



## 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	9 DE SEPTIEMBRE DE 2016		
EMPRESA/CLIENTE	DINACAL S.A.S		
DIRECCION	APA 9#16-49	Telefono Fijo:	8833088
NOMBRE DEL CONTACTO	LEIDY LAVADO	Cargo	ADX. CONTABLE

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 gustaria 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 CONTABILIDAD

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](mailto:coordinacion@abkacolombia.com)



PBX CALI : (2) 5247002

PBX BOGOTA: (1) 4706684

[www.abkacolombia.com.co](http://www.abkacolombia.com.co)

[info@abkacolombia.com](mailto:info@abkacolombia.com)

[infobogota@abkacolombia.com](mailto:infobogota@abkacolombia.com)

Santiago de Cali, Octubre 06 de 2016

Señores  
DIMACAL S.A.S.  
Atte. YURI MARITZA GONZALES  
Dirección: CARRERA 9N°16-49 CENTRO  
Teléfono: 8833088  
Ciudad: CALI

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](mailto: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

Coordinación Outsourcing

[coordinación@abkacolombia.com](mailto:coordinación@abkacolombia.com)

Teléfono. 5247002 Ext. 103



*Lady Saitern*

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](http://www.abkacolombia.com.co)

[info@abkacolombia.com](mailto:info@abkacolombia.com)

[infobogota@abkacolombia.com](mailto: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](mailto: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

LEYDY CAIFÁN  
TEL: 205 006 433-7

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](http://www.abkacolombia.com.co)

[info@abkacolombia.com](mailto:info@abkacolombia.com)

[infobogota@abkacolombia.com](mailto:infobogota@abkacolombia.com)

## CIRCULAR No.001

PARA : TODOS NUESTROS CLIENTES.  
DE : GERENCIA FINANCIERA  
FECHA : SANTIAGO DE CALI, MARZO 01 DE 2016  
ASUNTO : AUMENTO DEL IPC ANUAL

Cordial saludo,

Comedidamente me permito informarles que a partir de la facturación del mes de marzo de 2016, se aplicará el incremento en los precios de nuestros servicios de acuerdo al IPC reportado por el DANE a Dic 30 del año 2015, la cual es 6.77%.

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

Atentamente,

**ABKA**  
GERENCIA FINANCIERA S.A.  
E. 900.110.649-6

JORGE ENRIQUE PEÑA BETANCUR  
Gerente Financiero.

**ABKA**  
GERENCIA FINANCIERA S.A.  
NIT: 805.006.653-7  
Leidy

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](http://www.abkacolombia.com.co)

[info@abkacolombia.com](mailto:info@abkacolombia.com)

[infobogota@abkacolombia.com](mailto:infobogota@abkacolombia.com)

## CIRCULAR No.001-2016

PARA : TODOS NUESTROS CLIENTES  
DE : AREA FINANCIERA  
FECHA : SANTIAGO DE CALI, MARZO 01 DE 2016  
ASUNTO : Consignación o Transferencia Bancaria y envío de soporte de pago.

Cordial Saludo,

Comedidamente me permito informar a todos nuestros clientes que nos realizan pago por transferencia o consignación la nueva cuenta bancaria que a partir de la fecha se debe realizar los pagos a favor de la empresa ABKA COLOMBIA S.A.S.

Nombre de la cuenta **ABKA COLOMBIA S.A.S.**

Nombre del banco: **AV VILLAS**

Cuenta corriente **487-01498-7**

Se recomienda realizar pagos directamente en las oficinas de AV VILLAS y colocar en la referencia el NIT de la empresa que realiza el pago para poderlo identificar.

Así mismo detallo Link para realizar pagos virtuales PSE:

<https://www.pagosvirtualesavvillas.com.co/personal/pagos/3894>

Igualmente se solicita que una vez se realice el pago se envíe el soporte a los siguientes correos electrónicos:

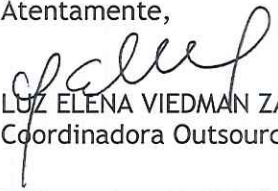
[coordinacion@abkacolombia.com](mailto:coordinacion@abkacolombia.com)

[cartera@abkacolombia.com](mailto:cartera@abkacolombia.com)

Lo anterior con el fin que el área contable registre oportunamente el pago y no se genere cartera.

Agradezco la atención a la presente,

Atentamente,

  
LUZ ELENA VIEDMAN ZAMORA  
Coordinadora 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

Santiago de Cali, Febrero 1 de 2016.

Señores:

**DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD/IMPUESTOS**

Referencia: **CERTIFICADO DE RENTACION AÑO GRAVABLE 2015**

La presente con el fin de solicitar a Ustedes la expedición de los Certificados de retención en la Fuente por **RENTA, IVA, Industria y Comercio período 2015**, practicada a nuestra compañía **ABKA COLOMBIA SAS** con NIT 900.110.649-6, lo anterior para dar cumplimiento a lo ordenado en el artículo 381 del Estatuto Tributario y con el propósito de conciliar para presentación de Medios Magnéticos.

Agradecemos el envío del certificado inicialmente al correo electrónico [cartera@abkacolombia.com](mailto:cartera@abkacolombia.com), [administrativo@abkacolombia.com](mailto:administrativo@abkacolombia.com), [coordinacion@abkacolombia.com](mailto:coordinacion@abkacolombia.com), posteriormente el original a la Avenida 5 Norte número 29AN- 57 en la ciudad de Santiago de Cali.

Recordamos a ustedes que la NO expedición del certificado es sancionado de acuerdo al Artículo 667 del Estatuto Tributario.

Atentamente,

  
**HERNANDO PEÑA BETANCUR**  
Contador Público TP 43688-T

  
**ABKA COLOMBIA S.A.S**  
NIT: 805.006.653-7



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

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](http://www.abkacolombia.com.co)

[info@abkacolombia.com](mailto:info@abkacolombia.com)

[infobogota@abkacolombia.com](mailto:infobogota@abkacolombia.com)

CIRCULAR No.016-15

PARA : TODOS NUESTROS CLIENTES  
DE : COORDINACION OUTSOURCING  
FECHA : SANTIAGO DE CALI, OCTUBRE 06 DE 2015  
ASUNTO : SOLICITUD Y STOCK DE TONER

Con el ánimo de mejorar continuamente nuestros procesos internos y brindarles un servicio óptimo y ágil, comedidamente me permito solicitar que una vez se coloque el último tóner de stock al equipo(s), requerir de inmediato la reposición del mismo, con el fin de realizar el despacho de una manera oportuna. Cabe aclarar que son tres (03) días hábiles para el despacho del requerimiento. Así mismo se recomienda la devolución de los tóner vacíos con la respectiva tapa.

Por lo anterior enviar solicitud de tóner a los siguientes correos electrónicos:

[bodega@abkacolombia.com](mailto:bodega@abkacolombia.com)

[coordinacion@abkacolombia.com](mailto:coordinacion@abkacolombia.com)

Igualmente nos pueden contactar al call center 5247002 -6648383-6659888-4860051-52-53-6649009

Agradezco su colaboración a la presente y deseándole éxitos en sus labores diarias, me suscribo,

Atentamente,

LUZ ELENA VIEDMAN ZAMORA

Coordinadora Outsourcing

[coordinacion@abkacolombia.com](mailto:coordinacion@abkacolombia.com)

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](http://www.abkacolombia.com.co)

[info@abkacolombia.com](mailto:info@abkacolombia.com)

[infobogota@abkacolombia.com](mailto:infobogota@abkacolombia.com)

## CIRCULAR No.017-2015

PARA : TODOS NUESTROS CLIENTES.  
DE : COORDINACION OUTSOURCING  
FECHA : SANTIAGO DE CALI, SEPTIEMBRE 30 DE 2015.  
ASUNTO : ACTUALIZACION DE DATOS Y DOCUMENTOS

Cordial saludo,

La presente es con el fin de solicitar la actualización de datos y anexar el RUT y CAMARA DE COMERCIO y así poder dar cumplimiento a los procedimientos que tiene la empresa con respecto al sistema de Gestión de Calidad.

Por lo anterior enviar información al correo electrónico: [coordinacion@abkacolombia.com](mailto:coordinacion@abkacolombia.com)

Atentamente,

LUZ ELENA VIEDMAN ZAMORA  
Coordinadora Outsourcing

Anexo: Formato

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 : COORDINACION OUTSOURCING  
FECHA : SANTIAGO DE CALI, FEBRERO 01 DE 2015.  
ASUNTO : INFORMACION IMPORTANTE

Cordial saludo,

Se recuerda a nuestra distinguida clientela, que la empresa **ABKA COLOMBIA S.A.S** tiene a su disposición diferentes medios de comunicación, el cual usted nos puede reportar todas sus inquietudes y solicitudes de manera ágil, fácil y oportuno.

	SERVICIO TECNICO	FACTURACION	CARTERA	SOLICITUD DE TONER
	PBX 5247002-6648383-6659888- 4860051-52-53-6649009 Ext 106-112 CELULAR 318-7343371	PBX 5247002 Ext 103-111	PBX 5247002 Ext 103-109-116	PBX 5247002 Ext 103-111
	<a href="mailto:serviciotecnico@abkacolombia.com">serviciotecnico@abkacolombia.com</a> <a href="mailto:acaicedo@abkacolombia.com">acaicedo@abkacolombia.com</a>	<a href="mailto:acoordinacion@abkacolombia.com">acoordinacion@abkacolombia.com</a> ; <a href="mailto:coordinacion@abkacolombia.com">coordinacion@abkacolombia.com</a>	<a href="mailto:Ehoyos@abkacolombia.com">Ehoyos@abkacolombia.com</a> <a href="mailto:amorales@abkacolombia.com">amorales@abkacolombia.com</a> <a href="mailto:coordinacion@abkacolombia.com">coordinacion@abkacolombia.com</a>	<a href="mailto:acoordinacion@abkacolombia.com">acoordinacion@abkacolombia.com</a> <a href="mailto:coordinacion@abkacolombia.com">coordinacion@abkacolombia.com</a>

Así mismo se recuerda mantener el stock de los tóner. Una vez colocado el tóner de stock requerir de inmediato la reposición del mismo, con el fin de realizar el despacho de una manera oportuna. Se recomienda la devolución de los tóner vacíos con la respectiva tapa.

Igualmente para para la solicitud de servicio técnico favor detallar los siguientes datos:

- Nombre del cliente:
- Nombre del Solicitante:
- Teléfono.
- N° de Equipo
- Diagnóstico del equipo

Atentamente,

LUZ ELENA VIEDMAN ZAMORA  
Coordinadora 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