

	ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE			Fecha Emisión 01/09/2011					
				Fecha de actualización: 01/09/2016					
				Versión 2					
				Código EC-02					
				Página: 1 de 1					
Para la organización es muy importante asegurar a nuestros clientes la satisfacción de sus necesidades, por esto nos complacería conocer su opinión y le agradecemos nos conteste y envíe la siguiente encuesta con el fin de apoyar el mejoramiento continuo.									
FECHA		22/09/2016							
EMPRESA/CLIENTE		DELTA AIRLINES INC. SUCURSAL COLOMBIA.							
DIRECCION		AERONAVES R. NUÑEZ		Telefono Fijo:		6930104		Celular	3234574273
NOMBRE DEL CONTACTO		Jhonell Martinez		Cargo		SUPERVISOR		Correo Electrónico Jhonell.martinez@delta.com	
Califique los aspectos relacionados teniendo en cuenta los siguientes criterios:								Respuesta	
1- Deficiente		2- Regular		3- Bueno		4- Excelente		1	2
1. Cómo califica usted la calidad de los servicios prestados por ABKA COLOMBIA S.A.S.?									X
2. Cómo califica usted la atención que le proporciona nuestro técnico? En cuanto a:									X
a) Atención de la necesidad presentada.								X	
b) Fluidez verbal, amabilidad y presentación personal.									X
c) Cumplimiento con los compromisos adquiridos.									X
3. Cómo considera usted el servicio suministrado por ABKA COLOMBIA S.A.S.? En cuanto a:									
a) Respuesta oportuna a sus necesidades presentadas por e-mail, llamadas telefónicas, app.								X	
b) Atención oportuna de quejas y/o reclamos.								X	
c) Capacidad de respuesta frente a cualquier necesidad presentada.								X	
4. Cómo califica usted el servicio proporcionado por nuestro personal operativo, durante la entrega de tóner, recolección de los tóner vacíos, toma de contador etc.								X	
Califique los aspectos relacionados según los siguientes criterios:								Respuesta	
1. SI		2. NO						1	2
5. Considera que el servicio prestado es ágil y oportuno.									X
6. Conoce usted las instalaciones de la empresa ABKA? Le gustaria conocerla para agendar la visita.									X
7. Nos considera competitivos a nivel de precios frente al mercado.								X	
RECOMENDACIONES: Para Abka Colombia S.A.S. es muy importante conocer sus sugerencias, expectativas, inquietudes u opiniones sobre nuestro servicio. Nos gustaría saber que otros servicios quisiera que le prestará nuestra empresa.									
FALTA DE SEGUIMIENTO A LOS EQUIPOS QUE TIENEN EN DIFERENTES CIUDADES, ESPECIFICAMENTE CARTAGENA YA QUE DEMUESTRAN Poca importancia a los reportes de daños que hacemos y la respuesta y/o solución es muy tardía, mas sin embargo son muy puntuales al solicitar el reporte de contadores.									
DILIGENCIADO POR:		Jhonell Martinez				ACS Supervisor CTG. AREA/DEPARTAMENTO			
NOTA: Sirvase enviar esta información a ABKA COLOMBIA S.A.S., Dirección: Avenida 5Norte N°29AN-57 B/San Vicente Cali Valle o por email- coordinacion@abkacolombia.com									

Luz Elena Viedman

De: Karen de la Rosa
Enviado el: viernes, 18 de noviembre de 2016 06:03 p.m.
Para: Luz Elena Viedman
Asunto: Retiro de equipos

Buenas tardes Doña Luz.

Se comunicó el Sr, Pablo Roa de Delta Medellín, hace más o menos un mes comentándonos que van a cerrar ésta sucursal y por tanto van a entregar los equipos, ayer volvió a llamar, por tanto Edwin irá a empacarlos y posteriormente le estaré avisando para notificar a la transportadora.

De antemano muchas gracias.

Cordialmente,

Karen M. De La Rosa Y.

Asesora Freelance

Abka

Pbx : 604 57 94

Cel: 312 253 45 97

Skype: karen.rosa77

karen.declarosa@abkacolombia.com | comercialabkacolombia@gmail.com | www.abkacolombia.com.co

Por favor no imprima este correo a menos que sea necesario. Cuidemos nuestros recursos.



PBX CALI : (2) 5247002

PBX BOGOTA: (1) 4706684

www.abkacolombia.com.co

info@abkacolombia.com

infobogota@abkacolombia.com

Santiago de Cali, Octubre 06 de 2016

Señores

DELTA AIR LINES INC. SUCURSAL COLOMBIA

Atte. ANDRES BARRAZA

Dirección: AEROPUERTO INTERNACIONAL RAFAEL NUÑEZ, TERMINAL DE PASAJEROS, 1
PISO OFIC 0331

Teléfono: 3162811524

Ciudad: CARTAGENA

ASUNTO : AVISO DE PRIVACIDAD Y AUTORIZACION EXPRESA PARA EL
TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Respetado cliente,

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 (tratamiento de sus datos personales), adjunto los siguientes documentos para ser diligenciados y enviar a nuestra dirección Avenida 5Norte N°29AN-57 B/San Vicente ó al correo coordinación@abkacolombia.com

- Documento de aviso de privacidad y autorización expresa para el tratamiento de datos personales.
- Política de tratamiento de datos de la empresa ABKA COLOMBIA S.A.S. para su conocimiento.

Agradezco la atención a la presente y esperando una pronta respuesta, me suscribo.

Atentamente,

LUZ ELENA VIEDMAN ZAMORA

Coordinación Outsourcing

coordinación@abkacolombia.com

Teléfono. 5247002 Ext. 103

CALI : Avenida 5 N No. 29 AN 57

BOGOTA: Calle 38 No. 29-26 LA SOLEDAD

TELÉFONOS : (2) 664 90 09 - (2) 664 83 83 CELULAR : 318 734 33 71

TELÉFONOS : (1) 300 35 38 - (1) 300 35 38 CELULAR : 316 471 99 61

Se envía por TCC.



Bogotá, Colombia

Apreciados Señores

DELTA AIR LINES se complace informarles que con el fin de agilizar el pago de sus facturas, es de vital importancia conocer la siguiente información de la persona a la cual se va a girar el cheque o transferencia electrónica:

Nombre o Razón Social: ABKA COLOMBIA SAS

Dirección: AVENIDA 5 NORTE N°. 29an 57

Ciudad: CALI VALLE

Nit o C.C.: 900.110.649-6

Teléfono: 665 98 88 – 664 90 09 – 664 83 83

Fax: (2) 4860051 - 5247002

E-mail: amorales@abkacolombia.com

***Entidad Financiera donde desea que le depositemos el pago (recuerde que los datos anteriormente relacionados deben corresponder al titular de la cuenta):**

Banco: AV VILLAS

Sucursal: CTRO NEG.EMP.AVESTAC 487

Cuenta No: 487-01498-7

Ahorros: ☐

Corriente: ☒

Firma y Sello

El hecho de diligenciar este documento no le garantiza el pago.

Sírvase devolver este formato a nuestras oficinas, firmado y sellado por la persona responsable.

***NOTA:** DELTA AIR LINES no se hace responsable por el pago de sus facturas, si los datos suministrados no son diligenciados de forma clara y exacta. Para mayor seguridad enviar certificación Bancaria con todos los datos referentes a la cuenta de lo contrario se girará cheque.

Cordialmente,

DEPARTAMENTO DE FINANZAS

Bogotá, Colombia