



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DE SERVICIO

Versión: 1
Fecha: Junio 2019
Código: FO 7.1.5 00 02
Página 1 de 3

Elaboró: Claudio Cifuentes

Revisó: Mario Montenegro

Aprobó: Mario Montenegro

EMPRESA ENCUESTADA

PERSONA ENCUESTADA

CARGO/DEPARTAMENTO

DIRECCIÓN

TELÉFONO / FAX

E-MAIL

Le agradecemos el tiempo que está tomando para llenar esta encuesta. La meta de esta encuesta es saber su reacción, la cual nos ayudara a proporcionar un mejor servicio. Su opinión es muy importante para nosotros ya que nuestro esfuerzo es para servirles mejor a ustedes y a nuestros clientes. Por favor conteste a todas las preguntas.

1.- ¿Cómo es la atención recibida vía telefónica por los representantes de Astecend?

Excelente Bueno Regular Malo

2.- ¿Cómo es la atención técnica recibida con respecto al Servicio?

Excelente Bueno Regular Malo

3.- ¿Cómo clasifica el tiempo de respuesta para la entrega de las Cotizaciones, a sus solicitudes, inquietudes, entre otros?

Excelente Bueno Regular Malo

4.- ¿Considera que los precios se encuentran adecuados a la Calidad del Servicio brindado?

Si No

5.- ¿Considera que Astecend, posee toda la capacidad necesaria (personal, equipos, tecnología, instalaciones, entre otros), para cubrir con todas las exigencias del Servicio?



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DE SERVICIO

Versión: 1
Fecha: Junio 2019
Código: FO 7.1.5 00 02
Página 2 de 3

Elaboró: Claudio Cifuentes

Revisó: Mario Montenegro

Aprobó: Mario Montenegro

Si No

6.- ¿Cuál es su percepción sobre el personal que realiza las actividades en terreno?
¿Cumple con sus expectativas?

Si No

7.- ¿Cumplen y son seguidas las Normas de Higiene y Seguridad Industrial implementada por ustedes, por parte de nuestro personal?

Si No

8.- ¿Usan los equipos de protección personal adecuados a los riesgos involucrados en sus actividades?

Si No

9.- ¿Los equipos, herramientas y sustancias utilizadas son los adecuados y no representan riesgo en sus instalaciones?

Si No

10.- ¿Cómo califica el tiempo de respuesta con respecto al Informe Técnico de Resultados de inspección?

Excelente Bueno Regular Malo

11.- ¿Considera que la información plasmada en el Informe Técnico de Resultados de Inspección es suficiente, comprensible y presentable?

Si No

12.- ¿Considera que la información plasmada en el Informe Técnico de Resultados de Inspección ofrece Calidad, Confidencialidad y Confiabilidad?



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DE SERVICIO

Versión: 1
Fecha: Junio 2019
Código: FO 7.1.5 00 02
Página 3 de 3

Elaboró: Claudio Cifuentes

Revisó: Mario Montenegro

Aprobó: Mario Montenegro

Si No

13.- ¿Cómo es la atención con respecto a las quejas y/o reclamos?

Excelente Bueno Regular Malo

14.- ¿Qué características considera usted que posee Astecend SpA?, para que nos considere como el principal proveedor del servicio solicitado?

Comentarios / Sugerencias.

NOMBRE Y APELLIDO

CARGO

FIRMA

SELLO
