



## 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  | Septiembre 20 de 2016          |                |              |                                   |                                   |   |   |
| EMPRESA/CLIENTE  | Vertice Doceros de Seguros Sda |                |              |                                   |                                   |   |   |
| DIRECCION  | 011 934 11-01 of. 405          | Telefono Fijo: | 6361699      | Celular                           | ---                               |   |   |
| NOMBRE DEL CONTACTO  | Janneth Rincon                 | Cargo          | Ej. Cuenta   | Correo Electrónico                | janneth.rincon@verticedoceros.com |   |   |
| 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:  |                                |                |              | AREA/DEPARTAMENTO: Administrativo |                                   |   |   |
| 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  |                                |                |              |                                   |                                   |   |   |