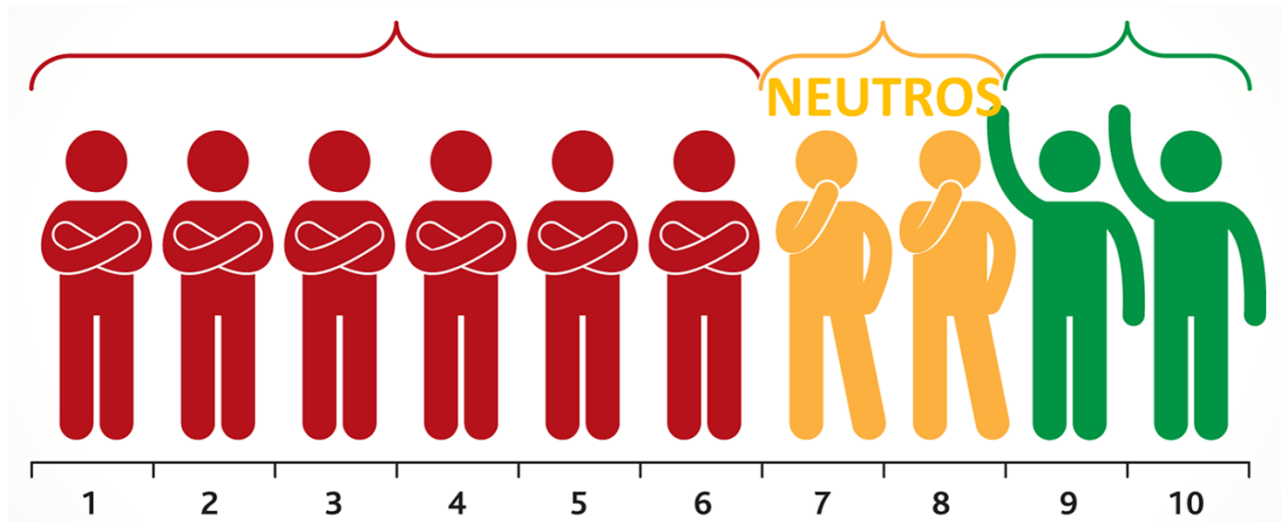
COMPARATIVO GENERAL



MEDICIÓN CON LA ESCALA NPS

DETRACTORES

PROMOTORES



$$\text{NPS} = \% \text{ 😊 } - \% \text{ 😞 }$$

MEDICIÓN CON LA ESCALA NPS

¿Recomendaría a sus colegas y pares los servicios de la ESU?

$NPS = \%Promotores - \%Detractores$

Detractores	Neutro	Promotores
11	10	19
28%	25%	48%

$$48\% - 28\% = 20$$

¡Estamos haciendo un buen trabajo!



Empresa para la **Seguridad y Soluciones Urbanas**

