

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTE



FECHA: _____

Señor Usuario:

Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer su nivel de satisfacción frente a los servicios ofrecidos y la calidad del servicio prestado por la alcaldía Municipal de Piedecuesta

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA DE CIUDADANÍA
DIRECCIÓN DE RESIDENCIA	TELÉFONO

CUESTIONARIO

A las siguientes preguntas marque con una x en el recuadro.

Calificaciones: Malo: 1.0 Bueno: 3.0 Excelente: 5.0

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. SERVICIO					
¿Como califica nuestro servicio?					
2. INSTALACIONES Y RECURSOS					
¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado.?					
3. DURACIÓN DE LA ATENCIÓN					
¿La atención que se le presto es oportuna y a tiempo?					
4. ATENCIÓN EN LAS OFICINAS					
¿Cuando se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado. Dispuesto a colaborarle y respetuoso?					
5. HORARIOS DE ATENCIÓN					
¿Los horarios de atención al publico son puntuales, adecuados y respetados?					
6. ATENCIÓN A DUDAS Y SUGERENCIAS					
¿La atención a sus dudas , sugerencias, observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?					
7. SERVICIO TELEFÓNICO					
¿Telefónicamente el servicio es amable, puntual y eficiente?					
8. EXPECTATIVAS DEL SERVICIO					
¿ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio					