


PE-GE-R68		DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO	
		MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE: RED INSTITUCIONAL	
Vigencia:	01-10-2009	PERTENECE AL PROCESO: GESTIÓN ESTRATEGICA	
Versión No:	1		

DÍA	MES	AÑO

Para la Corporación CORALINA es muy importante la medición de satisfacción del cliente. Agradecemos su colaboración en diligenciar y enviar esta encuesta a la entidad, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, que tiene como finalidad contribuir al mejoramiento continuo de la Corporación. La información que usted diligencie en esta encuesta será sólo para fines estadísticos.

A. DATOS GENERALES

1. Nombre de la Entidad _____
2. Nombre de la persona que diligencia la encuesta _____
3. Cargo de la persona que diligencia la encuesta _____
4. E-mail _____ 5. Teléfono fijo (de Oficina) o Móvil _____

B. EVALUACION DE LA PRESTACION DE SERVICIOS

6. Según su opinión, ¿Cómo evalúa la **CALIDAD** de los servicios ofrecidos por CORALINA?

6.1. Excelente ____ 6.2. Buena ____ 6.3. Regular ____ 6.4. Malo ____ 6.5. Muy Malo ____

7. Según su opinión, ¿Cómo evalúa la **OPORTUNIDAD** (tiempos de respuesta) de los servicios ofrecidos por CORALINA?

7.1. Excelente ____ 7.2. Buena ____ 7.3. Regular ____ 7.4. Malo ____ 7.5. Muy Malo ____

8. Según su opinión, ¿Cómo evalúa la **ATENCION AL CLIENTE** de CORALINA?

8.1. Excelente ____ 8.2. Buena ____ 8.3. Regular ____ 8.4. Malo ____ 8.5. Muy Malo ____

9. Según su opinión, ¿Cómo evalúa la **COOPERACION INTER-INSTITUCIONAL** ofrecida a su entidad por CORALINA?

9.1. Excelente ____ 9.2. Buena ____ 9.3. Regular ____ 9.4. Malo ____ 9.5. Muy Malo ____

10. ¿Qué observaciones o sugerencias de mejoramiento tiene para CORALINA?

Nota: Por favor devolver esta encuesta de medición satisfacción al cliente al e-mail institucional calidad@coralina.gov.co indicando en el ASUNTO: Encuesta.

¡MUCHAS GRACIAS!