

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC		CÓDIGO:	FO-CIN-02	
	FORMATO PARA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES		VERSIÓN:	02	
			FECHA:	12/07/2021	
			PÁGINA:	1 DE 2	
OBJETIVO:	Conocer la opinión de los clientes y su nivel de satisfacción referentes a los productos y servicios suministrados por la compañía, apoyados de una encuesta de satisfacción para a partir de esta información implementar acciones que permitan mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos.				
COMPAÑÍA ANGLO TRADING		DIRECCIÓN:	Carrera 42 54A 71, Interior 129 – Bodegas Espacio Sur, Itagüí, Antioquia, Colombia	TELÉFONO:	(+574)4445857
Gracias por realizar la encuesta de satisfacción de los clientes. No tardará más de cinco minutos en completarla y nos será de gran ayuda para mejorar nuestros productos y servicios. Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima.					
Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con la siguiente escala de calificación:					
1 = PÉSIMO	2 = REGULAR	3 = ACEPTABLE	4 = BUENO	5 = EXCELENTE	NA = (NO APLICA) si la pregunta no se relaciona con el producto o servicio suministrado
FECHA: _____					
TALENTO HUMANO					
	1	2	3	4	5
1	¿Cómo califica el servicio que prestó la compañía?				
2	¿Cómo es el trato del personal hacia los clientes?				
3	¿Considera que todo el personal se encuentra capacitado y es idóneo para realizar su labor?				
SEGURIDAD Y SALUD EN LE TRABAJO - SST					
	1	2	3	4	5
4	¿Se utilizan elementos de protección personal adecuados para el trabajador y para el usuario? (Guantes, tapabocas, uniforme, protectores, entre otros)				
5	¿Cómo califica el orden y el aseo de la compañía en general?				
INFRAESTRUCTURA					
	1	2	3	4	5
6	¿Cómo califica las instalaciones, elementos, productos o equipos empleados en el servicio?				
7	¿Cómo califica el estado del Salón (pisos, ventilación, luz, salida de emergencia)?				
8	¿Cómo califica el estado Mobiliario (Mesas, sillas, casilleros)?				
ATENCIÓN TELEFONICA					
	1	2	3	4	5
9	¿Cómo califica la atención telefónica recibida (cortesía, amabilidad)?				
10	¿Cómo califica la rapidez en la atención?				
11	¿Cómo califica la agilidad ante un problema o sugerencia?				
ATENCIÓN COMERCIAL					
	1	2	3	4	5
12	¿Cómo califica el trato del personal comercial recibido (cortesía, amabilidad)?				
13	¿Cómo califica la actitud y atención a la hora de hacer una consulta o reclamación?				
14	¿Cómo califica la facilidad para contactar con la persona que necesita?				
15	¿Cómo califica el nivel de información recibido sobre los servicios?				
16	¿Hay claridad en las cotizaciones, cumple con sus requisitos y requerimientos de forma satisfactoria?				
17	¿La cotización es oportuna?				
SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SERVICIO DE FACTURACIÓN					
	1	2	3	4	5
18	¿El tiempo de respuesta respecto a su factura es oportuno?				
19	¿La actitud y atención a la hora de hacer una consulta o reclamación, es amable?				
20	¿Cómo califica la facilidad para contactar con la persona que necesita?				
21	¿El nivel de información de las facturas enviadas es adecuado?				
22	¿Cómo califica el nivel de satisfacción general del servicio administrativo y de facturación?				
SERVICIO TÉCNICO Y DE LOGÍSTICA					
	1	2	3	4	5
23	¿Hay cumplimiento del plazo de entrega acordado?				
24	¿Cómo califica el estado de los paquetes recibidos (rotos, sucios, deformados, entre otros)?				
25	¿Considera que los informes de calibración se encuentran descritos con claridad, detalle y comprensibilidad?				
26	¿Cómo califica la atención y comportamiento del personal técnico?				
Desea realizar algún comentario adicional: _____					
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:	
MONICA SALTARIN		JANETH CASTAÑO RESTREPO		MANUEL MARIA AGUDELO	