



PBX CALI : (2) 5247002

PBX BOGOTA: (1) 4706684

www.abkacolombia.com.co

info@abkacolombia.com

infobogota@abkacolombia.com

CIRCULAR No.003

PARA : TODOS NUESTROS CLIENTES.
DE : SERVICIO AL CLIENTE
FECHA : SANTIAGO DE CALI, SEPTIEMBRE 01 DE 2016
ASUNTO : ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE

Respetado cliente,

Para la organización es muy importante asegurar a nuestros clientes la satisfacción de sus necesidades, por esto nos gustaría conocer su opinión; para ello adjunto encuesta para su diligenciamiento y enviarla al siguiente correo:

coordinacion@abkacolombia.com

Agradezco la atención a la presente y deseándoles éxitos en sus labores diarias, me suscribo.

Atentamente,

LUZ ELENA VIEDMAN ZAMORA

Coordinación Outsourcing

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



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 28/2016

EMPRESA/CLIENTE

Fernando Montenegro y/o Carmen Delio Guerra

DIRECCION

La 14 SONECO

Telefono Fijo:

320620049

Celular

NOMBRE DEL CONTACTO

Cargo

Correo Electrónico

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.?

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.

c) Cumplimiento con los compromisos adquiridos.

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.

b) Atención oportuna de quejas y/o reclamos.

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.

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.

6. Conoce usted las instalaciones de la empresa ABKA? Le gustaría conocerla para agendar la visita.

7. Nos considera competitivos a nivel de precios frente al mercado.

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.

Demora en la atención al cliente en cuanto
y capacidad de respuesta en el servicio por todo

DILIGENCIADO POR:

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

Abka

PBX CALI : (2) 5247002

PBX BOGOTA: (1) 4706684

www.abkacolombia.com

info@abkacolombia.com

infobogota@abkacolombia.com

Santiago de Cali, Octubre 06 de 2016

Señores

GUERRA BERNAL CARMEN DELIA

Atte.

Dirección: CALLE 70 N°2N-30

Teléfono: 3206200491

Ciudad: CALI

Carmen Delia Guerra

CC 36 996 011

cel 3144731477

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

LUZ ELENA VIEDMAN ZAMORA

Coordinación Outsourcing

coordinación@abkacolombia.com

Teléfono. 5247002 Ext. 103

ABKA COLOMBIA
Código Postal: 3990660007
399066 160895
DOMINA
ENTREGA TOTAL
Línea de Servicio al Cliente Nacional
Tel: (4) 4002000 / 4161
redomina@domina.com.co
www.domina.com.co P. U.C. 001772

☐ ENTREGA (BP)
☐ CERRADO
☐ DIFÍCIL ACCESO
☐ DIR. INCOMPLETA
☐ DIR. NO EXISTE
☐ REHUSADO
☐ FALLECIDO
☐ CAMBIO DOMICILIO

GUERRA BERNAL CARMEN DELIA
Jorge Alexander Echeverry
CL 70 # 2 N - 30
2016 OCT, 20
CALI - VALLE
Zona:
Código Postal:
FIRMA: *Carmen Delia Guerra*
Fecha: *2016 OCT, 20*
Hora: *3:46 pm*
CC: 36 996 011
TEL: 3144731477
COPIA URGENTE

Orden: 160895
F40C-IMP-01

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 83 71

TELÉFONOS : (1) 300 35 38 - (1) 300 35 38 CELULAR : 316 471 89 81



PBX CALI : (2) 5247002

PBX BOGOTA: (1) 4706684

www.abkacolombia.com

info@abkacolombia.com

infobogota@abkacolombia.com

CIRCULAR No.005

PARA : TODOS NUESTROS CLIENTES.
DE : AREA CONTABLE
FECHA : SANTIAGO DE CALI, OCTUBRE 01 DE 2016
ASUNTO : ESTADOS O MOVIMIENTOS DE CUENTA MENSUAL

Respetado cliente,

Con el fin de mantener actualizados los estados de cuenta mensual, adjunto movimiento a la fecha, en el cual se refleja las facturas generadas vs sus pagos realizados; en caso de presentar alguna inconsistencia, favor informar al correo cartera@abkacolombia.com o se comunique a los teléfonos 5247002 ext. 115 o 108.

Es de vital importancia nos informen inmediatamente cuando se genere un pago de factura, para realizar el cruce contable pertinente y evitar como lo indica el contrato y las facturas se genere intereses de mora sobre los servicios prestados vencidos.

Agradezco la atención a la presente y deseándoles éxitos en sus labores diarias, me suscribo.

Atentamente,

LUZ ELENA VIEDMAN ZAMORA

Coordinación Outsourcing

Carmen Delia Guerra Bernal

CC 36 998 011

TEL 314 7314774

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



PBX CALI : (2) 5247002

PBX BOGOTA: (1) 4706684

www.abkacolombia.com.co

info@abkacolombia.com

infobogota@abkacolombia.com

CIRCULAR No.003

PARA : TODOS NUESTROS CLIENTES.
DE : SERVICIO AL CLIENTE
FECHA : SANTIAGO DE CALI, SEPTIEMBRE 01 DE 2016
ASUNTO : ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE

Respetado cliente,

Para la organización es muy importante asegurar a nuestros clientes la satisfacción de sus necesidades, por esto nos gustaría conocer su opinión; para ello adjunto encuesta para su diligenciamiento y enviarla al siguiente correo:

coordinacion@abkacolombia.com

Agradezco la atención a la presente y deseándoles éxitos en sus labores diarias, me suscribo.

Atentamente,

LUZ ELENA VIEDMAN ZAMORA

Coordinación Outsourcing

Carmen Guerra
CC 36 998 011
TEL 314 731 4578

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

Luz Elena Viedman

De: Yasmín Sanchez
Enviado el: Viernes, 11 de Marzo de 2016 12:30 p.m.
Para: Angelica Caicedo; Luz Elena Viedman; Cristina Muñoz
Asunto: VISITA CLIENTE equipo 4143 CARMEN DELIA GUERRA

Hola buenos días,

Visité a este cliente por cartera:
Consignó el sábado.

Actualizo datos para contacto Tel. 4491414 Ext. 2121
Fernando Montenegro 320 6200491

Enviar dos (2) toner negro. (Está vacío el de stock y ya está pidiendo toner el equipo)

El cliente manifiesta que el equipo presenta:

No trabaja ADF
Atasca después de 10 hojas oficio
Se demora demasiado después de dar la orden de copia
El rodachín trasero derecho se ve desnivelado.

Gracias,

Cordialmente,



PBX CALI : (2) 5247002

PBX BOGOTA: (1) 4706684

www.abkacolombia.com.co

info@abkacolombia.com

infobogota@abkacolombia.com

CIRCULAR No.012-2015

PARA : TODOS NUESTROS CLIENTES
DE : AREA DE CARTERA
FECHA : SANTIAGO DE CALI, OCTUBRE 01 DE 2015
ASUNTO : FACTURACION EN FORMATO DE COLORES

Cordial Saludo,

Comendidamente me permito informar a todos nuestros clientes que a partir de la fecha la facturación se enviará en formato de colores de acuerdo a los siguientes criterios:

- Factura de color blanco : Se encuentra a paz y salvo.
- Factura de color amarillo : Se encuentra en mora por más de una factura.
- Factura de color rosado : Se encuentra en mora por más de dos facturas.

Teniendo en cuenta lo anterior, informamos que en caso de elaborarse la factura en **color rosado**, el pago de las facturas pendientes debe ser inmediato; de lo contrario el sistema automáticamente procederá al bloqueo de servicios (Tóner, servicio técnico y servicio del equipo).

Agradezco la atención a la presente y esperando su comprensión, me suscribo.

Atentamente,

LUZ ELENA VIEDMAN ZAMORA
Coordinadora Outsourcing

DOROTE
CARMEN DELIA GUERRA
NIT. 36 998 011 - 5

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

Señores GUERRA BERNAL CARMEN DELIA
NIT / C.C 36998011
Télefono 6550074

Estimado cliente:

Revisando nuestra cartera, a la fecha encontramos que usted(es) presenta(n) un saldo en mora que relacionamos a continuación. Por lo cual apelamos a su comprensión y compromiso en la cancelación del saldo mencionado.

Cuenta	Documento	Fecha	Vencimiento	Días	Saldo
3050501	AB - 18017	20/11/2015	20/11/2015	182	160.000,00
3050501	F2 - 20919	22/02/2016	22/02/2016	88	160.000,00
13050501	F2 - 21094	20/04/2016	20/04/2016	30	341.664,00
Saldo Total					661.664.00

Si el pago ya fue realizado, por favor enviar los soportes al siguiente correo: cartera@abkacolombia.com

Agradecemos la atención a la presente y deseándole éxitos en sus labores diarias, me suscribo

Cordialmente,

Abka
Abka Colombia S.A.S.
Depto Administrativo

Departamento de Cartera

DOROTEA
CARMEN DELIA GUERRA B
NIT. 36 998 011 - 5

Carmen Guerra B.