



# En cifras

Cerca de 3,500 encuestas diligenciadas en lo que va corrido del año 2024.....

Cerca de 2,600 usuarios nos han calificado en lo que va corrido del año 2024.....

95% de los usuarios indican que la atención y la eficacia son nuestras fortalezas.

8 de cada 10 usuarios nos califican entre excelente y bueno en atención, eficacia y comunicación.

Satisfacción  
98%

NPS:  
95%

Nivel de  
resolución  
97%

# Así te ven tus usuarios.....

- 1. Atención al Cliente:** La mayoría de los comentarios resaltan la excelente atención y el trato amable del personal. Palabras como "excelente", "amables", y "serviciales" son recurrentes, lo que indica una percepción positiva sobre la interacción con nuestros colaboradores.
- 2. Conocimiento y Resolución de Consultas:** Muchos usuarios aprecian el conocimiento del personal y su capacidad para resolver dudas. Esto sugiere que nuestro equipo está bien preparado para brindar información precisa y útil.
- 3. Rapidez y Eficiencia:** Algunos usuarios mencionan la eficiencia con la que se brindan los servicios, destacando la rapidez en la atención y resolución de problemas.
- 4. Ambiente del entorno:** Los comentarios positivos también incluyen menciones sobre el ambiente agradable de las personas, lo cual contribuye a una experiencia general positiva.
- 5. Satisfacción General:** La satisfacción general con el servicio es alta, con comentarios positivos que destacan la calidad de la experiencia en la atención.



# Lo que no les gusta a nuestros usuarios...

- **Problemas de Atención:** Sensación de lentitud en el servicio, o falta de personal con más conocimiento y capacitado.
  - **Inconvenientes en el Servicio:** en ocasiones comenten algunos errores en la prestación de servicios.
  - **Falta de Información:** Tus usuarios se sienten que no reciben suficiente información, inclusive a veces esta no es muy clara.
- Pero recuerda tu satisfacción alta:** con comentarios positivos que destacan la calidad de la experiencia en la atención.





# Lo que más aprecian nuestros clientes

1

## Atención personalizada

Trato amable y profesional.

2

## Conocimiento y apoyo

Respuestas precisas a sus dudas.

3

## Experiencia positiva

Satisfacción con el servicio recibido.

4

## Efectividad y rapidez

Atención rápida y eficaz

5

## Ambiente agradable

Entorno confortable y positivo.