

	Formato de retroalimentación de los clientes AOXLAB S.A.S	Identificación: FOR-GC-012
		Revisión: 0
		Inicio de vigencia: 2017/08/10

Formato de retroalimentación de los clientes FOR-GC-012					
(3) Almacenamiento del registro: Carpeta RG		(1) Consecutivo No. :	006		
		(2) Fecha :	Agosto 11 de 2017		
(4) DATOS DEL CLIENTE					
Nombre del encuestado:	Adriana María Castro Sánchez				
Empresa u organización:	Universidad de La Sabana				
Dirección de la empresa:	Km 7 Autopista Norte de Bogotá, Chía – Cundinamarca				
Teléfono de la empresa:	+57 1 8615555x25221				
Correo electrónico:	adrianacassa@unisabana.edu.co				
(5) CUESTIONARIO Seleccione 5 para “Excelente”, 4 para “Bueno”, 3 para “Regular”, 2 para “Malo” y 1 para “Muy Malo”					
1. ¿Usted recibió el servicio de acuerdo a sus requerimientos técnicos indicados en su solicitud?	5	4	3	2	1
2. ¿Usted recibió el servicio en el tiempo prometido?	5	4	3	2	1
3. ¿Usted recibió un trato amable del personal del laboratorio que lo atendió?	5	4	3	2	1
4. La confiabilidad que le inspiran los resultados reportados en su servicio es:	5	4	3	2	1
5. ¿Cómo considera la competencia técnica del personal que realizó su servicio?	5	4	3	2	1
6. Las instalaciones y equipamiento del laboratorio los considera: NO LOS CONOZCO	5	4	3	2	1
7. ¿Los métodos de calibración o ensayo utilizados son adecuados a sus necesidades?	5	4	3	2	1
8. ¿El precio del servicio es acorde a lo recibido?	5	4	3	2	1
9. En general el servicio recibido fue:	5	4	3	2	1
10. ¿Recomendaría nuestros servicios?	5	4	3	2	1
11. Otra. ¿Cual?					
		Promedio: __ <i>(para uso exclusivo del encuestador)</i>			
¿Qué recomendaría para mejorar nuestros servicios? Se que se pueden consultar los resultados en la página y está muy bien. Sería de mucha utilidad que con un código uno pueda rastrear el estado del servicio para poder tener conocimiento del momento en que puedan salir los resultados. Adicionalmente, para las muestras que se envían desde otras ciudades, se puede conocer el estado en que llegaron por medio de una foto por ejemplo, esto da seguridad que se mantuvo la integridad de la muestra durante el transporte					
Comentarios adicionales:					

	Formato de retroalimentación de los clientes AOXLAB S.A.S	Identificación: FOR-GC-012
		Revisión: 0
		Inicio de vigencia: 2017/08/10

	⁽⁶⁾ Cliente:	Firma (opcional)
--	--------------------------------	-------------------------

Instrucciones de llenado:

- (1) Indicar número de consecutivo del registro de encuesta (campo a diligenciar por el encuestador).
 - (2) Indicar la fecha de registro.
 - (3) Indicar el lugar físico o ruta electrónica donde se debe almacenar o coleccionar el formato una vez lleno (convertido en registro).
 - (4) Indicar datos del encuestado, algunos campos pueden ser opcionales, a consideración del cliente.
 - (5) Seleccionar el número que mejor representa la opinión del encuestado. Obtener el valor promedio de las calificaciones obtenidas en cada pregunta.
 - (6) Campo para firma del encuestado.
- (Nota) Recuerde tachar o cancelar los espacios en blanco no utilizados durante el llenado de este formato (en operación) y mantenerlo siempre legible. Si requiere hacer algún cambio a un valor ya escrito (registro), colocar el nuevo valor al lado y rubricarlo con fecha sin hacer ilegible el anterior.