

Agradecemos de antemano su atención recordándole que la veracidad en sus respuestas fortalecen nuestro compromiso con sus proyectos. Marque uno de los cuatro (4) círculos que aparecen con la letra, **E**: Excelente; **B**: Bueno; **R**: Regular; **M**: Malo, según sea el caso y teniendo en cuenta los aspectos que se encuentran debajo de cada pregunta. Marque si alguno de estos **se Destaca** ó **Debe Mejorar**.

Le solicitamos hacer llegar la presente encuesta diligenciada al Laboratorio y le recordamos que su opinión es muy importante para nosotros.

1. ¿Cómo califica la gestión de **ATENCIÓN AL CLIENTE**, con respecto a los siguientes aspectos?

E B R M

A. Comunicación

Si alguno(s) de estos aspectos se destaca(n) señalelo(s).

A. B. C. D.

B. Tiempos de Respuesta

C. Solución de Problemas

Si alguno(s) de estos aspectos se debe(n) mejorar sustancialmente, señalelo(s).

A. B. C. D.

D. Calidad Información

2. ¿Cómo califica la **CALIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS**, con respecto a los siguientes aspectos?

E B R M

A. El cumplimiento de los requisitos establecidos previamente

Si alguno(s) de estos aspectos se destaca(n) señalelo(s).

A. B. C. D. E.

B. La confiabilidad en los resultados de los ensayos

F. G. H. I.

C. Presentación y contenido de los informes

D. Cumplimiento en la entrega de Resultados

Si alguno(s) de estos aspectos se debe(n) mejorar sustancialmente, señalelo(s).

A. B. C. D. E.

E. Utilidad de nuestras herramientas de tecnología (sistemas)

F. G. H. I.

F. Soporte Técnico y Capacitaciones

G. Disponibilidad y Calidad de los equipos

H. Programación y cumplimiento de Recorridos (Transporte)

I. Competencia del Recurso Humano

3. Cómo califica al Laboratorio con respecto a **FACTORES RELEVANTES** como:

E B R M

A. Tecnología

Si alguno(s) de estos aspectos se destaca(n) señalelo(s).

A. B. C. D. E.

B. Seguimiento de resultados

C. Calibración de Equipos

D. Sistema de Facturación y Forma de Cobro

Si alguno(s) de estos aspectos se debe(n) mejorar sustancialmente, señalelo(s).

A. B. C. D. E.

E. Precios

Marque SI ó NO a las siguientes preguntas

4. Está satisfecho con el servicio ofrecido por Laboratorios Contecon Urbar Panamá, S.A?

SI

NO

5. Volvería a contratar los servicios de Laboratorios Contecon Urbar Panamá, S.A?

SI

NO

6. Recomendaría los servicios de Laboratorios Contecon Urbar Panamá, S.A?

SI

NO

7. ¿Porqué trabaja con Laboratorios Contecon Urbar Panamá, S.A? _____

Nombre o Razón Social: _____ Fecha: _____

Encuesta diligenciada por: _____ Cargo: _____

Nombre del Proyecto: _____

Observaciones: _____

FIRMA _____

REVISÓ: _____