



esu

Empresa para la **Seguridad y Soluciones Urbanas**



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTES 2023

---

# GENERALIDADES

---

<b>Fecha de elaboración:</b>	27 de diciembre de 2023
<b>Periodo evaluado:</b>	1 de enero de 2023 a 31 diciembre de 2023
<b>Fecha de aplicación:</b>	27 de noviembre al 27 de diciembre 2023
<b>Tamaño de la población:</b>	32
<b>Tamaño de muestra:</b>	18
<b>Medios:</b>	Encuesta electrónica
<b>Realizó la Encuesta:</b>	Oficina Estratégica

## OBJETIVO DE LA ENCUESTA

---

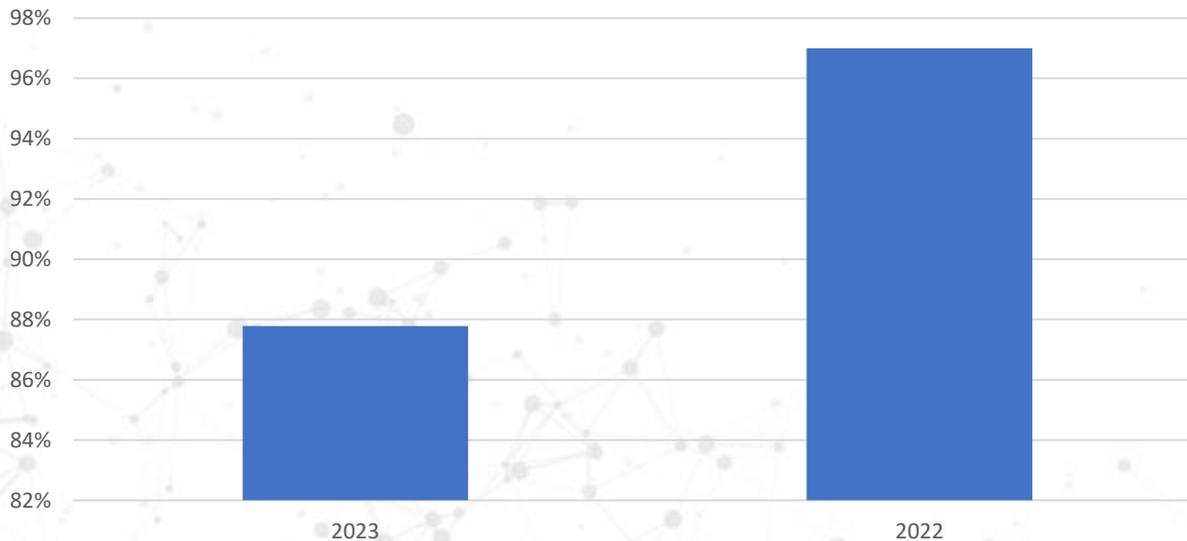
Evaluar la satisfacción de los clientes de la Entidad durante el año 2023, con el fin de obtener insumos que permitan la implementación de acciones encaminadas al mejoramiento del servicio.

# FACTORES EVALUADOS

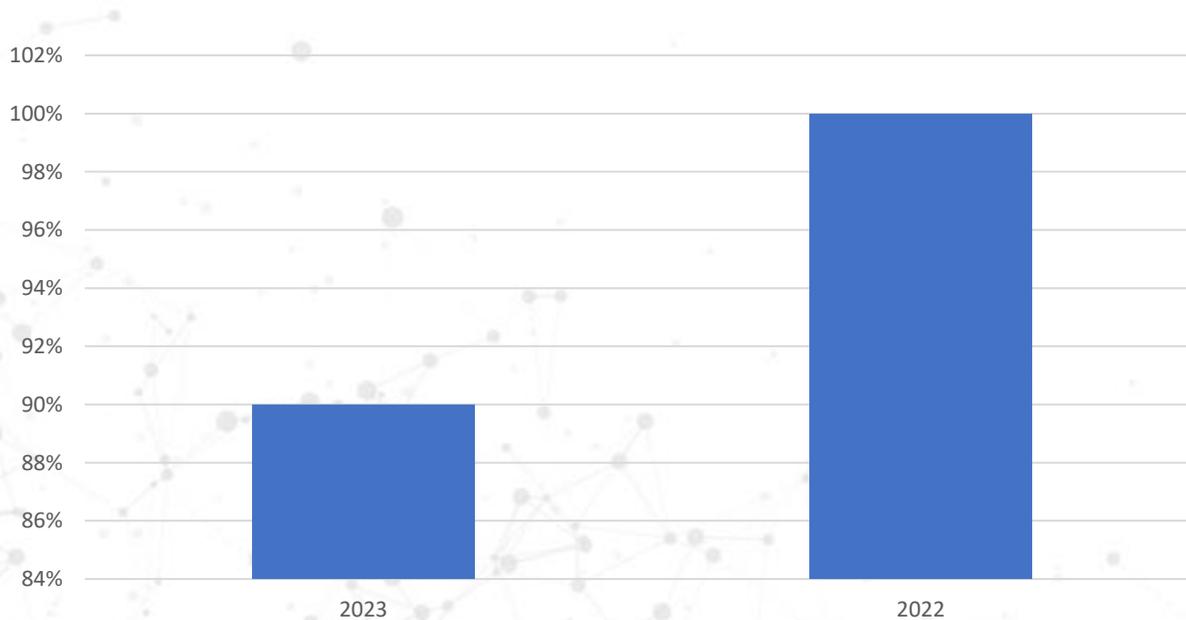
---

- Asesoría brindada por el personal de la ESU y sus aliados frente a requerimientos o solicitudes en los contratos.
- Si el personal se encontraba debidamente calificado para atender la solicitud
- Si la información requerida fue entregada de manera oportuna.
- El acompañamiento del personal durante el desarrollo del contrato.
- Calidad de los bienes y servicios contratados y entregados por la ESU.
- Oportunidad en la entrega de los bienes y servicios contratados.
- Grado de satisfacción con los servicios de la ESU en general.

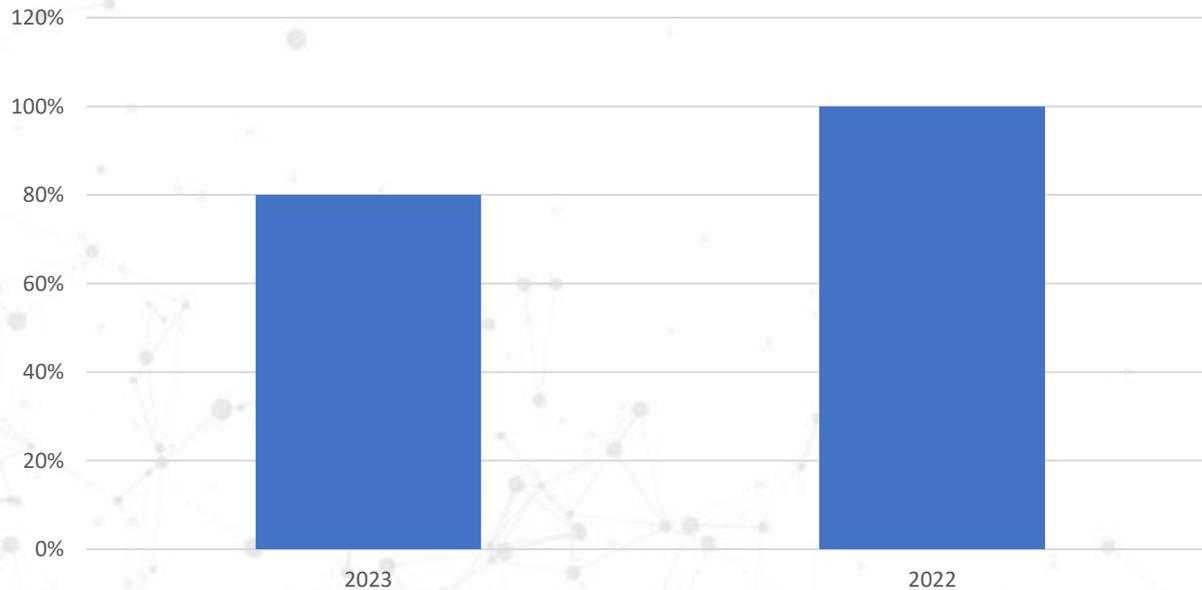
¿Cómo califica la asesoría brindada por el personal de la ESU y sus aliados frente a requerimientos o solicitudes en los contratos?



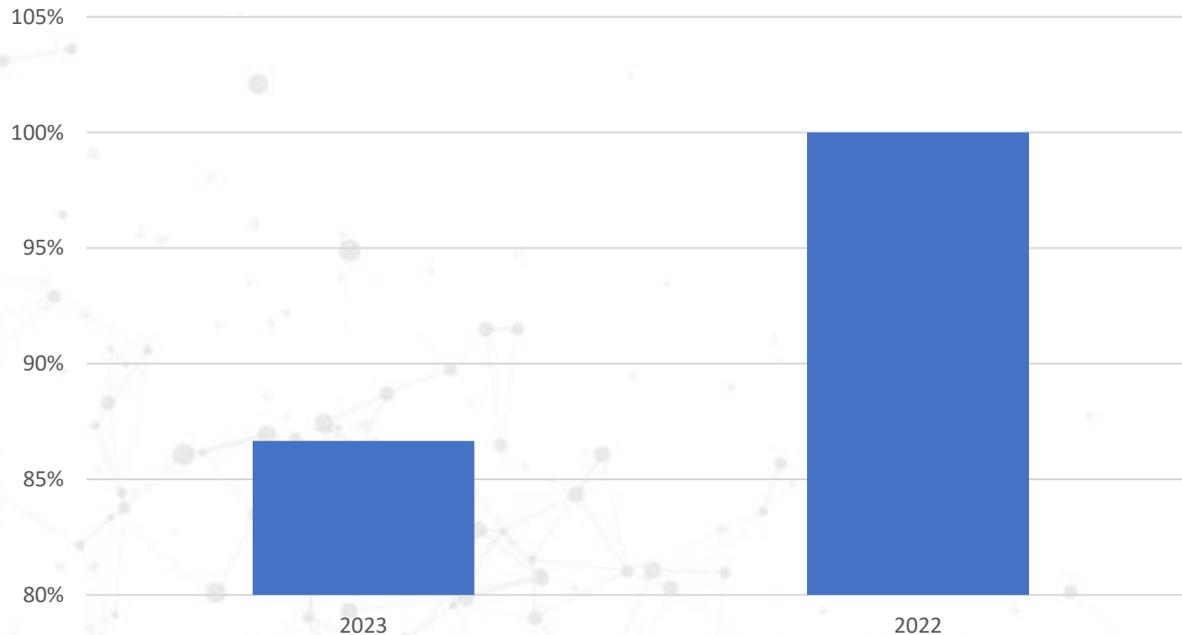
¿Considera usted que el personal se encontraba debidamente calificado para atender su solicitud?



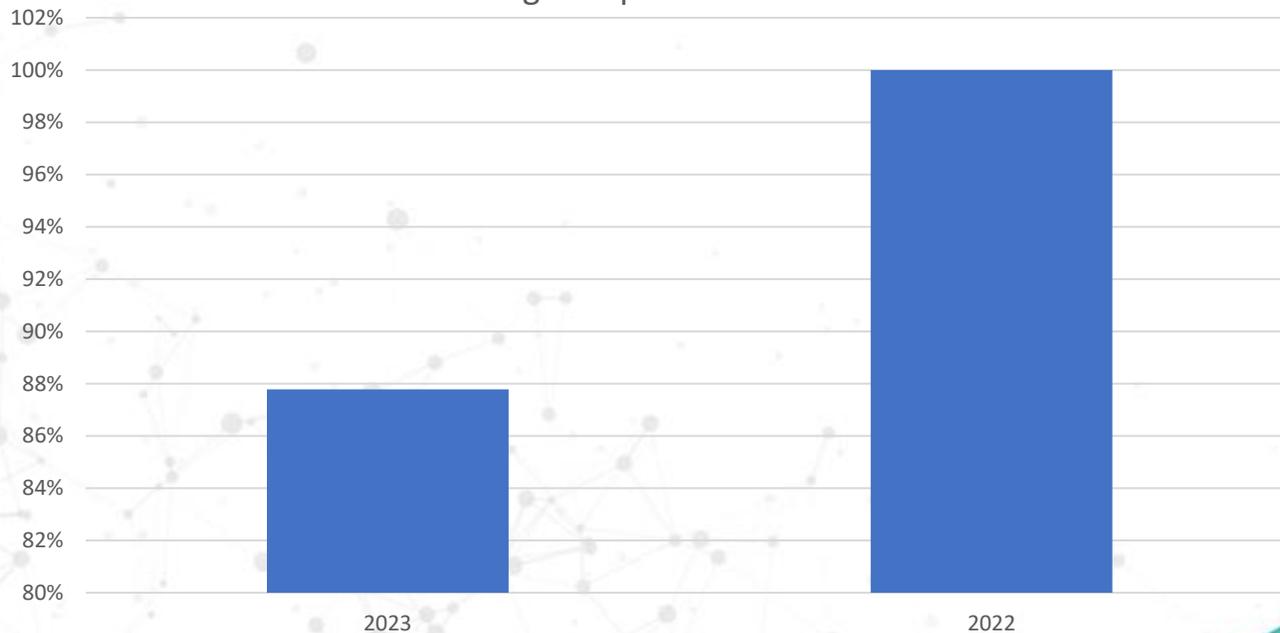
¿Cree usted que la información requerida fue entregada de manera oportuna? (Minutas, pólizas, informes de ejecución, etc.)



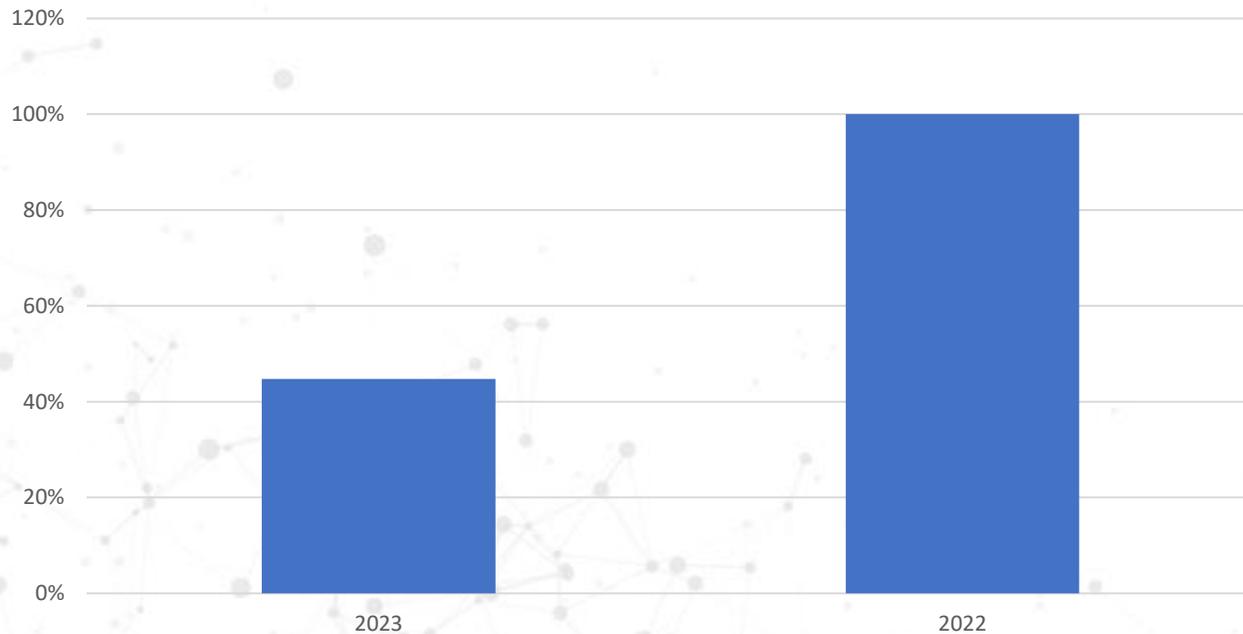
## ¿Cómo calificaría el acompañamiento del personal durante el desarrollo del contrato?



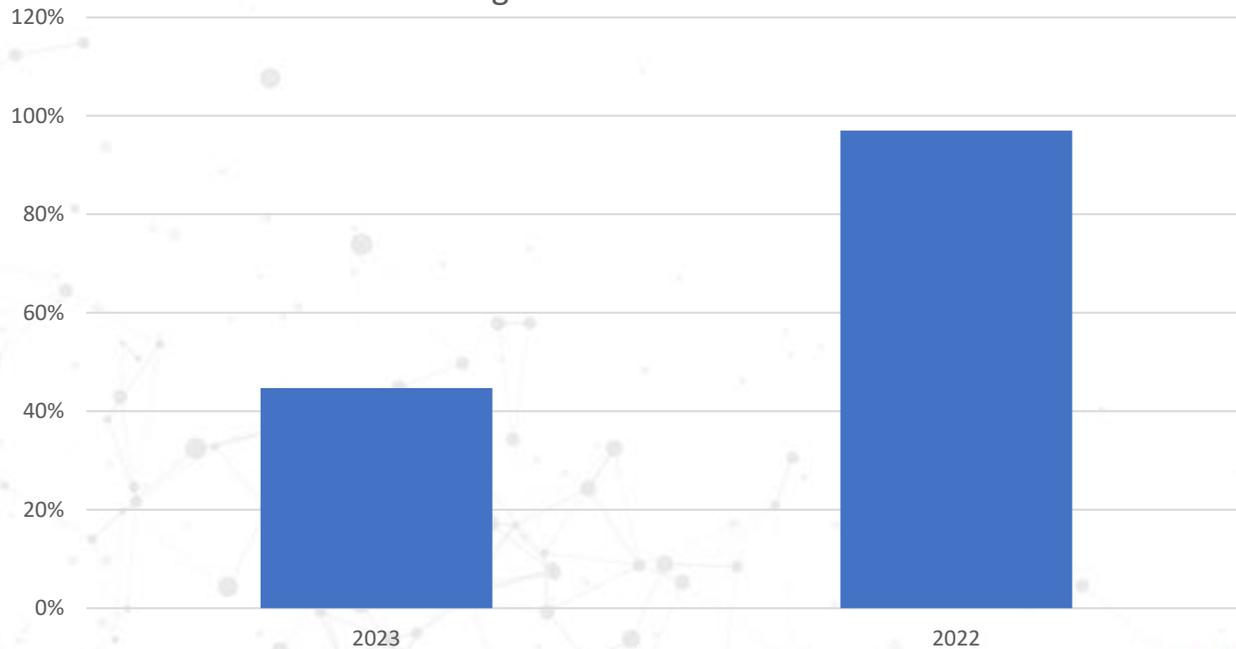
## ¿Cómo calificaría la calidad de los bienes y servicios contratados y entregados por la ESU?



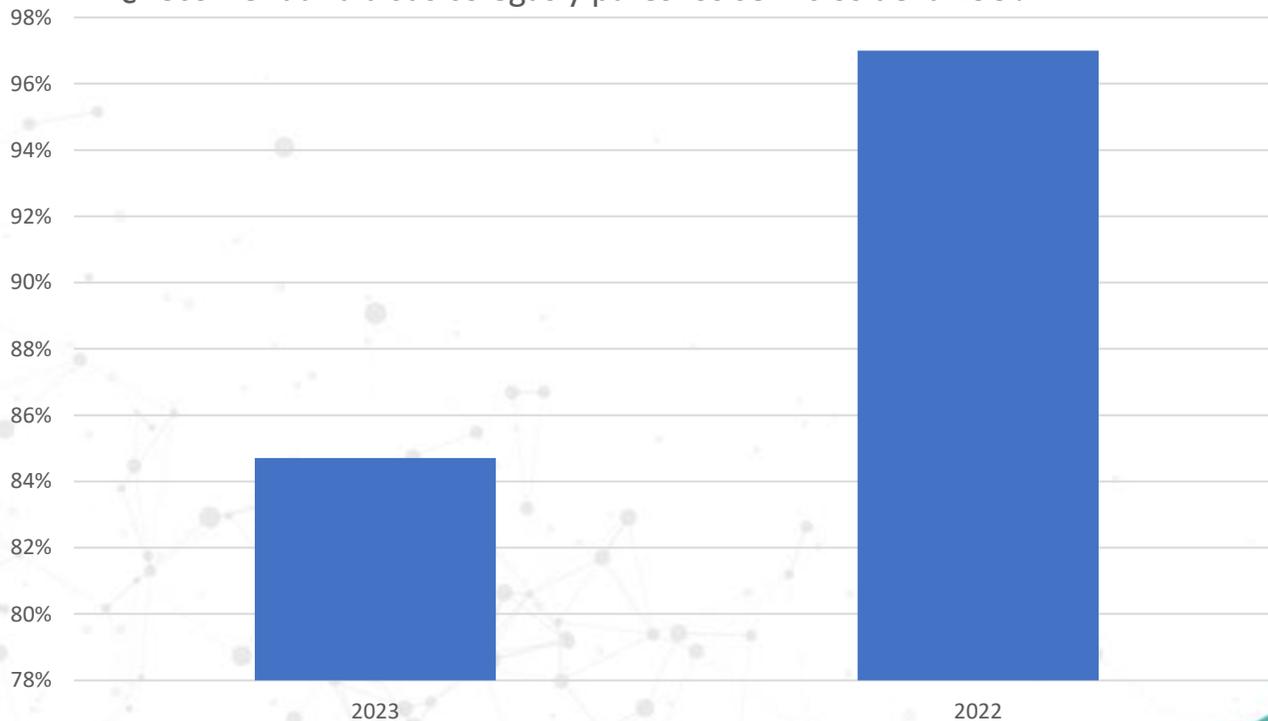
## ¿Cómo calificaría la oportunidad en la entrega de los bienes y servicios contratados?



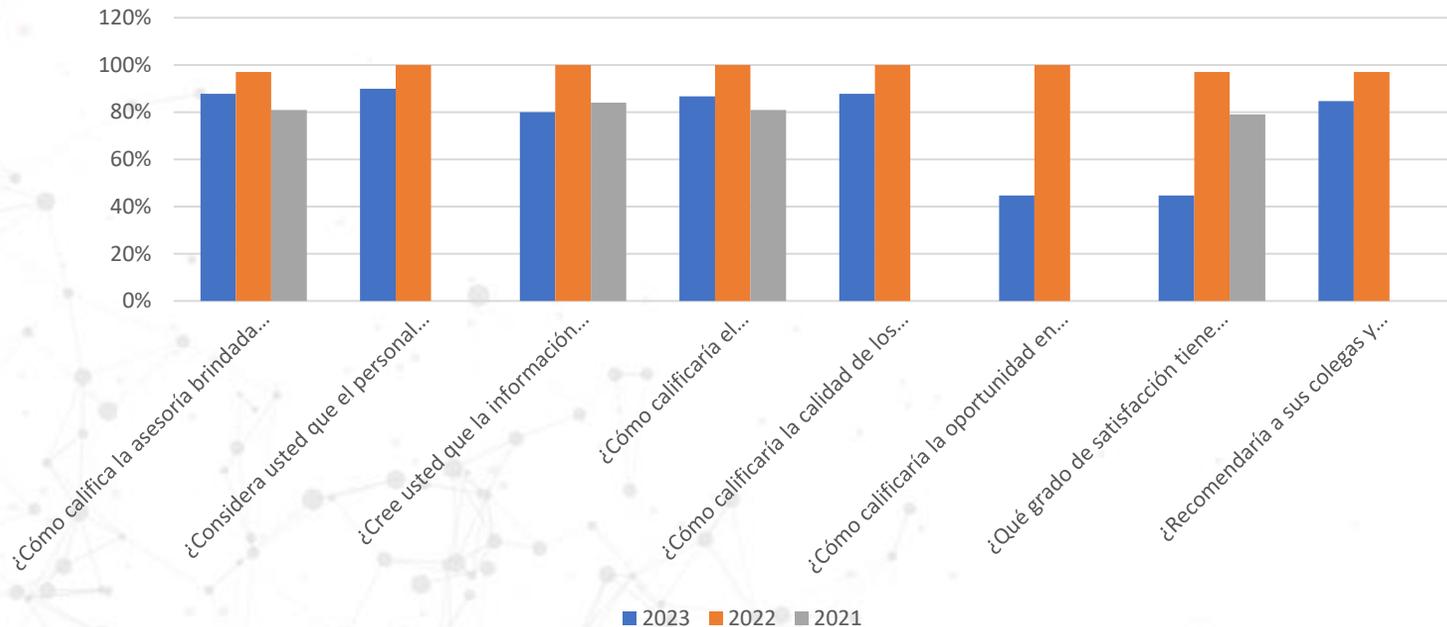
## ¿Qué grado de satisfacción tiene con nuestros servicios en general?



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



## Comparativo General



## MEDICION DE LA ESCALA NPS

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

DETRACTORES	NEUTRO	PROMOTORES
1	2	15
6%	11%	83%

$$83\% - 6\% = 77\%$$

***¡Estamos haciendo el trabajo!***



esu

Empresa para la **Seguridad y Soluciones Urbanas**

