

¡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

	1	2	3	4
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

	1	2	3	4
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:

	1	2	3	4
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
