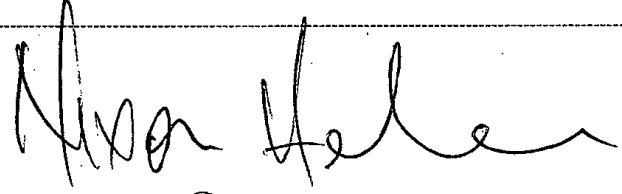
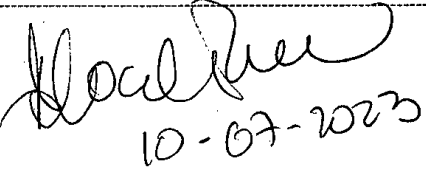


 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 944.000.725-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
				Versión 06

831.25.01.00382.23

TITULO:	INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO AL 30-06-2023
FECHA:	06 de julio del 2023
ELABORÓ:	PAULA FORERO VARELA // Técnico analista de PQRS
REVISÓ:	FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR // Profesional PQR
OBJETO:	PRESENTAR EL RESULTADO DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A NUESTROS USUARIOS HASTA EL 30/06/2023 EN LA OFICINA DE PQR, CON EL FIN INCORPORAR ACCIONES DE MEJORA A NUESTROS PROCESOS
DESTINATARIO(S):	NIXON HELDER MORA MENDOZA // Sub gerente de asuntos corporativos
	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Planeación
NIXON HELDER MORA MENDOZA // Sub gerente de asuntos corporativos	
ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Planeación	 10-07-2023

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT: 841.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE - ESP

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL 30/06/2023 - OFICINA DE PQR

831.25.01.00382.23
Elaboró: PAULA FORERO VARELA // Técnico analista de PQRS
Revisó: FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR // Profesional PQR

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27 Versión 06

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios de la empresa de acueducto alcantarillado y aseo de Yopal. Estamos dedicados brindar servicios esenciales a la comunidad, desempeñando un papel fundamental en la calidad de vida de los ciudadanos.

El objetivo de estas encuestas fue evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios, la atención al cliente y la eficiencia de la empresa en general. Para ello, se recopilaron datos de los de usuarios los cuales fueron atendidos en el área de Peticiones quejas y reclamos.

El informe se generó en base de varias preguntas que abordan diferentes aspectos de la satisfacción del cliente. Estos incluyen la evaluación de la calidad y confiabilidad de los servicios, la percepción de la atención al cliente, la eficiencia en la resolución de problemas y la comunicación de la empresa con sus usuarios.

Los resultados obtenidos brindan una visión integral de la percepción de los usuarios y permiten identificar áreas de mejora y fortalezas en la gestión de la empresa. Asimismo, se presentan recomendaciones basadas en los hallazgos del informe, con el objetivo de contribuir al crecimiento y la excelencia en la prestación de servicios públicos.

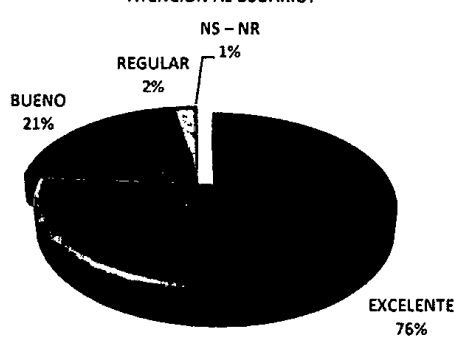
Es importante destacar que este informe es un instrumento clave para la toma de decisiones estratégicas, ya que refleja la voz de los usuarios y proporciona una retroalimentación valiosa para orientar las acciones de la empresa hacia la mejora continua.

A continuación, se presentarán los resultados detallados de las encuestas, acompañados de un análisis e interpretación de los mismos. Se espera que este informe sea de utilidad tanto para la Dirección comercial como para el equipo operativo, impulsando una cultura centrada en el cliente y promoviendo la excelencia en la prestación de servicios públicos.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.735-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración	Fecha Última Modificación		Tipo de Documento: FORMATO
	2011-04-07	2021-11-04		Código: 51.29.06.27
				Versión 06

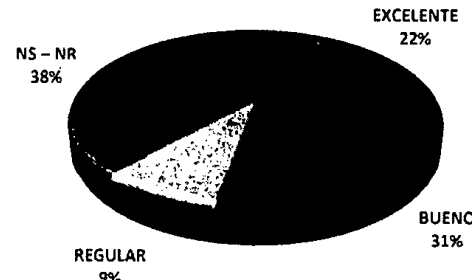
2. TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A 05/07/2023

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

RESPUESTAS	TOTAL, RESPUESTAS	%	¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO? 
	235	100%	
EXCELENTE	179	76%	
BUENO	50	21%	
REGULAR	5	2%	
NS - NR	1	0.4%	

De los 235 encuestados respondieron 235 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 76% con calificación excelente equivalente de la respuesta de 179 personas un 21% no califico como buenos, como regular tuvimos una calificación de 2% y no saben no responden el equivalente del 0.4%

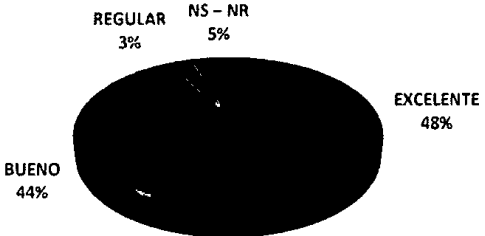
2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

RESPUESTAS	TOTAL, RESPUESTAS	%	¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES? 
	225	100%	
EXCELENTE	49	22%	
BUENO	70	31%	
REGULAR	20	9%	
NS - NR	86	38%	

De los 235 encuestados respondieron 225 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 22% con calificación excelente y buena equivalente a 70 personas, un 9% nos calificaron regular equivalente 20 personas y no sabe no responde con un 38% equivalente a 86 persona.

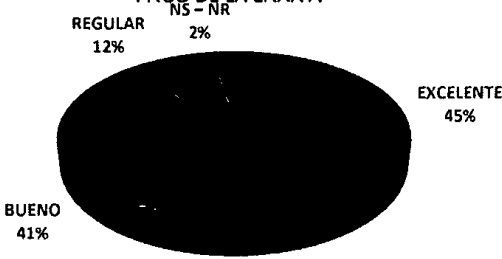
 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.750-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración	Fecha Última Modificación		Tipo de Documento: FORMATO
	2011-04-07	2021-11-04		Código: 51.29.06.27
				Versión 06

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

RESPUESTAS	TOTAL, RESPUESTAS	%	¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES? 
	233	100%	
EXCELENTE	111	48%	
BUENO	104	45%	
REGULAR	7	3%	
NS - NR	11	5%	

De los 235 encuestados respondieron 233 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 48% con calificación excelente y buena equivalente a 104 personas, un 3% nos calificaron regular equivalente 7 personas y no sabe no responde con un 5% equivalente a 11 persona.

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

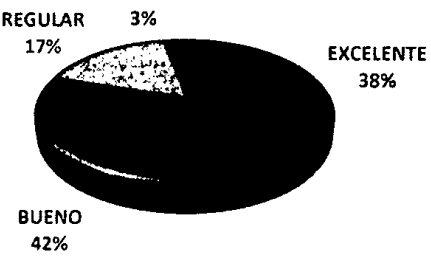
RESPUESTAS	TOTAL, RESPUESTAS	%	¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY? 
	233	100%	
EXCELENTE	105	45%	
BUENO	95	41%	
REGULAR	27	12%	
NS - NR	6	3%	

De los 235 encuestados respondieron 233 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 45% con calificación excelente y buena equivalente a 95 personas, un 12% nos calificaron regular equivalente 27 personas y no sabe no responde con un 3% equivalente a 6 persona.

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

RESPUESTAS	TOTAL, RESPUESTAS	%
	227	100%
EXCELENTE	86	38%
BUENO	95	42%
REGULAR	39	17%
NS - NR	7	3%

¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?



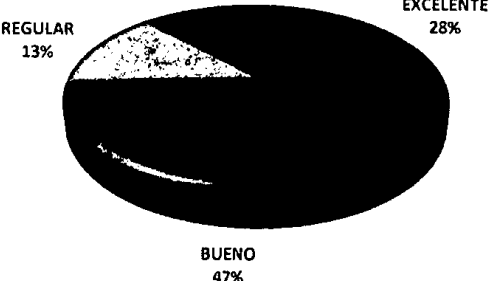
Calificación	Porcentaje
EXCELENTE	38%
BUENO	42%
REGULAR	17%
NS - NR	3%

De los 235 encuestados respondieron 227 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 38% con calificación excelente y buena equivalente a 95 personas, un 17% nos calificaron regular equivalente 39 personas y no sabe no responde con un 3% equivalente a 7 persona.

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

RESPUESTAS	TOTAL, RESPUESTAS	%
	230	100%
EXCELENTE	64	28%
BUENO	107	47%
REGULAR	31	13%
NS - NR	28	12%

¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?



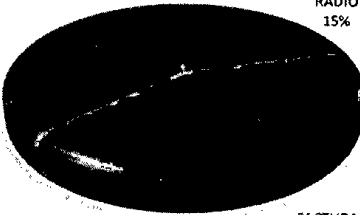
Calificación	Porcentaje
EXCELENTE	28%
BUENO	47%
REGULAR	13%
NS - NR	12%

De los 235 encuestados respondieron 230 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 28% con calificación excelente y buena equivalente a 107 personas, un 13% nos calificaron regular equivalente 31 personas y no sabe no responde con un 12% equivalente a 28 persona.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
		Versión 06		

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

RESPUESTAS	TOTAL, RESPUESTAS	%
	249	100%
TELEVISION	14	6%
RADIO	38	15%
FACTURA	105	42%
REDES SOCIALES	76	31%
PAGINA WEB	16	6%

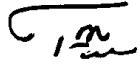
¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:  PAGINA WEB 6% TELEVISION 6% RADIO 15% FACTURA 42% REDES SOCIALES 31%
--

Para esta pregunta se obtuvo un resultado de 249 respuestas a esta pregunta pues seleccionaron dos opciones, los cuales nos arrojó un resultado del 6% televisión, 38% radio, 42% factura, 31% redes sociales y 9% página web.

3. PLAN DE MEJORA

1. En la recepción se debe contar con un equipo de cómputo e impresora, que permita generar la impresión de las copias de facturas, reduciendo el número de personas que ingresan a la sala o adquirir un sistema de digiturno que permita la impresión de copias de factura.
2. Incluir dentro del programa de bienestar social incentivos para la línea de atc, que promueva exaltar un buen desempeño y desarrollo de sus actividades.
3. En la línea de atc se suministre confitería o artículos institucionales para poder entregar a los usuarios y/o suscriptores.
4. Retroalimentación de los procesos que se están desarrollando en la Empresa a la funcionaria que está en Recepción.
5. Adecuaciones y pintura a la fachada y área de la Dirección Comercial, está muy deteriorada, además, evaluar la posibilidad de mejorar las instalaciones de la recepción y área de atención al usuario de la Empresa.

Atentamente,


FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR
Profesional Oficina de PQR

ELABORO: PAULA FORERO // TECNICO ANALISTA DE PQRS
REVISO: FREDDY LARROTA // PROFESIONAL OFICINA DE PQRS

GESTIÓN DOCUMENTAL:
ORIGINAL: NIXON MORA // Subgerente Asuntos Corporativos
COPIA 2: SERIE DOCUMENTAL

Anexo. Doscientos Treinta y Cinco (235) Folios

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	☒
REDES SOCIALES	
PÁGINA WEB	

NOMBRE: JUGENT Constanza Encar Diaz

DIRECCIÓN: calle 45 Aloc 17

TELÉFONO: 3213476009

OBSERVACIONES:

[Handwritten signature]

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR ☒

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR ☒

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO ☒

FACTURA

REDES SOCIALES ☒

PÁGINA WEB

NOMBRE: Luz Stella Cardenas Pineda

DIRECCIÓN: Calle 46a. 11A93

TELÉFONO: 373 419 0022

OBSERVACIONES: No está bien que en algunos puntos de pago donde se cancela el recibo cobren por recibir el pago. gracias

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

X

NOMBRE: Algodrino Votanyo Torres

DIRECCIÓN: Calle 40A - 6 - 32

TELÉFONO: 3105808259

OBSERVACIONES:

ed

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS – NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS – NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS – NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS – NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS – NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS – NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

NOMBRE: Edson Machado Butierrez

DIRECCIÓN: Calle 15 # 17-111

TELÉFONO: 3203881300

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

X

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

X

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

X

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

X

REGULAR

NS - NR

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

X

PAGINA WEB

NOMBRE: Stexenia Rebolledo

DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: 3112349623

OBSERVACIONES: _____

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

6

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR, SUGERIR Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Carlos H. Celis Caro
 DIRECCIÓN: CL 24 30-46 Yopal
 TELEFONO: 3123446098
 OBSERVACIONES: Muy Buen servicio Felicitaciones.

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE:

Suan Gulo: Fonseca

DIRECCIÓN:

CRA 13 B N° 27 - 58

TELEFONO:

3134207581

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO ☒

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB ☒

NOMBRE:

Juliett Lopez Paipa

DIRECCIÓN:

Mano Lindo

TELÉFONO:

320 616 66 73

OBSERVACIONES:

Ninguna

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒	
BUENO	☐	
REGULAR	☐	
NS - NR	☐	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	☒	
BUENO	☐	
REGULAR	☐	
NS - NR	☐	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	☒	
BUENO	☐	
REGULAR	☐	
NS - NR	☐	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	☒	
BUENO	☐	
REGULAR	☐	
NS - NR	☐	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	☒	
BUENO	☐	
REGULAR	☐	
NS - NR	☐	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	☒	
BUENO	☐	
REGULAR	☐	
NS - NR	☐	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	☐	
RADIO	☐	
FACTURA	☐	
REDES SOCIALES	☐	
PÁGINA WEB	☐	

NOMBRE: Isidra Perez Flores

DIRECCIÓN: KRA 31 B-26-B-66

TELÉFONO: 310 2882870

OBSERVACIONES: atencion excelente

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

10

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Diego Sandoval D. C.

DIRECCIÓN: Cra. 27 * #27 A-32

TELÉFONO: 3102139024

OBSERVACIONES: 0

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

NOMBRE: *Georwin Riveros Martinez*

DIRECCIÓN: *Calle 23 # 9-32*

TELÉFONO: *318 871 1584*

OBSERVACIONES: *Excelente Atención y orientación de la Señora Edilso.*

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR ☒

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA ☒

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

NOMBRE: Hugo Burgos

DIRECCIÓN: Cl. 24-28-12

TELÉFONO: 3115742702

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

13

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PÁGINA WEB	

NOMBRE: Maria Manigee

DIRECCIÓN: Cl 47 # 4-60

TELÉFONO: 313 2947804

OBSERVACIONES: No estoy de acuerdo con el cobro de
borrado cuando es una calle destruida.

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X	
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	X	
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE		
BUENO	X	
REGULAR		
NS - NR		

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE		
BUENO	X	
REGULAR		
NS - NR		

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	X	
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE		
BUENO		
REGULAR	X	
NS - NR		

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN		
RADIO		
FACTURA		
REDES SOCIALES		
PÁGINA WEB	X	

NOMBRE: Bibiana Torres

DIRECCIÓN: Barreda Río Chilito

TELÉFONO: 3133426513

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	☒
PÁGINA WEB	

NOMBRE: Lidy Gerline Alvarado Moreno

DIRECCIÓN: Diagona 13 # 9 # 19

TELÉFONO: 317 680 4041

OBSERVACIONES: Ninguna.

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	☐
BUENO	☐
REGULAR	☒
NS - NR	☐

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	☐
BUENO	☒
REGULAR	☐
NS - NR	☐

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	☐
BUENO	☒
REGULAR	☐
NS - NR	☐

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	☐
BUENO	☒
REGULAR	☐
NS - NR	☐

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	☐
BUENO	☒
REGULAR	☐
NS - NR	☐

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	☐
RADIO	☐
FACTURA	☒
REDES SOCIALES	☐
PÁGINA WEB	☐

NOMBRE: Steven David Viancha Mesa

DIRECCIÓN: C/139-14-19

TELÉFONO: 3112335930

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PÁGINA WEB	

NOMBRE: Nancy Lara

DIRECCIÓN: Calle 18 # 71-21

TELÉFONO: 311 461 8066

OBSERVACIONES: _____

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

NOMBRE:

DIRECCIÓN:

TELÉFONO:

OBSERVACIONES:

Wefey Lucho

Calle 33 Travesía 5 - N. 41

314211865

Excelente

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO POR LA EAA

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?		
EXCELENTE		X
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?		
EXCELENTE		
BUENO		
REGULAR		X
NS - NR		
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAA FRENTE A SUS SOLICITUDES?		
EXCELENTE		X
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAA?		
EXCELENTE		X
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?		
EXCELENTE		X
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAA PARA INFORMAR, SUGERIR Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?		
EXCELENTE		X
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?		
TELEVISIÓN		
RADIO		X
FACTURA		
REDES SOCIALES		
PAGINA WEB		

NOMBRE: Maria Elvira de la Cruz Tascón

DIRECCIÓN: C/ 11C # 27A-25

TELÉFONO: 312 5767158

OBSERVACIONES: _____

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO FOR - EAAA

1. COMO CALIFICA LA ATENCION PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCION AL USUARIO?		20
EXCELENTE		X
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		
2. COMO CALIFICA LA ATENCION RECIBIDA A TRAVES DE LAS LINEAS TELEFONICAS Y/O CANALES VIRTUALES?		
EXCELENTE		X
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		
3. COMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAA FRENTE A SUS SOLICITUDES?		
EXCELENTE		X
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		
4. COMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAA?		
EXCELENTE		X
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		
5. COMO CALIFICA LA INFORMACION PRESENTADA EN LA FACTURA?		
EXCELENTE		X
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		
6. COMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAA PARA INFORMAR SUGERENCIAS Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?		
EXCELENTE		X
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		
7. POR QUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACION INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?		
TELEVISION		X
RADIO		
FACTURA		
REDES SOCIALES		
PAGINA WEB		

NOMBRE: Mariela Bello castillo

DIRECCION: Calle 34 Tr 7-10

TELEFONO: 3 14 350 19 95

OBSERVACIONES: N

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO POR LA E.A.A.V.

1. COMO CALIFICA LA ATENCION PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCION AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. COMO CALIFICA LA ATENCION RECIBIDA A TRAVES DE LAS LINEAS TELEFONICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X
3. COMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA E.A.A.V. FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
4. COMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA E.A.A.V.?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
5. COMO CALIFICA LA INFORMACION PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
6. COMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA E.A.A.V. PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
7. POR QUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACION INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISION	
RADIO	X
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: German Perez A

DIRECCION: Cra. 6 # 29 - 55

TELEFONO: 311-589 28 43

OBSERVACIONES: Ninguna.

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO POR LA...

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAA Y FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAA Y?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAA PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE:

RAFAEL HERNAN BARRERA HURTADO

DIRECCIÓN:

CALLE 17 N° 15-44 APTO 201 LA ESPERANZA

TELÉFONO:

3115329696

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO POR EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISION

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE: María Angélica Becerra D192

DIRECCIÓN: crv 29 # 27-26

TELÉFONO: 3212139073

OBSERVACIONES: El costo adicional para pagar recibos en Superpuros ya que ningún banco acepta el pago.

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO POR LA...

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA E.A.A.Y. FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA E.A.A.Y.?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA E.A.A.Y. PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE:

Paola Andrea Haldonado Alencá

DIRECCIÓN:

Calle 37B 6ª - 12.

TELÉFONO:

3118692878.

OBSERVACIONES:

Felicitación Tuve un buen Servicio.

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - LAAA

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAA FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAA PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISION

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE:

Pablo Enrique Peña garzon

DIRECCIÓN:

K-19-N-36-65

TELÉFONO:

3108142397

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISION

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

X

NOMBRE:

Elta Aero

DIRECCIÓN:

K-21-28 A-15

TELÉFONO:

311 8587292

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO POR LA...

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	X
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAA FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAA?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAA PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PAGINA WEB	

NOMBRE: Nely Omaira Barreto U.

DIRECCIÓN: Cra 10 # 27-18

TELÉFONO: 312 572 6779

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIO POR LAEAA

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE:

Diana Cecilia Suarez Rincón

DIRECCIÓN:

Calle 31 A - 26-03

TELÉFONO:

3133985772

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO POR EAAA

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAA FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAA PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE: Maria Estelinda Cavidia

DIRECCIÓN: K-16B BIS - N-28A-56

TELÉFONO: 312 5178014

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

30

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	☐
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☒

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	☐
BUENO	☐
REGULAR	☒
NS - NR	☐

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	☐
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☒

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	☐
RADIO	☐
FACTURA	☒
REDES SOCIALES	☐
PÁGINA WEB	☐

NOMBRE: Gillany Beltrán

DIRECCIÓN: C.A. 23# 24-69

TELÉFONO: 3124634008

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	☐
BUENO	☒
REGULAR	☐
NS - NR	☐

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	☐
BUENO	☒
REGULAR	☐
NS - NR	☐

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	☐
BUENO	☒
REGULAR	☐
NS - NR	☐

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	☐
BUENO	☐
REGULAR	☒
NS - NR	☐

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	☐
BUENO	☒
REGULAR	☐
NS - NR	☐

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	☐
RADIO	☐
FACTURA	☒
REDES SOCIALES	☐
PAGINA WEB	☐

NOMBRE: Juan Giherrera

DIRECCIÓN: cl 33 no 28-47

TELEFONO: 3204260071

OBSERVACIONES: Requiere de cobros

[Handwritten signature]

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	☒

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	☒
PÁGINA WEB	

NOMBRE: Marco Medina

DIRECCIÓN: Calle 25A # 16C-87

TELÉFONO: 3134437059

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PÁGINA WEB	

NOMBRE: José Pedraza

DIRECCIÓN: cr. 17 N 13-47

TELÉFONO: 311 4125782

OBSERVACIONES: Ninguna

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Jaime Ciaspo

DIRECCIÓN: Diagonal 16 # 15 - 36

TELÉFONO: 316 397 7294

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS – NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS – NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS – NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	☒
NS – NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	☒
NS – NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS – NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	☒
REDES SOCIALES	
PÁGINA WEB	

NOMBRE: Adriana Acero

DIRECCIÓN: C-21 # 11-09

TELÉFONO: 310 596 0899

OBSERVACIONES: Ninguna.

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?		
EXCELENTE		X
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?		
EXCELENTE		X
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?		
EXCELENTE		X
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAAY?		
EXCELENTE		X
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?		
EXCELENTE		X
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?		
EXCELENTE		X
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?		
TELEVISIÓN		
RADIO		
FACTURA		X
REDES SOCIALES		X
PAGINA WEB		

NOMBRE: Diana Katherine Vargas Castro

DIRECCIÓN: calle 36 a 27 B. 51

TELÉFONO: 3704110451

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PAGINA WEB	

NOMBRE: EDWIN SALAMACA

DIRECCIÓN: CH-40 #15-79

TELÉFONO: 322 437 1258

OBSERVACIONES: _____

37

ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIO PQR - EAAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

X

NOMBRE: José del Camón García Medina

DIRECCIÓN: Calle 17 # 20-119

TELÉFONO: 313 3335 8212

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIO PQR - EAAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LINEAS TELEFONICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAAY?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PAGINA WEB	

NOMBRE: Sathy Mayrily CruzDIRECCIÓN: Cra 37 # 64-48TELÉFONO: 3134191862

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

40

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	✓
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	✓
NS - NR	
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	
BUENO	✓
REGULAR	
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	
BUENO	✓
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	✓
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	✓
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	✓
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Dora Niño Galón

DIRECCIÓN: Carrera 17 No 18-45

TELÉFONO: 3118812572

OBSERVACIONES: _____

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE: MARIA ANGELICA ALERO PADABIT

DIRECCIÓN: Q2-16 H 29-20

TELÉFONO: 312 854 2439

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

42

1. ¿COMO CALIFICA LA ATENCION PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCION AL USUARIO?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿COMO CALIFICA LA ATENCION RECIBIDA A TRAVES DE LAS LINEAS TELEFONICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X
3. ¿COMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
4. ¿COMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿COMO CALIFICA LA INFORMACION PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
6. ¿COMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
7. ¿POR QUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACION INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PAGINA WEB	

NOMBRE: Robert Kenide meneses

DIRECCIÓN: K-23-C-35 esquina CS-2

TELEFONO: 3113833364

OBSERVACIONES: -

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

43

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Luis UBaldo meddiveiso Basero

DIRECCIÓN: C-38-N-24B-62

TELÉFONO: 7102962438

OBSERVACIONES: _____



ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

44

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISION	
RADIO	X
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: DORA PEREZ

DIRECCIÓN: CRA. 17A #33-26

TELÉFONO: 3234959030

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

45

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE



BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE



BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE



BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE



BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE



BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE



BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO



FACTURA



REDES SOCIALES



PÁGINA WEB

NOMBRE: Blodymir Crespo Zambaro

DIRECCIÓN: Carrera 5 # 24 - 50

TELÉFONO: 310 308 7759

OBSERVACIONES: Ninguna

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

46

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: MARTHA ISABEL GONZALEZ MARTOYA

DIRECCIÓN: KMA 18 # 35-30

TELEFONO: 310 4835306

OBSERVACIONES:

rd

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Myriam Bello Peña

DIRECCIÓN: calle 18 10 33

TELEFONO: 314 5913571

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

48

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	☒
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	☒
PAGINA WEB	

NOMBRE: Salvador Pineda

DIRECCIÓN: C/ 26 # 26-72.

TELEFONO: 3124226922

OBSERVACIONES:

[Handwritten signature]

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

49

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PÁGINA WEB	

NOMBRE: Malvis Montoya

DIRECCIÓN: Calle 23-23-46

TELÉFONO: 3125974948

OBSERVACIONES: _____

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

50

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	✓
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	✓
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	✓
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	✓
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	
BUENO	✓
REGULAR	
NS - NR	
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	✓
REGULAR	
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	✓
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Ady's J. Guevara

DIRECCIÓN: CU 11 # 24-47 Libertador

TELÉFONO: 311 281 84 76

OBSERVACIONES: Ninguna

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

51

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE:

Arbey Reyes

DIRECCIÓN:

manzana c lote 6

TELEFONO:

314 218 9188

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

52

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISIÓN	X
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Naida Navarero

DIRECCIÓN: calle 37ª # 6ª-31

TELÉFONO: 311 8231666

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

X

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

X

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

X

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

X

REGULAR

NS - NR

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

X

RADIO

X

FACTURA

X

REDES SOCIALES

X

PAGINA WEB

NOMBRE: Ana Oliva Carrero M.

DIRECCIÓN: Cra 20 #28-40 Barrio Provivienda

TELEFONO: 3108784980

OBSERVACIONES:

ed

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

54

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS – NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS – NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS – NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS – NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS – NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS – NR

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA ☒

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE: Andres Morales R.

DIRECCIÓN: Cra 17 N° 20-15.

TELEFONO: 312 214 8096

OBSERVACIONES:

of

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE: Enka Viana Ramirez

DIRECCIÓN: c/a 35 b # 20A - 26

TELEFONO: 3212943906

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	☒
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	☒
REDES SOCIALES	☒
PAGINA WEB	

NOMBRE: Mary Govea

DIRECCIÓN: 011 11 21-20-30

TELEFONO: 311 456 4849

OBSERVACIONES:

[Handwritten signature]

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

57

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PÁGINA WEB	

NOMBRE: Luz Mary Bautista e.

DIRECCIÓN: Calle 52-119. Horizonta. f. Casa 5

TELÉFONO: 3115611467

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿COMO CALIFICA LA ATENCION PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCION AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿COMO CALIFICA LA ATENCION RECIBIDA A TRAVES DE LAS LINEAS TELEFONICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿COMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿COMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿COMO CALIFICA LA INFORMACION PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿COMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACION INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	X

NOMBRE: Jorge Perez

DIRECCION: K-21-#2830

TELEFONO: 3132819268

OBSERVACIONES: muy buena atencion.

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

59

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	X

NOMBRE: Andrés Felipe González Galvis

DIRECCIÓN: Calle 32A N° 15a - 36

TELÉFONO: 3146246338

OBSERVACIONES: Ninguna

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	
BUENO	/
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	✓

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	✓
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	✓
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	✓
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	✓
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	✓

NOMBRE:

Jully Nino.

DIRECCIÓN:

T- 7B-N-33-20.

TELÉFONO:

3124505784.

OBSERVACIONES:

la pagina web no permite al usuario realizar PQR y solicitudes. la pagina indica que los usuarios están registrados y no es cierto.

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

61

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	A
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	t
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: MR. EDG. FONSECA

DIRECCIÓN: CAJ 286. 27 50

TELÉFONO: 320 352 49 38

OBSERVACIONES: _____

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

62

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	
BUENO	+
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	✓
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	+
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	+
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	+
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	+
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	+
PAGINA WEB	

NOMBRE:

Jorge Conde

DIRECCIÓN:

Cia 12A #32-54

TELEFONO:

321 3225354

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

63

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PÁGINA WEB	

NOMBRE: Daniel Gutiérrez B

DIRECCIÓN: cra 18 no 30-10

TELÉFONO: 3214025161

OBSERVACIONES: Les agradezco que no suban tanto la tarifa y a no alcanzamos para todos los gastos. Gracias.

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

64

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE:

Alema Gutierrez

DIRECCIÓN:

3 Ca 17 #16-50

TELÉFONO:

3223324436

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

65

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISIÓN	X
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: *Christian Javier R.*

DIRECCIÓN: *Calle 25A # 12-30*

TELÉFONO: *320 8988680*

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

66

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE ✓

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR ✓

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO ✓

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO ✓

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO ✓

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO ✓

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO ✓

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE:

ORLANDO AMADOR B -

DIRECCIÓN:

CRA 17A # 22 - 17

TELÉFONO:

321 240 2390

OBSERVACIONES:

NINGUNA

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

67

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: JOSÉ ACEVEDO

DIRECCIÓN: C/11 21 #10-57

TELÉFONO:

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

NOMBRE: Lian y Beltrán Pz.

DIRECCIÓN: Calle 28 con 28

TELÉFONO: 322 27 42 086

OBSERVACIONES: Soluciones sin que nos cobren

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

69

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

+

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

+

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

+

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

+

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

+

NOMBRE:

Jose Heriberto Buo

DIRECCIÓN:

Calle 36 B 13-34

TELÉFONO:

321 293 4994

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE Y	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PÁGINA WEB	

NOMBRE: Johedin Camacaro

DIRECCIÓN: calle 39 # 11-94

TELÉFONO: 3118012391

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

71

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	✓
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	✓
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	✓
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	✓
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	✓
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	✓
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	✓
PAGINA WEB	

NOMBRE:

Tanya Wilmary Ramirez Esquivel

DIRECCIÓN:

CRA 14A BS # 38-32.

TELÉFONO:

3224753693

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

72

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISIÓN	X
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Tolío Amaro morcena

DIRECCIÓN: CALLE 402495

TELÉFONO: 3735248720

OBSERVACIONES: _____

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

73

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	X

NOMBRE: Diana Rodriguez

DIRECCIÓN: Cra 46-33A-20

TELÉFONO: 3103953387

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

74

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	X
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE:

Bladimir Tito Ballen Tafurth

DIRECCIÓN:

Callen 21 # 14 - 61

TELÉFONO:

3025651149

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

75

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Maria Teresa Bautista Romero

DIRECCIÓN: Kra H N° 41-16

TELÉFONO: 310 8812412

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE ☒

☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR ☒

☒

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

☒

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

☒

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

☒

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE: Aurora Lee

DIRECCIÓN: Cra 30 N° 49-44

TELÉFONO: 3125523991 / 3204586088

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	✓
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	✓
REGULAR	
NS - NR	
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	✓
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	✓
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	✓
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	✓
REGULAR	
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISIÓN	
RADIO	✓
FACTURA	
REDES SOCIALES	✓
PAGINA WEB	

NOMBRE: David Leonardo Niño Niño

DIRECCIÓN: Calle 27 # 12-52 San Jorge 2

TELÉFONO: 3105504307

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE: Gisell Yalova Santos

DIRECCIÓN: Calle 36 # 7 # 75

TELEFONO: 3103808867

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿COMO CALIFICA LA ATENCION PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCION AL USUARIO?

EXCELENTE ✓

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿COMO CALIFICA LA ATENCION RECIBIDA A TRAVES DE LAS LINEAS TELEFONICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO ✓

REGULAR

NS - NR

3. ¿COMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE ✓

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿COMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE ✓

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿COMO CALIFICA LA INFORMACION PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE ✓

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿COMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SUGERIONES Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE ✓

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACION INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISION

RADIO

FACTURA ✓

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE: Maria Versara.

DIRECCIÓN: Barrio Cimarron 1774.

TELEFONO: 3115212955.

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿COMO CALIFICA LA ATENCION PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCION AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿COMO CALIFICA LA ATENCION RECIBIDA A TRAVES DE LAS LINEAS TELEFONICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
3. ¿COMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
4. ¿COMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
5. ¿COMO CALIFICA LA INFORMACION PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
6. ¿COMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SUGERENCIAS Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
7. ¿POR QUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACION INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	X

NOMBRE: Enira Herrera Perez

DIRECCIÓN: Cra 11 #21-06

TELEFONO: 3209762036

OBSERVACIONES:

80

d

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	
BUENO	✓
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PAGINA WEB	

NOMBRE: JOSE LENA

DIRECCIÓN: CALLE 29 # 19-40

TELÉFONO: 311 589 0042

OBSERVACIONES: LAS LECTURAS NO CORRESPONDEN CON LO QUE INDICA EL MEDIDOR POR PEREZA DE NO ABRIR LA TAPA.

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿COMO CALIFICA LA ATENCION PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCION AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿COMO CALIFICA LA ATENCION RECIBIDA A TRAVES DE LAS LINEAS TELEFONICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
3. ¿COMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
4. ¿COMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
5. ¿COMO CALIFICA LA INFORMACION PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
6. ¿COMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SUGERENCIAS Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X
7. ¿POR QUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACION INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Carlos Aren Gorda Torro

DIRECCIÓN: Cia 25 # 17A-35 Yopal

TELEFONO: 8115962698

OBSERVACIONES:

82

[Handwritten signature]

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

83

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRÁVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

X

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

X

NOMBRE:

Arda Marina Tabaco Mejia

DIRECCIÓN:

Conjunto Villa Docente II Casa 68.

TELÉFONO:

3132621905

OBSERVACIONES:

Ninguna.

of

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA ☒

REDES SOCIALES ☒

PAGINA WEB

NOMBRE: Dña Mercedes Harabi de Alfonso

DIRECCIÓN: Cra 22 # 5-84

TELÉFONO: 311 219 7052 - 312 304 5128

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO ☒

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE: Aydec Santana

DIRECCIÓN: CIA 19

TELEFONO: 318 7228596

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE:

Vitelvina Pongutá

DIRECCIÓN:

carrera 11-21-23

TELEFONO:

3219074923

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Pedro Antonio Pastrean

DIRECCIÓN: Carrera 29 # 19A-13 int-2

TELÉFONO: 310 213 2220

OBSERVACIONES: Ninguna

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	X
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PAGINA WEB	

NOMBRE:

Alexandre Prieto

DIRECCIÓN:

Calle 26 # 31B-16

TELÉFONO:

320 305 2016

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	X

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PAGINA WEB	

NOMBRE:

Jairo Antonio Duarte

DIRECCIÓN:

K 3 Oeste - N. 42-45

TELÉFONO:

3208851123

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

X

X

NOMBRE:

Franci Emile Sánchez R

DIRECCIÓN:

Tranv 9c # 13-63

TELÉFONO:

3115590028

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

91

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	☐
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☒

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	☐
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☒

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

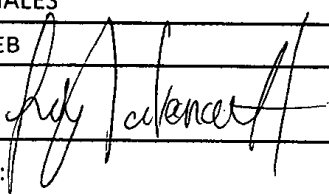
EXCELENTE	☐
BUENO	☒
REGULAR	☐
NS - NR	☐

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	☐
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☒

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	☐
RADIO	☐
FACTURA	☐
REDES SOCIALES	☒
PAGINA WEB	☐

NOMBRE: 

DIRECCIÓN:

TELEFONO: 3013730542

OBSERVACIONES:



ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

92

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

✓

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

✓

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

✓

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

✓

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

✓

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

✓

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

✓

NOMBRE:

Diana H. Lombrera

DIRECCIÓN:

d 3ra al: 42-22

TELÉFONO:

323 231 6381

OBSERVACIONES:

En la facturación, ante de hacer cobro verificar bien para no hacer reprocesos generar desgaste, tanto como el deudor y el de AA.

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

93

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X	X
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE		
BUENO		X
REGULAR		
NS - NR		

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE		X
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE		X
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE		X
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE		
BUENO		X
REGULAR		
NS - NR		

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION		
RADIO		
FACTURA		
REDES SOCIALES		X
PAGINA WEB		

NOMBRE: Mildred Hernandez P. diaz

DIRECCIÓN: cañaguata II lote 26 M.E.

TELEFONO: 3114446575

OBSERVACIONES:

[Handwritten signature]

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Yaneth Martinez Perez

DIRECCIÓN: Manzana F lote 12 canahuate

TELEFONO: 312 352 4303

OBSERVACIONES:

30

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR ☒

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR ☒

NS - NR

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES ☒

PAGINA WEB

NOMBRE: Isabel Ponce Ponce

DIRECCIÓN: 94 860 501

TELEFONO: 310 252 6042

OBSERVACIONES:

[Handwritten signature]

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

X

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

X

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

X

REGULAR

NS - NR

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

X

PAGINA WEB

NOMBRE:

León Unal Hernández Leon 110

DIRECCIÓN:

C- 21 11-21 (28)

TELÉFONO:

310 313 4904

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	/
BUENO	
REGULAR	
NS – NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	/
BUENO	
REGULAR	
NS – NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	/
BUENO	
REGULAR	
NS – NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	/
REGULAR	
NS – NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	/
BUENO	
REGULAR	
NS – NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	/
BUENO	
REGULAR	
NS – NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	/
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Blanca Letitia Soto

DIRECCIÓN: Carretera 30 # 26-47

TELÉFONO: 312 732 5238

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

98

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	
BUENO +	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO X	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO +	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR Regular	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA X	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Flor Alba Barrera R. Neros

DIRECCIÓN: calle 44 N 7 a 27

TELEFONO: 327306465

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

99

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PÁGINA WEB	

NOMBRE: *Agustín R. Lora*

DIRECCIÓN: *Cora 7a 42-22*

TELÉFONO: *3102150223*

OBSERVACIONES: *Ninguna*

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

100

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Nahora Patricia Alarcón

DIRECCIÓN: Kra 1B-603-26

TELÉFONO: 3507533693

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISIÓN	
RADIO	X
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Angelica del Acordelo

DIRECCIÓN: Diagonal 14 # 86-24

TELÉFONO: 313 582 44 31

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

102

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: MARILU SIERRA

DIRECCIÓN: CALLE 33 B 679

TELÉFONO: 3122827444

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

103

1. ¿COMO CALIFICA LA ATENCION PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCION AL USUARIO?

EXCELENTE	☒	
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		

2. ¿COMO CALIFICA LA ATENCION RECIBIDA A TRAVES DE LAS LINEAS TELEFONICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE		
BUENO		
REGULAR		
NS - NR	☒	

3. ¿COMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	☒	
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		

4. ¿COMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE		
BUENO	☒	
REGULAR		
NS - NR		

5. ¿COMO CALIFICA LA INFORMACION PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE		
BUENO	☒	
REGULAR		
NS - NR		

6. ¿COMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE		
BUENO	☒	
REGULAR		
NS - NR		

7. ¿POR QUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACION INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISION		
RADIO		
FACTURA		
REDES SOCIALES	☒	
PAGINA WEB		

NOMBRE: Diana Marcela Gaby Luna

DIRECCION: Calle 31 # 33-15

TELEFONO: 322 719 5508

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	X
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PÁGINA WEB	

NOMBRE:

Fabian Andres Pamesso

DIRECCIÓN:

Cll 42A# 11A-39

TELÉFONO:

3115362747

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	☐
RADIO	☐
FACTURA	☐
REDES SOCIALES	☐
PÁGINA WEB	☐

NOMBRE: Diana Escoba

DIRECCIÓN: Calle 36 - 25 - 69

TELÉFONO: 3208466081

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO POR LA EAA

106

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAA FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAA?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAA PARA INFORMAR, SUGERIR Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PAGINA WEB	X

NOMBRE: Walter Andres Fuster AguadoDIRECCIÓN: Calle 33 # 1A Oeste 98TELÉFONO: 3183604961OBSERVACIONES: Resalto atención del Señor Henry Ayala, quien apenas de haber culminado la jornada laboral, me prestó la atención sin generar mayores tiempos. denotando profesionalismo y amabilidad. Valores a resaltar los demás compañeros del cubículo, apenas fueron los 5pm en punto se levantaron y se fueron sin darme nada. Por eso resalto al

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO POR - EAAA -

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAA FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAA?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAA PARA INFORMAR, SUGERIR Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PAGINA WEB	

NOMBRE: Eulogio Fuentes Rodriguez

DIRECCIÓN: calle 28-6-55

TELÉFONO: 310 8823766

OBSERVACIONES: Mejoramiento en los recibos por que no los lee donde se pagan

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO POR LA EAA

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?		
EXCELENTE		X
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?		
EXCELENTE		
BUENO		X
REGULAR		
NS - NR		
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAA FRENTE A SUS SOLICITUDES?		
EXCELENTE		X
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAA?		
EXCELENTE		
BUENO		
REGULAR		X
NS - NR		
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?		
EXCELENTE		X
BUENO		
REGULAR		
NS - NR		
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAA PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?		
EXCELENTE		
BUENO		
REGULAR		X
NS - NR		
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?		
TELEVISIÓN		
RADIO		
FACTURA		
REDES SOCIALES		X
PAGINA WEB		

NOMBRE: María del Rosario Borrero A

DIRECCIÓN: Cra 2 # 26-76

TELÉFONO: - 310 258 9087

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO FQR - LAAA

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAA FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAA?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAA PARA INFORMAR SUGERENCIAS Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PAGINA WEB	

NOMBRE: Clementina Candela A.

DIRECCIÓN: Cra 40 N- 37-27

TELÉFONO: 8214523627

OBSERVACIONES: Ninguna.

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO POR EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE: CRISTINA MARTINEZ

DIRECCIÓN: C/ 17 # 3057

TELÉFONO: 3203049574

OBSERVACIONES: N/A

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAA

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAA FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAA?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAA PARA INFORMAR SUGERENCIAS Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE:

Marleny Barón Gofenele

DIRECCIÓN:

Km V. 5-33-11

TELÉFONO:

3116) 3142999385

OBSERVACIONES:

por no medieron descuento

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO FOR - LAAA

112

1. COMO CALIFICA LA ATENCION PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCION AL USUARIO?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. COMO CALIFICA LA ATENCION RECIBIDA A TRAVES DE LAS LINEAS TELEFONICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
3. COMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAA FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
4. COMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAA?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
5. COMO CALIFICA LA INFORMACION PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
6. COMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAA PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
7. POR QUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACION INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Blanco Arun

DIRECCION: C-28-N28A09 B-C APTO-403

TELEFONO: 311 232633

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO FOR - LAAA

113

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAA FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAA?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAA PARA INFORMAR, SUGERIR Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISIÓN	
RADIO	X
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Ligia Sibochu Ramirez

DIRECCIÓN: CR: 9#27-34

TELÉFONO: 3144458206

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO FOR - LAAA

114

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA E.A.A.Y. FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA E.A.A.Y?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA E.A.A.Y. PARA INFORMAR, SUGERIR Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: MARIA ISRA @DEDEDOE C.

DIRECCIÓN: CALLE-20#21-79 B. GAVARRI

TELÉFONO: 3132190214

OBSERVACIONES: Buena o EXCELENTE.

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO FOR - LAAA

1. COMO CALIFICA LA ATENCION PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCION AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. COMO CALIFICA LA ATENCION RECIBIDA A TRAVES DE LAS LINEAS TELEFONICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X
3. COMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAA FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
4. COMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAA?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
5. COMO CALIFICA LA INFORMACION PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
6. COMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAA PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
7. POR QUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACION INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE:

Paula Atarroyo

DIRECCION:

calle 21833

TELEFONO:

3102157680

OBSERVACIONES:

Muy buen servicio

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

X

NOMBRE:

Pedro Arturo Giral Pelaez

DIRECCIÓN:

12-B 14-30 barrio la cebra

TELÉFONO:

81 213 0003

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	☒
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Cesar Alejandro Garzon

DIRECCIÓN: Calle 33a # 76-51

TELEFONO: 3134315063

OBSERVACIONES: ninguna

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	✓
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	✓
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	✓

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	✓
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	✓
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	✓
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	✓
REDES SOCIALES	
PÁGINA WEB	

NOMBRE: Marco Antonio Ruiz C

DIRECCIÓN: K 31 P 12-05 T2

TELÉFONO: 311 8469719

OBSERVACIONES:

✓

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

119

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Minam Rocio Ruiz Rojas

DIRECCIÓN: Calle 18 N 21 - 25

TELEFONO: 3202696049

OBSERVACIONES:

[Handwritten signature]

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

120

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	X
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PAGINA WEB	

NOMBRE: Graciela P de Barbosa

DIRECCIÓN: Calle 12 # 24-84

TELEFONO: 6086331484

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

121

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR ☒

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR ☒

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR ☒

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO ☒

FACTURA

REDES SOCIALES ☒

PÁGINA WEB

NOMBRE: Walter Echeverría

DIRECCIÓN: Calle 16 # 20-30

TELÉFONO: 3214370908

OBSERVACIONES:

[Handwritten signature]

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

122

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	✓
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	✓
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	✓
PAGINA WEB	

NOMBRE: Yolanda Holguin

DIRECCIÓN: Carretera 20A-24-42

TELEFONO: 3213122370

OBSERVACIONES:

Handwritten signature/initials.

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO ✓

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR ✓

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO ✓

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO ✓

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR ✓

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR ✓

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES ✓

PAGINA WEB

NOMBRE: Carolina GómezDIRECCIÓN: 97 937079TELÉFONO: 3118896862

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

124

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Carlos Andres Vega Carmona

DIRECCIÓN: Calle 44 #6-54

TELEFONO: 3112773650

OBSERVACIONES: Ninguna

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

125

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	☒
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Jaime Alberto Reyes

DIRECCIÓN: Cr 17 # 32-35

TELEFONO: 321 817 5508

OBSERVACIONES: Muy buena atencion.

[Handwritten signature]

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

126

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	☐
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☒

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	☐
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☒

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	☐
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	☐
RADIO	☐
FACTURA	☒
REDES SOCIALES	☐
PÁGINA WEB	☐

NOMBRE: MARCEY STELLA LINORIS (ROD).

DIRECCIÓN: CALLE 28A # 30-09.

TELÉFONO: -3114620598.

OBSERVACIONES:

4742876/.

[Handwritten signature]

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

127

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	☐
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

NO sabe
NO responde

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	☐
RADIO	☒
FACTURA	☐
REDES SOCIALES	☐
PÁGINA WEB	☐

NOMBRE: Carmen Tijerero

DIRECCIÓN: Senderos de Manare

TELÉFONO: 314469 0252

OBSERVACIONES:

[Handwritten signature]

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

128

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PÁGINA WEB	

NOMBRE: CEAN ACOSTA, ALMA

DIRECCIÓN: CL 14 # 28-10

TELÉFONO: 302 660 9401

OBSERVACIONES: WINE

[Handwritten signature]

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

129

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE: Martha Sosa Cordero

DIRECCIÓN: Calle 40 N. Oeste 80.

TELEFONO: 312 387 6447

OBSERVACIONES:

ad

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS – NR	
2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS – NR	
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS – NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS – NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS – NR	
6.¿COMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS – NR	
7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:	
TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Diana Sofia Villacorte Rodriguez

DIRECCIÓN: calle 12 77-33

TELEFONO: 322 5371459

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

131

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	☒
REDES SOCIALES	
PÁGINA WEB	

NOMBRE: FERNANDO CARRASQUILLO

DIRECCIÓN: CRA 21 B. 34-41

TELÉFONO: 313 3463981

OBSERVACIONES:

es

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

132

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	☒
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Maginduh (arior)

DIRECCIÓN: Cl 30 No 28-46

TELÉFONO: 3114672522

OBSERVACIONES: N/A.

[Handwritten signature]

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

133

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	☒

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	☒
FACTURA	☒
REDES SOCIALES	☒
PAGINA WEB	

NOMBRE: MARIA NIEVES CRISTANCHO

DIRECCIÓN: 3115895185

TELÉFONO: T-15-N-35A-04

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

134

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	X
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PÁGINA WEB	

NOMBRE: JOHN ALEX MARTINEZ

DIRECCIÓN: CRR 17a N 30-45

TELÉFONO: 3134722168

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

135

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	☐
BUENO	☐
REGULAR	☒
NS - NR	☐

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	☐
BUENO	☐
REGULAR	☒
NS - NR	☐

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	☐
BUENO	☐
REGULAR	☒
NS - NR	☐

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	☐
RADIO	☐
FACTURA	☐
REDES SOCIALES	☒
PÁGINA WEB	☐

NOMBRE: Wilmer Gomez

DIRECCIÓN: carre 20 # 27-57

TELÉFONO: 3208729847

OBSERVACIONES: Ninguna

136

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS – NR	

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS – NR	

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PAGINA WEB	

DIRECCIÓN: CALLE 27 N° 14A-28 CABA

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

137

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	☐
BUENO	☒
REGULAR	☐
NS - NR	☐

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	☐
BUENO	☒
REGULAR	☐
NS - NR	☐

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	☐
BUENO	☒
REGULAR	☐
NS - NR	☐

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	☐
BUENO	☒
REGULAR	☐
NS - NR	☐

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	☐
RADIO	☐
FACTURA	☐
REDES SOCIALES	☒
PÁGINA WEB	☐

NOMBRE: Adidia Avila Medina

DIRECCIÓN: calle 38 # 1B Oeste 92 dos Oobos

TELÉFONO: 3233944124

OBSERVACIONES:

[Handwritten signature]

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

138

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

X

NOMBRE:

Ángela Muñillo Oafers

DIRECCIÓN:

Calle 40 TV 23-185

TELÉFONO:

3102724301

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE ☒

BUENO ☐

REGULAR ☐

NS - NR ☐

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE ☐

BUENO ☐

REGULAR ☐

NS - NR ☒

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE ☐

BUENO ☐

REGULAR ☐

NS - NR ☒

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE ☐

BUENO ☒

REGULAR ☐

NS - NR ☐

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE ☐

BUENO ☒

REGULAR ☐

NS - NR ☐

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE ☐

BUENO ☒

REGULAR ☐

NS - NR ☐

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN ☐

RADIO ☐

FACTURA ☐

REDES SOCIALES ☒

PÁGINA WEB ☐

NOMBRE: Víctor Rodrigo Carrón Peña

DIRECCIÓN: 61. Cl. 29- # 6-97.

TELÉFONO: 310 4885994

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	X
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Segundo Perez Cruz

DIRECCIÓN: Calle 12 # 21-27

TELEFONO: 322-2579435

OBSERVACIONES: No.

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	☒

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	☒

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	☒
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PÁGINA WEB	

NOMBRE:

Oyordina Rico

DIRECCIÓN:

Cs 19 Cal 22

TELÉFONO:

320 874 1866

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA: .

TELEVISION	X
RADIO	X
FACTURA	X
REDES SOCIALES	X
PAGINA WEB	X

NOMBRE:

DIRECCIÓN:

TELEFONO:

OBSERVACIONES:

Raice Cecilio Esteva St.
Calle 18 # 26-39
3106805671

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	☐
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☒

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	☐
BUENO	☒
REGULAR	☐
NS - NR	☐

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	☐
BUENO	☒
REGULAR	☐
NS - NR	☐

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	☐
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☒

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	☐
RADIO	☐
FACTURA	☒
REDES SOCIALES	☐
PÁGINA WEB	☐

NOMBRE: Nolina Lizardo

DIRECCIÓN: Digonal 4745 75

TELÉFONO: 3216590450

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

144

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

NOMBRE:

Mabel Pacheco Pery

DIRECCIÓN:

2 Calle 16 # 2030

TELÉFONO:

3214310908

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

145

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	☒
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	☒
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	☒
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Surge Surc.

DIRECCIÓN: Km 20 # 16-2 "

TELÉFONO: 3108160894.

OBSERVACIONES: Ninguna Mayor.

[Handwritten signature]

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

146

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	7
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	7

NOMBRE: Johancy Martinez

DIRECCIÓN: Tras 7 # 33A-10

TELEFONO: 313 872 6618

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

147

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PÁGINA WEB	

NOMBRE: Luis Fernando Rodríguez Reyes

DIRECCIÓN: Cra 16 # 26-03

TELÉFONO: 3112263091

OBSERVACIONES: Buena Atención.

Handwritten signature

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

148

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE ☒

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN ☒

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

NOMBRE:

Reynaldo Pataño y.

DIRECCIÓN:

41049-08

TELÉFONO:

3115889484

OBSERVACIONES:

ninguna

ed

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

149

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR ☒

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA ☒

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE: Alexandra Perez

DIRECCIÓN: CY 6424-55

TELEFONO: 314 383 9586

OBSERVACIONES:

[Handwritten signature]

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

150

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PAGINA WEB	

NOMBRE: Lady Johana Alvarez Soler

DIRECCIÓN: Calle 24 # 30-149

TELÉFONO: 3163261636

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

151

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	☒

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	☒
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	☒
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	☒
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	☒
PÁGINA WEB	

NOMBRE: Sol Indira Naranjo Quintana

DIRECCIÓN: Cra 23A # 35 - 32

TELÉFONO: 3124315702

OBSERVACIONES:

[Handwritten signature]

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

152

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE ✓

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE ✓

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO ✓

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE ✓

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR ✓

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO ✓

REGULAR

NS - NR

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA ✓

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE: *monafonso Lopez*

DIRECCIÓN: *calle 24 # 22 B OL*

TELÉFONO: *3202698163*

OBSERVACIONES: *Ninguna*

h

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

153

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

NOMBRE: JUAN VICENTE Andrade bernal

DIRECCIÓN: K-1A 11A 2536

TELÉFONO: 322 9482272

OBSERVACIONES:

[Handwritten signature]

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

154

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE:

DIRECCIÓN:

TELÉFONO:

OBSERVACIONES:

Yolanda Moreno de Sierra

3133047184

[Signature]

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

155

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

X

REGULAR

NS - NR

X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

X

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

X

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

X

REGULAR

NS - NR

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA

X

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE:

Sanjide Tuncay

DIRECCIÓN:

111 27 11 - 81

TELÉFONO:

311 477 64 75

OBSERVACIONES:

[Handwritten signature]

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

156

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE ✓

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR ✓

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE ✓

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE ✓

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO ✓

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR ✓

NS - NR

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA ✓

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE:

FERNANDO MONTROY SALAMANCA

DIRECCIÓN:

CALLE 31 # 29-85

TELÉFONO:

3208534003

OBSERVACIONES:

✓

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

157

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR ☒

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR ☒

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR ☒

NS - NR

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA ☒

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE: Rosa María Lemus

DIRECCIÓN: CII 25A # 27 79

TELÉFONO: 312 365 47 30

OBSERVACIONES:

[Handwritten signature]

Lora 22 6 23

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

158

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

X

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

X

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

X

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

X

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

NOMBRE: X/De Bontla

DIRECCIÓN: H-29-N-26-39

TELÉFONO:

OBSERVACIONES: La factura no es tan legible, tengo que venir a la empresa a reclamar.

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO ✓

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR ✓

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO ✓

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO ✓

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR ✓

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR ✓

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA ✓

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE: Jose Alberto Mendoza

DIRECCIÓN: C/ 30 # 5-2a

TELEFONO: 3114873804

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

160

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	☒
REDES SOCIALES	
PÁGINA WEB	

NOMBRE: Mano Daniela Vargas Corea. 1218564324

DIRECCIÓN: C/51A11A-09

TELÉFONO: 3133907763

OBSERVACIONES: Ninguna

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

Edilisa

161

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR ☒

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR ☒

NS - NR

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA ☒

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE: Henry Pascasa Ortiz

DIRECCIÓN: Calle 27B # 35B48

TELÉFONO: 3044079871

OBSERVACIONES:

Handwritten signature/initials.

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

NOMBRE:

Lady Perez

DIRECCIÓN:

C-18 N°31-36

TELÉFONO:

3228826224

OBSERVACIONES:

N/A

162

✓

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

163

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

X

NOMBRE: Carlos Puerta

DIRECCIÓN: K 5. A. N 40

TELÉFONO: 3212124940

OBSERVACIONES:

[Handwritten signature]

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

166

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

✓

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

✓

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

✓

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

✓

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

✓

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

✓

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE:

Angel Antonio Castañeda

DIRECCIÓN:

1128-29-93

TELÉFONO:

3142338186

OBSERVACIONES:

pues veo que en el momento me esta llegando muy caro este servicio (Gracias)

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE: Gloria Peña Monroy

DIRECCIÓN: CR 17A # 30-74.

TELÉFONO: 3124539692

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

NOMBRE: Paola Alfonso Guemen

DIRECCIÓN: calle 9 N°20 -44

TELÉFONO: 320 333 33 33

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	X

NOMBRE: Epiménio Hernández Peña

DIRECCIÓN: Calle 23 A 7 24-48

TELEFONO: 323 2328164

OBSERVACIONES: mejorar barrido calles y parques

169

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: haver javier / 9955

DIRECCIÓN: CVA II N° 29-44

TELEFONO: 306181335

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

X

NOMBRE: Luis Rojas

DIRECCIÓN: Calle - 40 Transversal 23-32 T-2 Apto - 211

TELÉFONO: 310 869 0388

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

X

NOMBRE: Juan Rodriguez Castro

DIRECCIÓN: Calle -36 # 28-19

TELEFONO: 310 572 4666

OBSERVACIONES:

172

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

NOMBRE: FRANCY LORTNA IBARRA

DIRECCIÓN: CRA 8A #21-21

TELÉFONO: 3202342522

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE: Miran Castro Rincon

DIRECCIÓN: C/125 #28-40

TELEFONO: 3108332403

OBSERVACIONES:

Loma 23-6-23 175

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR ☒

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR ☒

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR ☒

NS - NR

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA ☒

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE: Anelis Chaparro

DIRECCIÓN: Complemento San Rafael

TELÉFONO: 3125/32311

OBSERVACIONES: Reponer los salos, son artibugreños

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

176

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	X
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PAGINA WEB	

NOMBRE: *Richard Bustamante*

DIRECCIÓN: *Cra 20 # 4-65 T.B. APTO 202*

TELÉFONO: *312 738 1428*

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISION

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

X

NOMBRE: Kevin Daniel Serna Duran

DIRECCIÓN: Calle 378 #2C-09

TELÉFONO: 3184309003

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

178

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

NOMBRE:

Maria Angelica Acero Perabo

DIRECCIÓN:

Cra. 16 # 25-20

TELÉFONO:

3126542439

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

179

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR ☒

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR ☒

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR ☒

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

NOMBRE:

DIRECCIÓN:

TELÉFONO:

OBSERVACIONES:

Los Lines telefónica no funciona, llamo y quien responde
pregunta, Repor los errores donde tenemos que esperar los
corros, Son Deprorables

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

180

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

NOMBRE: Nelson Montano

DIRECCIÓN:

TELÉFONO: 315 205 2254

OBSERVACIONES: Excelente en la persona que me atendió

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

181

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

NOMBRE: Ana Cardenas

DIRECCIÓN: Transversal 23 # 37-87

TELÉFONO: 314 251 3122

OBSERVACIONES: "El medio utilizado para información es inusual. Una notificación debe contener firma y Recibido."

x En mi caso me llamaron para informarme
del coste del Servicio. Aduciendo que habia
sido NOTIFICADA del Fallo del Medidor.
El cual no habia Recibido notificación alguna.
antes.

Me informan que los dejan por DEBAJO
DE LA PUERTA. GRACIAS MIL DISCULPAS.

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

182

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	X
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PÁGINA WEB	

NOMBRE: Miguel Rodríguez

DIRECCIÓN: Cra 16 26-03

TELÉFONO: 3228986238

OBSERVACIONES: Ninguna

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

183

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

NOMBRE: Jorge Enrique Rodríguez Figueroa

DIRECCIÓN: Calle 23A No 28-91. Br. Villa del Sol

TELÉFONO: 3104888112

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

Hea-ay

184

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

X

NOMBRE:

Hernán Tabaco Geodónci

DIRECCIÓN:

Cra 21D # 21-73-

TELÉFONO:

314 388 9552

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

185

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

X

PÁGINA WEB

NOMBRE:

DIRECCIÓN:

TELÉFONO:

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

Henry

185

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PÁGINA WEB	

NOMBRE: *Henry Rodriguez*

DIRECCIÓN: *calle 22-23-56*

TELÉFONO: *321 2404028*

OBSERVACIONES:

187

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

TELEVISION

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

DIRECCIÓN: CALLE 4177-70

TELEFONO: 3125324358

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

188

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

X

NOMBRE: Lucen Fariñas

DIRECCIÓN: Calle 94 14 39

TELÉFONO: 320 383 7989

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

189

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	☒
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	☒
PAGINA WEB	

NOMBRE: Ediodoffina Rodríguez E

DIRECCIÓN: calle 18 A # 22-36

TELÉFONO: 3118644298

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

190

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

X

NOMBRE:

Cintia Bahara Diaz

DIRECCIÓN:

Torres del Silencio Torre 14 Apt. 301

TELÉFONO:

3214548569

OBSERVACIONES:

Ninguna

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

191

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

X

NOMBRE: Maria del Ros Gonzalez.

DIRECCIÓN: K-20-N-32-69-71

TELÉFONO: 3107596765

OBSERVACIONES: buena

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

192

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

X

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

X

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

X

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

X

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

X

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

X

PÁGINA WEB

NOMBRE: Ana Olivera

DIRECCIÓN: cl 36 # 24-69

TELÉFONO: 321 4691124

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

193

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

x

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

x

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

x

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

x

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

x

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

x

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

x

NOMBRE:

Shirley Achea

DIRECCIÓN:

R 29A 26-48

TELÉFONO:

3138804958

OBSERVACIONES:

Amara

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

194

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

X

PAGINA WEB

NOMBRE:

Leonardo Holguin

DIRECCIÓN:

Calle 48#8-48

TELÉFONO:

314255 5291

OBSERVACIONES:

— 0 —

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

195

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

NOMBRE:

Wilson Delacruz

DIRECCIÓN:

C/29 A No 16 BIS - 15

TELÉFONO:

3114800207

OBSERVACIONES:

Revisar Plataforma x desvinculación en el cálculo de consumo.

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

196

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

X

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

X

NOMBRE:

Gladys Roldán de Peral

DIRECCIÓN:

Calle 29 N. 25-74

TELÉFONO:

3138868748

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

197

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

NOMBRE:

Edwin Chaparro Sarmiento

DIRECCIÓN:

Carrera 16B # 33-779

TELÉFONO:

3016624794

OBSERVACIONES:

Sería perfecto si acortaran el tiempo en realizar la conexión cuando se realiza una matrícula por primera vez.

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

198

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PÁGINA WEB	

NOMBRE: Adolfo León Obando Segura

DIRECCIÓN: Calle 9 22-30

TELÉFONO: 313 4625347

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

199

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

NOMBRE:

Javier A. Acosta Bobles

DIRECCIÓN:

Cra. 29 - N° 26 - 35

TELÉFONO:

320 9184585.

OBSERVACIONES:

ed

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

Henry

1091

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	X
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Martha Bernal

DIRECCIÓN: Car. 29-33-80

TELÉFONO: 3132872409

OBSERVACIONES: Cse Telte a Tención

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

200

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

NOMBRE: ROBERTO VILLAGAS

DIRECCIÓN: K-25-N-18-64 APTD-101

TELÉFONO: 3118921152

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

201

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE:

Roly Arenz-bonnet

DIRECCIÓN:

V. el Garzon Calle 24B N-31-SS

TELEFONO:

3208908630

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

202

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

NOMBRE: J. KARME MOLANO SALO

DIRECCIÓN: C/ 25 # 28-98

TELÉFONO: 3104820055

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

203

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

X

NOMBRE: Paula A. Salamanca

DIRECCIÓN: CH 42 N° 10 - 127

TELÉFONO: 3164087738

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

204

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

X

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

X

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

X

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

X

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

X

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

X

PÁGINA WEB

NOMBRE: Erick Santiago Guatibonza Hernandez

DIRECCIÓN: Calle 53 A 5 oeste 26

TELÉFONO: 3214954280

OBSERVACIONES: Ninguna

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

Edilina
205

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE:

DIRECCIÓN:

TELÉFONO:

OBSERVACIONES:

Es importante que respondan la línea de PQR.
 - No me parece que no cobren la revisión de agua
 ya que fue creada al revisar el medidor para
 la lectura del mes de mayo.

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

206

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PÁGINA WEB	

NOMBRE: Esperanza Uriga

DIRECCIÓN: Calle 46-106-03

TELÉFONO: 3114402701

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

207

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB

NOMBRE: Felicita Garcia

DIRECCIÓN: calle # 201124

TELÉFONO: 313 400 78 45

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

10004 208

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	X

NOMBRE: SP JORDA VALDES

DIRECCIÓN: C/ 28 # 31B-35

TELÉFONO: 3214009643

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

209

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

X

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

X

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE:

Dolly Rodríguez Oropezo

DIRECCIÓN:

Calle 64-36-26

TELÉFONO:

3204597185

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

210

1) ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

x

BUENO

REGULAR

NS - NR

2) ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

x

BUENO

REGULAR

NS - NR

3) ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

x

BUENO

REGULAR

NS - NR

4) ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

x

BUENO

REGULAR

NS - NR

5) ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

x

BUENO

REGULAR

NS - NR

6) ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

x

BUENO

REGULAR

NS - NR

7) ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

x

NOMBRE: Henry Iainon Bouthika

DIRECCIÓN: CRA 13 H 20 A - 18

TELÉFONO: 3218290789

OBSERVACIONES: Excelente Servicio

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

211

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	✓
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	✓
REGULAR	
NS - NR	
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	✓
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	
BUENO	✓
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	✓
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	✓
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	✓
REDES SOCIALES	
PÁGINA WEB	

NOMBRE: CARLOS ALEXANDER CORREDOR MERCHAN

DIRECCIÓN: CARRERA 24 # 35A - 09

TELÉFONO: 312 377 77 58

OBSERVACIONES: EXCELENTE SERVICIO !!!

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

212

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: SAMUEL SILVADIRECCIÓN: CALLE 9 # 4058TELÉFONO: 3 222 7095 067

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

Edile

213

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR ☒

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES ☒

PAGINA WEB

NOMBRE: Angela Mancipe

DIRECCIÓN: Correra 23 No. 16-22

TELÉFONO: 3115224728

OBSERVACIONES:

01

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

214

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:	
TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PAGINA WEB	

NOMBRE: RAFAEL HERNAN ALVARADO ALVARADO
 DIRECCIÓN: @11e 23 N° 7B-23 Yopal
 TELEFONO: 3114 755852
 OBSERVACIONES:

[Handwritten signature]

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

215

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PAGINA WEB	

NOMBRE:

Cetelunca N

DIRECCIÓN:

Cll 16A#31-128

TELÉFONO:

3152772475

OBSERVACIONES:

ed

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

216

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE



BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR



3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR



4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR



5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR



6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR



7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PÁGINA WEB



NOMBRE: Eloy Augusto Manrique

DIRECCIÓN: Cll 58 OESTE 5-51

TELÉFONO: 3103330088

OBSERVACIONES: Ninguna

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

217

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PÁGINA WEB	

NOMBRE: Josefina Quijano Pérez

DIRECCIÓN: Cr 8 No 15-53

TELÉFONO: 313 2969655

OBSERVACIONES:

21

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

Joxen2

218

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE ☒

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO ☒

REGULAR

NS - NR

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES ☒

PAGINA WEB

NOMBRE: Maderline Mossa.

DIRECCIÓN: Calle 21 # 11-32.

TELÉFONO: 3203237930

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

219

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	7
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	X
PAGINA WEB	

NOMBRE:

DIRECCIÓN:

TELÉFONO:

OBSERVACIONES:

Ligia Gaoñ a
Cra 17 A oeste 59-45
3202585831

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

220

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Diana Castillo Pan

DIRECCIÓN: Cra 21a # 20-39. Yopal

TELÉFONO: 322699391

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

221

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PAGINA WEB	

NOMBRE:

Hector Forera

DIRECCIÓN:

Manzana J lote 26 canchero 2

TELÉFONO:

3142233615

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. COMO CALIFICA LA ATENCION PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCION AL USUARIO?	
EXCELENTE	✓
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. COMO CALIFICA LA ATENCION RECIBIDA A TRAVES DE LAS LINEAS TELEFONICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	✓
3. COMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	
BUENO	✓
REGULAR	
NS - NR	
4. COMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	✓
NS - NR	
5. COMO CALIFICA LA INFORMACION PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	✓
NS - NR	
6. COMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SUS GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
7. ¿POR QUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACION INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	✓
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Peterson Fabian Vargas Acosta.

DIRECCIÓN: Carrera 29a 23-53

TELEFONO: 3212298030

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

Henry

23

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

NS - NR

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION

RADIO

FACTURA

REDES SOCIALES

PAGINA WEB

NOMBRE: Duhilman Vega

DIRECCIÓN: Cra 18 # 16-26

TELEFONO: 3132241065

OBSERVACIONES: Mejorar la prestación del servicio de agua potable.

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

224

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PAGINA WEB	

NOMBRE: Jose Beyer Navarero

DIRECCIÓN: Calle 29 # 18-41

TELEFONO: 311 592 5370

OBSERVACIONES: Ninguna

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

225

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	☒
BUENO	☐
REGULAR	☐
NS - NR	☐

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	☐
BUENO	☒
REGULAR	☐
NS - NR	☐

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	☐
BUENO	☒
REGULAR	☐
NS - NR	☐

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	☐
RADIO	☐
FACTURA	☐
REDES SOCIALES	☒
PAGINA WEB	☐

NOMBRE: Sandra Milena Alba

DIRECCIÓN: K 37 N° 53 A 26

TELÉFONO: 320 632 6755

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

926

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	X

NOMBRE: Amador Barrera S.

DIRECCIÓN: Carrera 28 # 16-71

TELÉFONO: 3212620913

OBSERVACIONES: Ninguna.

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	X

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	X

NOMBRE: Lorena Accro Torres

DIRECCIÓN: Calle 22#22-08

TELÉFONO: 3026077710

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	☒

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	☒
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	☒
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	☒
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE:

Emma Pérez J.

DIRECCIÓN:

Calle 30 # 28-46

TELÉFONO:

312 4824824

OBSERVACIONES:

Ninguna

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

buen 229

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	X
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Sugeidy García.

DIRECCIÓN: cde 21 # 15a 12. B. la Esperanza.

TELÉFONO: 3112930517.

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

230

1. COMO CALIFICA LA ATENCION PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCION AL USUARIO?	
EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	
2. COMO CALIFICA LA ATENCION RECIBIDA A TRAVES DE LAS LINEAS TELEFONICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X
3. COMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X
4. COMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
5. COMO CALIFICA LA INFORMACION PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
6. COMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
7. ¿POR QUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACION INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	X

NOMBRE: Isa Maño

DIRECCIÓN: Villa flor 3 lote 28 Mc f

TELEFONO: 3124513919

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

23

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PAGINA WEB	

NOMBRE: MIRVA SANCHEZ

DIRECCIÓN: Tm, 23 #3686

TELÉFONO: 3102913689

OBSERVACIONES: MIRVA

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

932

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
EXCELENTE	X
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	
2. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?	
EXCELENTE	
BUENO	Y
REGULAR	
NS - NR	
3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	
NS - NR	X
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	
7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?	
TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	X
REDES SOCIALES	
PAGINA WEB	

NOMBRE: Maria Rey

DIRECCIÓN: C11 27 # 17-16

TELÉFONO:

OBSERVACIONES:

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

Edisa

233

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	✓
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	✓
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	✓
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	✓
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	✓
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	✓
NS - NR	

7. ¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA?

TELEVISIÓN	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	✓
PÁGINA WEB	

NOMBRE: JHONATAN CRUZ

DIRECCIÓN: Carrera 32 # 34-42

TELÉFONO: 322 822 8571

OBSERVACIONES: Factura en carrera

✓

ENCUESTA SATISFACCION USUARIO PQR - EAAAY

234

1. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

2. CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?

EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	X
NS - NR	

3. ¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

4. ¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTION Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

EXCELENTE	
BUENO	X
REGULAR	
NS - NR	

7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:

TELEVISION	
RADIO	
FACTURA	
REDES SOCIALES	X
PAGINA WEB	

NOMBRE: German Barrios Rivera

DIRECCIÓN: Cra 45 #38-34

TELÉFONO: 350 4361580

OBSERVACIONES:

[Handwritten signature]