

SATISFACCIÓN DE VARIABLES

DCV

Análisis comparativo por años

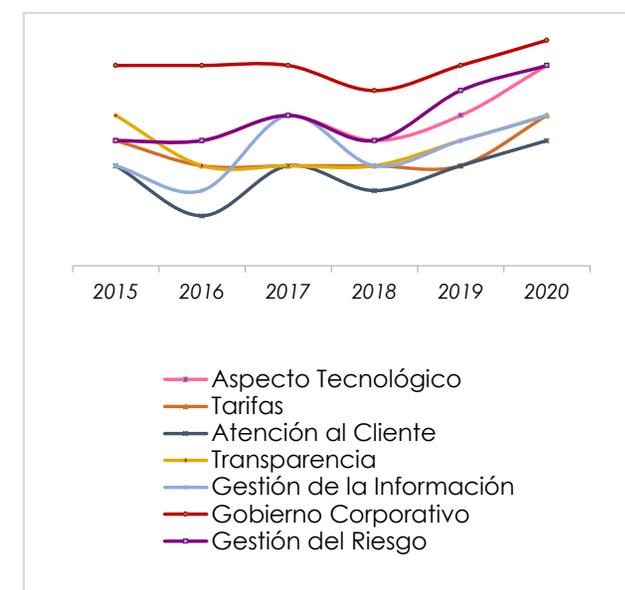
La satisfacción es alta en todos los ejes evaluados, con promedios superiores a 4.5

TENDENCIA SATISFACCIÓN ÚLTIMOS AÑOS DCV

FACTOR	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aspecto Tecnológico	4,5	4,5	4,6	4,5	4,6	4,8
Tarifas	4,5	4,4	4,4	4,4	4,4	4,6
Atención al Cliente	4,4	4,2	4,4	4,3	4,4	4,5
Transparencia	4,6	4,4	4,4	4,4	4,5	4,6
Gestión de la Información	4,4	4,3	4,6	4,4	4,5	4,6
Gobierno Corporativo	4,8	4,8	4,8	4,7	4,8	4,9
Gestión del Riesgo	4,5	4,5	4,6	4,5	4,7	4,8
*PROM SATISFACCIÓN FACTORES	4,5	4,4	4,5	4,5	4,6	4,7

*Es el promedio de todos los factores de satisfacción evaluados (todas las preguntas)

- EXCELENTE: cumplimiento de la meta o por encima de la meta. (Mayor o igual 4.5)
- ACEPTABLE: considerada regular o cerca a la meta. (Mayor o igual a 3.5)
- NO ACEPTABLE: Es el incumplimiento de la meta. (Menor que 3.5)



SATISFACCIÓN OBTENIDA EN LA ENCUESTA DCV

4,5 → 4,6 → 4,7
2018 2019 2020