



2019-1120.13.23

RESOLUCION No 038
Noviembre 26 de 2019

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.”

La Gerente General de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., en uso de sus atribuciones legales, reglamentarias y en especial las que le confieren los estatutos de la empresa y

CONSIDERANDO

Que la Empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., teniendo en cuenta que el efectivo funcionamiento de los canales de atención, se materializa y se evidencia en la total satisfacción del cliente en relación con el servicio prestado; crea la Encuesta de Satisfacción de Servicio al Cliente.

Que la Encuesta de Satisfacción de Servicio al Cliente, incluye, además del contenido mismo de la respuesta a la petición, factores medibles estadísticamente, tales como, el tiempo de respuesta, la claridad de la información suministrada, la actitud y disposición del funcionario que atiende la solicitud.

Que la Encuesta de Satisfacción de Servicio al Cliente, tiene como objeto, medir la satisfacción de los usuarios y que sea un indicador de calidad de los servicios, por esto es bien importante conocer la satisfacción y tomar acciones de acuerdo con los resultados obtenidos, para la toma de acciones de mejora en los servicios.

Que por lo anterior expuesto, se hace necesario por Aguas de Palmira S.A. E.S.P., adoptar la Encuesta de Satisfacción de Servicio al Cliente.

En virtud de lo enunciado,

RESUELVE

ARTÍCULO 1: Adoptar de la Encuesta de Satisfacción de Servicio al Cliente de la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P.

ARTÍCULO 2: Comuníquese el contenido de la presente resolución y el texto de la Encuesta de Satisfacción de Servicio al Cliente de la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., a quienes ella aplique.



NIT 900.596.967-9

ARTÍCULO 3: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Palmira, el 26 de noviembre de 2019.

**DEISY GIL CAJIAO
GERENTE GENERAL
AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.**

Proyecto Y Elaboró: Henry Caicedo Lozano. Abogado Contratista.



NIT 900.596.967-9

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE DE AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.

¿Tuvo facilidad de contacto con la empresa? Sí ___ No ___

¿La atención fue rápida y oportuna? Sí ___ No ___

¿Quién lo atendió fue cortés, amable, mostró disponibilidad y buena actitud en la atención? Sí ___ No ___

¿Se le dio respuesta oportuna y satisfactoria a la inquietud que planteó? Sí ___ No ___

Califique la atención: Excelente _____ Buena _____ Regular _____ Mala _____

Información opcional:

Nombres y apellidos:

Número de identificación:

Número de teléfono:

Dirección de residencia:

USO DE DATOS PERSONALES*

SI ___ NO ___ Autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P, para tratar mis datos personales de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de la entidad y para los fines relacionados con su objeto social y en especial para fines legales en la Política de Tratamiento de Datos Personales de la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P. La información obtenida para el Tratamiento de mis datos personales la he suministrado de forma voluntaria y es verídica.