

Nombre: Teléfono: Barrio: Rango de Edad: 18-25 25-35 35-50 50+ Genero: Femenino Masculino Petición Queja Reclamo solicitud del servicio Alquiler de maquinaria **A. CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE**

	Excelente	Bueno	Mala
1. Atención de nuestro Personal.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2. Conocimiento del Personal que	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3. Respuesta a sus inquietudes	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4. Solución propuesta a su	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5. Orientación por parte de	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

B. NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS

	Conozco Muy Bien	Algo Conozco	Me es Indiferente	Desconozco
1. Conoce los beneficios del servicio público de alcantarillado?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<u>Qué Conoce?</u>	<input type="text"/>			
2. Conoce los trabajos que desarrolla EMPAS S.A en la comunidad?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<u>Qué Conoce?</u>	<input type="text"/>			

C. EVALUACIÓN DE LA IMÁGEN DE EMPAS S.A.

	Excelente	Aceptable	Mala	Desconozco
1. Imágen de los funcionarios.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2. imágen corporativa e institucional.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3. imágen del servicio público de Alcantarillado.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

D. VERIFICACION DE LA COMUNICACIÓN

	SI	NO
1. Ha escuchado, leído o visto información de la Empresa pública de Alcantarillado de Santander S.A E.S.P.	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Por cuál medio: **E. NOS GUSTARÍA CONOCER QUE OBSERVACIONES LE DARÍA A EMPAS S.A PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE Y SU IMAGEN INSTITUCIONAL.**

Para conocer nuestro Nivel de Satisfacción (NSU), agradecemos otorgar una valoración global de 0 a 10 puntos , donde 0 -**nada conforme** y 10-**totalmente conforme**

Grado de conformidad con la atención prestada por la oficina de Servicio al Cliente. Grado de conocimiento sobre las acciones que realiza EMPAS S.A en la comunidad .