



Encuesta de satisfacción del cliente 2024

Investigación
de crédito



Metodología

Clientes:

- AFIRME
- MULTIVA
- BANORTE
- BANAMEX
- MFM
- SANTANDER
- ION
- BX+
- Scotiabank
- Sabadell
- BBVA
- Unión

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



Resultados ...

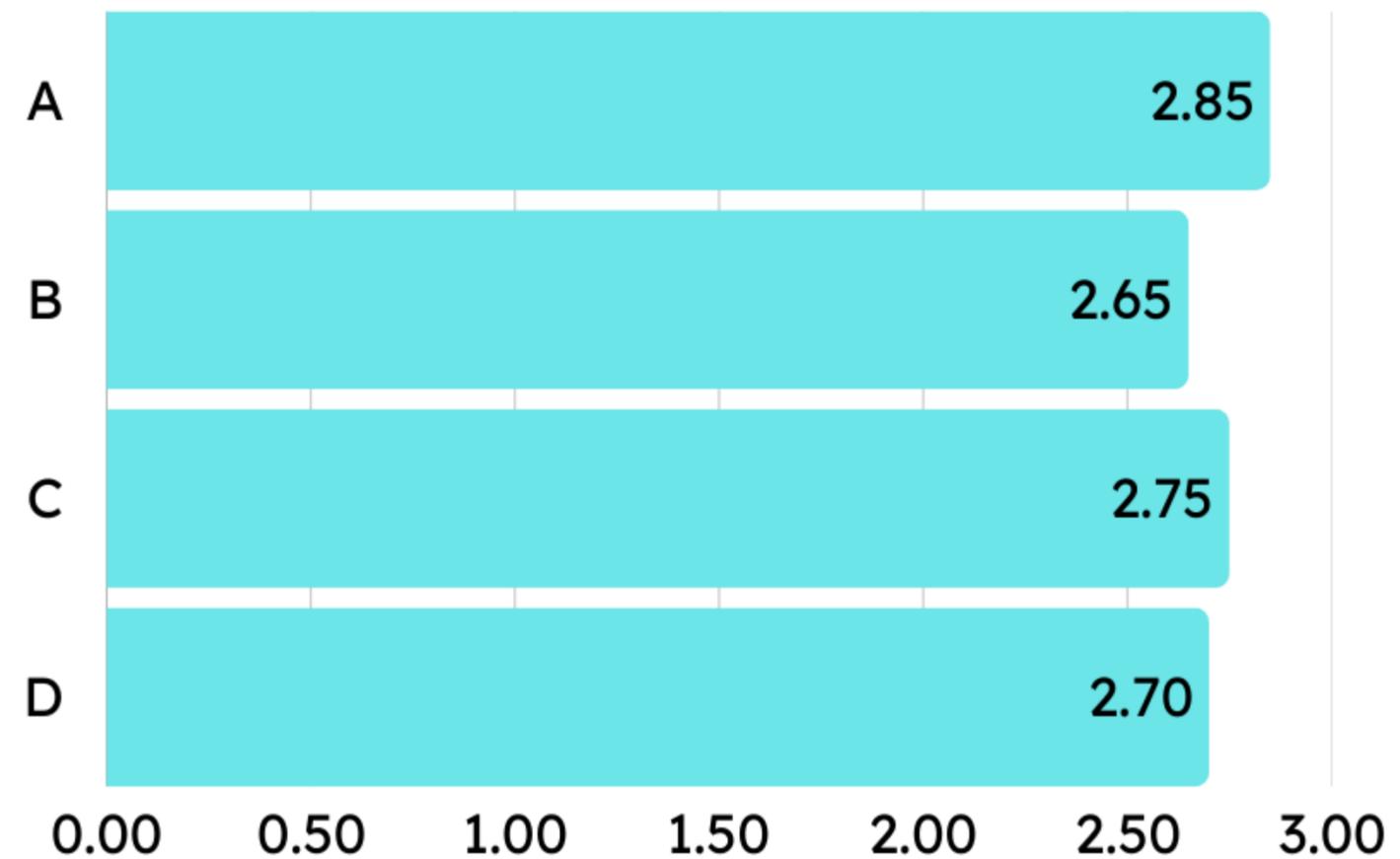
Calidad de atención

A - El ejecutivo que tiene asignado, ¿le resuelve sus dudas e inquietudes oportunamente?

B - ¿Cómo calificaría el cumplimiento de los tiempos de entrega estipulados para satisfacer sus requerimientos?

C - ¿Se le informa oportunamente de las situaciones extraordinarias que se presentan en las diferentes oficinas del Registro Público?

D - ¿Cómo considera el tiempo de respuesta hacia sus aclaraciones y quejas?



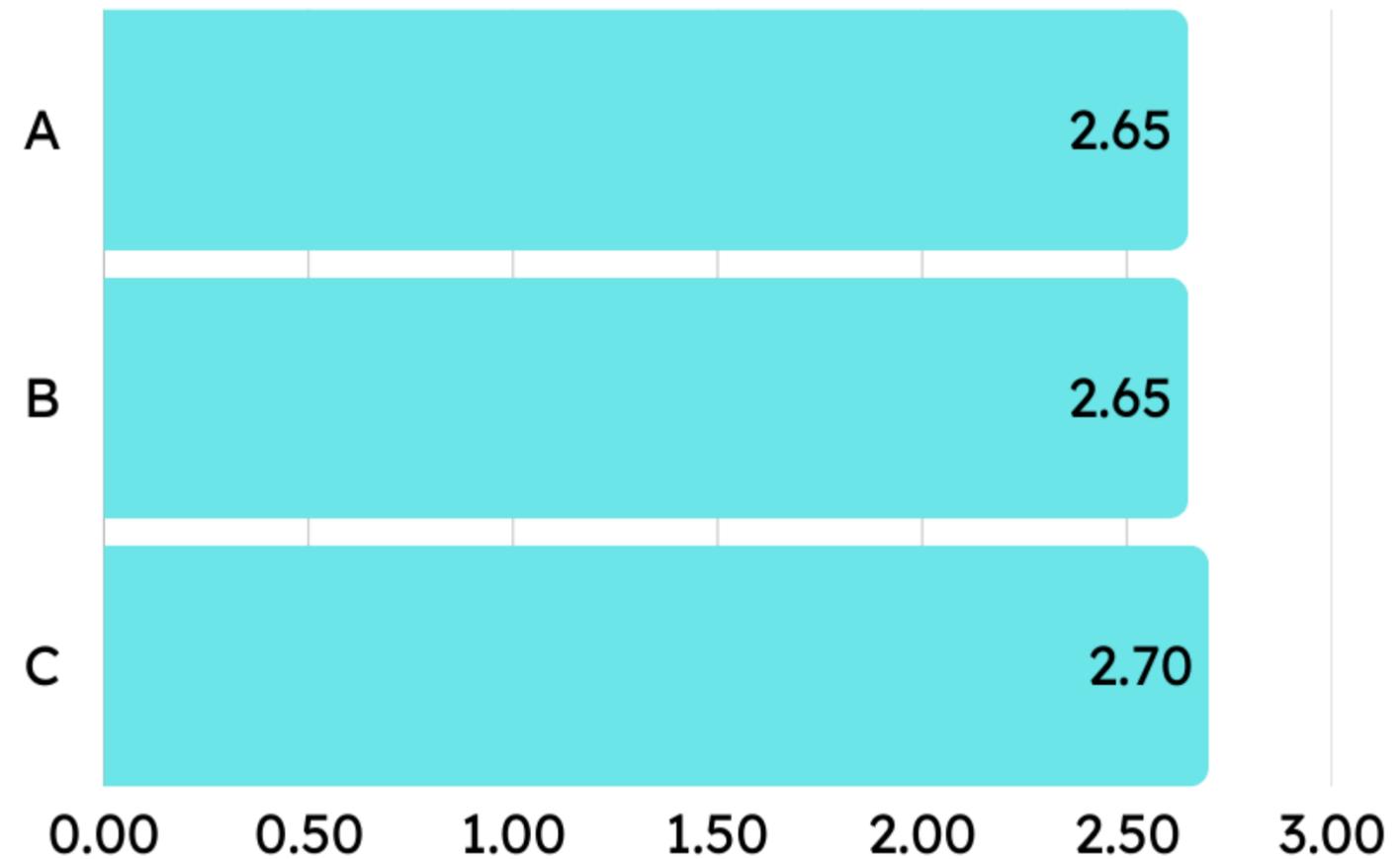
Resultados ...

Operación

A - La calidad de los informes emitidos por la empresa ¿cubre sus expectativas?

B - ¿Los tiempos de entrega cubren las necesidades de acuerdo a sus requisitos?

C - La información proporcionada por nuestra empresa ¿es la adecuada de acuerdo a sus requisitos?



Resultados ...

Administración

A - Al atender sus llamadas telefónicas ¿La atención prestada, en todos nuestros procesos con que se interactúa, cubre el objetivo de la llamada?

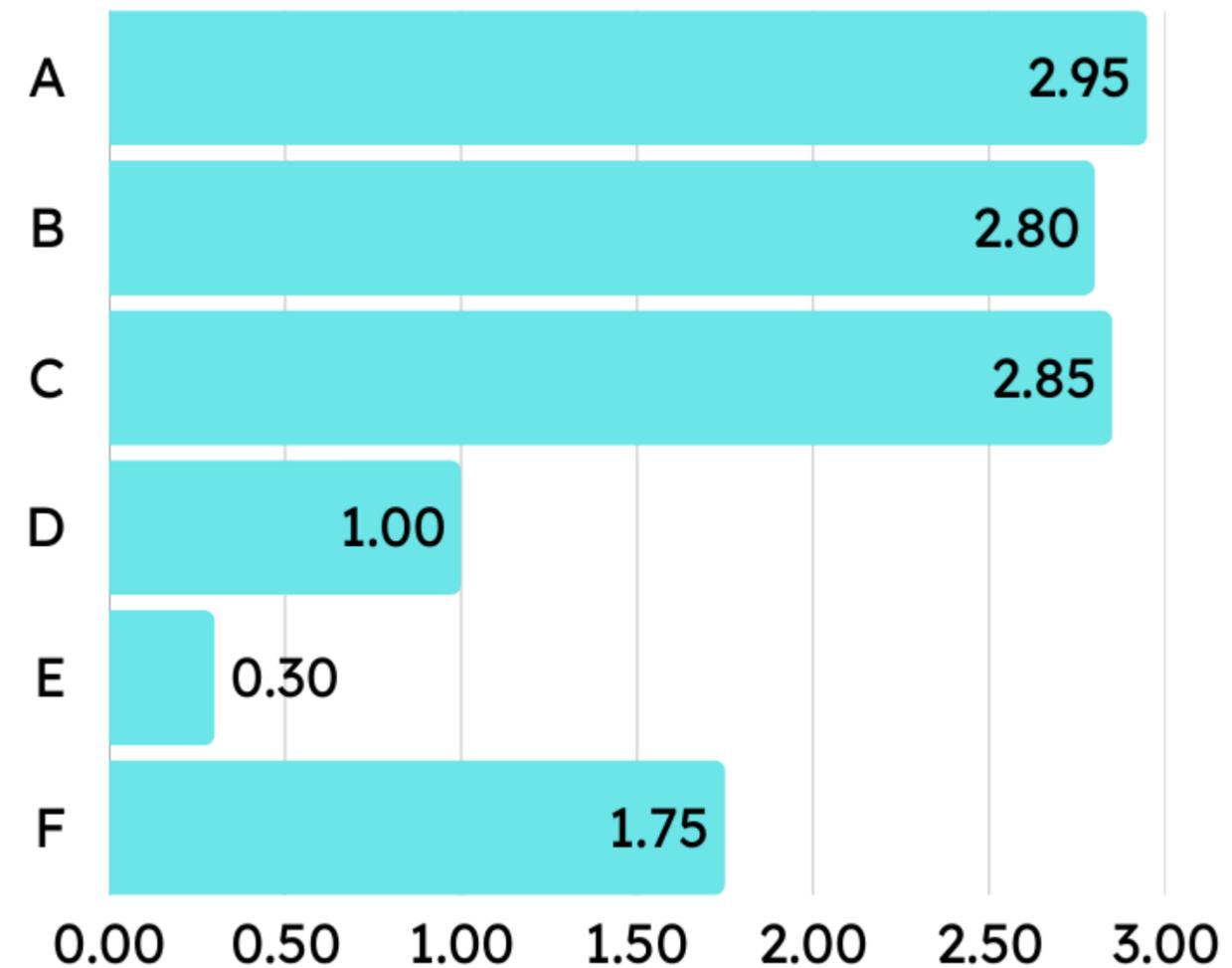
B - En general, ¿Se siente apoyado por nuestra empresa?

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

D - ¿Recomendaría nuestros servicios a otros ejecutivos?

E - ¿Ha pensado en adquirir nuevos servicios con nuestra empresa? (RUG, Referencias Comerciales y/o Bancarias, Gestión ante Dependencias de Gobierno, Recuperación de Cartera, Dictaminación de Escritura...

F - En comparación con otros despachos de investigación de crédito, ¿cómo considera a nuestra empresa?

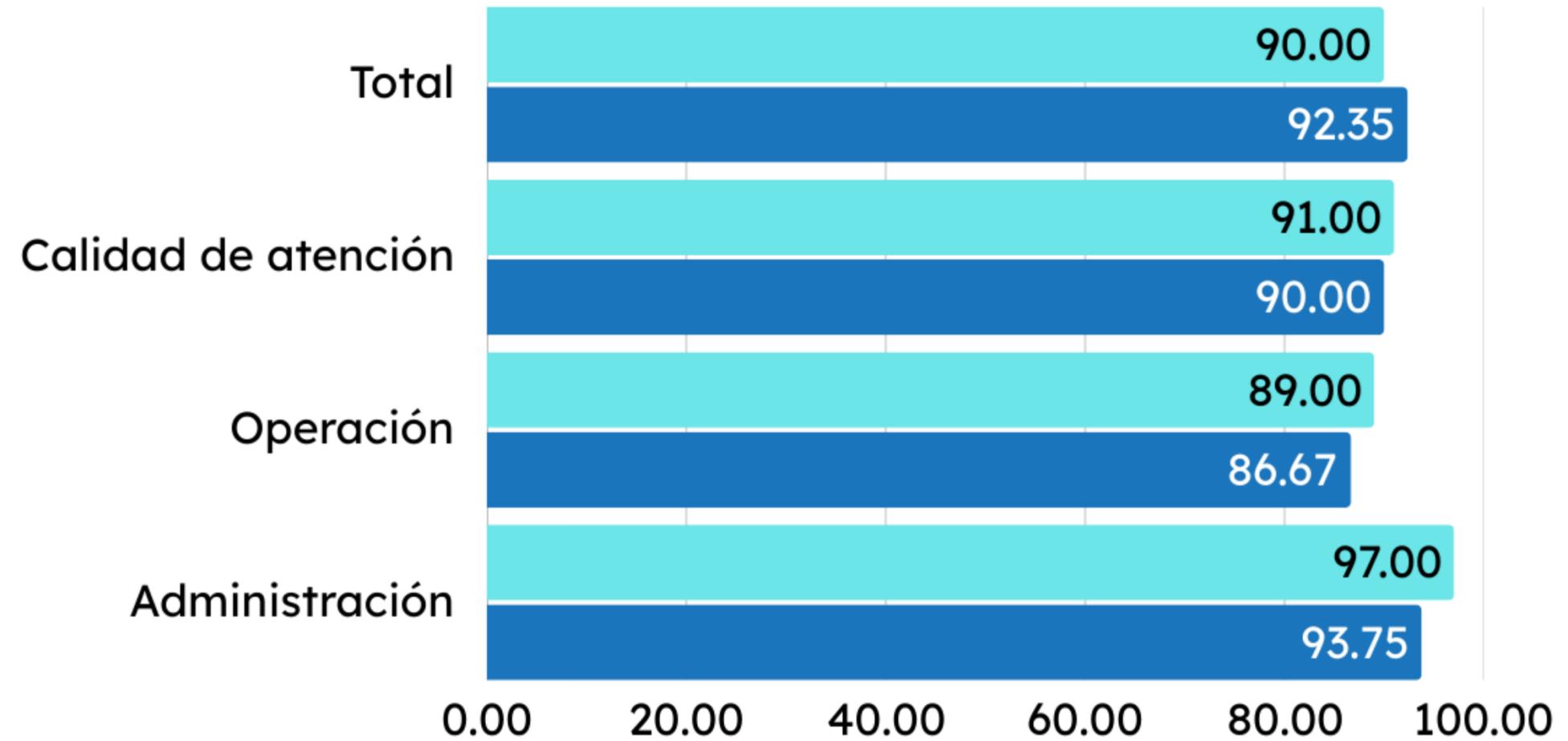


Resultados

Cumplimiento general

● 2024

● 2023



Comentarios

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

1

No tenemos alguna mejora en mente, ya que no tenemos problemas con el servicio que brindan

3

Satisfecha, hasta ahora

5

La oportunidad en la atención de solicitudes es de gran valor para nuestros procesos

2

Me gusta su servicio, pero me gustaría saber si cuentan con WhatsApp para estar en contacto con ustedes de forma rápida

4

Creo que se encuentra todo perfecto

6

Muchas gracias por el apoyo brindado y principalmente muchas gracias por la gestión en tiempo y forma de las solicitudes enviadas



Comentarios

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

7

Que los tiempos en que informan eventualidades que se presentan sean oportunos, pues regularmente cuando ustedes nos hacen llegar alguna información resulta que esta ya tiene por lo menos 24hrs que nos fue informada por otro de nuestros despachos

9

Poder brindar la oportunidad de correcciones por errores ortográficos de origen en RPP

11

Más que mejorar, si en algún momento pudieran ampliar la cobertura que tienen sería una buena opción

8

El tiempo de entrega de los servicios, que se puedan reducir los tiempos

10

En general, la atención es muy buena. me gusta que me confirmen de recibido en cuanto se les envía un correo ya que garantiza su atención. lo único que mejoraría sería que en algunas verificaciones cuando se tiene algún problema o tardan en mandarla, no me comentan por qué es o si les podemos proporcionar algún dato para facilitar el proceso. ya que, en algunas ocasiones, nosotros preguntamos por la verificación y es cuando nos dan la información.



Comentarios

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

12

Contar con más coberturas

14

Nos sentimos muy satisfechos con el servicio brinda, ha sido oportuno y siempre estamos notificados de la suspensión o retrasos de ciertas dependencias, así como de los resultados obtenidos de las verificaciones solicitadas.

16

Mejorar los tiempos de respuesta en la medida de lo posible.

13

Todo excelente

15

En realidad lo mas relevante son los tiempos, sin embargo, entendemos que esto no es algo que depende directamente de ustedes

17

Mantener el nivel de servicio



Comentarios

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

- 1 Que sigan apoyándonos como lo han hecho
- 2 Me agrada hasta ahora su servicio
- 3 Seguir trabajando como hasta ahora
- 4 Continuando trabajando como lo han hecho hasta el momento.
- 5 Agradecemos su apoyo para asegurar que la atención de verificaciones se realice dentro del tiempo acordado en el Contrato de servicio.
- 6 Continuar con la precisión en los tiempos de respuesta de las solicitudes enviadas
- 7 Continuando como hasta ahora informándonos de los servicios, entregándonos de manera oportuna los reportes, lo considero un excelente servicio sobre todo porque nos mantienen informados



Comentarios

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

8

Me siento apoyado en ese aspecto

9

Continuando con la calidad del servicio

10

Por el me encuentro satisfecho con el trabajo que realizan para mis objetivos

11

Dar retro a aquellas verificaciones que van a tardar para tenerlo en cuenta

12

Todo excelente

13

Manteniendo el nivel y calidad de respuesta.

14

Manteniendo el nivel de servicio

15

Mejorar los tiempos de respuesta en la medida de lo posible.

16

Lo que nos detiene son los tiempos mas que nada, y que las plazas van poniendo mas restricciones, pero por parte de CIAS como proveedor no tenemos tema

