



FORMATO DE ENCUESTA

DATOS GENERALES:	
Proveedor de internet:	
Nombre cliente:	
Número de contacto:	
Fecha de entrevista:	
Número de entrevista:	

DETALLES DEL SERVICIO:		
Acceso a internet	Conmutado:	No conmutado: X
Tipo de enlace:		
Fecha de suscripción del contrato:		
Relación de Compartición:		
Ciudad:		
Provincia:		

CUESTIONARIO:																			
1. INICIO Presentación al usuario, informar que se va a realizar una encuesta para medir el grado de satisfacción del cliente con respecto a la atención brindada por el proveedor de internet.																			
2. PREGUNTAS En base a la escala que a continuación se indica califique los siguientes aspectos del servicio de internet relacionados con la atención al cliente, en los últimos seis meses:																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>GRADO</th> <th>CALIFICACION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy Bueno</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Aceptable</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Muy Malo</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>		GRADO	CALIFICACION	Muy Bueno	5	Bueno	4	Aceptable	3	Malo	2	Muy Malo	1						
GRADO	CALIFICACION																		
Muy Bueno	5																		
Bueno	4																		
Aceptable	3																		
Malo	2																		
Muy Malo	1																		
AMABILIDAD 1. El trato o actitud del personal hacia el usuario.																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>GRADO</th> <th>CALIFICACION</th> <th>POR QUE? (COMENTARIOS ADICIONALES)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy Bueno</td> <td>5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>4</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Aceptable</td> <td>3</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Muy Malo</td> <td>1</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		GRADO	CALIFICACION	POR QUE? (COMENTARIOS ADICIONALES)	Muy Bueno	5		Bueno	4		Aceptable	3		Malo	2		Muy Malo	1	
GRADO	CALIFICACION	POR QUE? (COMENTARIOS ADICIONALES)																	
Muy Bueno	5																		
Bueno	4																		
Aceptable	3																		
Malo	2																		
Muy Malo	1																		



FORMATO DE ENCUESTA

2. La paciencia para atender las quejas y sugerencias de los usuarios.

GRADO	CALIFICACION	POR QUE? (COMENTARIOS ADICIONALES)
Muy Bueno	5	
Bueno	4	
Aceptable	3	
Malo	2	
Muy Malo	1	

DISPONIBILIDAD

3. La disponibilidad del personal para ayudarle a solucionar sus requerimientos.

GRADO	CALIFICACION	POR QUE? (COMENTARIOS ADICIONALES)
Muy Bueno	5	
Bueno	4	
Aceptable	3	
Malo	2	
Muy Malo	1	

RAPIDEZ

4. Agilidad o rapidez para resolver las consultas o reclamos formulados por el usuario.

GRADO	CALIFICACION	POR QUE? (COMENTARIOS ADICIONALES)
Muy Bueno	5	
Bueno	4	
Aceptable	3	
Malo	2	
Muy Malo	1	

5. Tiempo de espera para ser atendido, al momento de comunicar un reclamo o queja.

GRADO	CALIFICACION	POR QUE? (COMENTARIOS ADICIONALES)
Muy Bueno	5	
Bueno	4	
Aceptable	3	
Malo	2	
Muy Malo	1	

Muchas gracias por su atención, recuerde que si su reclamo no es solucionado, puede comunicarse de manera gratuita al 1800 567 567 del Centro de Información y Reclamos de la Superintendencia de Telecomunicaciones.