

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

MEDICIÓN AÑO 2011

Deceval *va más allá*

Metodología

Técnica: Cuantitativa a través de Entrevistas Personales y la aplicación de un cuestionario semi-estructurado.

Target:

- Depositantes.
- Emisores.

Cubrimiento: Bogotá, Cali y Medellín.

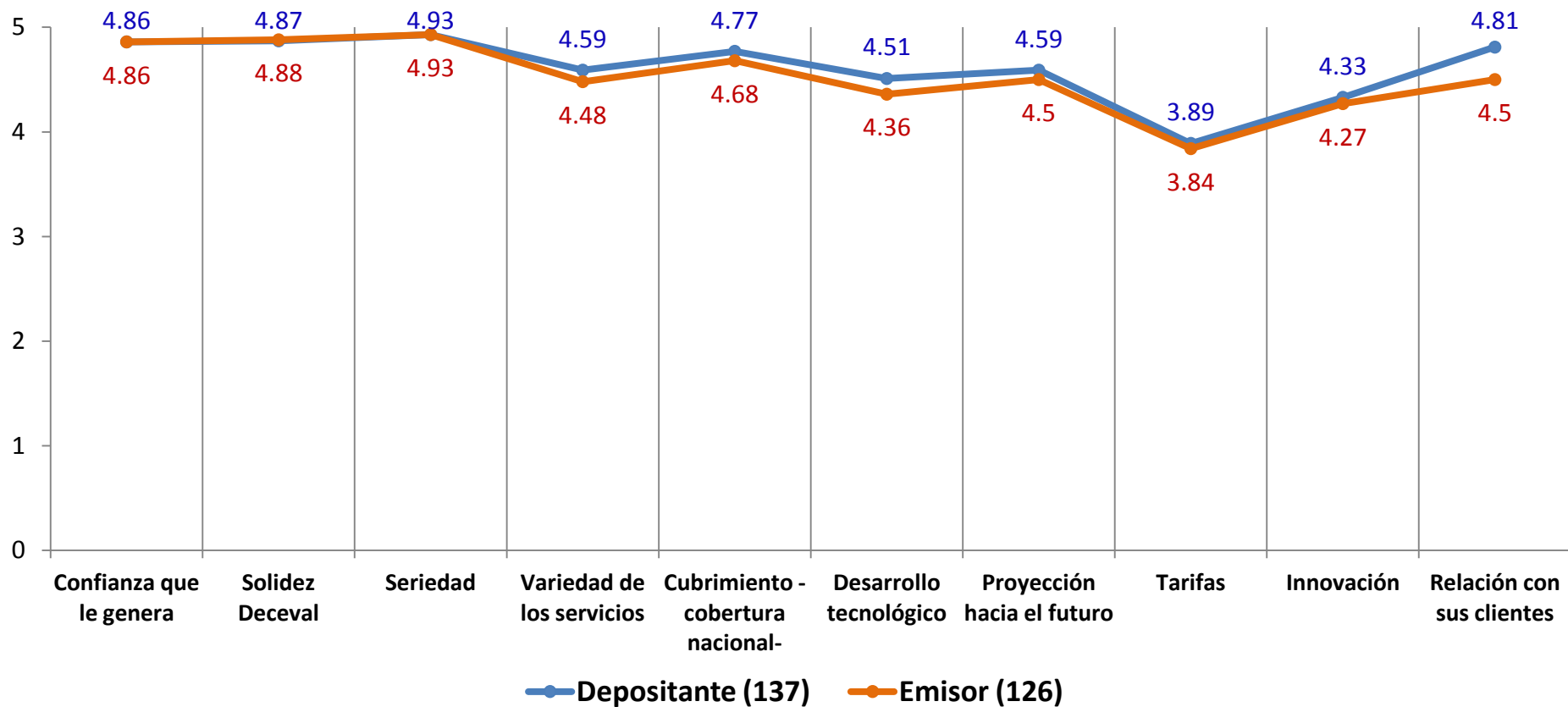
Fecha de trabajo de campo: 01 Octubre al 30 de noviembre de 2011.

Muestras efectivas:

Ciudad	Depositantes	Emisores
Bogotá	112	86
Medellín	21	35
Cali	4	5
Total	137	126

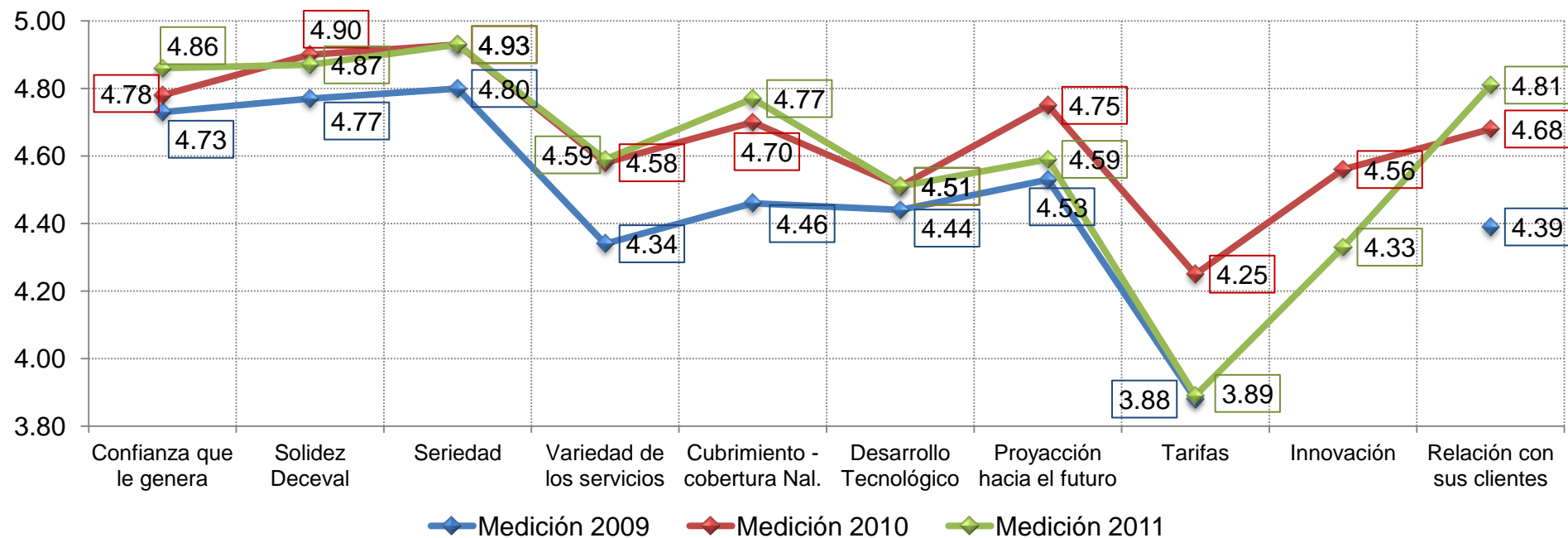
- ✓ **Evaluación de la imagen**
- ✓ Satisfacción general percibida
- ✓ Satisfacción momentos de verdad

Evaluación de la Imagen



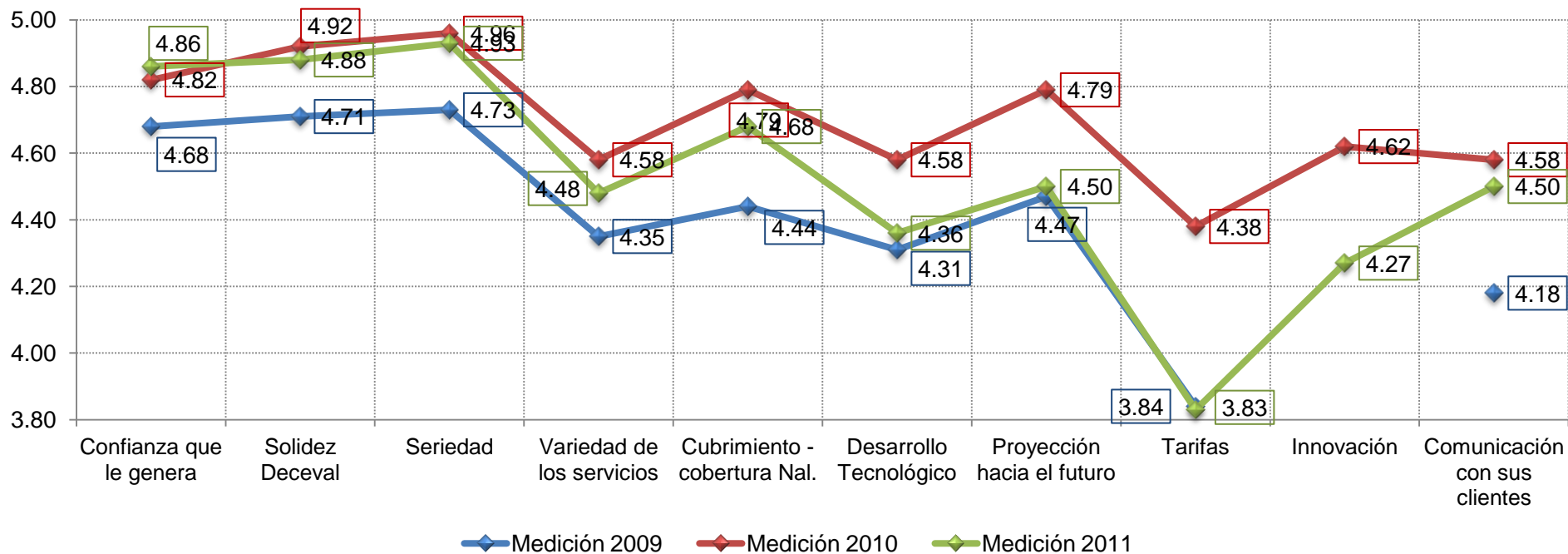
Evaluación de la Imagen

Depositante



Evaluación de la Imagen

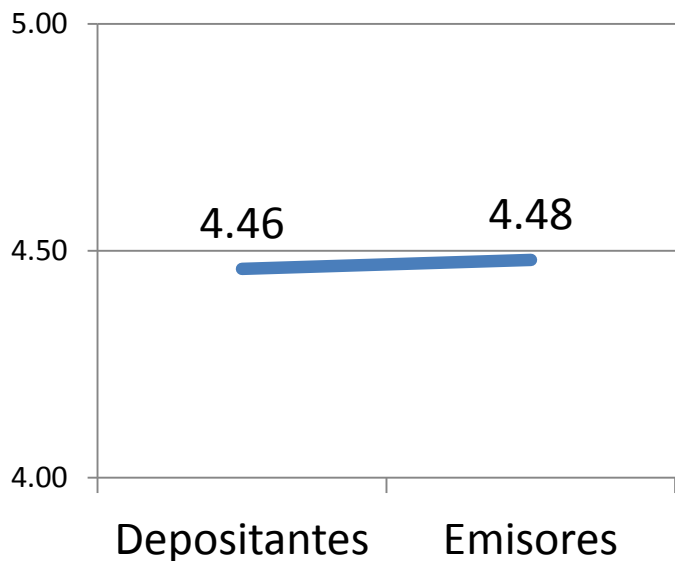
Emisor



- ✓ Evaluación de la imagen
- ✓ **Satisfacción general percibida**
- ✓ Satisfacción momentos de verdad

Satisfacción General Percibida

General año 2011

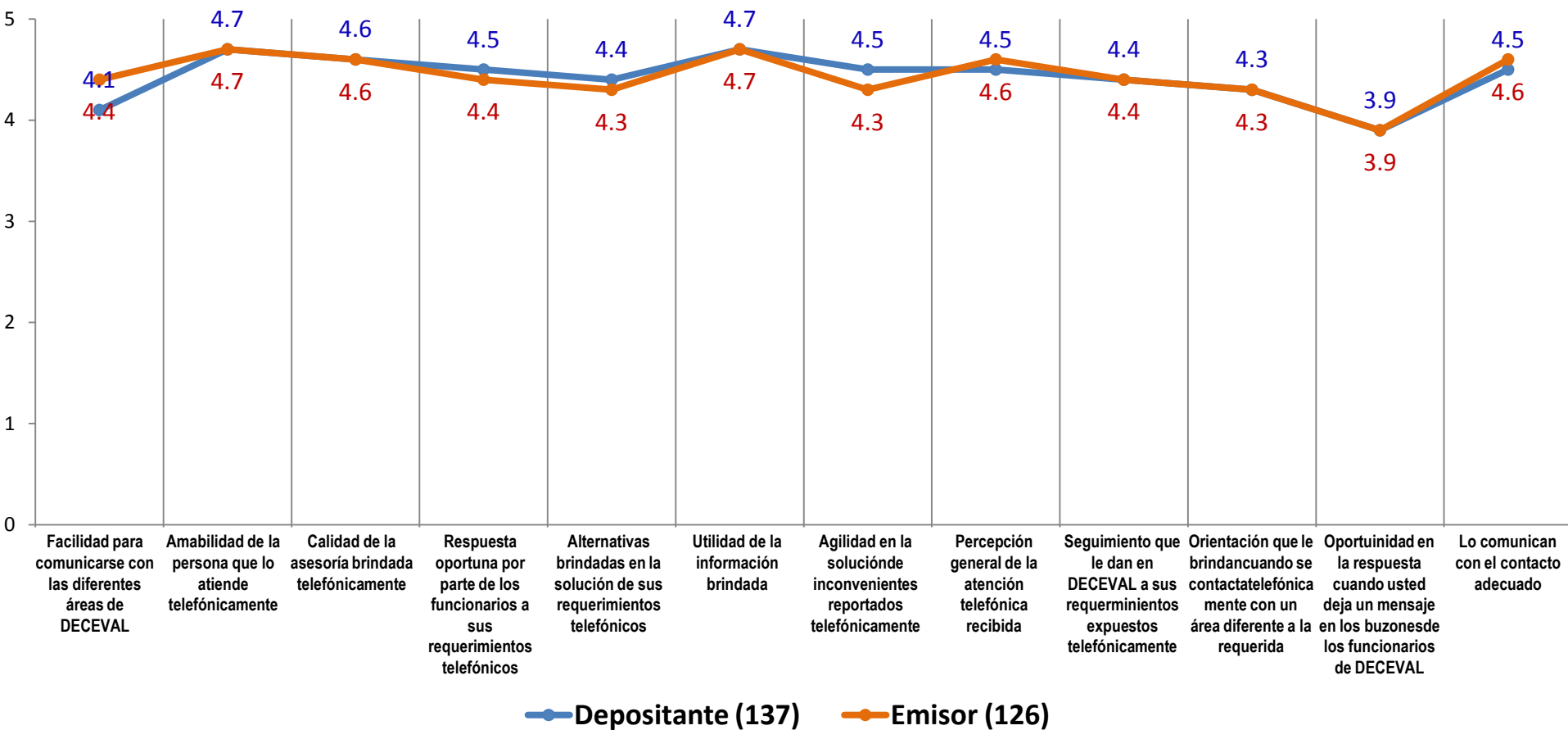


4.47

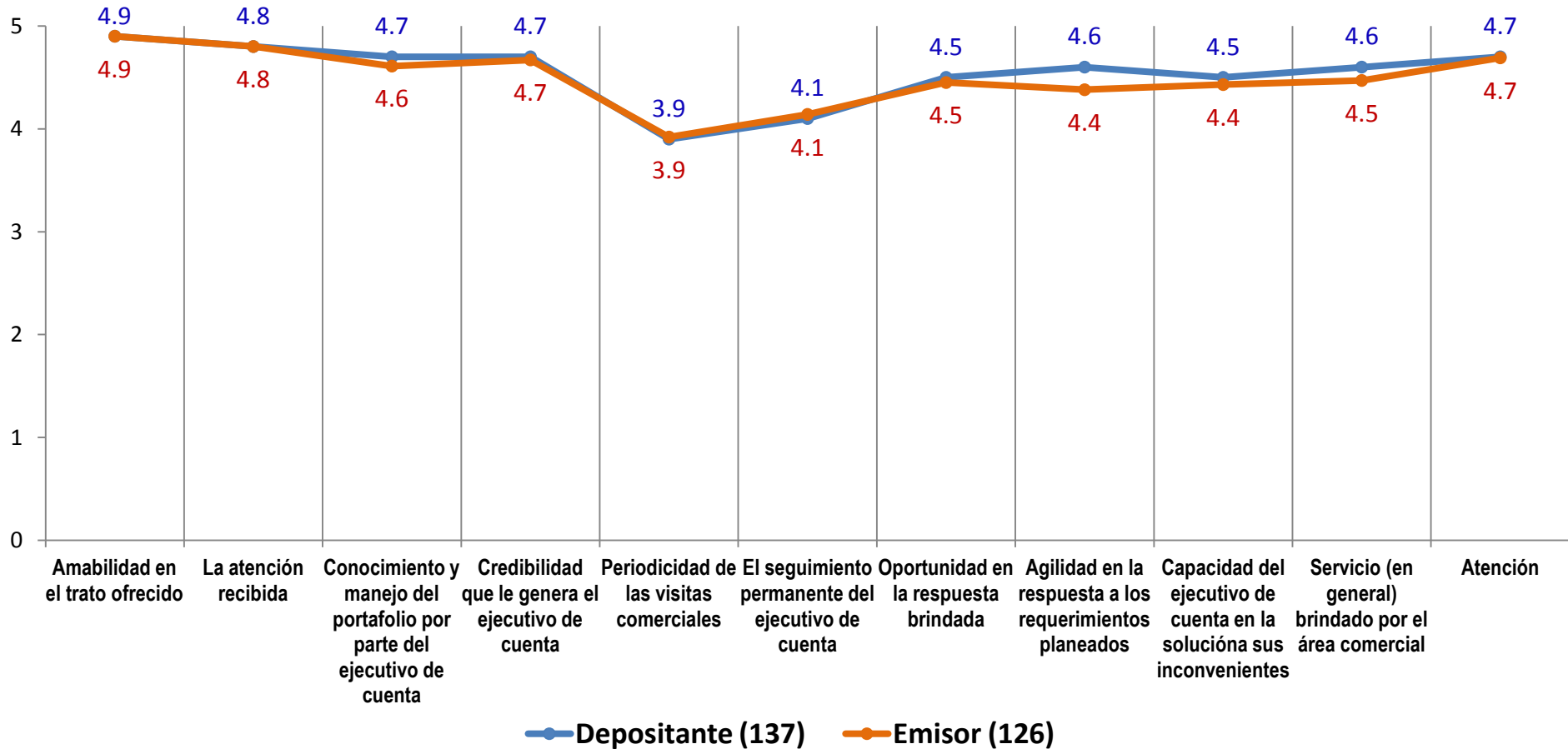


- ✓ Evaluación de la imagen
- ✓ Satisfacción general percibida
- ✓ **Satisfacción momentos de verdad**

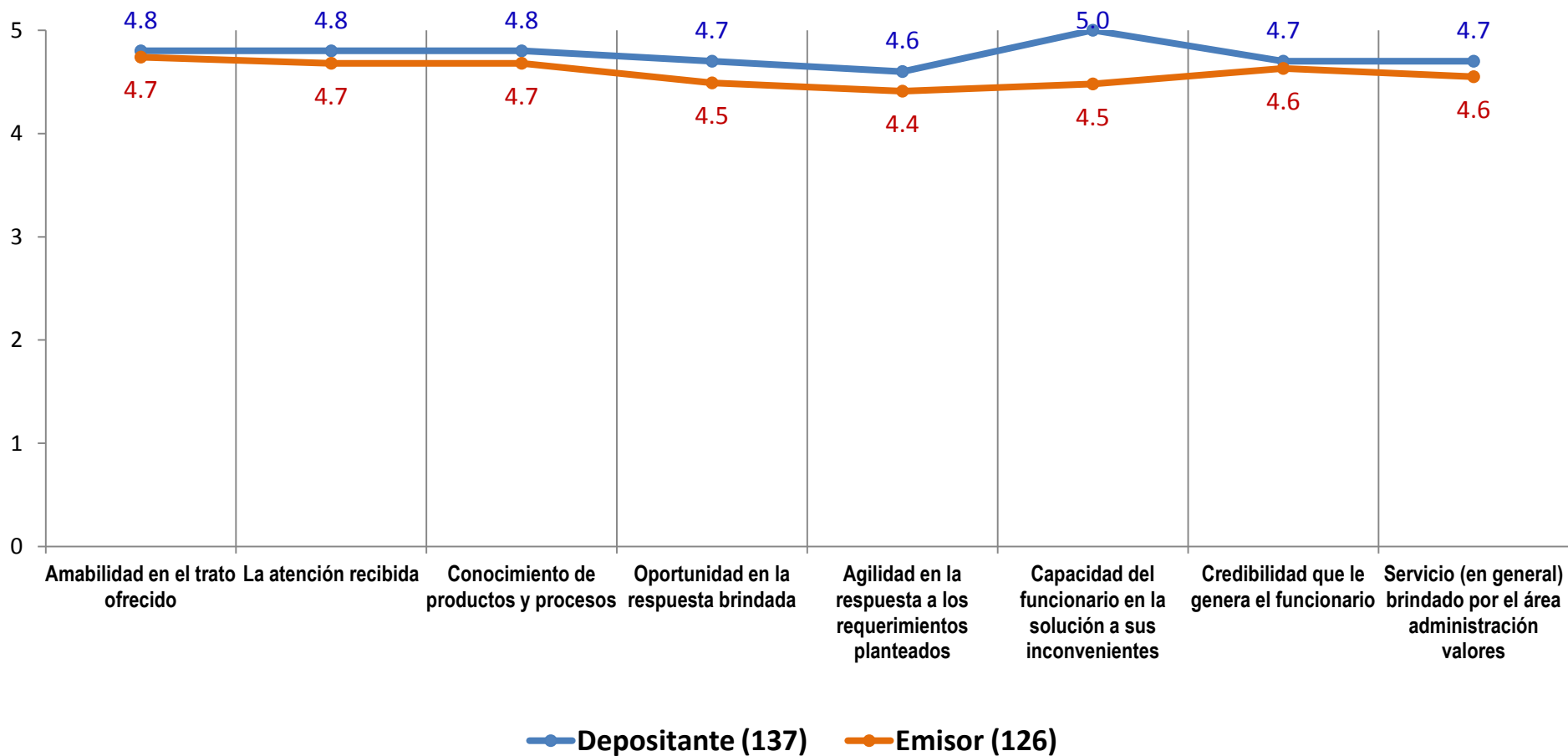
Atención telefónica



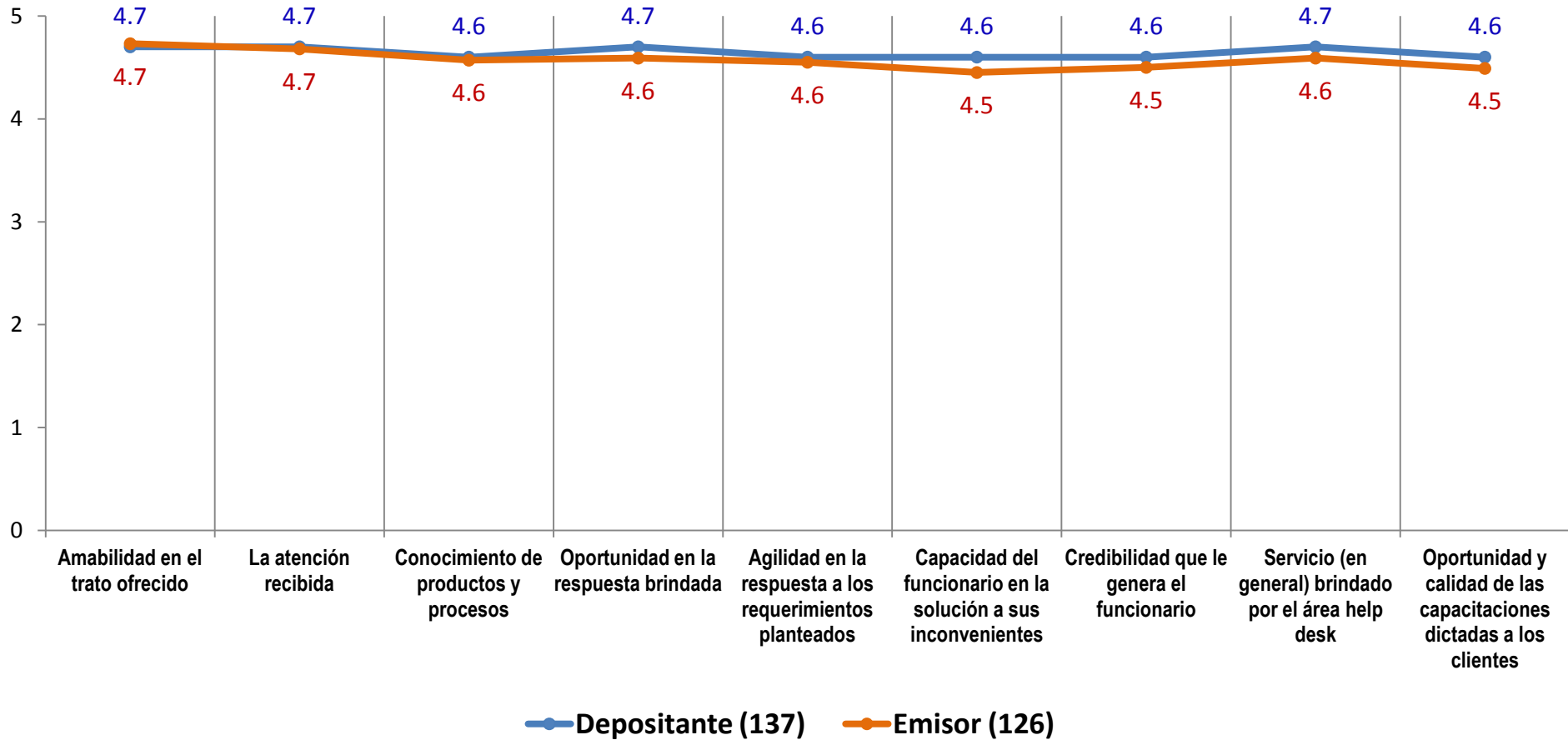
Área comercial



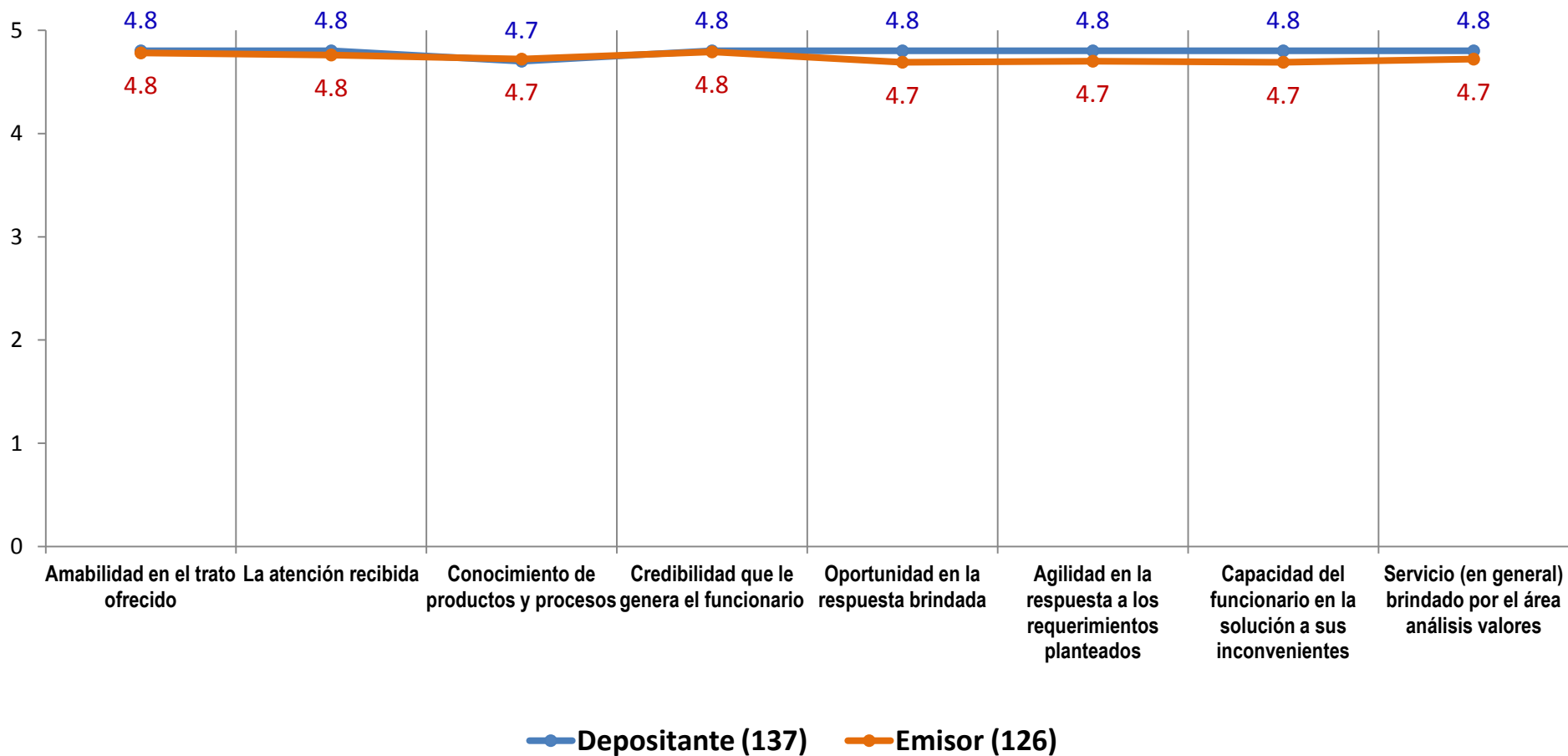
Área administración valores



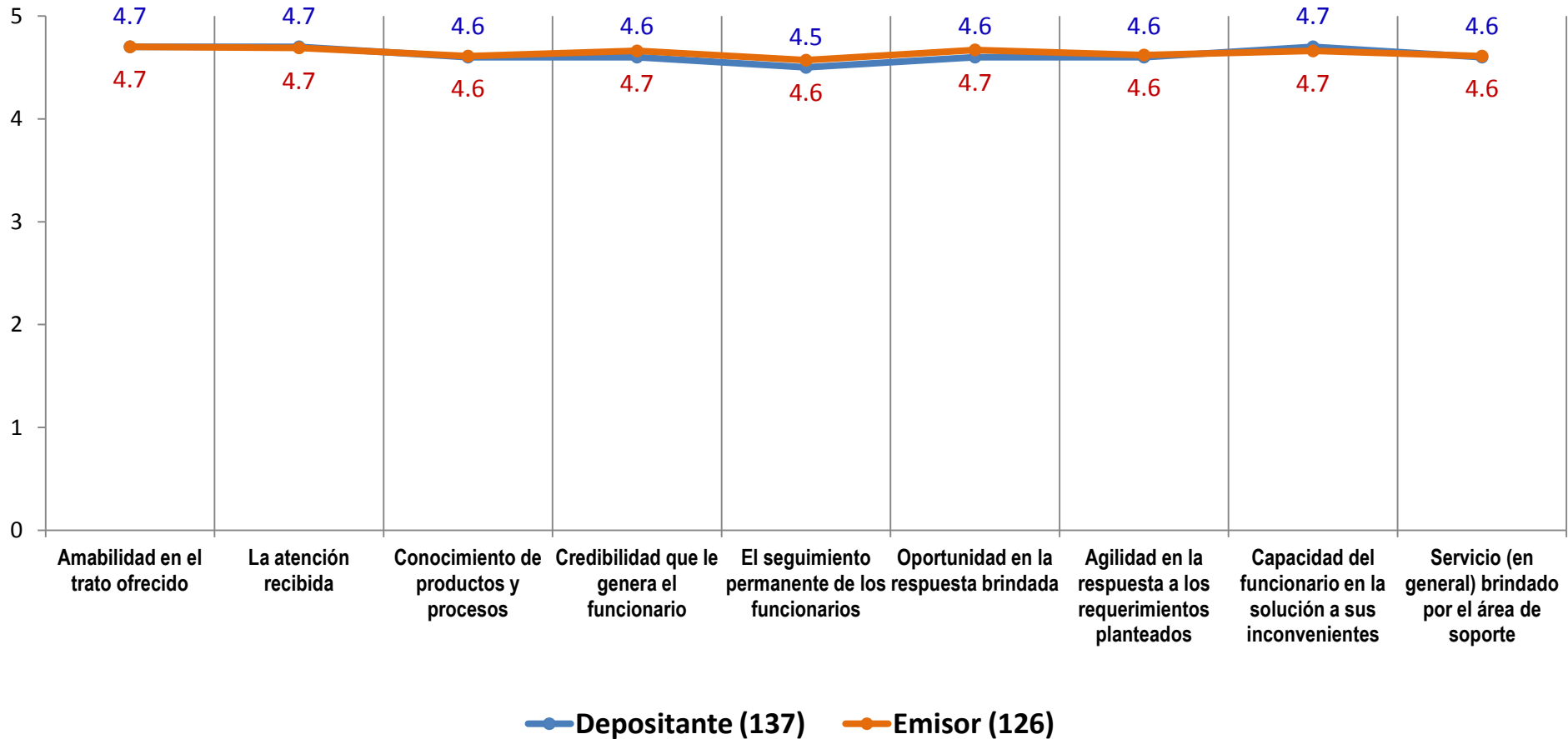
Help Desk



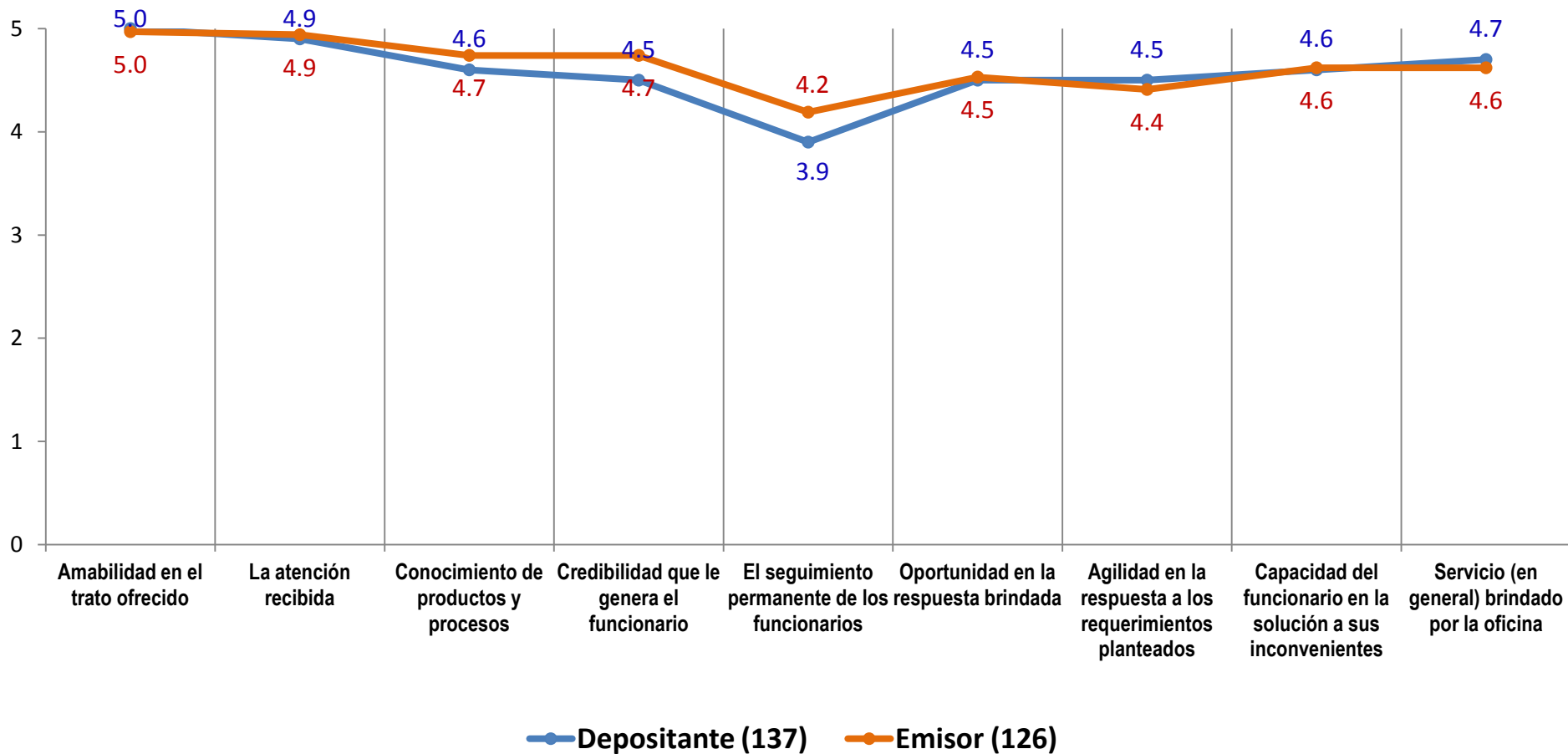
Análisis y emisiones



Mesa de servicios



Oficinas Medellín y Cali



GRACIAS



Deceval *va más allá*