

	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	GSC – FT– 06 VERSIÓN 3
	VERIFICACION DE CONFORMIDAD EN LA RESPUESTA	PAGINA 1 DE 1

Fecha llamada _____ N° Caso _____ Tiempo tramite _____
 Nombre del cliente/Usuario _____ Telf.: _____
 Persona quien contesta _____ Parentesco _____

1. ¿Cómo califica la respuesta brindada por la empresa al motivo de su queja?
 Excelente ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Deficiente ☐ (en caso de ser marcado justificar)

¿Por qué?

2. ¿Si la respuesta es clara la califica como?
 Excelente ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Deficiente ☐ (en caso de ser marcado justificar)

¿Por qué?

3. ¿Cómo califica el tiempo transcurrido entre la radicación hasta la respuesta recibida?
 Excelente ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Deficiente ☐ (en caso de ser marcado justificar)

¿Por qué?

4. ¿La respuesta dada a su queja fue amable y cordial? Califíquela como :
 Excelente ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Deficiente ☐ (en caso de ser marcado justificar)

¿Por qué?

5. ¿Califique su conformidad con las acciones y respuestas dadas, al motivo de su queja? Como:
 Excelente ☐ Bueno ☐ Aceptable ☐ Deficiente ☐ (en caso de ser marcado justificar)

¿Por qué?

Observaciones: Conforme ☐ Aspecto no conforme ☐ _____

Cerrada ☐ Abierta ☐

vigencia 01 de Octubre 2015