



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ADMINISTRATIVA

CLIENTE: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

Por favor, a cada afirmación, según el aspecto evaluado, califique:

- 1: Desacuerdo  
2: Bajo acuerdo  
3: Mediano acuerdo  
4: Alto Acuerdo  
5: Total acuerdo.  
Otros: NA: No aplica - NS/NR: No sabe/No responde

CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5	Otros
El proyecto ha cumplido con las metas fijadas previamente.						
La gestión contratada ha sido eficaz en cuanto contribuye al logro de los objetivos de las Gerencias involucradas.						
El beneficio generado con la gestión del proyecto supera los costos en que se incurre.						
La velocidad de respuesta ante situaciones críticas ha sido buena y se han generado las acciones que disminuyen su frecuencia e impacto.						

ATENCIÓN	1	2	3	4	5	Otros
La toma de decisiones es ágil y oportuna.						
La información entregada sobre la gestión del proyecto es completa, oportuna y veraz.						
Se cuenta con canales de comunicación claramente definidos y ágiles.						
Hay cordialidad en el trato.						

CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5	Otros
Se ha presentado un normal desarrollo del contrato, dándose cumplimiento a la normatividad legal, ambiental, tributarias, de seguridad, entre otras existentes.						
Se ha mostrado continuidad en la prestación del servicio durante los últimos meses de ejecución del contrato gracias a la gestión de la organización.						
El desarrollo del proyecto está acorde con lo ofrecido en la propuesta.						
En la gestión del proyecto se han presentado ideas innovadoras y eficaces.						

IMAGEN PERCIBIDA	1	2	3	4	5	Otros
La organización ha dado pleno respaldo administrativo, financiero, logístico y técnico al proyecto.						
La organización se distingue de sus competidores por la buena gestión y precios competitivos.						
La experiencia de la organización se ha visto reflejada en su gestión.						
La estructura organizacional e infraestructura asignada a la gestión son las adecuadas y necesarias para el cumplimiento de los objetivos de los procesos operativos y del contrato.						

PERCEPCIÓN GENERAL DE SU SATISFACCION	1	2	3	4	5	Otros
Califique su grado de satisfacción con el servicio, así: 1: Insatisfecho 2: Baja Satisfacción 3: Mediana Satisfacción 4: Satisfecho 5: Alta satisfacción						
Dentro de los servicio que le presta nuestra organización que aspectos considera que debemos mejorar?						

EXPECTATIVAS
Que otros servicios le gustaría recibir de nuestra organización?

Contestado por:

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

**¡ Gracias por su tiempo y colaboración !**



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE TECNICA

CLIENTE: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

Por favor, a cada afirmación, según el aspecto evaluado, califique:

- 1: Desacuerdo
- 2: Bajo acuerdo
- 3: Mediano acuerdo
- 4: Alto Acuerdo
- 5: Total acuerdo.
- Otros: NA: No aplica - NS/NR: No sabe/No responde

EFICACIA	1	2	3	4	5	Otros
La información suministrada en la ejecución del servicio es completa, clara y veraz.						
Los errores son mínimos y no intencionales						
Hay una baja repetitividad de los errores						
Se tiene un adecuado manejo de la propiedad del cliente (documentos, materiales, equipos e insumos suministrados)						
Se informa oportunamente cualquier pérdida o deterioro de los documentos, materiales, equipos e insumos suministrados por el cliente.						

OPORTUNIDAD	1	2	3	4	5	Otros
Los trabajos se inician y culminan dentro de los tiempos programados.						
La información asociada a la prestación del servicio se entrega dentro de los tiempos establecidos.						
Se mantiene(n) informado(s) al (los) representante(s) del cliente sobre los avances de los trabajos y tareas encomendados.						
Se analizan y toman medidas correctivas oportunamente.						
Se toman medidas preventivas que favorecen el mejoramiento continuo						

CALIDAD	1	2	3	4	5	Otros
Las actividades se ejecutan de acuerdo a los requisitos técnicos y normas establecidas.						
El material suministrado por la organización cumple con los requisitos del servicio.						
La supervisión y/o control de los trabajos es oportuna y confiable.						
Se cumplen requisitos y procedimientos medioambientales.						
Hay integralidad en la gestión contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales del cliente.						

TALENTO HUMANO	1	2	3	4	5	Otros
Se tiene personal capacitado y entrenado para realizar las actividades propias del contrato.						
El personal designado para la prestación del servicio es honesto.						
El personal que se tiene es suficiente para cumplir con los requisitos del servicio.						
El personal cuida su presentación personal e imagen de la organización y el cliente.						
La estructura organizacional establecida para la prestación del servicio es adecuada.						



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE  
TECNICA

ATENCIÓN	1	2	3	4	5	Otros
Las solicitudes, quejas y reclamos realizadas por el cliente (o la interventoría) son atendidas oportunamente.						
Son acatadas y cumplidas las ordenes de interventoría y/o representantes del cliente.						
La información entregada sobre los procesos es completa, oportuna y veraz.						
Hay cordialidad en el trato.						
Se cuenta con canales de comunicación claramente definidos y ágiles.						

INFRAESTRUCTURA	1	2	3	4	5	Otros
Se tiene adecuado manejo y control de inventarios.						
Se tiene adecuado manejo y control de almacén (o bodega).						
Se cuenta con los vehiculos adecuados y necesarios para la ejecución de las labores.						
Se tiene la dotación adecuada de equipos de comunicación, herramientas y otros equipos necesarios.						
Las instalaciones locativas cumplen con los requisitos de espacio, dotación y ubicación requeridos.						

RELACIONES LABORALES Y SALUD OCUPACIONAL	1	2	3	4	5	Otros
Se cumple oportunamente con los pagos de salarios y demás obligaciones laborales.						
Se ha dotado al personal afiliado de uniformes, carné y equipos de seguridad requeridos.						
Se cumple con el Programa de Salud Ocupacional.						
Las medidas de seguridad industrial son adecuadas para la prestación del servicio.						
Las quejas recibidas asociadas al bienestar del personal son mínimos y no afectan la normal ejecución del proyecto						

PERCEPCIÓN GENERAL DE SU SATISFACCION	1	2	3	4	5	Otros
Califique su grado de satisfacción con el servicio, así: 1: Insatisfecho 2: Baja Satisfacción 3: Mediana Satisfacción 4: Satisfecho 5: Alta satisfacción						
Dentro de los servicio que le presta nuestra organización que aspectos considera que debemos mejorar?						

EXPECTATIVAS	
Que otros servicios le gustaría recibir de nuestra organización?	

Contestado por:

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

¡ Gracias por su tiempo y colaboración !