



Encuesta de satisfacción del cliente 2024

Cobranza
punta a punta

Metodología

Se realiza la evaluación para los siguientes servicios:

- Cobranza administrativa - Mediación y social
- Recuperación especializada - Prejurídico y jurídico

Escala de evaluación: de 0 a 3 donde 3 es muy satisfecho



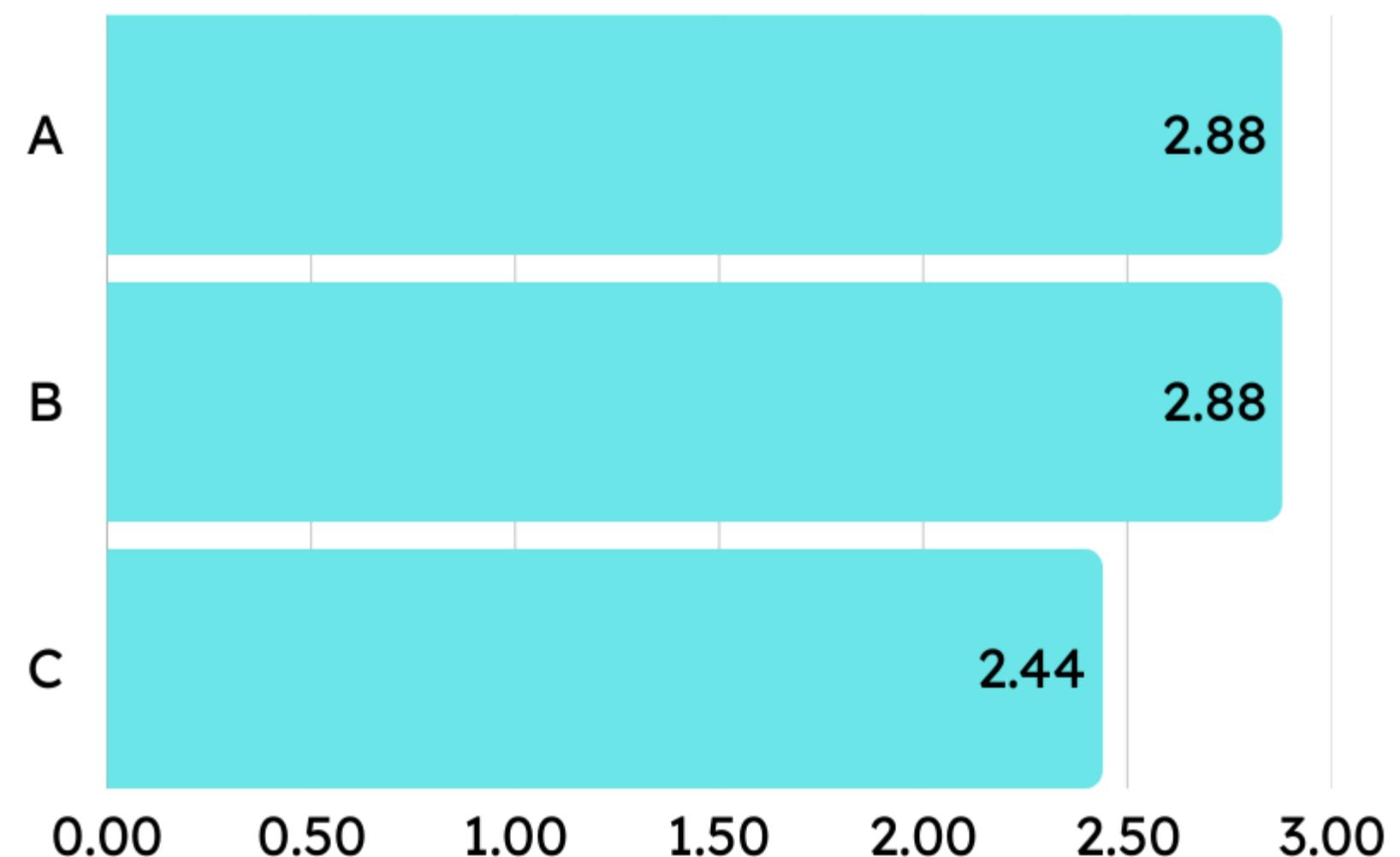
Resultados ...

Calidad de atención

A - ¿Cómo considera la facilidad de contacto con nuestro personal?

B - ¿Cómo califica el nivel de interés de nuestro personal por estar al pendiente de ustedes?

C - Cuando se presenta alguna eventualidad no contemplada ¿cómo califica la actitud de nuestro personal para darle una solución inmediata?

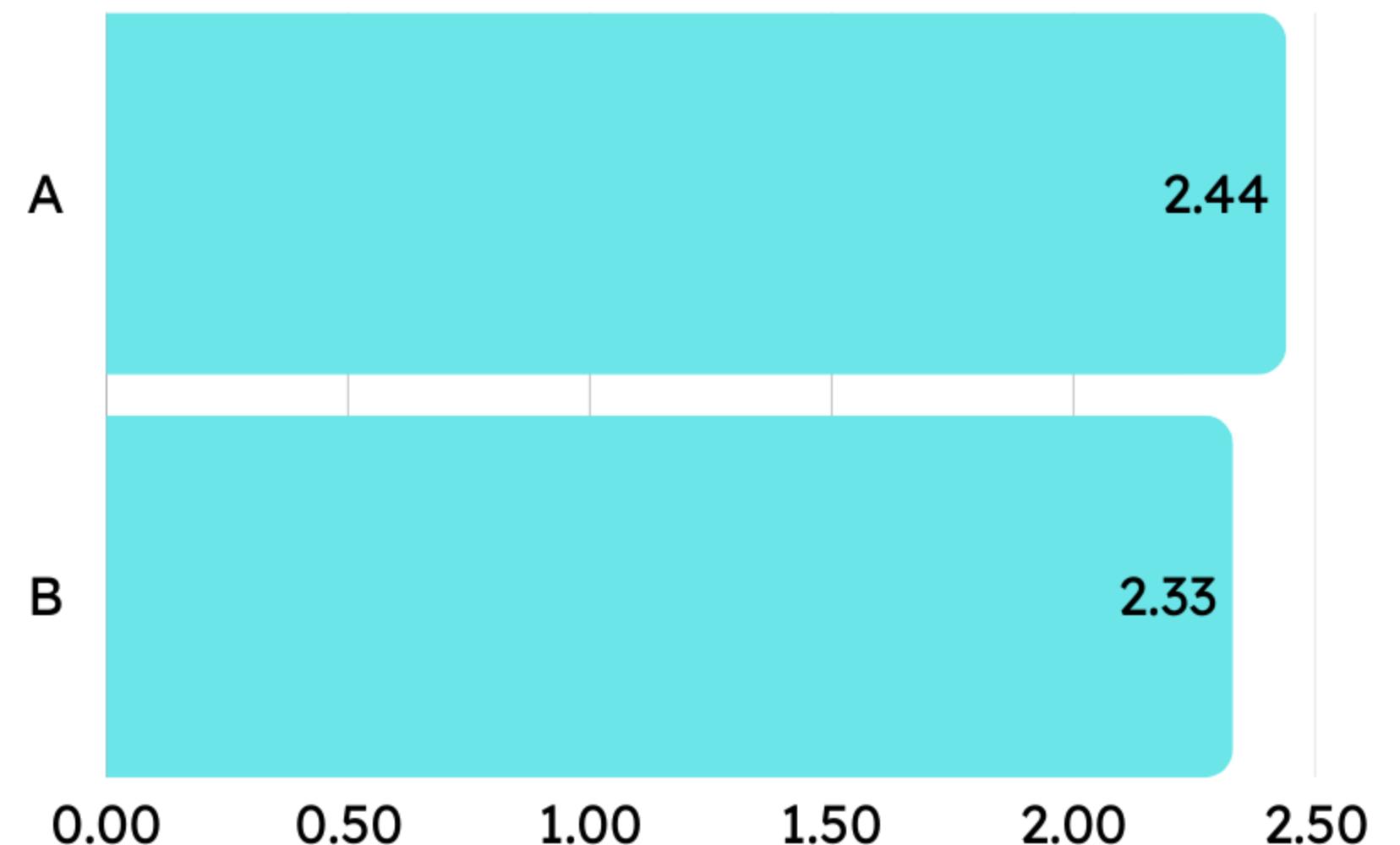


Resultados ...

Operación

A - ¿Cómo calificaría los tiempos de respuesta a sus peticiones que se realizan durante el proceso de cobranza o judicial?

B - ¿Cómo calificaría nuestro desempeño con respecto al cumplimiento de los indicadores del Instituto y/o Delegación?



Resultados ...

Administración

A - ¿Nuestro enlace con el que tiene contacto cubre sus expectativas?

B - En general, ¿Se sienten apoyados por la agencia de soluciones CONINVES?

C - En general, ¿se considera un cliente satisfecho en cuanto a la calidad del servicio recibido?

D - ¿Nos consideraría para apoyo de cualquier otro servicio y/o incremento de cartera que necesite la delegación y/o Instituto?

E - En comparación con otras agencias de soluciones ¿cómo considera a nuestra empresa?



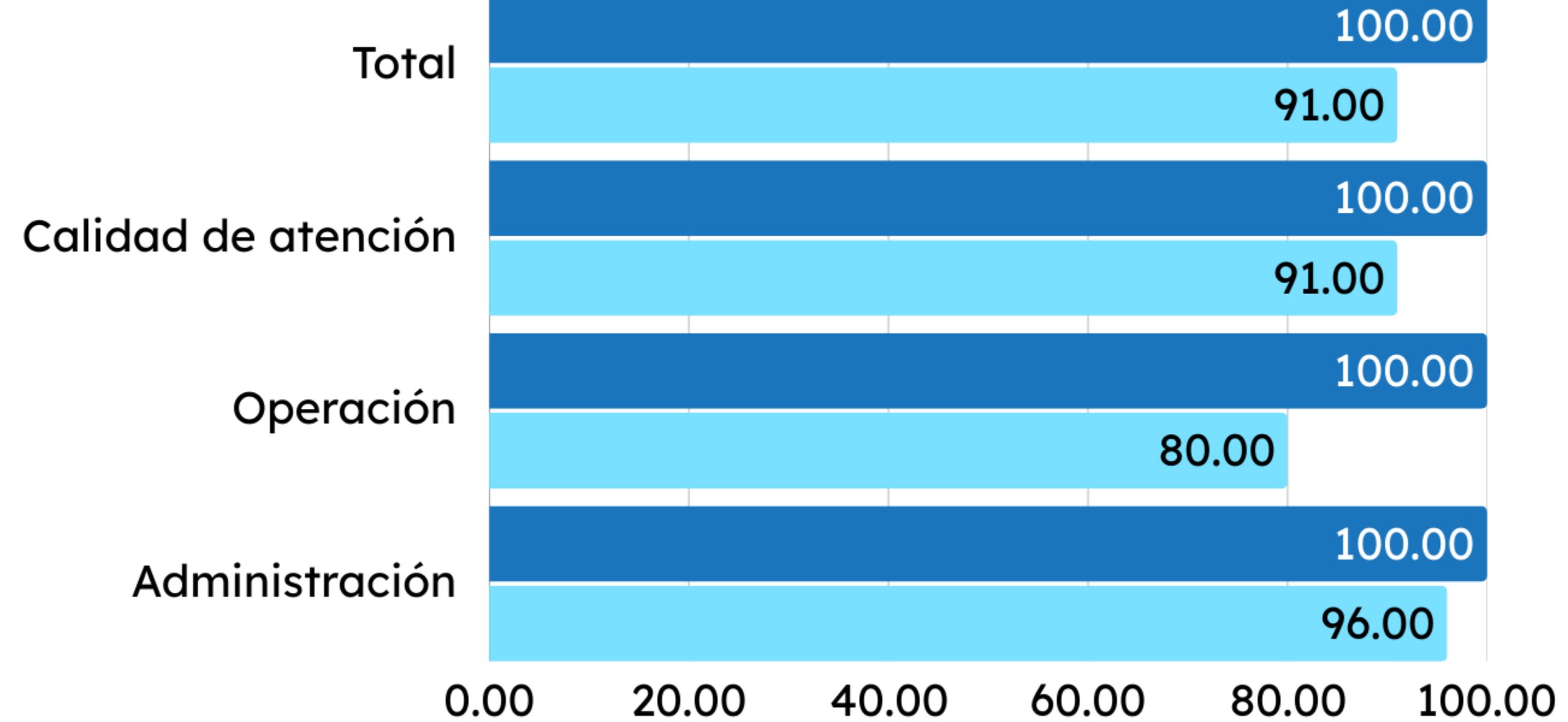
*D Escala de evaluación: 0 = No y 1 = Sí

*E Escala de evaluación de 0 a 2 donde 2 es mejor

Resultados ...

Cumplimiento general

2024
2023



Comentarios

¿Qué aspecto podríamos mejorar para lograr que nuestro servicio le proporcione un valor agregado?

1

Mantener constante comunicación con la gerencia, para los efectos de conocer cuáles son las necesidades que requiere para un correcto manejo de la cartera asignada

2

Mayor contacto con el AC

3

Ampliar su cartera social

4

El desempeño y desarrollo lo considero adecuado

5

Considero que con el personal que tiene y su capacidad instalada es eficiente para llevar a cabo el manejo y cobro de la cartera del instituto

6

Una mayor estabilidad en su personal de campo, así como en sus Representantes



Comentarios

¿Cómo podemos apoyarle de manera adicional para el cumplimiento de los indicadores de la delegación y/o Instituto a quien bien representa?

1

Efectuando reportes de las cuentas gestionadas semanalmente, firmas de convenios, pagos recibidos, situación que permite transparentar el trabajo que realiza la agencia de solución

3

Siguiendo con el acercamiento que presentan

5

La forma en la que pueden apoyarnos en la mejora de indicadores es llevar a cabo el cobro de forma oportuna de todos los créditos asignados

2

Mayor compromiso con los indicadores para llegar todos los meses a la meta

4

Considero realizar mesa de trabajo al menos dos veces por semestre

6

Mayor contacto con los acreditados donde no se tiene dicho contacto.

