

## Encuesta de Satisfacción del cliente en Área Comercial

1. Indique el área o servicio que solicitó

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Caja                    | <input type="checkbox"/> Quejas                |
| <input type="checkbox"/> Contratos               | <input type="checkbox"/> Cambio de Nombre      |
| <input type="checkbox"/> Recepción               | <input type="checkbox"/> Impresión de Recibos  |
| <input type="checkbox"/> Facturación Electrónica | <input type="checkbox"/> Medidor (Lecturas)    |
| <input type="checkbox"/> Cuadrillas de Corte     | <input checked="" type="checkbox"/> Inspección |
| <input type="checkbox"/> Convenios               | <input type="checkbox"/> Reconexión            |
| <input type="checkbox"/> Reporte de Fuga         | <input type="checkbox"/> Otros _____           |

2. Con respecto al servicio que reporto, ¿fue atendido?

- Si  
 No

3. ¿Cómo fue la atención que se le dio?

- Muy buena  
 Buena  
 Regular  
 Mala ¿Por qué? \_\_\_\_\_

4. ¿El servicio que usted solicitó en que tiempo se realizó?

- Horas  
 1 -2 días hábiles  
 3-6 días hábiles  
 Mas de 7 días

La información proporcionada es estrictamente confidencial.

Encuesta de Satisfacción del cliente en Área Operativa

5. Indique el área o servicio que solicitó

Fuga de Agua

Drenaje Tapado

Solicitud de Instalación de toma

Otros \_\_\_\_\_

6. Con respecto al servicio que reporto, ¿fue atendido?

Si

No

7. ¿Cómo fue la atención que se le dio?

Muy buena

Buena

Regular

Mala ¿Por qué? \_\_\_\_\_

8. ¿El servicio que usted solicitó en que tiempo se realizó?

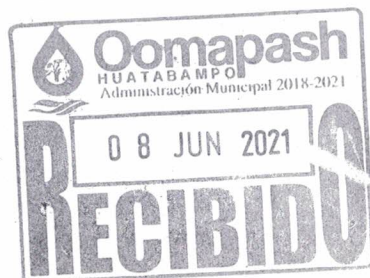
Horas

1 -2 días hábiles

3-6 días hábiles

Mas de 7 días

La información proporcionada es estrictamente confidencial.



Encuesta de satisfacción del cliente en la atención telefónica

1. Cuando realizó la llamada, el tiempo de espera para que le contestarán fue:

- Rápido
- Lento
- No le contestaron

2. ¿Cómo fue la atención que se dio por teléfono?

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala

3. ¿Se le dio a conocer el tiempo de atención?

- Si
- No

4. Comentarios o sugerencias para brindarle un mejor servicio

Mejorar la atención en los reportes.

5. Nombre del usuario

Consuelo Azocena Morales Rosas

