



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO**  
**PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE**  
**ACTIVIDAD: COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**  
**DOCUMENTO: ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE**

Versión: 02

Fecha: Enero 04 de 2010

Código: FO-S-CC-13

Página 1 de 2

**¡QUEREMOS SERVIRLE CON CALIDAD!**

**LO INVITAMOS A QUE DILIGENCIE ESTA ENCUESTA, ELLA PERMITIRÁ CONOCER SUS INQUIETUDES Y MEJORAR NUESTROS SERVICIOS**

Fecha: \_\_\_\_\_

**Datos del cliente (opcional)**

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

Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

**CONTESTE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS MARCANDO UNA (X) DE ACUERDO CON SU CRITERIO**

**DE INTERES GENERAL**

**EN CUANTO AL NIVEL DE SATISFACCION GENERAL CON NUESTRA ENTIDAD, USTED SE CONSIDERA:**

1. Muy satisfecho ( ) 2. Satisfecho ( ) 3. Insatisfecho 4. Muy insatisfecho ( )

**CON RESPECTO A LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCION?**

1. Muy satisfecho ( ) 2. Satisfecho ( ) 3. Insatisfecho 4. Muy insatisfecho ( )

**EN CUANTO A NUESTRAS DEPENDENCIAS**

**¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCION CON CADA ÁREA DE NUESTRA ENTIDAD?**

1. Muy satisfecho, 2. Satisfecho, 3. Insatisfecho, 4. Muy insatisfecho

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Subdirección Operativa, Administrativa y Financiera	( )	( )	( )	( )
Subdirección de ejecución de Políticas Ambientales	( )	( )	( )	( )
Subdirección de Control y Seguimiento Ambiental	( )	( )	( )	( )
Oficina Asesora Jurídica	( )	( )	( )	( )
Oficina Asesora de Control Interno	( )	( )	( )	( )



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO**  
**PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE**  
**ACTIVIDAD: COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**  
**DOCUMENTO: ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE**

Versión: 02

Fecha: Enero 04 de 2010

Código: FO-S-CC-13

Página 2 de 2

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Oficina Asesora de Planeación y Direccionamiento Estratégico	( )	( )	( )	( )
Laboratorio de Aguas	( )	( )	( )	( )
Almacén	( )	( )	( )	( )
Centro de la Guadua	( )	( )	( )	( )
Centro de Documentación	( )	( )	( )	( )
Tesorería	( )	( )	( )	( )
Dirección General	( )	( )	( )	( )

**CON RESPECTO A LOS SIGUIENTES ÍTEMS, SU NIVEL DE SATISFACCIÓN ES:**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Trámites (Autorizaciones, permisos, concesiones, licencias ambientales)	( )	( )	( )	( )
Asesoría técnica	( )	( )	( )	( )
Oportunidad de respuesta	( )	( )	( )	( )
Solución adecuada	( )	( )	( )	( )
Información confiable y veraz	( )	( )	( )	( )

**EL VALOR DE LOS BIENES Y SERVICIOS QUE OFRECE LA ENTIDAD, CONSIDERA QUE SON:**

Marque con una (X) en el espacio de su preferencia

Adecuados ( )    Estándar ( )    Altos ( )    Exagerados ( )

**SUGERENCIAS**

---

---

---

---