



Informe de resultados

Encuesta de Servicio al Cliente 2020



**CORREDOR
EMPRESARIAL
S.A**



Encuesta de Servicio al Cliente 2020

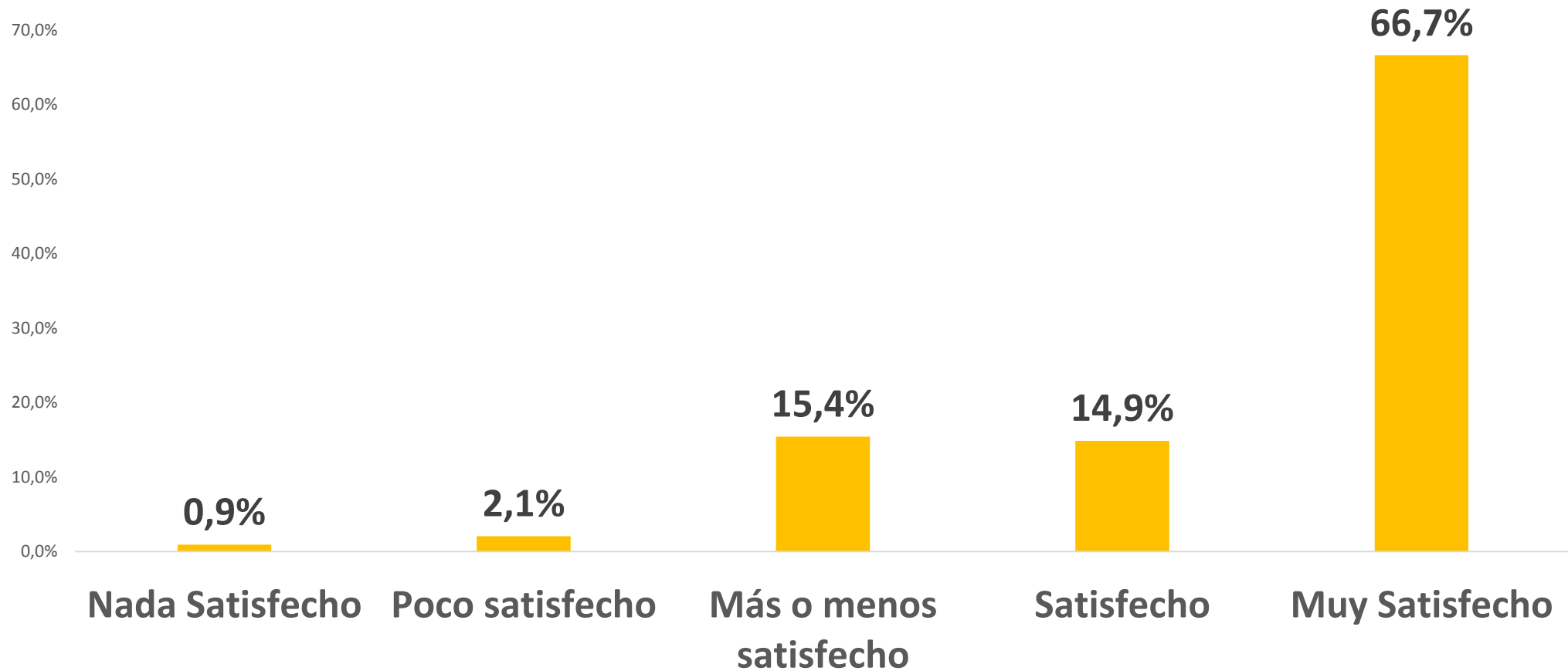
Con el fin de conocer el grado de satisfacción de los clientes del producto **SUPER astro**, del 11 al 15 de diciembre de 2020, se realizaron **531** encuestas en las ciudades de **Bogotá, Cali, Medellín, Santa Marta y Bucaramanga**, con el fin de medir la satisfacción de los clientes en los siguientes aspectos:

- Sistema de juego, Premios, Facilidad de comprar y la Facilidad de entrega de premios.

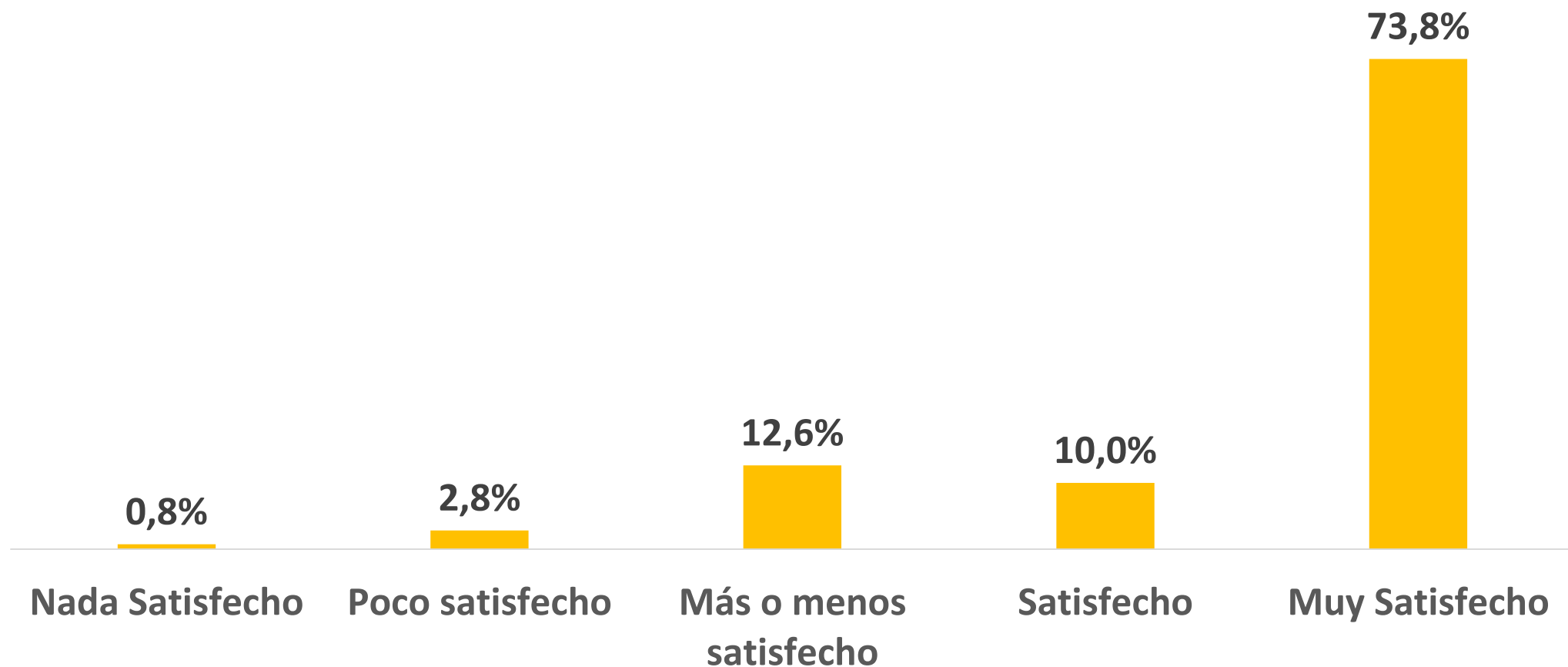
Lo anterior se llevo a cabo de manera presencial en puntos de venta por interceptación a clientes que realizaron compra, recolección de información mediante aplicación móvil y a su vez se entregó link de internet con las personas que no tuvieron disposición en el momento de manera presencial.

El Departamento Comercial de Corredor Empresarial S.A se permite presentar los resultados de la encuesta de satisfacción 2020 para el producto SUPER astro.

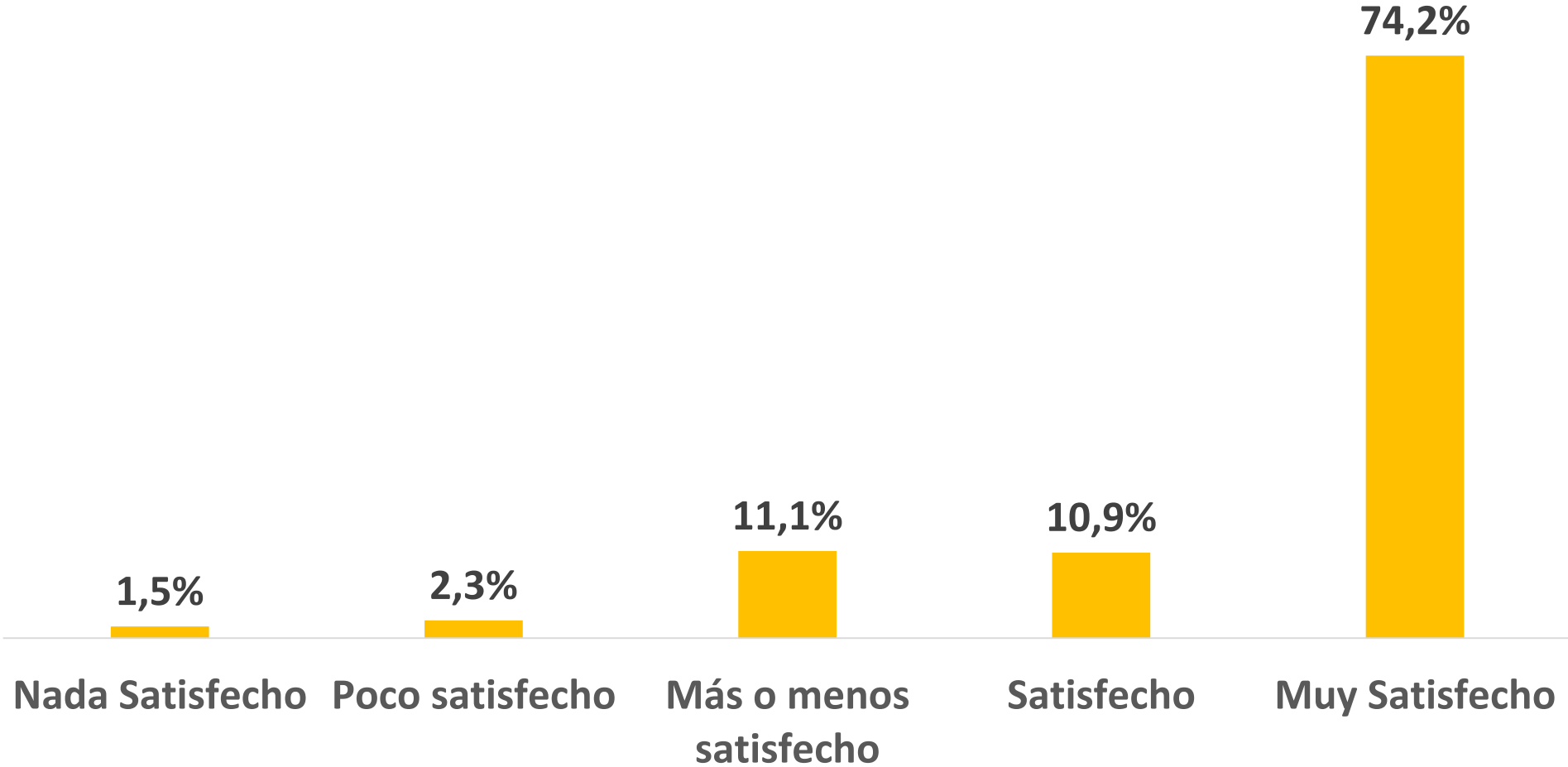
Sistema de Juego



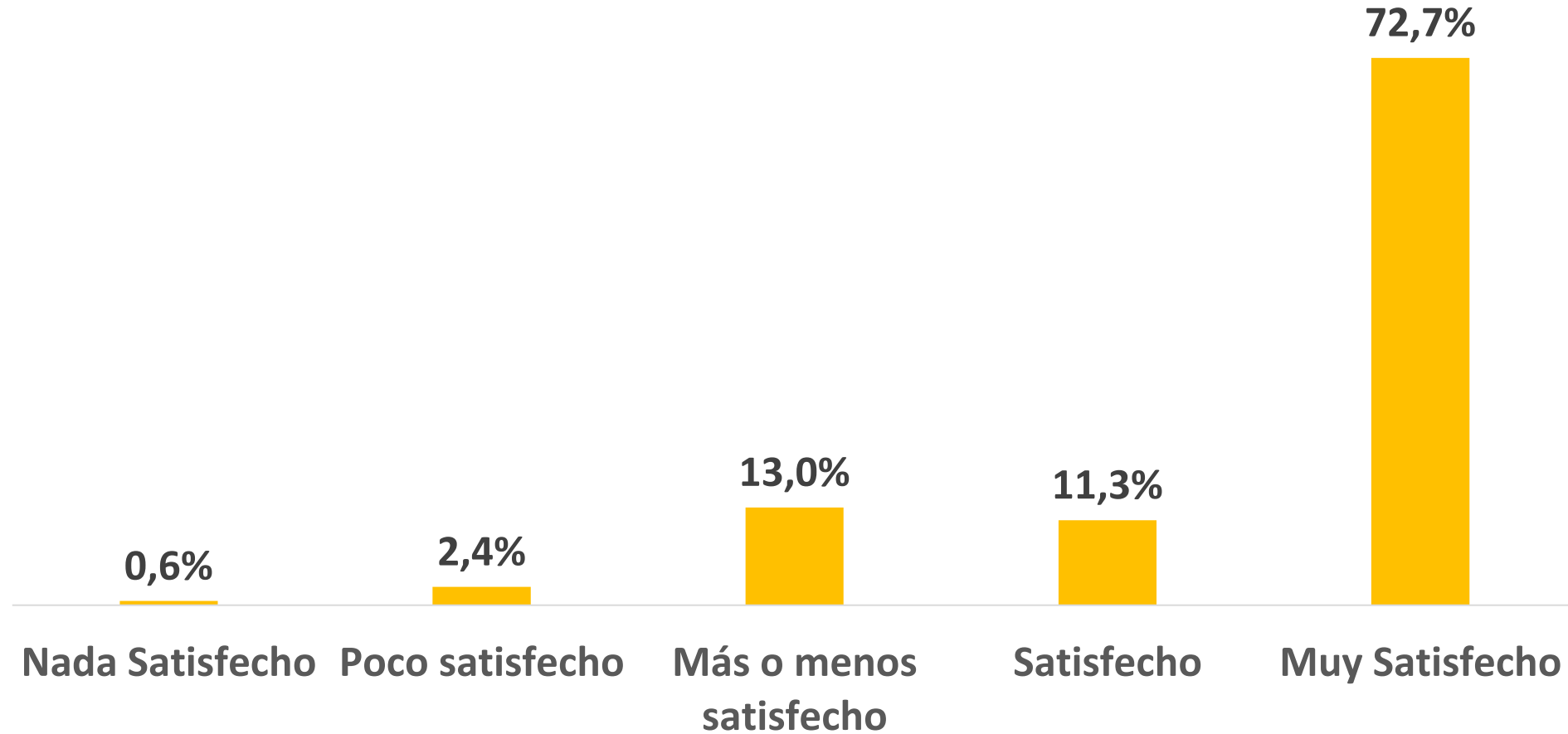
Facilidad de compra



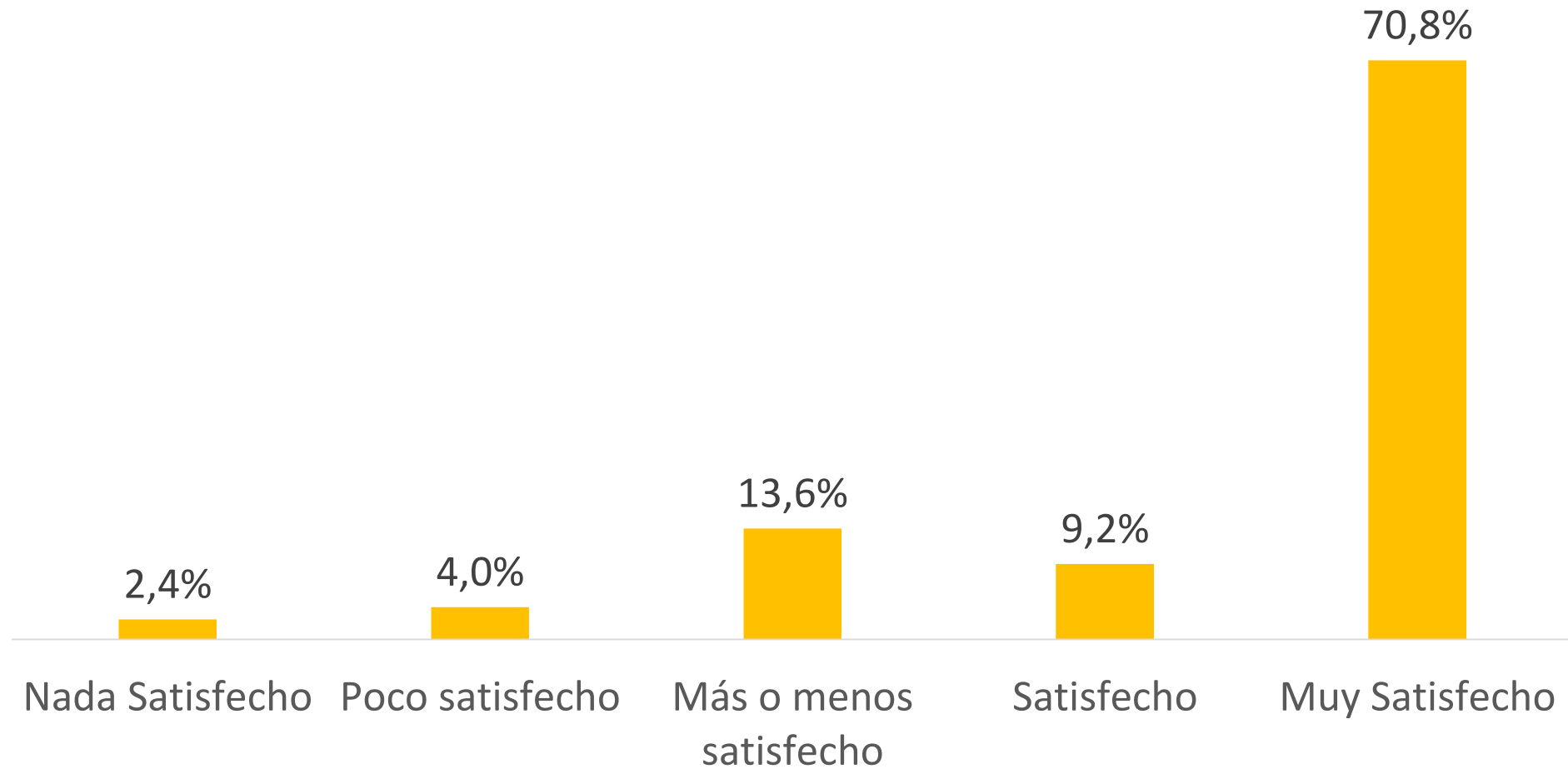
Premios que ofrece



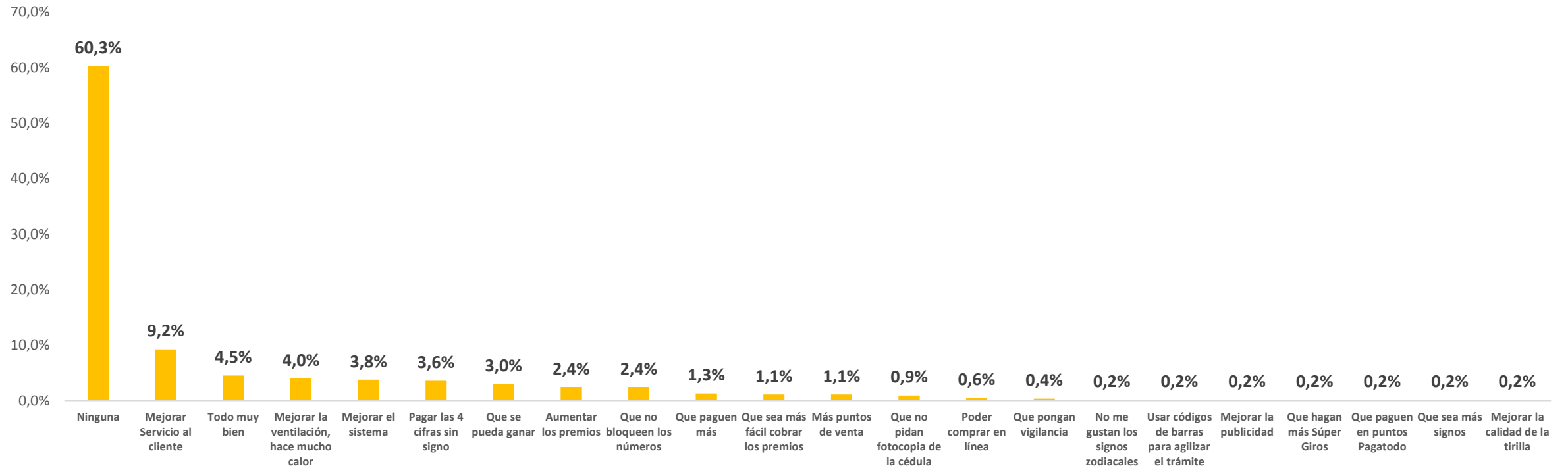
Atención suministrada en los puntos de venta



Facilidad en el cobro de premios



Sugerencias



Conclusiones:

Oportunidades de mejora:

- El **60,3%** no tiene sugerencias para SUPER astro. Mientras que **9,2%** sugiere mejorar el tema de servicio al cliente en los puntos de venta, el **4,5%** dice que todo está muy bien, el **3,8%** que se debe mejorar el sistema y el **3,6%** dice que se debería pagar las 4 cifras sin signo.
- Otras sugerencias son las siguientes: Que se pueda ganar , Que no bloqueen los números , Mejorar la ventilación, hace mucho calor , Que paguen las 3 cifras , Que sea más fácil cobrar los premios , Poder comprar en línea , Más puntos de venta, No me gustan los signos zodiacales, Que paguen más, Usar códigos de barras para agilizar el trámite, Que no pidan fotocopia de la cédula , Mejorar la publicidad, Que hagan más Súper Giros , Que paguen en puntos Paga todo, Que pongan vigilancia, Que sea más signos y Mejorar la calidad de la tirilla.

Existen oportunidades de mejora alrededor del servicio al cliente y la atención en los puntos de venta que son las más identificadas por parte de los entrevistados, alrededor de la realización de trámites para comprar y cobrar.

Conclusiones:

Niveles de satisfacción:

- El **66,7%** se encuentran muy satisfechos y el **14,9%** se encuentra satisfecho con el sistema de juego de SUPER astro.
- El **73,8%** se encuentran muy satisfechos y el **10%** se encuentra satisfecho con la facilidad para comprar SUPER astro.
- El **74,2%** se encuentran muy satisfecho y el **10,9%** se encuentra satisfecho con los premios que ofrece SUPER astro.
- El **72,7%** se encuentran muy satisfecho y el **11,3%** se encuentra satisfecho con la atención en los puntos de venta.
- El **70.8%** se encuentran muy satisfecho y el **9,2%** se encuentra satisfecho con la facilidad para cobrar los premios.

Por lo que podemos concluir que el **83%** de los clientes entrevistados están satisfechos en general con SUPER astro, sobresaliendo dentro de las características del juego los premios que ofrece con el **85%** y en el nivel más bajo con el **80%** la facilidad para cobrar los premios. Manteniéndose por encima del **80%** el nivel de satisfacción.

Indicador de satisfacción del cliente para el producto SUPER astro

83%

