



esu

Empresa para la **Seguridad y Soluciones Urbanas**



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES 2022



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 2022.

GENERALIDADES

Fecha de elaboración: 10 de enero de 2023

Periodo evaluado: 1 de enero de 2022 a 31 diciembre de 2022

Fecha de aplicación: Del 1 de marzo de 2023 al 30 de junio de 2023

Tamaño de la población: 49

Tamaño de muestra: 29

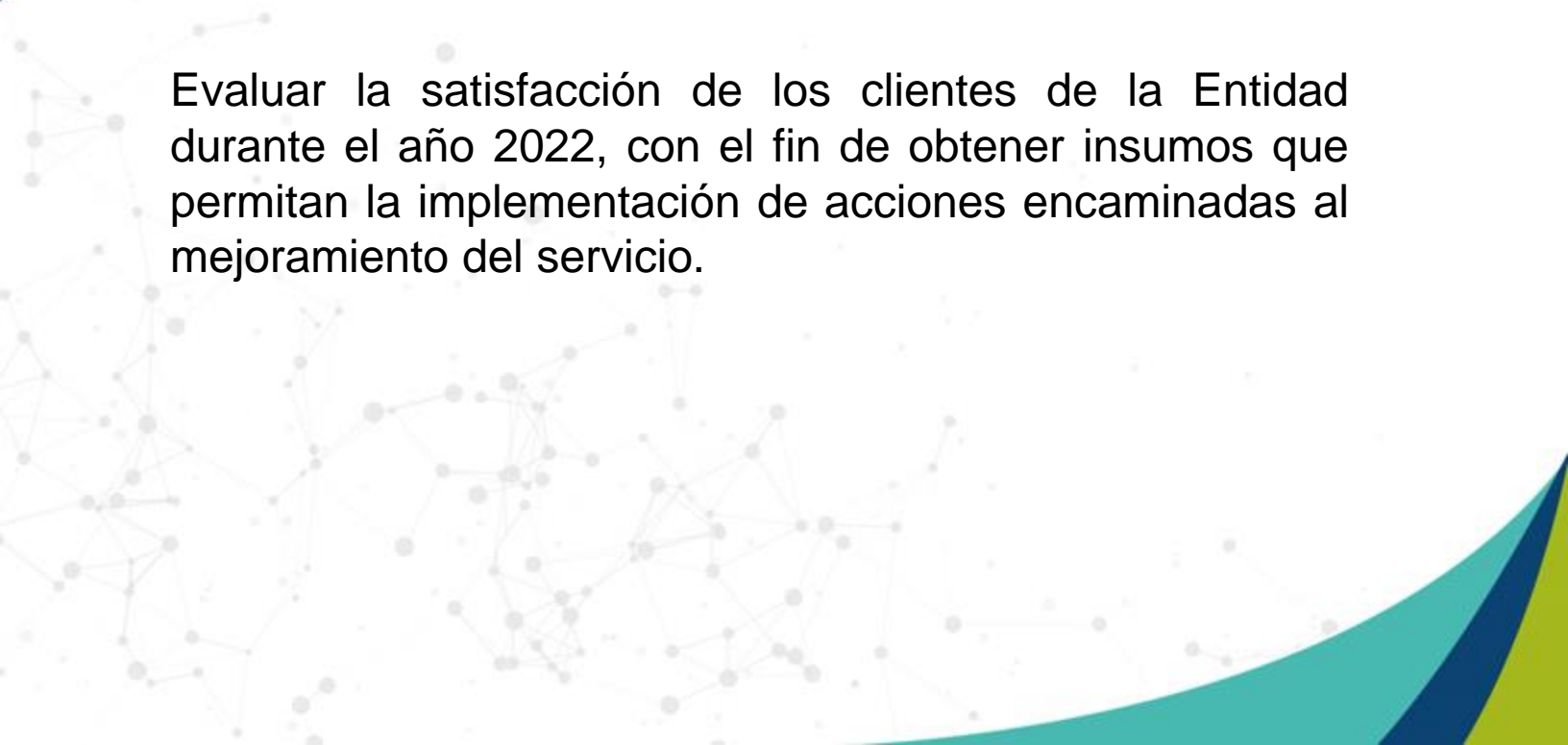
Medios: Formulario electrónico enviado por correo electrónico

Realizó la Encuesta: Oficina Estratégica / Subgerencia Comercial y de Mercadeo

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

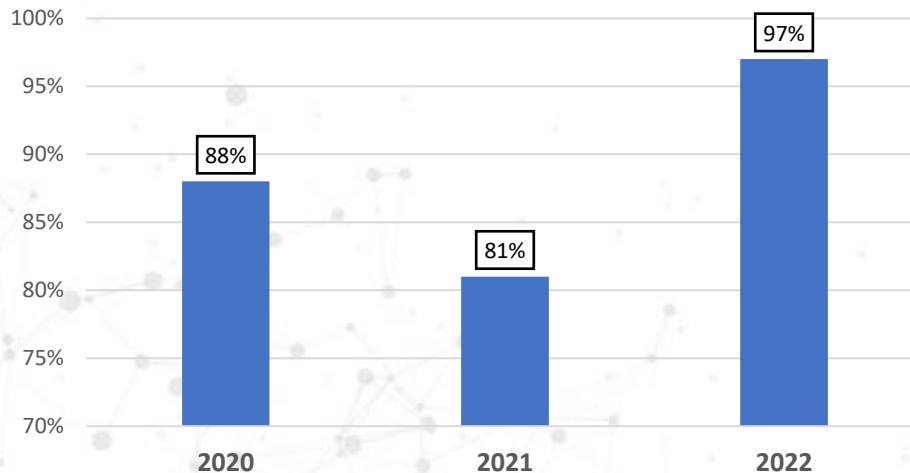
A horizontal bar with four segments in orange, teal, light green, and dark blue.

Evaluar la satisfacción de los clientes de la Entidad durante el año 2022, con el fin de obtener insumos que permitan la implementación de acciones encaminadas al mejoramiento del servicio.

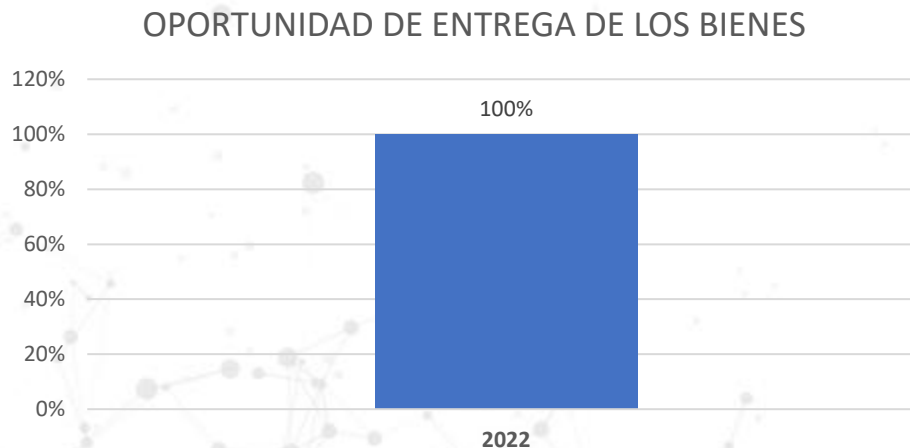
A faint, light gray background pattern of interconnected nodes and lines, resembling a network or molecular structure, is visible across the lower half of the slide.

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

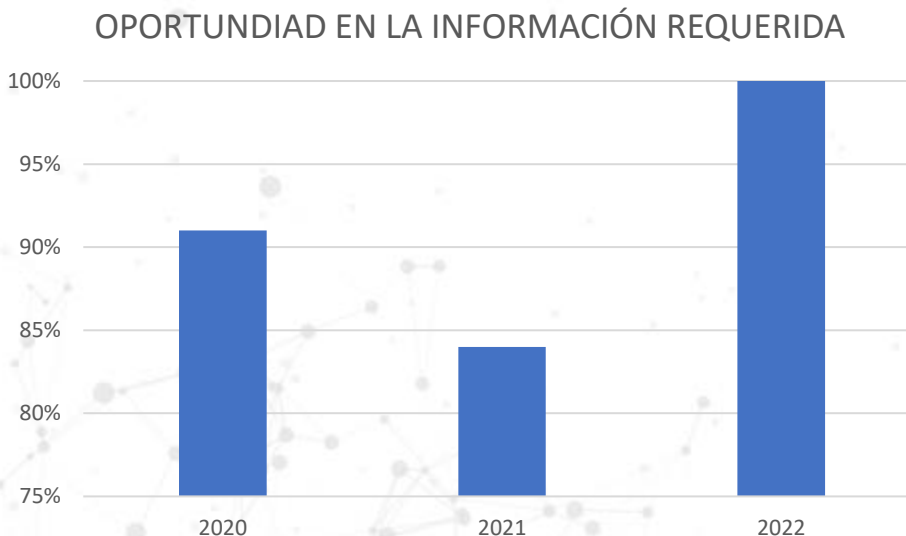
ASESORIA BRINDADA POR EL PERSONAL



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

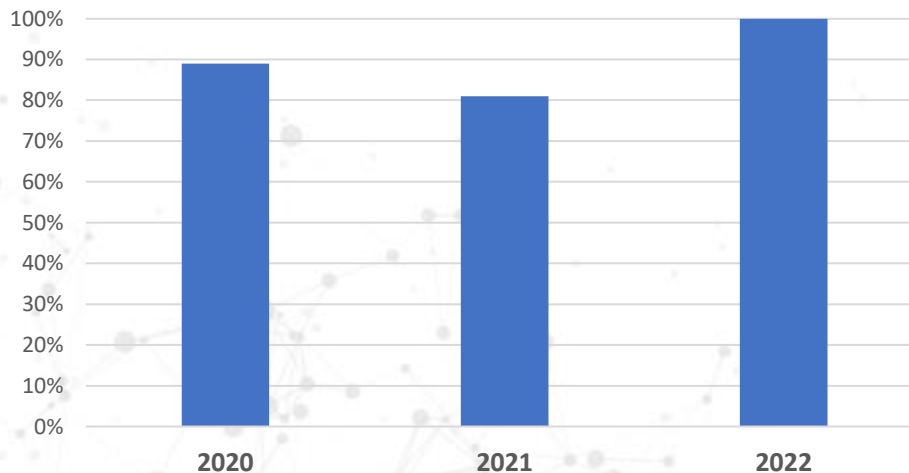


3. ¿Cree usted que la información requerida fue entregada de manera oportuna? (Minutas, pólizas, informes de ejecución, etc.)

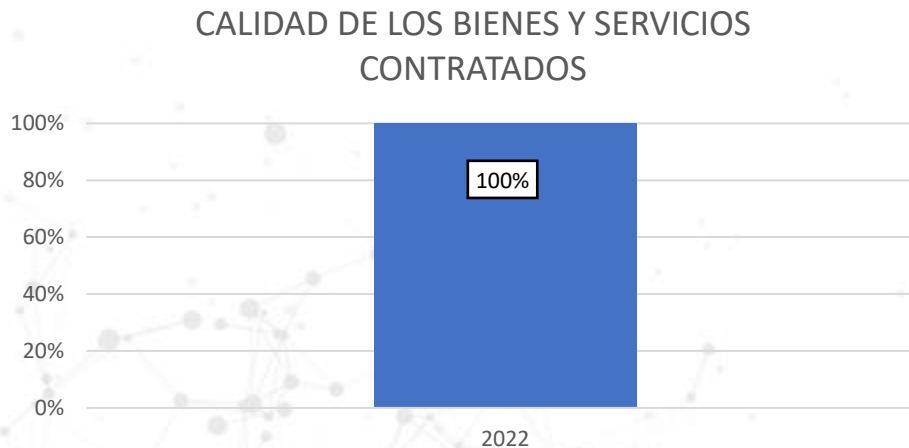


4. ¿Cómo calificaría el acompañamiento del personal durante el desarrollo del contrato?

ACOMPAÑAMIENTO DEL PERSONAL

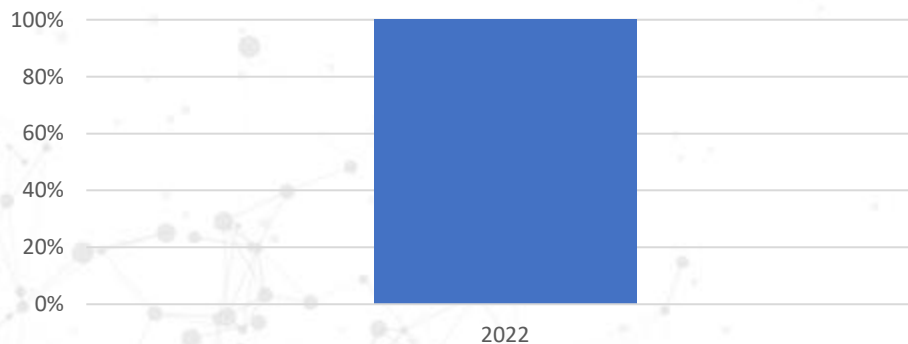


5. ¿Cómo calificaría la calidad de los bienes y servicios contratados y entregados por la ESU?

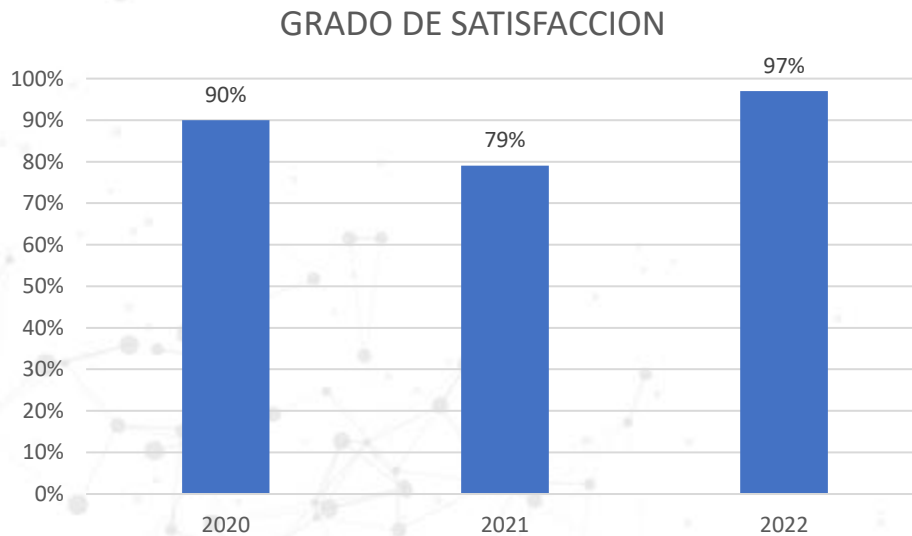


6. ¿Cómo calificaría la oportunidad en la entrega de los bienes y servicios contratados?

OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE BIENES Y SERVICIOS

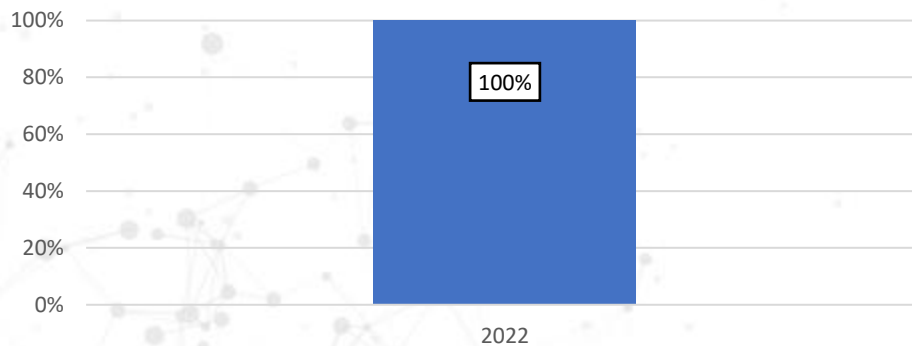


7. ¿Qué grado de satisfacción tiene con nuestros servicios en general?



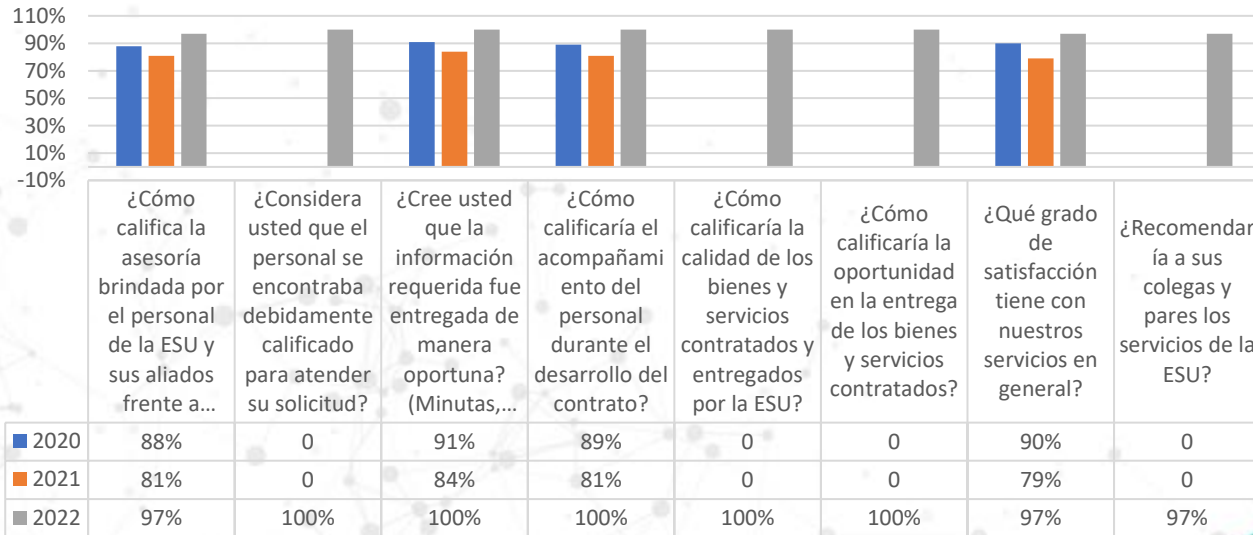
8. ¿Recomendaría a sus colegas y pares los servicios de la ESU?

RECOMENDACIÓN A COLEGAS Y PARES DE LOS SERVICIOS DE LA ESU



COMPARATIVO GENERAL

COMPARATIVO GENERAL



■ 2020 ■ 2021 ■ 2022

MEDICION DE LA ESCALA NPS

¿Recomendaría a sus colegas y pares los servicios de la ESU?
 $NPS = \%Promotores - \%Detractores$

DISTRACTORES	NEUTRO	PROMOTORES
4	8	17
14%	28%	59%

$$59\% - 14\% = 45$$

¡Estamos haciendo un buen trabajo!



esu

Empresa para la **Seguridad y Soluciones Urbanas**

