



# Super GIROS®

Colaborador Autorizado

VIGILADO Y CONTROLADO

## Centro del Valle

## INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2023

### Objetivo:

Súper Servicios del Centro del Valle S.A, con el propósito de identificar las necesidades de mejora, establece estrategias de medición de la satisfacción del cliente.

Esta medición se realizó durante el mes de diciembre del 2023.

### Modalidad de encuesta:

La encuesta se aplica de manera virtual a una muestra de **1061** usuarios garantizando el anonimato, por este motivo, la muestra no puede ser segmentada por centro de costo.

Se formulan un total de 12 preguntas clasificadas de la siguiente manera:

Tipo de pregunta	Número
Escala numérica	1
Dicotómica (cerrada)	9
Abierta	2



# SuperGIROS®

Colaborador Autorizado

VIGILADO Y CONTROLADO  
Asociación de Tecnólogos de la Información y las Comunicaciones

## Centro del Valle

### Detalle de preguntas:

1. ¿Del 1 al 5 que tan satisfecho se siente con la atención prestada en nuestros puntos de venta? \*

1 2 3 4 5

Malo ○ ○ ○ ○ ○ Excelente

2. ¿Conoce usted los canales de atención de la empresa ante alguna inconformidad? \*

SI

NO

Otra...

3. ¿Conoce todo nuestro portafolio de servicios? \*

SI

NO

Otra...

4. ¿RECIBE INFORMACIÓN CLARA A CERCA DE NUESTRO PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS? \*

SI

NO

Otra...

5. ¿QUE OTROS SERVICIOS LE GUSTARIA TENER DISPONIBLE EN NUESTROS PUNTOS DE VENTA? \*

Texto de respuesta larga

6. ¿LA ATENCIÓN ES OPORTUNA FRENTE A LOS PAGOS O APUESTA REALIZADAS? \*

SI

NO

Otra...

7. ¿AL MOMENTO DE SER ATENDIDO EN NUESTROS PUNTOS DE VENTA ENCUENTRA UN TRATO FORMAL Y AMABLE POR PARTE DE NUESTRO PERSONAL? \*

SI

No

Otra...

8. ¿SE SIENTE COMODO EN LOS PUNTOS DE VENTA DESTINADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO? \*

SI

NO

Otra...

9. ¿CONOCE O UTILIZA NUESTRA APP SuperGiros? ¿MEJORARIAS ALGO DE ELLA? \*

SI

NO

Otra...

10. ¿UTILIZA NUESTRAS PAGINAS WEBS O REDES SOCIALES PARA CONSULTAR LOS RESULTADOS DE LAS APUESTAS? \*

SI

NO

11. ¿CONOCIA USTED QUE SUPER SERVICIOS DEL CENTRO DEL VALLE ENTREGA DINERO COMO APORTES A LA SALUD DE LOS VALLECAUCANOS? \*

SI

NO

Otra...

12. ¿TIENES ALGUNA SUGERENCIA DE MEJORA PARA NUESTRA EMPRESA? \*

Texto de respuesta larga



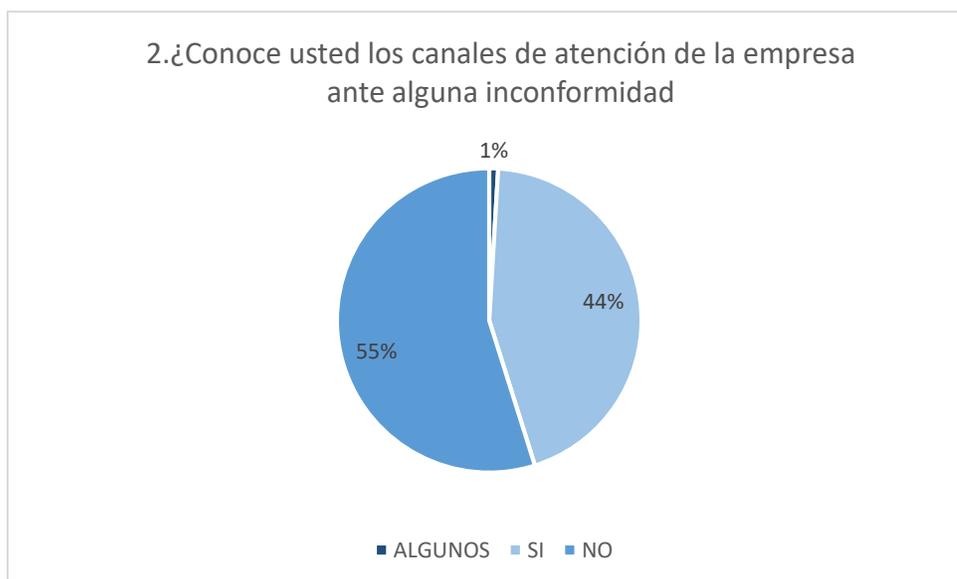
### Resultados:

1. ¿Del 1 al 5 que tan satisfecho se siente con la atención prestada en nuestros puntos de venta?



En los resultados obtenidos se evidencia que el 89% correspondiente a 944 usuarios, califican el servicio prestado en una escala de 4 y 5; mientras que el 11% que representan 117 usuarios, califican el servicio en los niveles más bajos dentro de la escala, atribuyendo su opinión a factores como “falta de cordialidad” e “ineficiencia de los colocadores” entre otros.

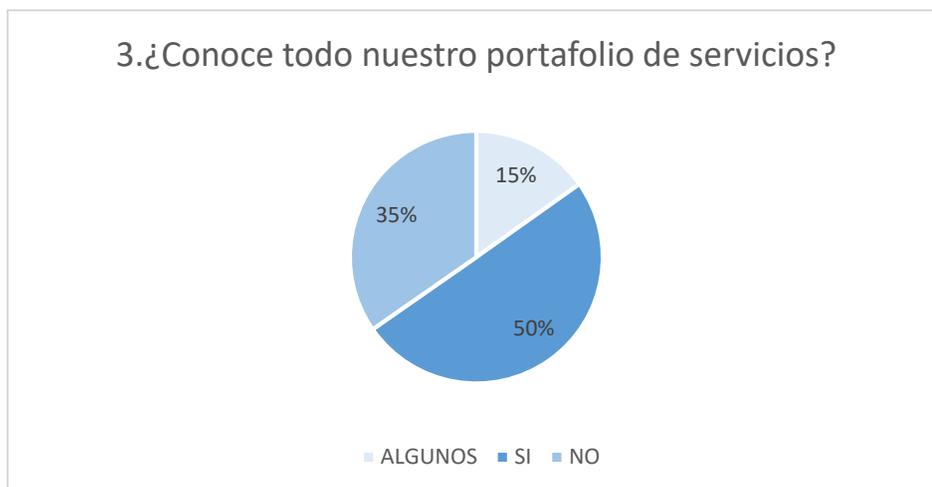
2. ¿Conoce usted los canales de atención de la empresa ante alguna inconformidad?





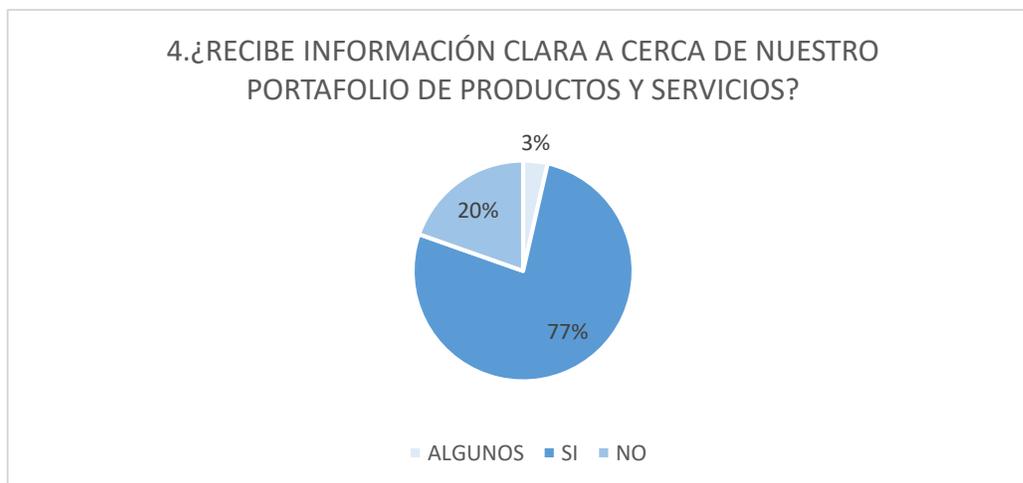
El 55% de la muestra que representa 584 usuarios, asegura tener conocimiento de los canales de comunicación ante inconformidades, entre los que se encuentran buzones para PQRS y visitas a la sede principal, mientras que el 44% que representa 467 usuarios responden no tener conocimiento y el 1% que representa 10 usuarios responden conocer algunos de los canales ante inconformidades.

### 3. ¿Conoce todo nuestro portafolio de servicios?



El 50% del total de la muestra que representan 531 usuarios responden tener conocimiento de la mayoría de los productos y servicios ofrecidos en los puntos de venta y un total de 372 usuarios que equivale al 35% manifiesta no tener conocimiento de todo el portafolio y finalmente el 15% que representa 158 usuarios responden conocer algunos productos y servicios del portafolio.

### 4. ¿RECIBE INFORMACIÓN CLARA A CERCA DE NUESTRO PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS?





# Super GIROS®

Colaborador Autorizado

VIGILADO Y CONTROLADO

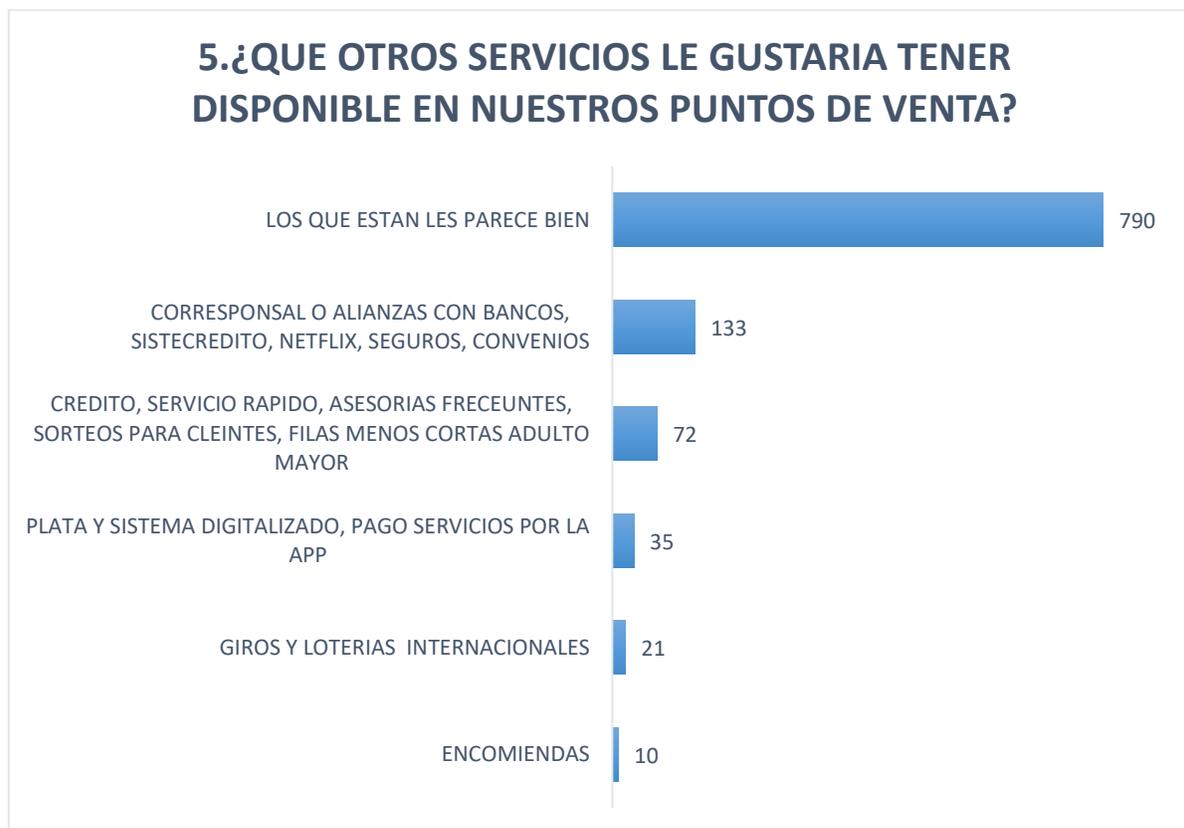
Asociación de Tecnólogos de la Información y las Comunicaciones

## Centro del Valle

Un total de 817 usuarios comentan tener claridad en la información suministrada por los colocadores lo que representa un 77% del total de los encuestados, 212 clientes responden que en algunas ocasiones los colocadores aclaran la información solicitada, y finalmente el 3% restante que equivale a 32 clientes responden no tener claridad en la información cuando la han solicitado en los puntos de venta.

### 5. ¿QUE OTROS SERVICIOS LE GUSTARIA TENER DISPONIBLE EN NUESTROS PUNTOS DE VENTA?

Se obtuvo una respuesta de 790 clientes, donde el 75% manifestó que no le gustaría tener más productos disponibles, ya que los que la empresa contiene en el portafolio están bien; el 25% indico que le gustaría tener los siguientes productos disponibles:





### 6. ¿LA ATENCIÓN ES OPORTUNA FRENTE A LOS PAGOS O APUESTA REALIZADAS?



El 3% de la muestra que representan 32 clientes comenta que ocasionalmente el colocador atiende a varias personas al tiempo o que el sistema genera lentitud para tramitar las solicitudes, por otra parte, el 9% que representa 96 clientes comentan que la atención no es oportuna ni rápida por fallas en el sistema o por la cantidad de clientes en el punto, sin embargo, el 88% que representa 933 clientes afirma que ha recibido un servicio eficiente.

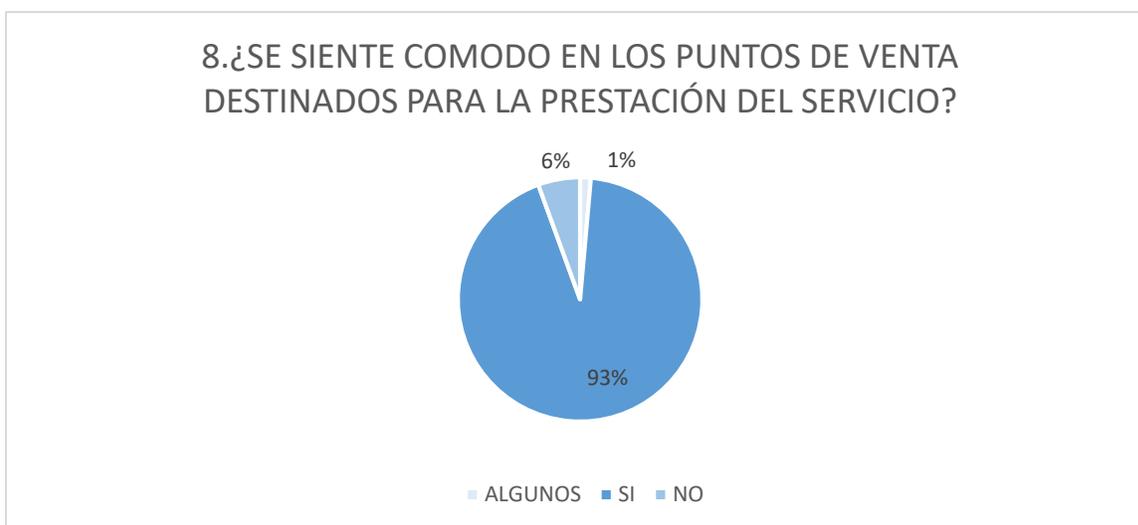
### 7. ¿AL MOMENTO DE SER ATENDIDO EN NUESTROS PUNTOS DE VENTA ENCUENTRA UN TRATO FORMAL Y AMABLE POR PARTE DE NUESTRO PERSONAL?





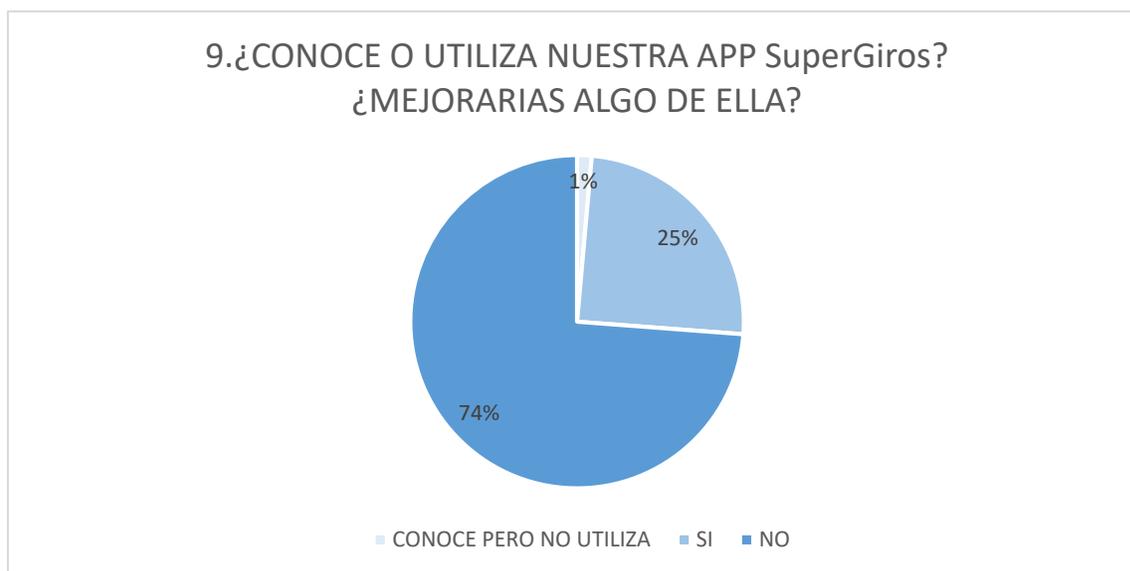
El 86% de los encuestados que equivale a 912 clientes responde haber sido tratado con amabilidad en los puntos de venta, 149 clientes que equivalen al 14% responden no haberlo sido y además reportaron negación de servicio y falta de amabilidad.

### 8. ¿SE SIENTE COMODO EN LOS PUNTOS DE VENTA DESTINADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO?



El 93% que representa 987 clientes se sienten cómodos en los puntos de venta, el 6% que equivalen a 64 clientes se sienten cómodos en algunos puntos y en otros no porque refieren mala atención, y el 1% restante asocian la falta de comodidad a las caídas del sistema.

### 9. ¿CONOCE O UTILIZA NUESTRA APP SuperGiros?





# SuperGIROS®

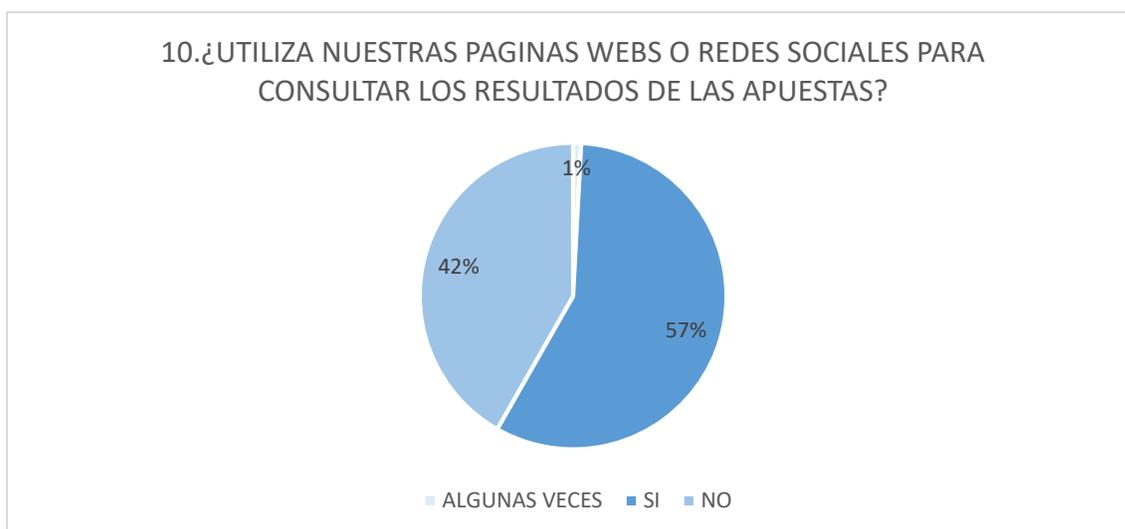
Colaborador Autorizado

VIGILADO Y CONTROLADO

## Centro del Valle

El 25% de los clientes encuestados, correspondientes a 265 clientes manifiestan tener conocimiento de la APP y recomiendan mejoras en la interfaz para hacerla más intuitiva y eficiente, el 1% de ellos el cual equivalen a 10 clientes comentan no hacer uso de la tecnología, pero si la conoce; por otra parte, el 74% restante que representan 786 clientes no la conocen y no hacen uso de ella.

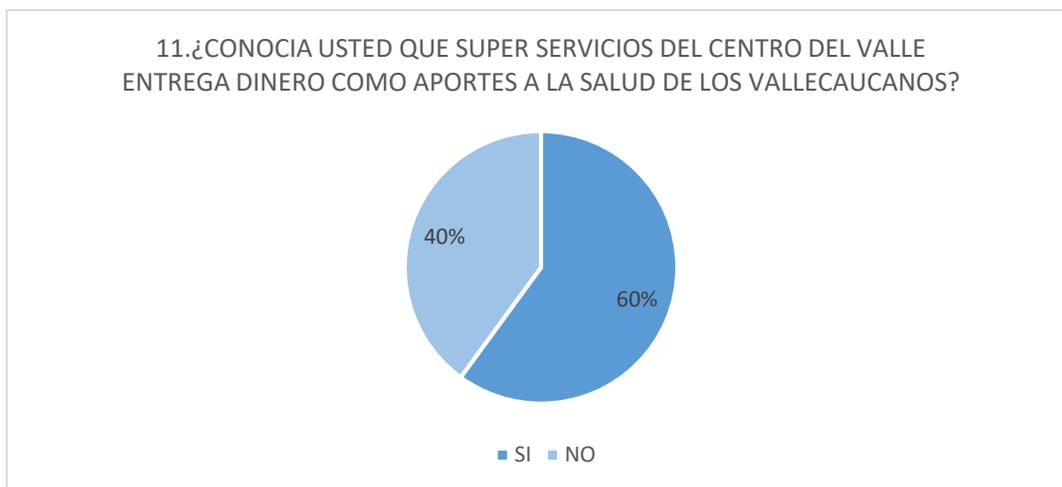
### 10. ¿UTILIZA NUESTRAS PAGINAS WEBS O REDES SOCIALES PARA CONSULTAR LOS RESULTADOS DE LAS APUESTAS?



El 57% de la muestra que representan 605 clientes consultan los resultados de los sorteos y loterías por la página web y el 43% que equivalen a 456 clientes no hacen uso de ella; adicionalmente, en algunos comentarios aseguran visitar los puntos de venta y hacer sus consultas en el tablero de resultados.



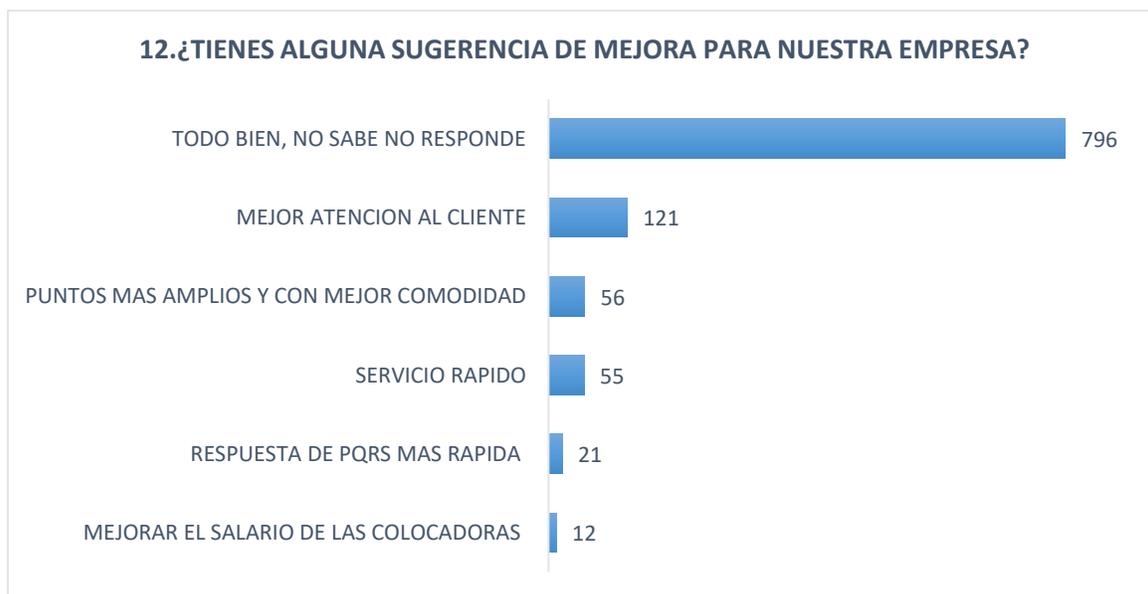
### 11. ¿CONOCIA USTED QUE SUPER SERVICIOS DEL CENTRO DEL VALLE ENTREGA DINERO COMO APORTES A LA SALUD DE LOS VALLECAUCANOS?



Un total de 424 usuarios que equivalen al 40% del total de los encuestados desconoce las regalías dadas por la empresa para la salud de los vallecaucanos; El 60% restante representan 637 clientes de la muestra afirma conocer el aporte de la empresa.

### 12. ¿TIENES ALGUNA SUGERENCIA DE MEJORA PARA NUESTRA EMPRESA?

Se obtuvo una respuesta de 796 clientes, donde el 75% manifestó que no tienen sugerencia de mejora y todo se encuentra bien; pero el 25% indico manifiesta inconformidad con lo siguiente:





# Super GIROS®

Colaborador Autorizado

VIGILADO Y CONTROLADO  
Asociación de Tecnólogos de la Informática y las Comunicaciones

## Centro del Valle

### Conclusiones:

- La generalidad de los encuestados está satisfecha con los servicios prestados por Súper Servicios del Centro del Valle.
- Se evidencia parte de desconocimiento de los clientes en los canales de atención para presentar inconformidad.
- Parte de los productos y servicios son desconocidos por los clientes y que se encuentran dentro de nuestra empresa.
- Se requiere reforzar la atención al cliente con los colocadores
- Se evidencia desconocimiento de los medios digitales que están a disposición de los clientes para gestionar transacciones por medio de la app, lo anterior obedece en gran parte a que el arquetipo de nuestros clientes no hace uso de la tecnología.
- Se presenta una oportunidad de mejora en la divulgación del aporte que se realiza la empresa a la salud de los vallecaucanos.