

Abka

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	16 September 2016		
EMPRESA/CLIENTE	Clinica San Francisco		
DIRECCION	dl 26 # 34-60	Telefono Fijo:	2262222
NOMBRE DEL CONTACTO	Vicente Hugo Montano	Cargo	Dir. TIC
		Celular	3146751614
		Correo Electrónico	systemas@clinicasfco.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.							

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.

Aun nos encontramos pendientes por poner en funcionamiento la herramienta de tracking con el fin de controlar las impresiones por centro de costo.

DILIGENCIADO POR: Vicente Hugo Montano E. DIRECTOR
AREA/DEPARTAMENTO TIC's

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