



ENCUESTA SATISFACCIÓN SERVICIO AL CLIENTE

Apreciado usuario: Esta encuesta es confidencial y anónima; queremos conocer la satisfacción sobre el servicio público de Alcantarillado que presta EMPAS S.A

Fecha: _____ Municipio: _____

Barrio: _____ Estrato: _____

En cada pregunta marque el cuadro con x, una sola respuesta

Rango de
Edad en
años:

18-35

36-50

+ 50

Identidad
de género:

Hombre

Mujer

Cuál de estos servicios de Alcantarillado ha solicitado a EMPAS S.A				
Petición	Queja	Reclamo	Solicitud del servicio	Alquiler de maquinaria
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calidad de la prestación del servicio				
	Excelente	Bueno	Malo	
1. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal de EMPAS S.A?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. ¿El personal que lo atendió le transmite confianza y tiene conocimiento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. ¿El tiempo de atención o respuesta a su solicitud presentada ha sido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. ¿Cómo califica el servicio público de alcantarillado prestado por EMPAS S.A?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. ¿Cómo califica el grado de conformidad con la atención prestada por el área de Servicio al Cliente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. ¿Cómo evalúa las acciones que realiza EMPAS S.A en la comunidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Nos gustaría conocer que observaciones le daría a EMPAS S.A para mejorar la prestación del servicio al cliente y su imagen institucional.				

Gracias por su participación!!!