



ENCUESTA DE SATISFACCION DE CLIENTES

No. _____

Estimado cliente la organización se encuentra en la búsqueda del mejoramiento continuo de sus servicios para ello solicitamos el diligenciamiento de esta encuesta de la manera mas sincera posible.

Cliente:	Fecha	D	M	A
Diligencia:	Cargo:			

Servicio(s) Recibido(s): _____

Califique de acuerdo a la siguiente escala **5 = Excelente, 4 = Bueno, 3 = Regular, 2 = Malo, 1 = Pésimo.**
Si su calificación esta entre 1 y 3 por favor describa a qué atribuye su puntaje.

I. COMUNICACIÓN - ATENCION	1	2	3	4	5
1. Cuando usted intenta comunicarse con Inco Ambiental Ltda. ¿Cómo califica la facilidad en la comunicación?					
2. Cuando usted se comunica con Inco Ambiental Ltda. ¿Cómo califica la atención recibida?					
II. CALIDAD EN LA COTIZACION	1	2	3	4	5
3. Como califica el tiempo de respuesta a la solicitud de cotización.					
4. Como califica la propuesta Técnico – Económica Teniendo en cuenta si fue clara, técnicamente adecuada y satisfizo sus necesidades					
5. Como califica usted la estructura y presentación de la cotización realizada					
III. ACERCA DEL TRABAJO DE CAMPO (Si Aplica)	1	2	3	4	5
6. Una vez contratado el servicio, ¿como califica la disponibilidad para el inicio de los trabajos?					
7. ¿Como califica el cumplimiento del personal en cuanto a horas y fechas acordadas?					
8. ¿Como califica la presentación del personal (Uniforme / Carné)?					
9. ¿Cómo califica el equipamiento del personal para cumplir con sus tareas (equipo de seguridad industrial)?					
IV. ACERCA DE LA DIRECCION DE LOS TRABAJOS	1	2	3	4	5
10. ¿Califique de acuerdo a la escala si se cumplieron los objetivos del contrato?					
11. ¿Cómo califica el soporte o asesoría brindada para resolver sus inquietudes?					
12. ¿Cómo califica en general la calidad del servicio?					
V. DEL SERVICIO RECIBIDO	1	2	3	4	5
13. De acuerdo al servicio recibido ¿Como califica a los profesionales que lo atendieron?					
14. De acuerdo al servicio recibido ¿Cómo califica al personal técnico que lo atendió?					
15. ¿Que calificación da a los equipos utilizados en el servicio de acuerdo a su aspecto y funcionamiento?					
VI. DEL INFORME FINAL	1	2	3	4	5
16. ¿Como califica la presentación del informe?					
17. ¿Como califica la confiabilidad en la información?					
18. ¿Cómo califica la puntualidad en la entrega del informe?					