

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE SERINCO

NOVIEMBRE / DICIEMBRE 2010

El presente informe ha sido realizado con los datos recuperados de las encuestas de satisfacción recibidas hasta el 02/12/2010. Los datos analizados corresponden a un total de 96 encuestas recuperadas, respondidas por representantes de las siguientes entidades:

EMPRESAS

Acindar
Aceitera General Deheza
AGEA (grupo Clarín)
Atanor
COCA COLA
Cordial Microfinanzas SA
ESSO
First City Recovery
CENCOSUD
FOGABA
Garantizar
Gas Natural BAN
Galerías Pacífico
GIRE (Rapipago)
ITEVA
Juan Navarro e hijos SA
Nidera
PEPSICO
PETROBRAS
Petrolera del Conosur
RCI Banque
Repsol YPF Gas
Syngenta
SHELL
Sipar Gerdau
TELECOM
Unilever
YPF

BANCOS

Banco de la Ciudad de Buenos Aires
Banco Hipotecario
Banco COMAFI
BICE
Banco de la Provincia de Buenos Aires
Garantía de Valores
Banco de Galicia
Banco de la Nación Argentina
HSBC
Banco Patagonia
Banco de San Juan
Banco de Santa Cruz

Se desarrolló un cuestionario para medir la percepción que tienen los clientes sobre los servicios brindados por SERINCO. Las preguntas abarcaron las siguientes cuestiones:

1. Atención

¿Cómo considera usted nuestra calidad de Atención? (en general, de todo nuestro personal hacia usted)

2. Servicio de Tasaciones

¿Cómo calificaría el servicio de Tasaciones, en los siguientes aspectos?

- Claridad del informe presentado
- Tiempos de respuesta
- Respuesta a consultas y/o reclamos

3. Servicio de Gestoría (Búsqueda de Patrimonio e Informes de Dominio)

¿Cómo calificaría el servicio de Gestoría (Búsqueda de Patrimonio de Informes de Dominio) en los siguientes aspectos?

- Claridad del informe presentado
- Tiempos de respuesta
- Respuesta a consultas y/o reclamos

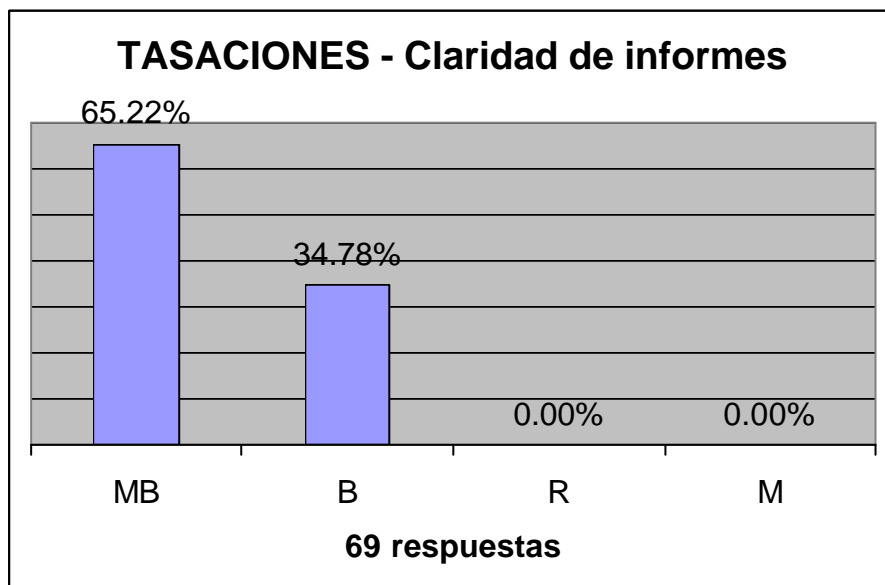
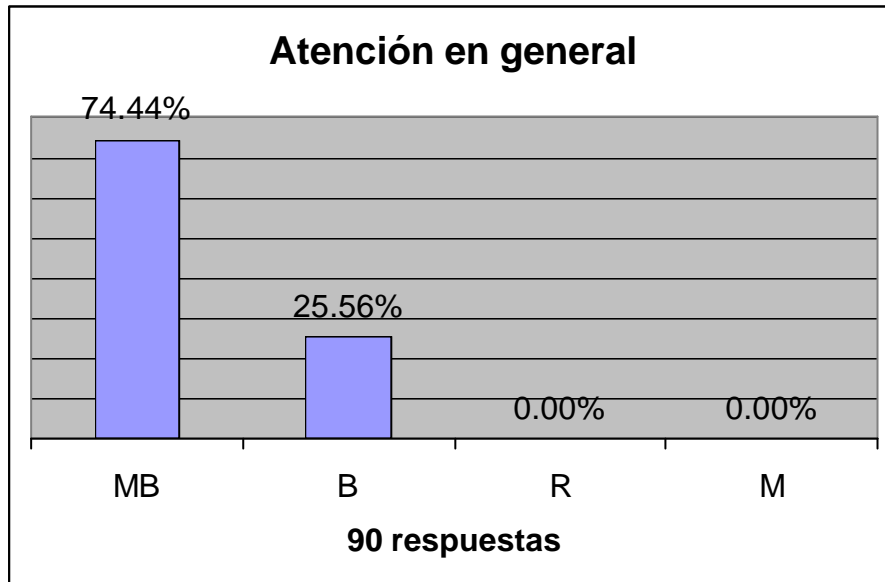
4. ¿Desea realizar alguna observación o sugerencia?

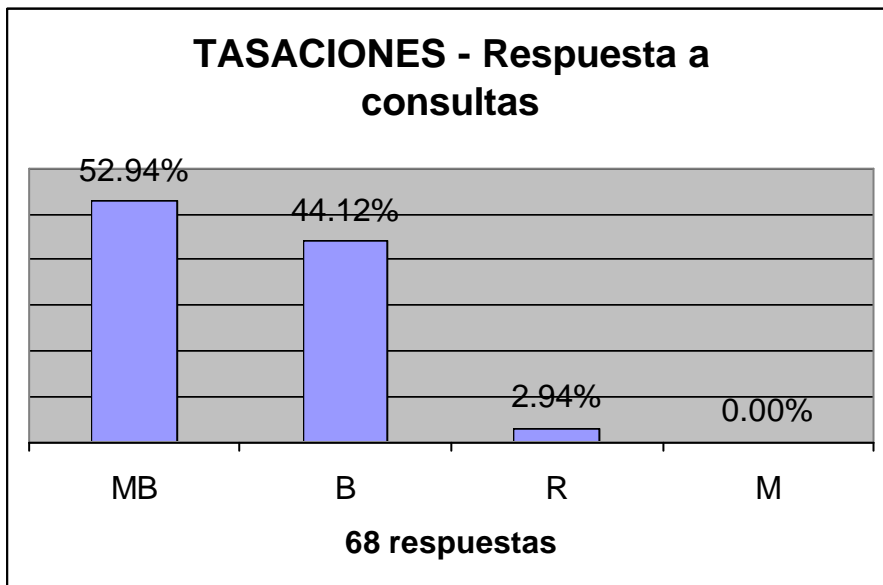
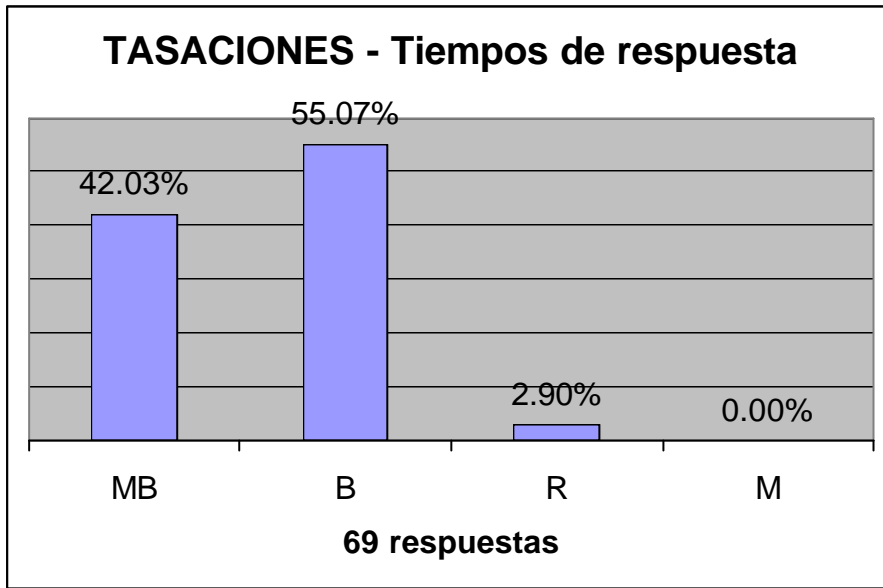
El total de casos representados (n de cada caso) no siempre coincidirá con el total de las encuestas de cada segmento ya que no todos los encuestados contestaron todas las preguntas.

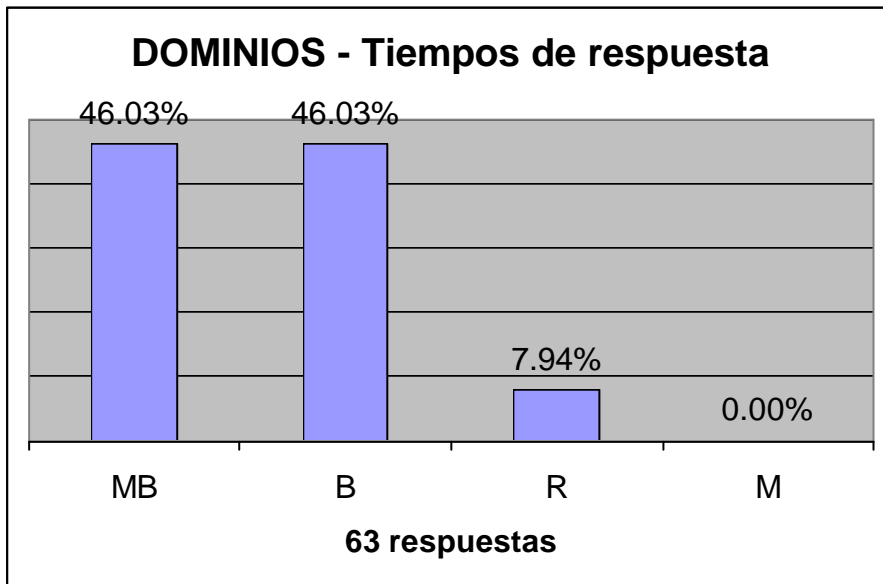
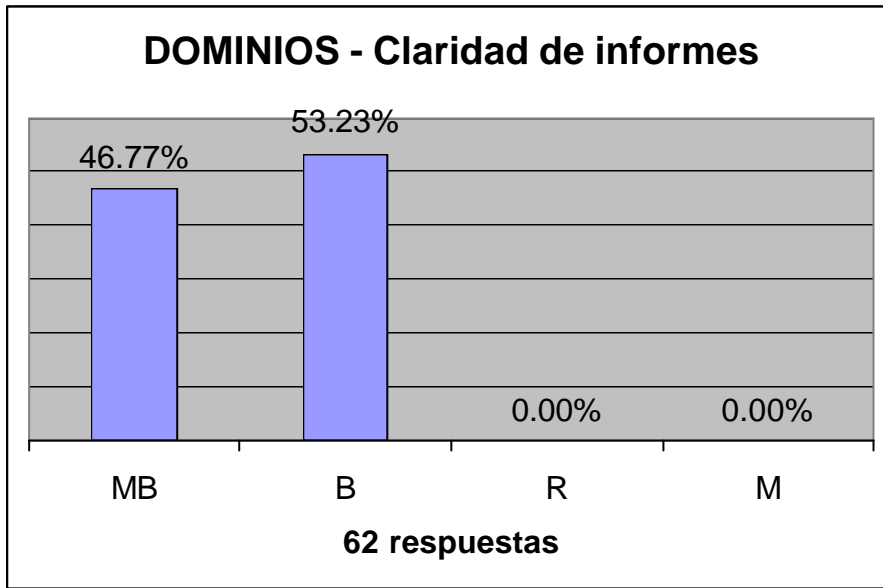
Para calificar los atributos se utilizó la siguiente escala:

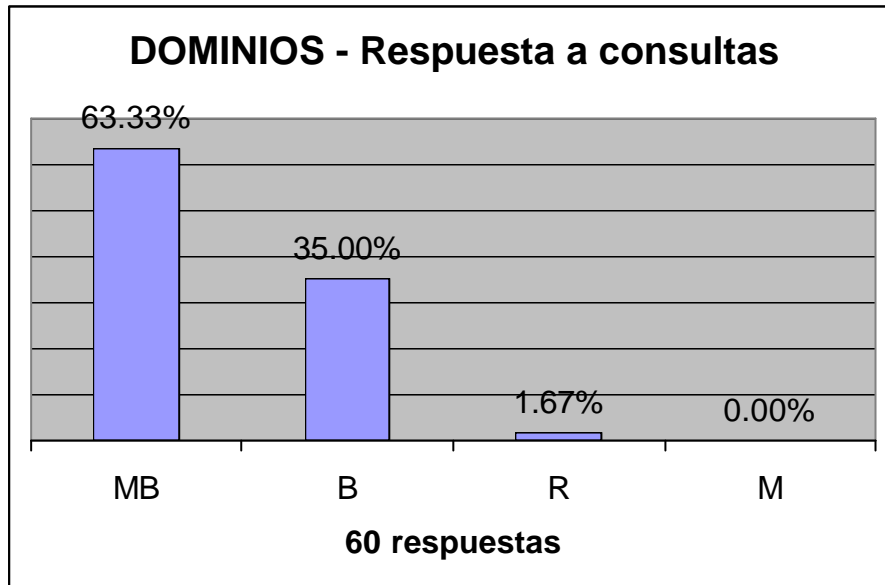
- ⇒ Muy bueno (MB)
- ⇒ Bueno (B)
- ⇒ Regular (R)
- ⇒ Malo (M)
- ⇒ No usa el servicio (No usa)
- ⇒ No sabe / No contesta (NS/NC)

Se grafican a continuación las respuestas obtenidas:









En cuanto al ítem de observaciones y/o sugerencias, se han recibido comentarios sobre los siguientes aspectos:

- ◆ Agradecimiento por la atención brindada por el personal de la empresa (12 casos)
- ◆ Recomendación de mejora en la supervisión de tasaciones (1 caso)
- ◆ Consultas sobre el uso de la herramienta de solicitud de servicios y seguimiento vía web (2 casos)

En términos generales consideramos altamente satisfactorias las respuestas recogidas, y sobre todo por las observaciones muy positivas en lo que se refiere a la calidad de la atención brindada por el personal de SERINCO.