



EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE VENTA

GCA-P06-F02-R12 – Página 1 de 1

Fecha de evaluación		Cliente		Contrato No.	
Contacto			Cargo		
Objeto del contrato					

Ítem	Descripción	Calificación ¹					Observaciones y PQR
		5	4	3	2	1	
1	Conformidad de los productos y/o servicios respecto a las especificaciones técnicas ofrecidas.	5	4	3	2	1	
2	Cumplimiento en los tiempos de entrega, garantías y/o respuesta establecidos.	5	4	3	2	1	
3	Calidad del producto y/o servicio entregado.	5	4	3	2	1	
4	Tratamiento de la solución dada a quejas y/o reclamos y su seguimiento.	5	4	3	2	1	
5	Conocimiento y experiencia del personal asignado.	5	4	3	2	1	
6	Presentación del personal técnico y/o asignado.	5	4	3	2	1	
7	Capacidad de gestión del gerente y/o coordinador del proyecto.	5	4	3	2	1	
8	Concepto general de la atención de los procesos internos.	5	4	3	2	1	
9	Concepto general de la calidad de la prestación del servicio.	5	4	3	2	1	
Puntaje total ²		Puntos posibles ³					Nivel de satisfacción $\left[\left(\frac{\text{Puntaje Total}}{\text{Puntos Posibles}} \right) \times 100\% \right]$

Comentarios del cliente	Felicitaciones

Nombre y firma encuestador
CC.

Firma Encuestado
CC.

¹ 5: Excelente; 4: Bueno; 3: Aceptable; 2: Regular; 1: Deficiente

² Sumatoria de puntos obtenidos.

³ Multiplicar: (5) x (Número de respuestas contestadas)