



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	Sept. 6 de 2016				
EMPRESA/CLIENTE	Asocaña				
DIRECCION	Cl. 58 Nte # 3N-15	Telefono Fijo:	4877902	Celular	3104180880
NOMBRE DEL CONTACTO	Liza Maria Marin	Cargo	Secretaria Administrativa	Correo Electrónico	lmarin@asocana.org

Califique los aspectos relacionados teniendo en cuenta los siguientes criterios:				Respuesta			
1- Deficiente	2- Regular	3- Bueno	4- Excelente	1	2	3	4
1. Cómo califica usted la calidad de los servicios prestados por ABKA COLOMBIA S.A.S.? <input checked="" type="checkbox"/>							
Oportunidad					X		
2. Cómo califica usted la atención que le proporciona nuestro técnico? En cuanto a:							
a) Atención de la necesidad presentada. ?							
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	X		
b) Atención oportuna de quejas y/o reclamos.					X		
c) Capacidad de respuesta frente a cualquier necesidad presentada. ?							
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. (se evaluará)				

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.

Importante que Abka mejore el servicio en cuanto a oportunidad. El sistema de radicación solicitud de servicio es deficiente obligando a q' asocana haga seguimiento hasta lograr la visita del técnico, lo q' conlleva a atrasos en las actividades internas de Asocana, pérdida de tiempo, etc.

DILIGENCIADO POR:

AREA/DEPARTAMENTO

Administrativo

NOTA: Sirvase enviar esta información a ABKA COLOMBIA S.A.S., Dirección: Avenida 5Norte N°29AN-57 B/San Vicente Cali
Valla por email: coordinacion@abkacolombia.com



Sector
Azucarero
Colombiano