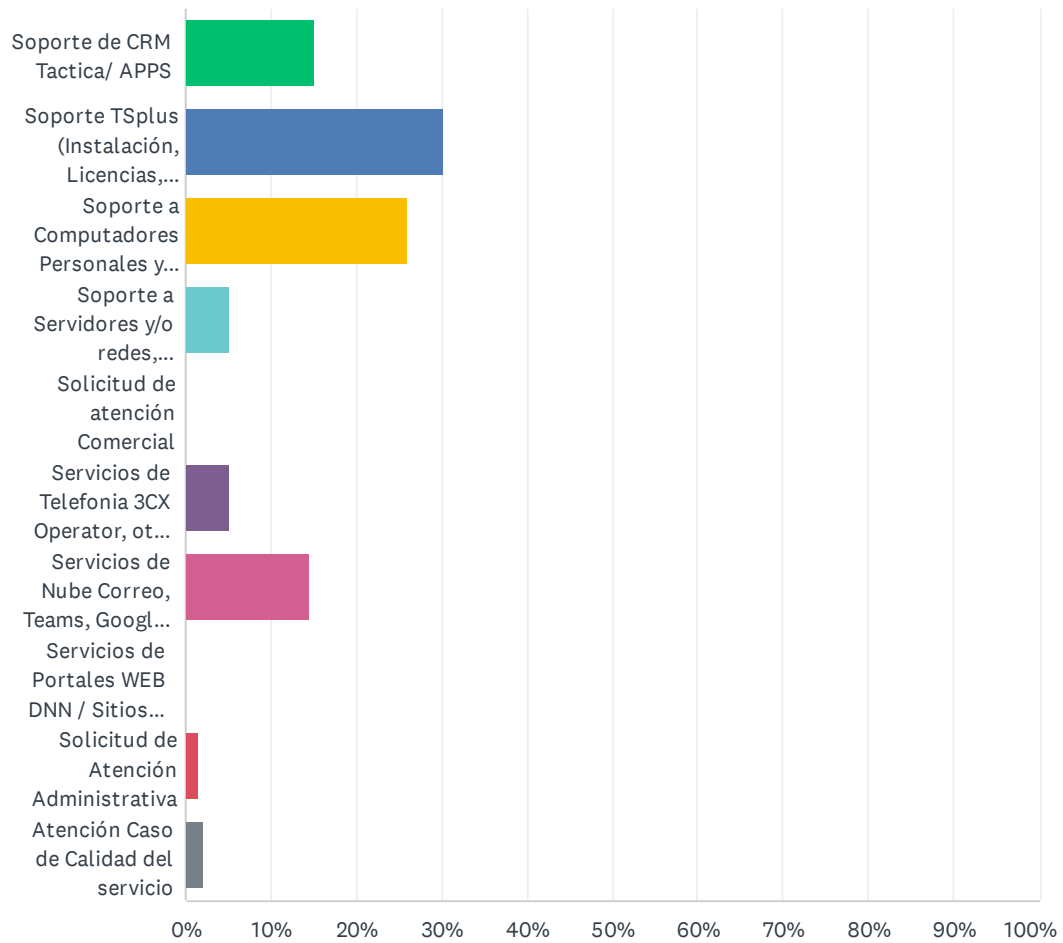


P3 ¿Cuál fue el servicio por el cual usted nos contactó?

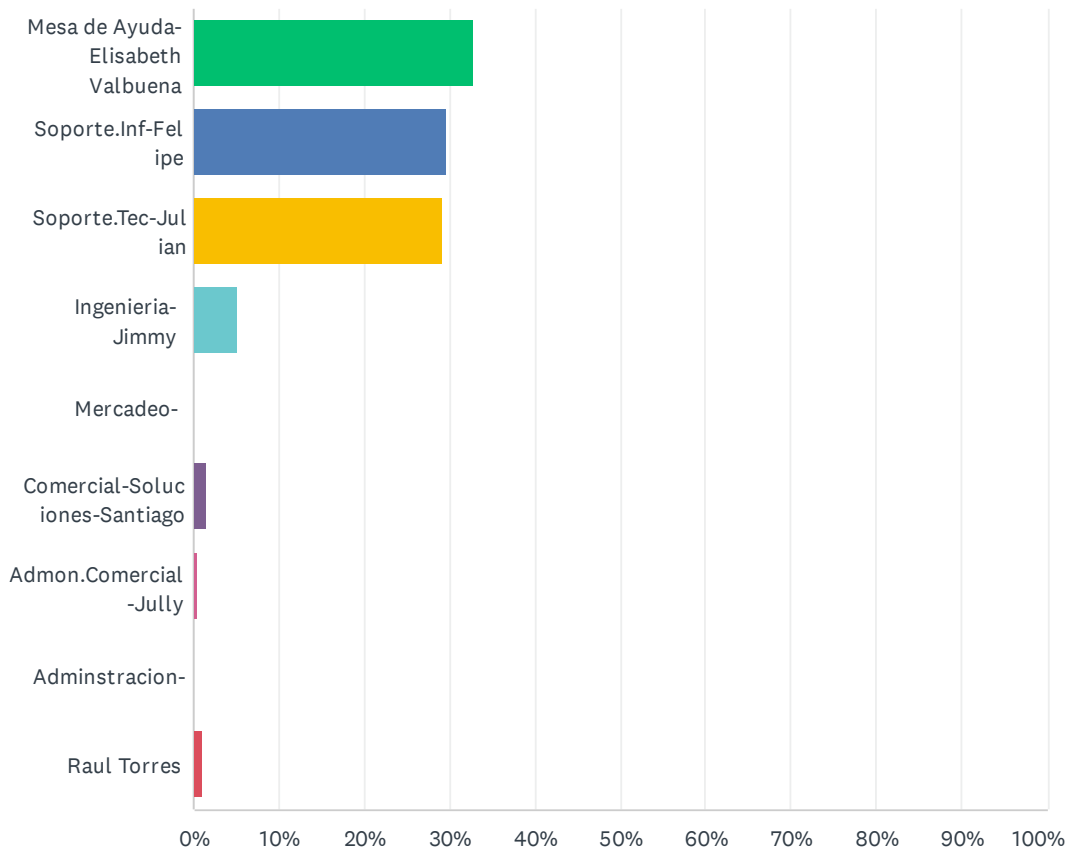
Respondidas: 192 Omitidas: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Soporte de CRM Tactica/ APPS	15.10%	29
Soporte TSplus (Instalación, Licencias, configuración, otros)	30.21%	58
Soporte a Computadores Personales y Aplicaciones de Escritorio	26.04%	50
Soporte a Servidores y/o redes, Servicios de Seguridad (Antivirus/ Firewall, otros)	5.21%	10
Solicitud de atención Comercial	0.00%	0
Servicios de Telefonía 3CX Operator, otros VOIP	5.21%	10
Servicios de Nube Correo, Teams, Google, otros	14.58%	28
Servicios de Portales WEB DNN / Sitios WEB	0.00%	0
Solicitud de Atención Administrativa	1.56%	3
Atención Caso de Calidad del servicio	2.08%	4
Total de encuestados: 192		

P4 ¿Cuál de nuestros colaboradores atendió su solicitud?

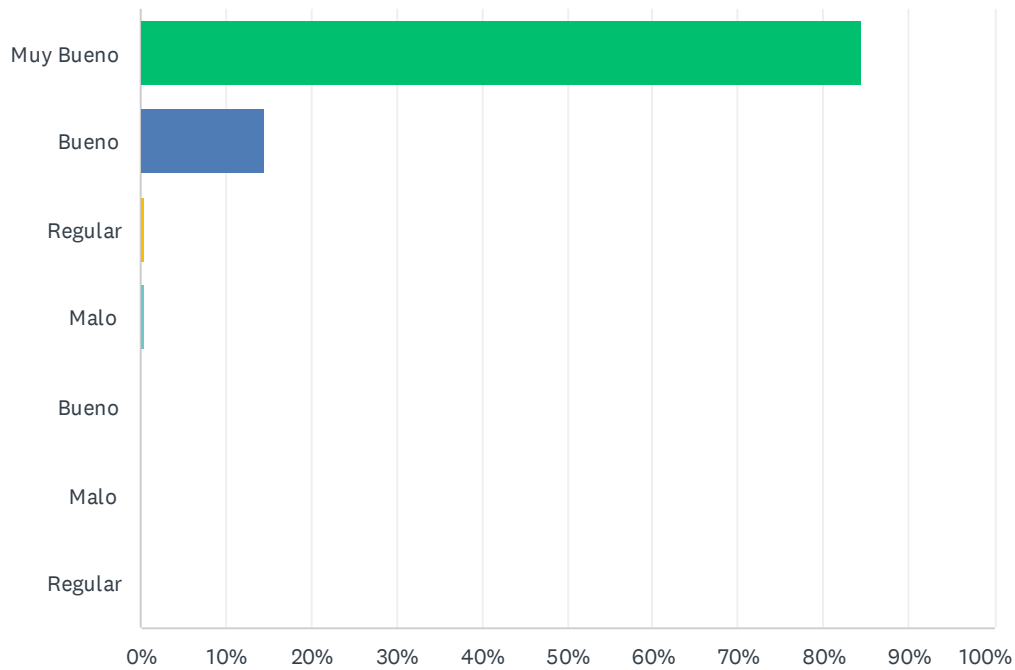
Respondidas: 192 Omitidas: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Mesa de Ayuda- Elisabeth Valbuena	32.81% 63
Soporte.Inf-Felipe	29.69% 57
Soporte.Tec-Julian	29.17% 56
Ingenieria- Jimmy	5.21% 10
Mercadeo-	0.00% 0
Comercial-Soluciones-Santiago	1.56% 3
Admon.Comercial-Jully	0.52% 1
Adminstracion-	0.00% 0
Raul Torres	1.04% 2
TOTAL	192

P5 ¿Cómo califica usted el trato brindado por nuestro funcionario?

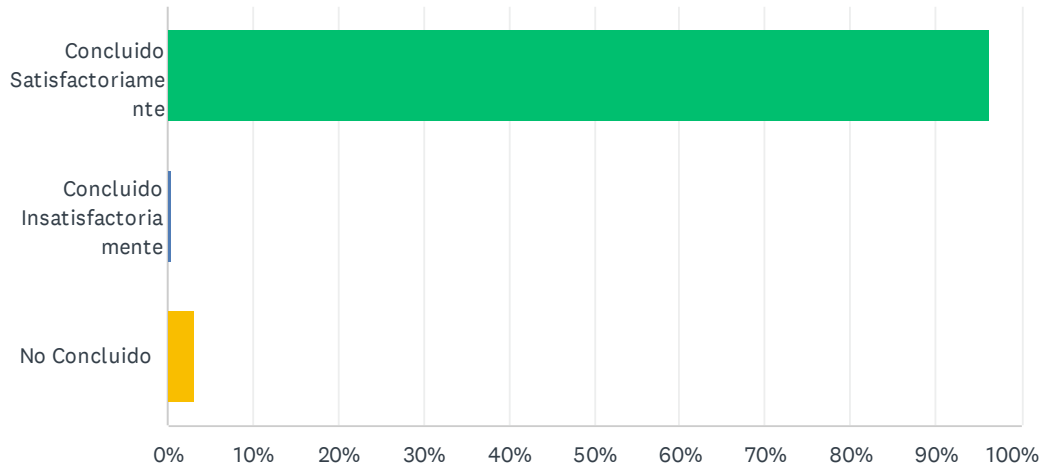
Respondidas: 192 Omitidas: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Muy Bueno	84.38%	162
Bueno	14.58%	28
Regular	0.52%	1
Malo	0.52%	1
Bueno	0.00%	0
Malo	0.00%	0
Regular	0.00%	0
TOTAL		192

P6 En cuál de los siguientes escenarios finalizo el servicio que le fue prestado:

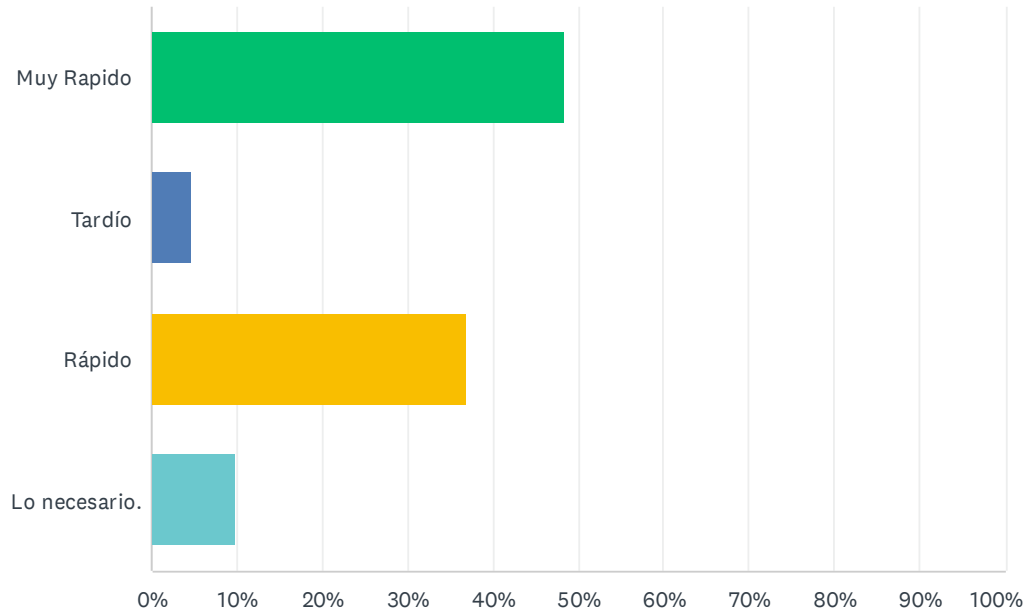
Respondidas: 192 Omitidas: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Concluido Satisfactoriamente	96.35% 185
Concluido Insatisfactoriamente	0.52% 1
No Concluido	3.13% 6
TOTAL	192

P7 El tiempo de respuesta y solución del funcionario que le presto el servicio fue:

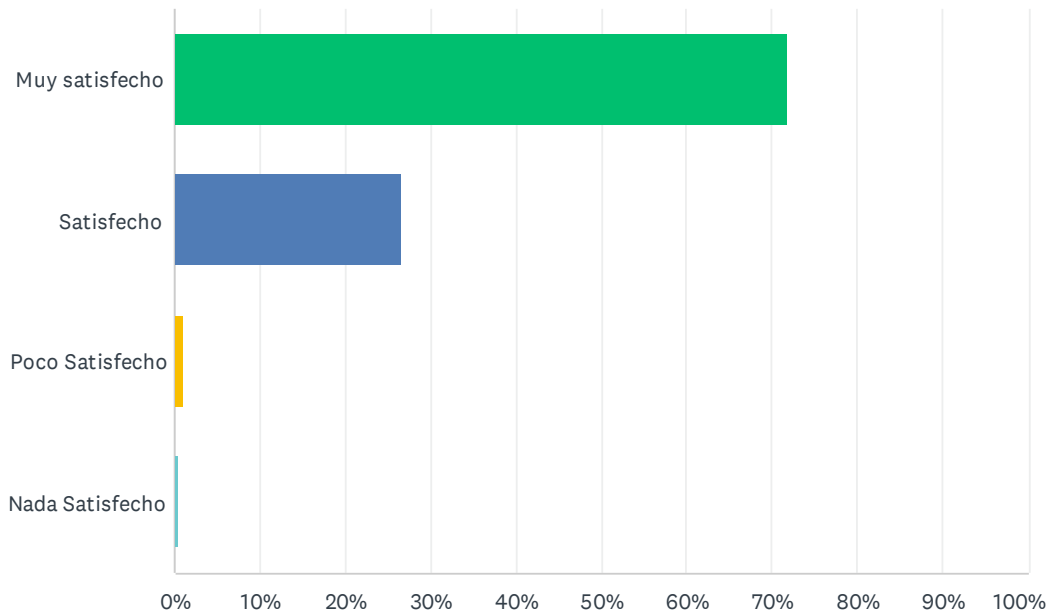
Respondidas: 192 Omitidas: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Muy Rapido	48.44% 93
Tardío	4.69% 9
Rápido	36.98% 71
Lo necesario.	9.90% 19
TOTAL	192

P8 Su grado de satisfacción respecto al servicio prestado fue:

Respondidas: 192 Omitidas: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Muy satisfecho	71.88% 138
Satisfecho	26.56% 51
Poco Satisfecho	1.04% 2
Nada Satisfecho	0.52% 1
TOTAL	192

P9 Escriba en el siguientes espacio sus felicitaciones, sugerencias o quejas del servicio que le fue prestado:

Respondidas: 113 Omitidas: 79