### EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Fecha: DD \_\_\_\_ MM \_\_\_\_ AA \_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| INSTITUCIÓN / PERSONA |  | | | |
| **RESPONSABLE** |  | | | |
| **TIPO DE RELACIÓN** | Convenio \_\_\_ | Contrato \_\_\_ | Alianza \_\_\_\_ | Otro \_\_\_\_\_ |

SELECCIONE LA RESPUESTA QUE MAS SE ADECUE A LA PREGUNTA, SEGÚN SU CONCEPTO

**VALORACIÓN**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Muy Insatisfecho | 1 | Insatisfecho | 2 | Indiferente | 3 | Satisfecho | 4 | Muy Satisfecho | 5 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1. CONTACTO: El contacto con la Fundación fue a través de:** | | **X** |
| a. | Portafolio |  |
| b. | Contacto Personal Cita |  |
| c. | Telefónicamente |  |
| d. | Otro, cuál? |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2. Comunicación: La comunicación que se estableció fue:** | | **VALORACIÓN** | | | | |
| a. | Eficaz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. | Existe Retroalimentación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c. | Oportuna | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d. | Clara | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e. | Deficiente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. Atención: La atención que se le brindó es:** | | **VALORACIÓN** | | | | |
| a. | Eficaz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. | Puntual | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c. | Productiva | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d. | Clara | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e. | Deficiente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4. Servicio: El servicio ofrecido por la institución ha sido:** | | **VALORACIÓN** | | | | |
| a. | Excelente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. | Bueno | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c. | Regular | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d. | Deficiente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **5. Reporte de beneficiarios con relación al servicio** | | **VALORACIÓN** | | | | |
| a. | Satisfactorio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. | Medianamente satisfactorio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c. | Insatisfecho | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **6. Logística utilizada** | | **VALORACIÓN** | | | | |
| a. | Satisfactorio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. | Medianamente satisfactorio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c. | Insatisfecho | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **7. La Fundación Conconcreto ha mostrado apertura al cambio en aras de mejorar el servicio o hacer ajustes.** | | **VALORACIÓN** | | | | |
| a. | Excelente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. | Bueno | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c. | Regular | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d. | Deficiente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **8. El talento humano los considera** | | **VALORACIÓN** | | | | |
| a. | Excelente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. | Bueno | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c. | Regular | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d. | Deficiente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **9. Los reportes, informes y documentación en general se presentaron de forma:** | | **VALORACIÓN** | | | | |
| a. | Oportuno | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. | Claros | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c. | Completos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d. | Deficientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **10. Metodología** | | **VALORACIÓN** | | | | |
| a. | Técnicas y Herramientas utilizadas en el proceso | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. | El material de apoyo (Nota Técnicas) propuestas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c. | Aporte del material | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d. | La metodología empleada | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Comentarios Generales

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE**

**INSTRUCTIVO**

Este formato es para ser contestado en forma individual y anónima.

Costa de diez partes en las cuales se presentan preguntas que serán respuestas según el criterio de la persona que la realiza, teniendo en cuenta el rango de respuesta de 1 a 5 siendo:

1. Muy Satisfecho.
2. Insatisfecho.

3. Indiferente.

1. Satisfecho.
2. Muy Satisfecho.

Los cuales son los parámetros para medir el nivel de satisfacción e insatisfacción de los clientes consultados.

La tabulación se realiza mediante la interpretación de lo resultados según sistematización de F58. Evaluación Servicio al Cliente. Archivo Excel.