**EMPRESA TECNOMATICA ENCUESTA DE OPINON DEL CLIENTE AREA: MANTENIMIENTO A EQUIPOS FECHA:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Estimado cliente: La Empresa Tecnomática le agradece su colaboración en el completamiento de la presente encuesta, la cual será de un incuestionable valor en el logro de nuestro objetivo de llevar a cabo exitosamente el estudio de satisfacción de sus clientes. La información resultante de las Encuestas será tratada con la confidencialidad requerida.

Evalúe marcando con una X en la columna que usted considere, según su nivel de satisfacción y de acuerdo con los servicios que ha recibido por parte de TECNOMÁTICA.

**Evaluación**

**5- Supera las expectativas del cliente 4- Cumple con las expectativas del Cliente 3- Reúne los requerimientos básicos sin**

**2- No satisface las necesidades del Cliente 1-La percepción sobre es totalmente negativa**

**MANTENIMIENTO**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicadores a evaluar** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **Especificar deficiencia en caso de otorgar menos de 4 puntos** |
| 01. Cuantifique los Niveles Generales Satisfacción con el Servicio que se le prestó. |  |  |  |  |  |  |
| 02. Valore el Cumplimiento de los compromisos contractuales contraídos por Tecnomática para el mantenimiento que se dió. |  |  |  |  |  |  |
| 03. Califique la Atención que usted recibió por el personal de Tecnomática. |  |  |  |  |  |  |
| 04. Valore como fluyó la Información entre Tecnomática y su entidad. |  |  |  |  |  |  |
| 05. Cuantifique como se comportó el Cumplimiento de los plazos de ejecución de los mantenimientos |  |  |  |  |  |  |
| 06. Califique la Disposición para solucionar problemas por parte de los especialistas y directivos de Tecnomática. |  |  |  |  |  |  |
| 07. Valore como fue la Atención a sus solicitudes, sugerencias, reclamos |  |  |  |  |  |  |
| 08. Cuantifique la Profesionalidad Técnica del personal de Tecnomática que trabajó para usted. |  |  |  |  |  |  |
| 09. Como cuantifica la Confianza, seguridad y garantía de los servicios que ha recibido de los especialista de Tecnomática |  |  |  |  |  |  |
| 10. Valore la Actualización Tecnológica del servicio que se le prestó. |  |  |  |  |  |  |
| 11. Como cuantifica la Calidad del Servicio Recibido |  |  |  |  |  |  |
| 12. Valore la Asesoría e información Técnica recibida por los especialistas de Tecnomática. |  |  |  |  |  |  |

**SI DESEA AÑADIR ALGÚN COMENTARIO COMPLEMENTARIO CON RELACIÓN A LOS SERVICIOS RECIBIDOS, PUEDE PLASMARLO A CONTINUACIÓN.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Muchas gracias por su valiosa colaboración.