



## ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE

Fecha Emision 01/09/2011

Fecha de actualización 01/09/2015

Version 2

Codigo EC-02

Pagina 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               | Septiembre 12 de 2016 |                    |                      |
| EMPRESA/CLIENTE     | Unisa S.A.            |                    |                      |
| DIRECCION           | calle 38 # 40170      | Telefono Fijo      | 4861313              |
| NOMBRE DEL CONTACTO | Unisa E Campino       | Cargo              | asesoramiento        |
|                     |                       | Correo Electrónico | archivo@unisa.com.co |

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.?   |            |          |              |   |   | X |   |
| 2. Cómo califica usted la atención que le proporciona nuestro técnico? En cuanto a:  |            |          |              |   |   |   |   |
| 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 gustaría 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.

DILIGENCIADO POR:

Unisa E Campino

AREA/DEPARTAMENTO asesoramiento

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