

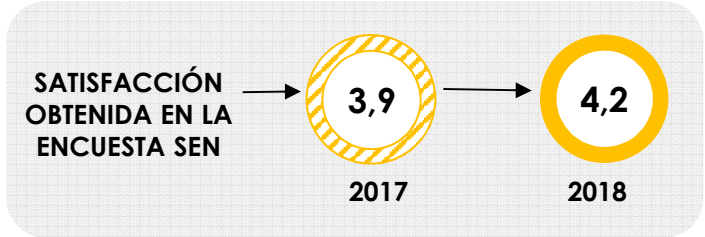


**Informe Anual Encuesta de Satisfacción SEN**

**Nivel de satisfacción servicio SEN - 2018**

**TENDENCIA SATISFACCIÓN ÚLTIMOS AÑOS DCV**

FACTOR	2014	2015	2016	2017	2018
Aspecto Tecnológico	4,2	4,6	4,3	4,0	4,2
Tarifas	4,0	4,6	4,2	3,7	4,4
Atención al Cliente	4,0	4,6	4,0	3,8	4,0
Transparencia	4,2	4,7	4,4	3,9	4,3
Gestión de la Información	3,6	4,5	4,0	3,7	4,0
Gobierno Corporativo	4,3	4,7	4,4	4,1	4,3
Gestión del Riesgo	3,7	4,4	4,4	3,9	4,2
<b>PROMEDIO SATISFACCIÓN</b>	<b>4,0</b>	<b>4,6</b>	<b>4,2</b>	<b>3,9</b>	<b>4,2</b>



En términos generales se observa que el nivel de satisfacción, del servicio SEN en el 2018 se incrementó de manera significativa al pasar de 3,9 en 2017 a 4,2 en 2018.

A pesar de este incremento, es importante continuar trabajando para mejorar el indicador de “Aspecto Tecnológico”, en lo relacionado con el desempeño de la plataforma (caídas y lentitud del sistema), así mismo en el indicador de “Atención al Cliente en lo concerniente con la agilidad en la respuesta a los correos electrónicos y facilidad para comunicarse con el centro de atención telefónica. De igual manera, en el indicador de “Gestión del Riesgo” en lo relacionado con los planes de continuidad del negocio, entre otros.

Su opinión, es muy valiosa y nos permite mejorar cada día, para ofrecer un mejor servicio.