

Villa del Rosario, 04 de abril de 2018

Doctor  
**ALBERTO RAMIREZ MOROS**  
Agente Especial SSPD – EICVIRO ESP

Cordial saludo,

Por medio de la presente nos permitimos solicitar muy respetuosamente, el permiso para realizar 26 encuestas a los empleados del área comercial, esto con fines educativos para culminar el proyecto de investigación titulado Diagnostico y Formulación de propuesta de mejoramiento para el área comercial de la empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos Villa del Rosario EICVIRO ESP en su proceso de PQR, de la corporación Universitaria Minuto de Dios.

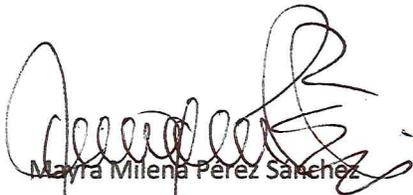
Gracias por su colaboración y atención a la presente.

Atentamente,



Mayely Andrea Suarez Espinel

CC 37.505.247 de Villa del Rosario



Mayra Milena Pérez Sánchez

CC 60.411.834 de Villa del Rosario

## **DETALLE DE CAUSAL**

**DGT-DAAA-DEYG VALIDADA**

CAUSAL	CODIGO DE CAUSAL	DETALLE DE CAUSAL	SERVICIO						DESCRIPCIÓN DEL DETALLE DE CAUSAL
			ACUEDUCTO	ALCANTARIL LADO	ASEO	ENERGIA	GAS NATURAL	GLP	
FACTURACIÓN	101	Inconformidad con el Aforo	1	1	1	1	1	0	Inconformidad relacionada con el aforo de acuerdo con las disposiciones establecidas en la normativa vigente para cada servicio público.
FACTURACIÓN	102	Inconformidad con el consumo o producción facturado	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con la cantidad de unidades de consumo o de producción facturadas.
FACTURACIÓN	103	Cobros inoportunos	1	1	1	1	1	0	De conformidad con el artículo 150 Ley 142, al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
FACTURACIÓN	104	Cobro desconocido	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con los valores facturados, por cuanto no se reconocen como prestados o entregados los servicios o bienes cobrados.
FACTURACIÓN	105	Cobro por servicios no prestados	1	1	1	1	1	0	Reclamaciones donde el suscriptor o usuario manifiesta que no tiene disponibilidad de ese servicio. No debe confundirse con las reclamaciones por suspensión o corte del servicio generadas por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes.
FACTURACIÓN	106	Datos generales incorrectos	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con la información correspondiente a los datos generales de la facturación diferentes a costos.
FACTURACIÓN	107	Cobro múltiple y/o acumulado	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con la empresa porque emite más de una factura para un mismo periodo a un mismo usuario o varias veces el mismo cobro o acumulación de varios periodos, en la misma factura.
FACTURACIÓN	108	Entrega inoportuna o no entrega de la factura	1	1	1	1	1	1	Cuando la factura no llega al suscriptor o usuario o cuando no cumple con los cinco días de antelación a que está obligada la empresa.

CAUSAL	CODIGO DE CAUSAL	DETALLE DE CAUSAL	SERVICIO						DESCRIPCIÓN DEL DETALLE DE CAUSAL
			ACUEDUCTO	ALCANTARIL LADO	ASEO	ENERGIA	GAS NATURAL	GLP	
FACTURACIÓN	109	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	1	1	0	1	1	0	Desacuerdo con los valores facturados por conectar, suspender, reconectar o reinstalar el servicio.
FACTURACIÓN	110	Cobro de medidor	1	1	0	1	1	0	Desacuerdo con el cobro o el valor del medidor.
FACTURACIÓN	111	Cobro de cargos relacionados con el servicio público	1	1	1	1	1	0	Desacuerdo con el cobro de otros cargos relacionados con el servicio público, como por ejemplo: Intereses de mora, refinanciación, cartera, acuerdos de pago, tasas e impuestos (diferentes al subsidio y a la contribución).
FACTURACIÓN	112	Subsidios y contribuciones	1	1	1	1	1	1	Desacuerdo en la aplicación del subsidio o contribución.
FACTURACIÓN	113	Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	1	1	1	1	1	0	Relacionada con el cobro de otros bienes o servicios en la factura diferentes a la prestación del servicio público como electrodomésticos, seguros, clasificados, avisos, u otros bien o servicios, se incluyen tasas o impuestos que no correspondan a la prestación del servicio.
FACTURACIÓN	114	Descuento por predio desocupado	1	1	1	1	1	0	Reclamación relacionada con el acceso al descuento por predio desocupado, de conformidad con la normativa vigente.
FACTURACIÓN	115	Suspensión por mutuo acuerdo	1	1	0	1	1	0	Cuando existiendo acuerdo de suspensión se cobra el servicio fuera de las condiciones pactadas.
FACTURACIÓN	116	Cobro por número de unidades independientes	0	0	1	0	0	0	Desacuerdo con el número de unidades independientes, cobradas en la factura de acuerdo a las metodologías tarifarias vigentes.
FACTURACIÓN	117	Estrato incorrecto	1	1	1	1	1	0	Cuando el usuario cuestiona el estrato que le está aplicando la empresa por no corresponder con el definido por el municipio. (Suscriptores Residenciales)

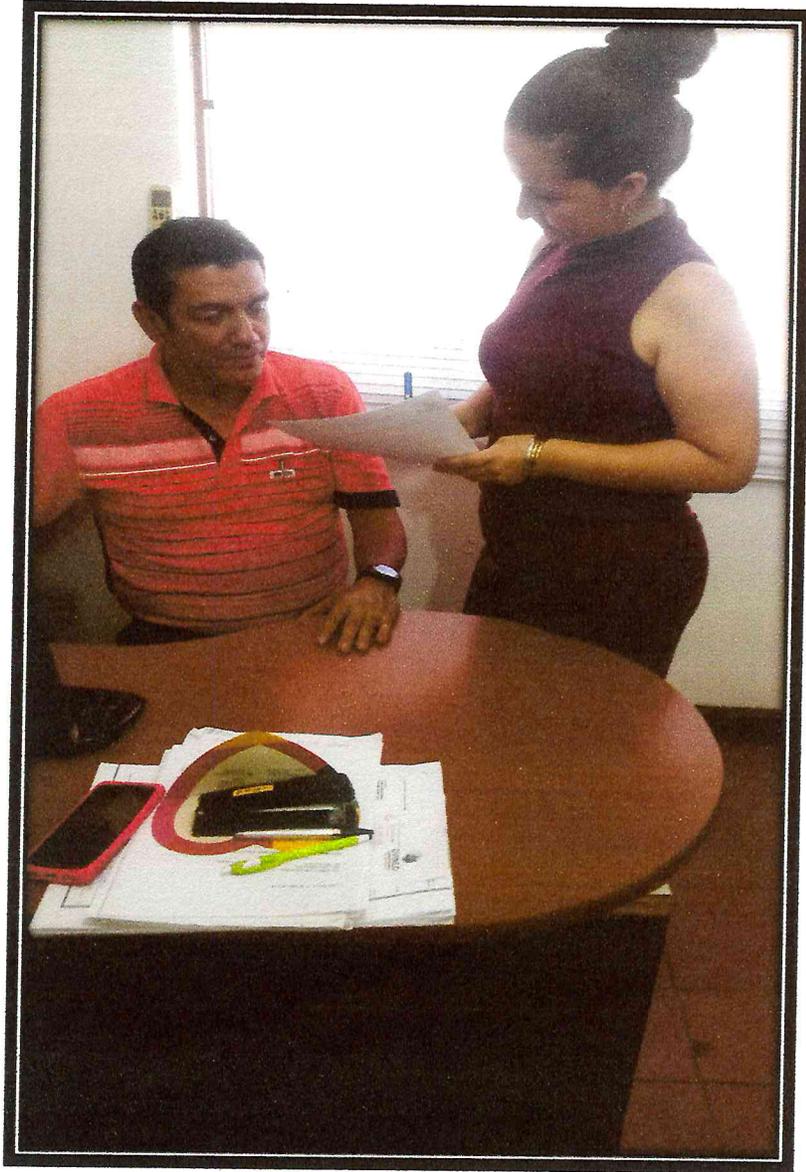
CAUSAL	CODIGO DE CAUSAL	DETALLE DE CAUSAL	SERVICIO						DESCRIPCIÓN DEL DETALLE DE CAUSAL
			ACUEDUCTO	ALCANTARIL LADO	ASEO	ENERGIA	GAS NATURAL	GLP	
FACTURACIÓN	118	Clase de uso incorrecto	1	1	1	1	1	0	Cuando el usuario cuestiona la clase de uso que le está aplicando la empresa por no corresponder con el uso asignado al predio.
FACTURACIÓN	119	Tarifa incorrecta	1	1	1	1	1	1	Cuando se cuestiona el valor de la tarifa aplicada en la factura.
FACTURACIÓN	120	Cobros por promedio	1	1	1	1	1	0	Cuando se cuestiona la facturación por el cobro del consumo estimado o promedio y no por diferencia de lecturas.
FACTURACIÓN	121	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	1	1	1	1	0	Cuando la factura no corresponde con el número de medidor o el número de cuenta del suscriptor.
FACTURACIÓN	122	Pago sin abono a cuenta	1	1	1	1	1	0	Pago efectuado por el suscriptor o usuario pero no reconocido por la empresa en la factura.
FACTURACIÓN	123	Solicitud de rompimiento de Solidaridad	1	1	0	1	1	0	Cuando el propietario manifiesta no estar obligado a realizar los pagos del servicio, consumido por un tercero (arrendatario, poseedor, tenedor, etc).
FACTURACIÓN	124	Cobro de revisiones	1	0	0	1	1	0	Cuando el usuario reclama o se queja por el cobro de las revisiones realizadas por el prestador.
FACTURACIÓN	125	Multiusuario del servicio de aseo	0	0	1	0	0	0	Reclamación relacionada con el acceso a la opción tarifaria de multiusuario, en el servicio de aseo.
FACTURACIÓN	126	Lectura incorrecta	1	0	0	1	1	0	Cuando la lectura presentada en la factura, no coincide con la registrada por el medidor o con el histórico de lecturas.
FACTURACIÓN	127	Inconformidad por desviación significativa	1	1	0	1	1	0	Inconformidad por desviaciones significativas frente a consumos anteriores.
FACTURACIÓN	128	Cobro por la Instalación del servicio no solicitado	0	0	0	0	1	0	Reclamo por el cobro de una conexión no solicitada.
FACTURACIÓN	129	Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación de energía	1	1	0	1	1	0	Reclamo por el cobro de consumos prestados y no facturados.

CAUSAL	CODIGO DE CAUSAL	DETALLE DE CAUSAL	SERVICIO						DESCRIPCIÓN DEL DETALLE DE CAUSAL
			ACUEDUCTO	ALCANTARIL LADO	ASEO	ENERGIA	GAS NATURAL	GLP	
FACTURACIÓN	130	Cobro de acuerdo de pago o financiación	1	1	0	1	1	0	Reclamo por el cobro de una financiación o acuerdo de pago, en la factura.
FACTURACIÓN	131	Inconformidad por cobros por normalización del servicio	1	0	0	1	0	0	Inconformidad por el cobro asociado a la normalización del servicio.
FACTURACIÓN	132	Descuento por no recolección puerta a puerta	0	0	1	0	0	0	Reclamación relacionada con el acceso al descuento por no recolección en el andén de la vía pública frente al predio del usuario, de conformidad con lo dispuesto en la respectiva regulación tarifaria.
FACTURACIÓN	133	Cobro por reconexión no autorizada	1	1	0	1	1	0	Inconformidad por cobro de la reconexión que efectúa el usuario o un funcionario o contratista de la prestadora, no autorizado por esta para realizarlo.
PRESTACIÓN	301	Negación de la solicitud de suspensión	1	0	0	1	1	0	Inconformidad por negación de la solicitud de suspensión o incumplimiento del acuerdo de suspensión del servicio.
PRESTACIÓN	302	Oportunidad de las revisiones	0	0	0	0	1	0	Cuando el usuario reclama o se queja por la oportunidad o frecuencia de las revisiones realizadas por el prestador.
PRESTACIÓN	303	Falla en la prestación del servicio por continuidad	1	1	1	1	1	1	Desacuerdo porque el servicio no se presta de forma continua, en los términos del artículo 136 de la Ley 142 de 1994, la respectiva regulación, y el contrato de condiciones uniformes.
PRESTACIÓN	304	Falla en la prestación del servicio por calidad	1	1	1	1	1	1	Cuando el servicio prestado presenta deficiencias cualitativa en los términos del Art. 136 de la Ley 142 y la respectiva regulación.

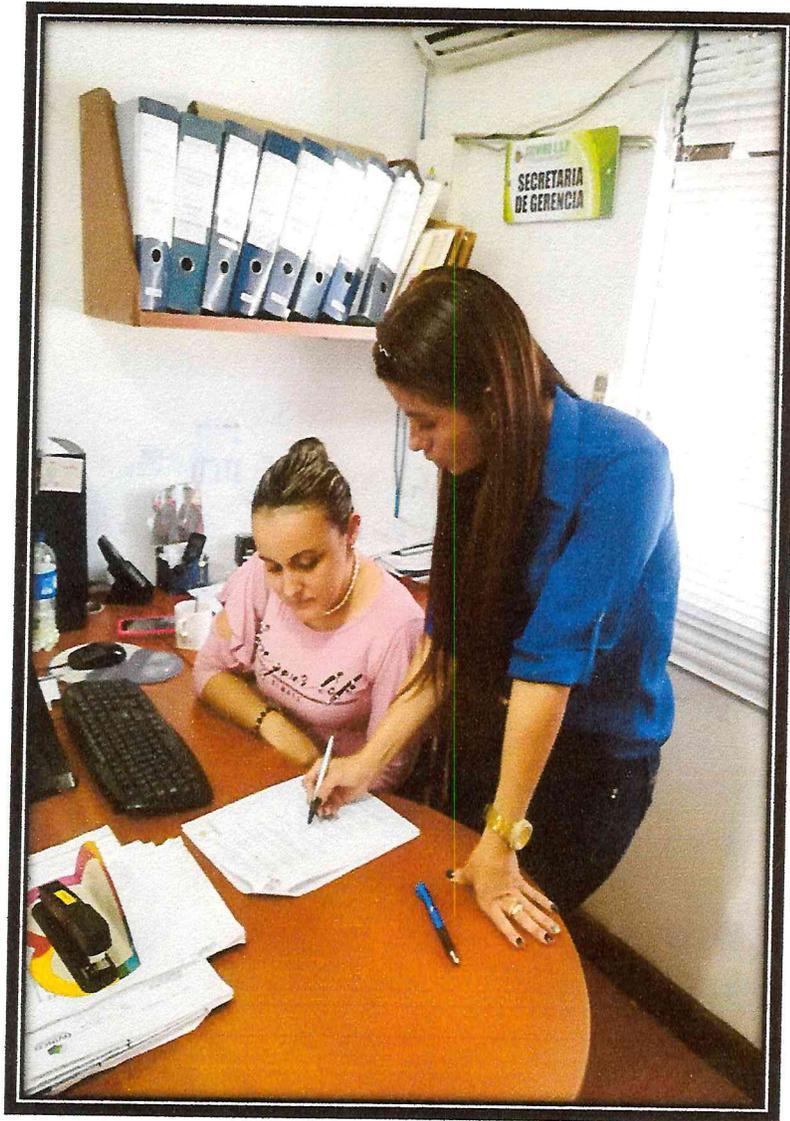
CAUSAL	CODIGO DE CAUSAL	DETALLE DE CAUSAL	SERVICIO						DESCRIPCIÓN DEL DETALLE DE CAUSAL
			ACUEDUCTO	ALCANTARIL LADO	ASEO	ENERGIA	GAS NATURAL	GLP	
PRESTACIÓN	305	Negativa de prestación de un servicio especial	0	0	1	0	0	0	Reclamación relacionada con la prestación de servicios especiales tales como la recolección de escombros, recolección de colchones ; en zonas rurales también se consideran servicios especiales el corte de césped, la poda de árboles, el lavado de áreas públicas, etc.
PRESTACIÓN	306	Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	1	1	1	1	1	1	Cuando el usuario se encuentra en desacuerdo con la gestión realizada ante las situaciones informadas, que puedan atentar contra la seguridad o poner en riesgo la vida, la infraestructura, condiciones de salud pública y/o la prestación del servicio.
PRESTACIÓN	307	Cambio de medidor o equipo de medida	1	0	0	1	1	0	Reclamo o queja por inconformidad con el cambio del equipo de medida.
PRESTACIÓN	308	Terminación del contrato	1	1	1	1	1	1	Inconformidad por la negación a la solicitud del suscriptor o usuario para la terminación del contrato del servicio público.
PRESTACIÓN	309	Suspensión o corte del servicio	1	1	0	1	1	0	Desacuerdo con la suspensión o corte del servicio, sin previo aviso y sin causal aparente.
PRESTACIÓN	310	Frecuencias adicionales de barrido	0	0	1	0	0	0	Incumplimiento de las frecuencias adicionales de barrido y limpieza de vías y áreas públicas solicitadas.
PRESTACIÓN	311	Frecuencias adicionales de recolección	0	0	1	0	0	0	Incumplimiento de las frecuencias adicionales de recolección y transporte de residuos sólidos solicitadas.
PRESTACIÓN	312	Inconformidad con el servicio a usuarios CICLO I	1	1	0	0	0	0	Cobros a usuarios del servicio con redes provisionales.
PRESTACIÓN	313	Daño a electrodomésticos	0	0	0	1	0	0	Corresponde a los daños de electrodomesticos relacionados con fallas en la prestación del servicio de energía

CAUSAL	CODIGO DE CAUSAL	DETALLE DE CAUSAL	SERVICIO						DESCRIPCIÓN DEL DETALLE DE CAUSAL
			ACUEDUCTO	ALCANTARIL LADO	ASEO	ENERGIA	GAS NATURAL	GLP	
PRESTACIÓN	314	Afectación Ambiental	1	1	1	1	1	1	Hace referencia a todas las quejas y reclamaciones relacionadas con los daños ambientales relacionados con la prestación del servicio público.
PRESTACIÓN	315	Quejas Administrativas	1	1	1	1	1	1	Inconformidad por parte de los usuarios, por actos u omisiones en la atención o prestación del servicios.
PRESTACIÓN	316	Estado de las Infraestructura	1	1	0	1	1	0	Queja del usuario relacionada con las condiciones de la infraestructura relacionada con la prestación del servicio ( Redes, Tanques, etc)
INSTALACIÓN	401	Fallas en la conexión del servicio	1	1	0	1	1	0	Reclamación por indebida instalación o fallas en la misma.
INSTALACIÓN	402	No conexión del servicio	1	1	0	1	1	0	No atención oportuna a la solicitud de instalación.

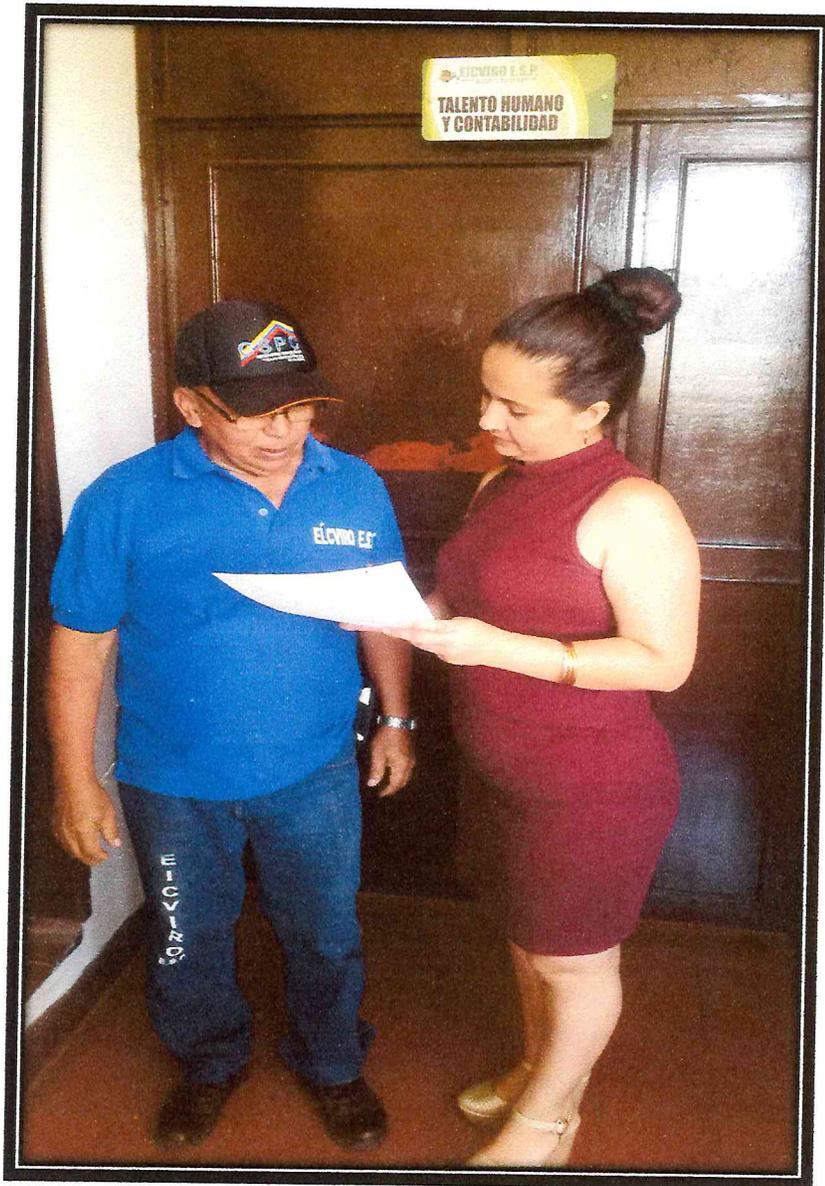
# **EVIDENCIAS**



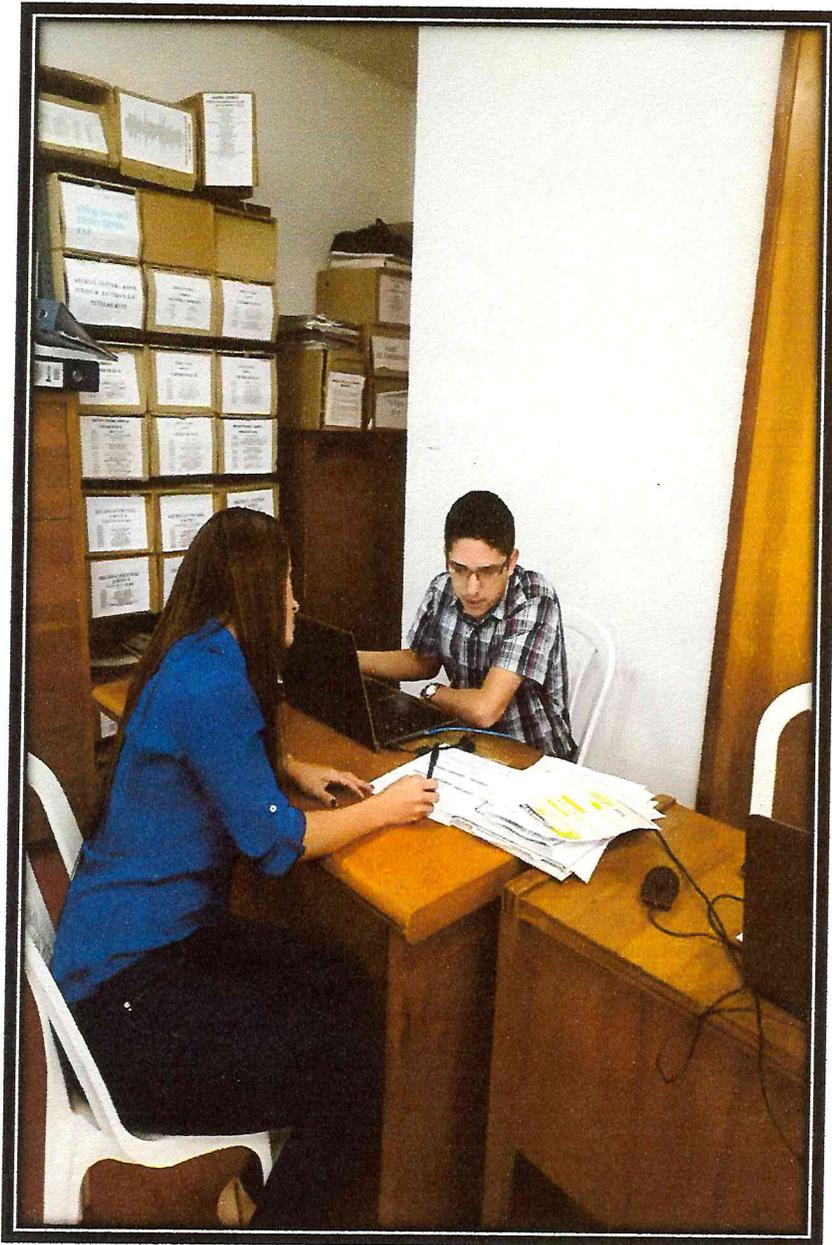
**FOTO 1**



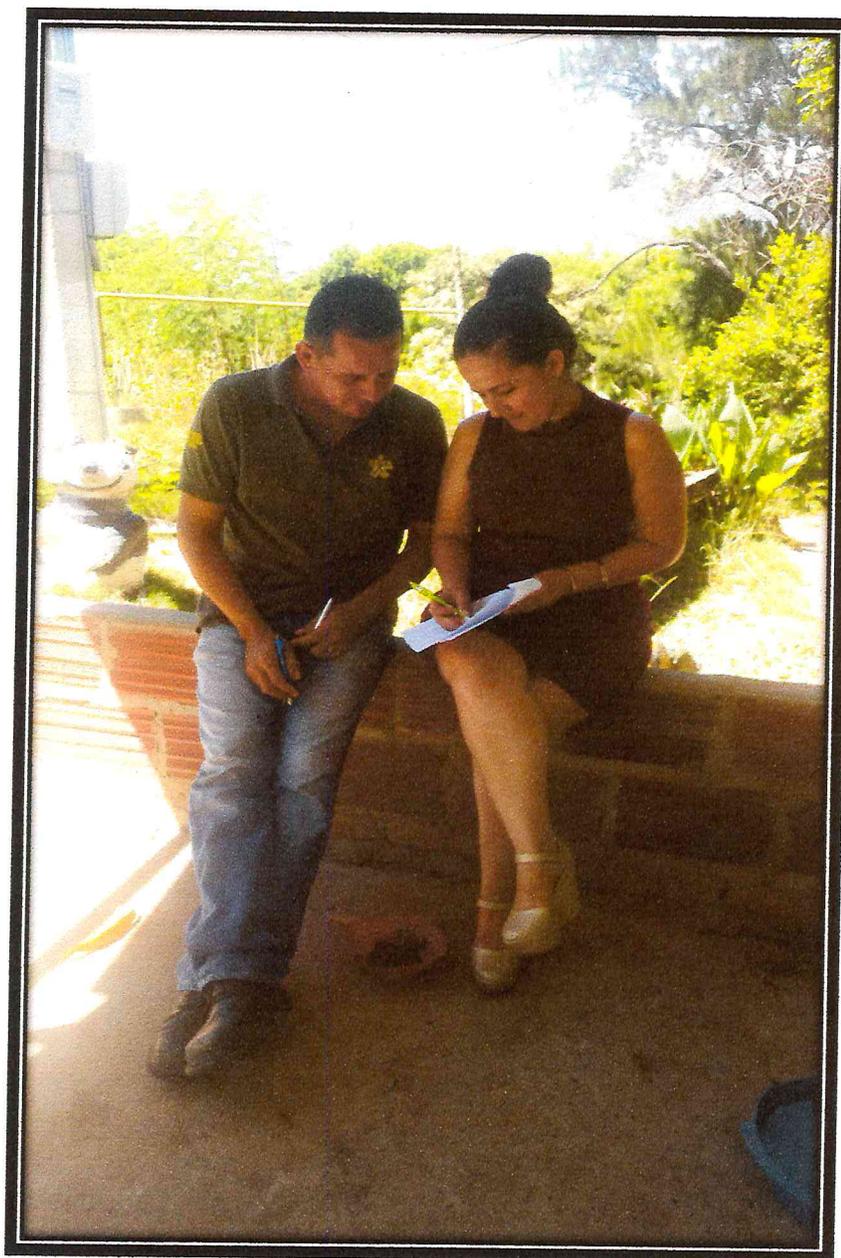
**FOTO 2**



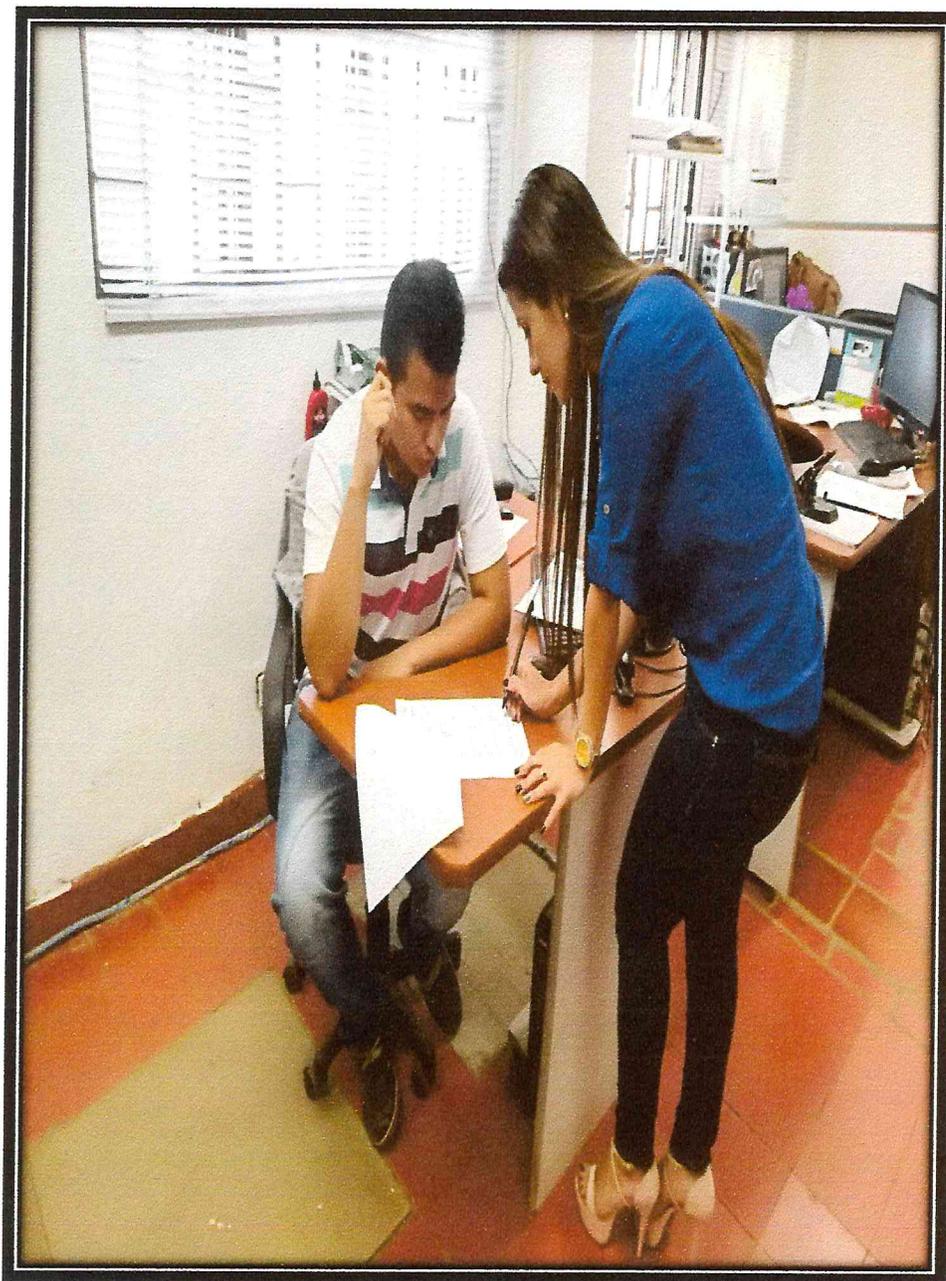
**FOTO 3**



**FOTO 4**



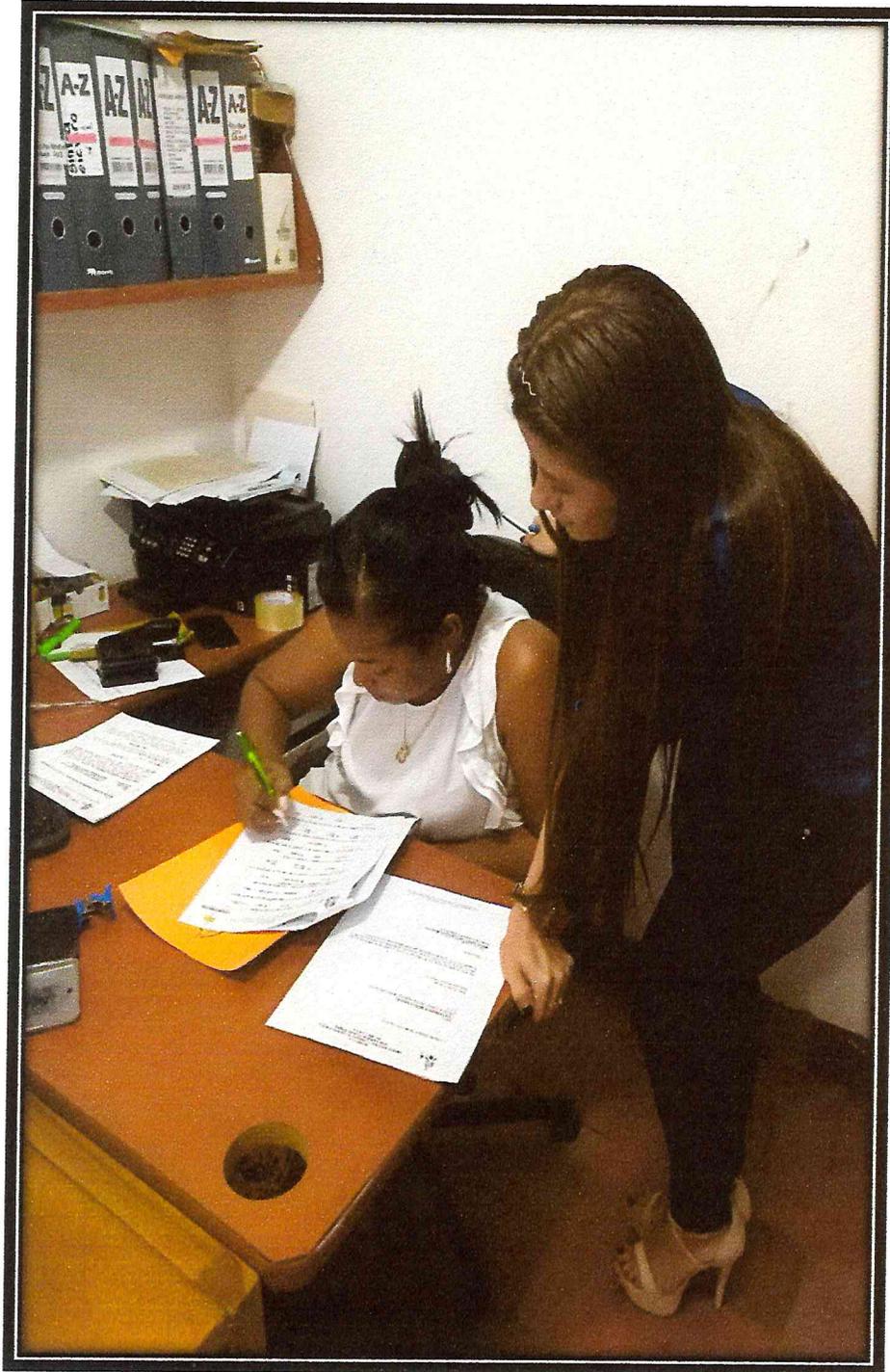
**FOTO 5**



**FOTO 6**



**FOTO 7**



**FOTO 8**

# ENCUESTAS



**"SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS PQR'S DE LA EMPRESA EICVIRO ESP.**

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADEMICOS DE LA CORPORACION UNIVERSIARIA MINUTO DE DIOS, ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ESCALA DE PONDERACIÓN**

PUNTAJE	CATEGORIA
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PUNTAJE	CATEGORIA
1	ADECUADA
2	SUFICIENTE
3	INSUFICIENTE
4	PESIMAS

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TODAS LAS VECES
2	ALGUNAS VECES
3	POCAS VECES
4	NUNCA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SUFICIENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	INSUFICIENTE

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TOTALMENTE ADECUADA
2	MUY POCO ADECUADA
3	NADA ADECUADA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SIEMPRE
2	ALGUNAS VECES
3	NUNCA

**FUNCIONARIOS AREA COMERCIAL**

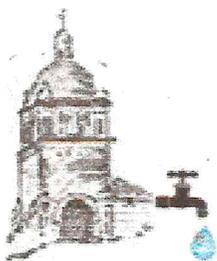
\* Marque con una X la respuesta, según su criterio

1. ¿Cómo considera el Software que se utiliza para las de peticiones, quejas y reclamos?

Excelente       Bueno       Regular       Malo

2. ¿Cómo califica el tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos requerida por los usuarios?

Excelente       Bueno       Regular       Malo



3. ¿La cantidad de personal asignado para el proceso de PQR es?

- Suficiente       Bueno       Regular       Insuficiente

4. Considera que las herramientas de trabajo utilizadas por parte de los funcionarios de la empresa son:

- Adecuadas       Suficientes       Insuficientes       Pésimas

5. ¿Los empleados encargados de las visitas y seguimientos de PQRs reciben capacitación adecuada para los procesos que realizan?

- Siempre       Algunas Veces       Nunca

6. ¿Cree que la base de datos de usuarios es adecuada para la consolidación de la información?

- Adecuada       Muy Poco Adecuada       Nada Adecuada

7. ¿El seguimiento realizado a la solución o respuesta a los PQR es?

- Excelente       Buena       Regular       Malo

8. ¿Es clara la función de cada empleado en el momento del desarrollo de sus actividades laborales?

- Siempre       Algunas veces       Nunca

9. ¿Sus opiniones son tenidas en cuenta para el mejoramiento del proceso de PQR?

- Todas las Veces       Algunas Veces       Pocas Veces       Nunca

10. ¿Cree que la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la empresa EICVIRO ESP es?

- Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS  
DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO  
NIT. 800.116.625-4



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**11. ¿Cómo califica las condiciones físicas de su entorno laboral?**

Excelente       Bueno       Regular       Malo

**12. ¿Es clara la misión de la empresa para todos los funcionarios?**

Todas las veces       algunas veces       Pocas Veces       Nunca



**EICVIRO E.S.P.**  
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS  
DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO  
NIT. 800.116.625-4



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**"SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS PQR'S DE LA EMPRESA EICVIRO ESP.**

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADEMICOS DE LA CORPORACION UNIVERSIARIA MINUTO DE DIOS, ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ESCALA DE PONDERACIÓN**

PUNTAJE	CATEGORIA
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PUNTAJE	CATEGORIA
1	ADECUADA
2	SUFICIENTE
3	INSUFICIENTE
4	PESIMAS

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TODAS LAS VECES
2	ALGUNAS VECES
3	POCAS VECES
4	NUNCA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SUFICIENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	INSUFICIENTE

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TOTALMENTE ADECUADA
2	MUY POCO ADECUADA
3	NADA ADECUADA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SIEMPRE
2	ALGUNAS VECES
3	NUNCA

**FUNCIONARIOS AREA COMERCIAL**

**\* Marque con una X la respuesta, según su criterio**

1. ¿Cómo considera el Software que se utiliza para las de peticiones, quejas y reclamos?

Excelente       Bueno       Regular       Malo

2. ¿Cómo califica el tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos requerida por los usuarios?

Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
**EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO**  
**NIT. 800.116.625-4**



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

3. ¿La cantidad de personal asignado para el proceso de PQR es?

- Suficiente       Bueno       Regular       Insuficiente

4. Considera que las herramientas de trabajo utilizadas por parte de los funcionarios de la empresa son:

- Adecuadas       Suficientes       Insuficientes       Pésimas

5. ¿Los empleados encargados de las visitas y seguimientos de PQRs reciben capacitación adecuada para los procesos que realizan?

- Siempre       Algunas Veces       Nunca

6. ¿Cree que la base de datos de usuarios es adecuada para la consolidación de la información?

- Adecuada       Muy Poco Adecuada       Nada Adecuada

7. ¿El seguimiento realizado a la solución o respuesta a los PQR es?

- Excelente       Buena       Regular       Malo

8. ¿Es clara la función de cada empleado en el momento del desarrollo de sus actividades laborales?

- Siempre       Algunas veces       Nunca

9. ¿Sus opiniones son tenidas en cuenta para el mejoramiento del proceso de PQR?

- Todas las Veces       Algunas Veces       Pocas Veces       Nunca

10. ¿Cree que la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la empresa EICVIRO ESP es?

- Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS  
DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO  
NIT. 800.116.625-4



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**11. ¿Cómo califica las condiciones físicas de su entorno laboral?**

- Excelente       Bueno       Regular       Malo

**12. ¿Es clara la misión de la empresa para todos los funcionarios?**

- Todas las veces       algunas veces       Pocas Veces       Nunca



**EICVIRO E.S.P.**  
**EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO**  
**NIT. 800.116.625-4**



**UNIMINUTO**  
 Corporación Universitaria Minuto de Dios

**“SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS PQR’S DE LA EMPRESA EICVIRO ESP.**

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADEMICOS DE LA CORPORACION UNIVERSIARIA MINUTO DE DIOS, ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ESCALA DE PONDERACIÓN**

PUNTAJE	CATEGORIA
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PUNTAJE	CATEGORIA
1	ADECUADA
2	SUFICIENTE
3	INSUFICIENTE
4	PESIMAS

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TODAS LAS VECES
2	ALGUNAS VECES
3	POCAS VECES
4	NUNCA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SUFICIENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	INSUFICIENTE

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TOTALMENTE ADECUADA
2	MUY POCO ADECUADA
3	NADA ADECUADA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SIEMPRE
2	ALGUNAS VECES
3	NUNCA

**FUNCIONARIOS AREA COMERCIAL**

**\* Marque con una X la respuesta, según su criterio**

1. ¿Cómo considera el Software que se utiliza para las de peticiones, quejas y reclamos?

Excelente       Bueno       Regular       Malo

2. ¿Cómo califica el tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos requerida por los usuarios?

Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
**EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO**  
**NIT. 800.116.625-4**



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

3. ¿La cantidad de personal asignado para el proceso de PQR es?

- Suficiente       Bueno       Regular       Insuficiente

4. Considera que las herramientas de trabajo utilizadas por parte de los funcionarios de la empresa son:

- Adecuadas       Suficientes       Insuficientes       Pésimas

5. ¿Los empleados encargados de las visitas y seguimientos de PQRs reciben capacitación adecuada para los procesos que realizan?

- Siempre       Algunas Veces       Nunca

6. ¿Cree que la base de datos de usuarios es adecuada para la consolidación de la información?

- Adecuada       Muy Poco Adecuada       Nada Adecuada

7. ¿El seguimiento realizado a la solución o respuesta a los PQR es?

- Excelente       Buena       Regular       Malo

8. ¿Es clara la función de cada empleado en el momento del desarrollo de sus actividades laborales?

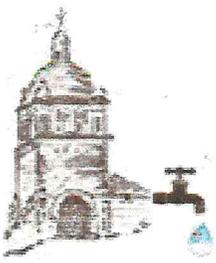
- Siempre       Algunas veces       Nunca

9. ¿Sus opiniones son tenidas en cuenta para el mejoramiento del proceso de PQR?

- Todas las Veces       Algunas Veces       Pocas Veces       Nunca

10. ¿Cree que la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la empresa EICVIRO ESP es?

- Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS  
DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO  
NIT. 800.116.625-4



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**11. ¿Cómo califica las condiciones físicas de su entorno laboral?**

- Excelente       Bueno       Regular       Malo

**12. ¿Es clara la misión de la empresa para todos los funcionarios?**

- Todas las veces       algunas veces       Pocas Veces       Nunca



**"SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS PQR'S DE LA EMPRESA EICVIRO ESP.**

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADEMICOS DE LA CORPORACION UNIVERSIARIA MINUTO DE DIOS, ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ESCALA DE PONDERACIÓN**

PUNTAJE	CATEGORIA
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PUNTAJE	CATEGORIA
1	ADECUADA
2	SUFICIENTE
3	INSUFICIENTE
4	PESIMAS

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TODAS LAS VECES
2	ALGUNAS VECES
3	POCAS VECES
4	NUNCA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SUFICIENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	INSUFICIENTE

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TOTALMENTE ADECUADA
2	MUY POCO ADECUADA
3	NADA ADECUADA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SIEMPRE
2	ALGUNAS VECES
3	NUNCA

**FUNCIONARIOS AREA COMERCIAL**

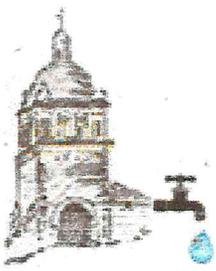
**\* Marque con una X la respuesta, según su criterio**

1. ¿Cómo considera el Software que se utiliza para las de peticiones, quejas y reclamos?

Excelente       Bueno       Regular       Malo

2. ¿Cómo califica el tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos requerida por los usuarios?

Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
**EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO**  
**NIT. 800.116.625-4**



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

3. ¿La cantidad de personal asignado para el proceso de PQR es?

- Suficiente       Bueno       Regular       Insuficiente

4. Considera que las herramientas de trabajo utilizadas por parte de los funcionarios de la empresa son:

- Adecuadas       Suficientes       Insuficientes       Pésimas

5. ¿Los empleados encargados de las visitas y seguimientos de PQRs reciben capacitación adecuada para los procesos que realizan?

- Siempre       Algunas Veces       Nunca

6. ¿Cree que la base de datos de usuarios es adecuada para la consolidación de la información?

- Adecuada       Muy Poco Adecuada       Nada Adecuada

7. ¿El seguimiento realizado a la solución o respuesta a los PQR es?

- Excelente       Buena       Regular       Malo

8. ¿Es clara la función de cada empleado en el momento del desarrollo de sus actividades laborales?

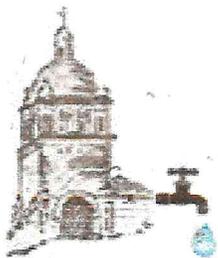
- Siempre       Algunas veces       Nunca

9. ¿Sus opiniones son tenidas en cuenta para el mejoramiento del proceso de PQR?

- Todas las Veces       Algunas Veces       Pocas Veces       Nunca

10. ¿Cree que la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la empresa EICVIRO ESP es?

- Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS  
DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO  
NIT. 800.116.625-4



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**"SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS PQR'S DE LA EMPRESA EICVIRO ESP.**

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADEMICOS DE LA CORPORACION UNIVERSIARIA MINUTO DE DIOS, ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ESCALA DE PONDERACIÓN**

PUNTAJE	CATEGORIA
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PUNTAJE	CATEGORIA
1	ADECUADA
2	SUFICIENTE
3	INSUFICIENTE
4	PESIMAS

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TODAS LAS VECES
2	ALGUNAS VECES
3	POCAS VECES
4	NUNCA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SUFICIENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	INSUFICIENTE

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TOTALMENTE ADECUADA
2	MUY POCO ADECUADA
3	NADA ADECUADA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SIEMPRE
2	ALGUNAS VECES
3	NUNCA

**FUNCIONARIOS AREA COMERCIAL**

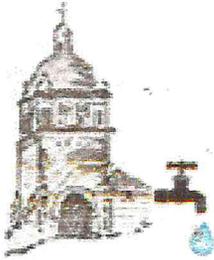
\* Marque con una X la respuesta, según su criterio

1. ¿Cómo considera el Software que se utiliza para las de peticiones, quejas y reclamos?

Excelente       Bueno       Regular       Malo

2. ¿Cómo califica el tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos requerida por los usuarios?

Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
**EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO**  
**NIT. 800.116.625-4**



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

3. ¿La cantidad de personal asignado para el proceso de PQR es?

- Suficiente       Bueno       Regular       Insuficiente

4. Considera que las herramientas de trabajo utilizadas por parte de los funcionarios de la empresa son:

- Adecuadas       Suficientes       Insuficientes       Pésimas

5. ¿Los empleados encargados de las visitas y seguimientos de PQRs reciben capacitación adecuada para los procesos que realizan?

- Siempre       Algunas Veces       Nunca

6. ¿Cree que la base de datos de usuarios es adecuada para la consolidación de la información?

- Adecuada       Muy Poco Adecuada       Nada Adecuada

7. ¿El seguimiento realizado a la solución o respuesta a los PQR es?

- Excelente       Buena       Regular       Malo

8. ¿Es clara la función de cada empleado en el momento del desarrollo de sus actividades laborales?

- Siempre       Algunas veces       Nunca

9. ¿Sus opiniones son tenidas en cuenta para el mejoramiento del proceso de PQR?

- Todas las Veces       Algunas Veces       Pocas Veces       Nunca

10. ¿Cree que la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la empresa EICVIRO ESP es?

- Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS  
DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO  
NIT. 800.116.625-4



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**"SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS PQR'S DE LA EMPRESA EICVIRO ESP.**

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADEMICOS DE LA CORPORACION UNIVERSIARIA MINUTO DE DIOS, ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ESCALA DE PONDERACIÓN**

PUNTAJE	CATEGORIA
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PUNTAJE	CATEGORIA
1	ADECUADA
2	SUFICIENTE
3	INSUFICIENTE
4	PESIMAS

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TODAS LAS VECES
2	ALGUNAS VECES
3	POCAS VECES
4	NUNCA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SUFICIENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	INSUFICIENTE

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TOTALMENTE ADECUADA
2	MUY POCO ADECUADA
3	NADA ADECUADA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SIEMPRE
2	ALGUNAS VECES
3	NUNCA

**FUNCIONARIOS AREA COMERCIAL**

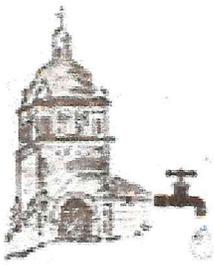
**\* Marque con una X la respuesta, según su criterio**

1. ¿Cómo considera el Software que se utiliza para las de peticiones, quejas y reclamos?

Excelente       Bueno       Regular       Malo

2. ¿Cómo califica el tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos requerida por los usuarios?

Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
**EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO**  
**NIT. 800.116.625-4**



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

3. ¿La cantidad de personal asignado para el proceso de PQR es?

- Suficiente       Bueno       Regular       Insuficiente

4. Considera que las herramientas de trabajo utilizadas por parte de los funcionarios de la empresa son:

- Adecuadas       Suficientes       Insuficientes       Pésimas

5. ¿Los empleados encargados de las visitas y seguimientos de PQRs reciben capacitación adecuada para los procesos que realizan?

- Siempre       Algunas Veces       Nunca

6. ¿Cree que la base de datos de usuarios es adecuada para la consolidación de la información?

- Adecuada       Muy Poco Adecuada       Nada Adecuada

7. ¿El seguimiento realizado a la solución o respuesta a los PQR es?

- Excelente       Buena       Regular       Malo

8. ¿Es clara la función de cada empleado en el momento del desarrollo de sus actividades laborales?

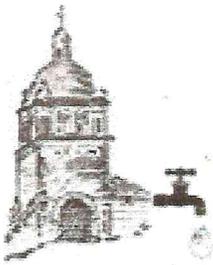
- Siempre       Algunas veces       Nunca

9. ¿Sus opiniones son tenidas en cuenta para el mejoramiento del proceso de PQR?

- Todas las Veces       Algunas Veces       Pocas Veces       Nunca

10. ¿Cree que la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la empresa EICVIRO ESP es?

- Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS  
DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO  
NIT. 800.116.625-4



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**11. ¿Cómo califica las condiciones físicas de su entorno laboral?**

- Excelente       Bueno       Regular       Malo

**12. ¿Es clara la misión de la empresa para todos los funcionarios?**

- Todas las veces       algunas veces       Pocas Veces       Nunca



**EICVIRO E.S.P.**  
**EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO**  
**NIT. 800.116.625-4**



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

3. ¿La cantidad de personal asignado para el proceso de PQR es?

- Suficiente       Bueno       Regular       Insuficiente

4. Considera que las herramientas de trabajo utilizadas por parte de los funcionarios de la empresa son:

- Adecuadas       Suficientes       Insuficientes       Pésimas

5. ¿Los empleados encargados de las visitas y seguimientos de PQRs reciben capacitación adecuada para los procesos que realizan?

- Siempre       Algunas Veces       Nunca

6. ¿Cree que la base de datos de usuarios es adecuada para la consolidación de la información?

- Adecuada       Muy Poco Adecuada       Nada Adecuada

7. ¿El seguimiento realizado a la solución o respuesta a los PQR es?

- Excelente       Buena       Regular       Malo

8. ¿Es clara la función de cada empleado en el momento del desarrollo de sus actividades laborales?

- Siempre       Algunas veces       Nunca

9. ¿Sus opiniones son tenidas en cuenta para el mejoramiento del proceso de PQR?

- Todas las Veces       Algunas Veces       Pocas Veces       Nunca

10. ¿Cree que la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la empresa EICVIRO ESP es?

- Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS  
DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO  
NIT. 800.116.625-4



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**11. ¿Cómo califica las condiciones físicas de su entorno laboral?**

- Excelente       Bueno       Regular       Malo

**12. ¿Es clara la misión de la empresa para todos los funcionarios?**

- Todas las veces       algunas veces       Pocas Veces       Nunca



**"SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS PQR'S DE LA EMPRESA EICVIRO ESP.**

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADEMICOS DE LA CORPORACION UNIVERSIARIA MINUTO DE DIOS, ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ESCALA DE PONDERACIÓN**

PUNTAJE	CATEGORIA
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PUNTAJE	CATEGORIA
1	ADECUADA
2	SUFICIENTE
3	INSUFICIENTE
4	PESIMAS

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TODAS LAS VECES
2	ALGUNAS VECES
3	POCAS VECES
4	NUNCA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SUFICIENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	INSUFICIENTE

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TOTALMENTE ADECUADA
2	MUY POCO ADECUADA
3	NADA ADECUADA.

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SIEMPRE
2	ALGUNAS VECES
3	NUNCA

**FUNCIONARIOS AREA COMERCIAL**

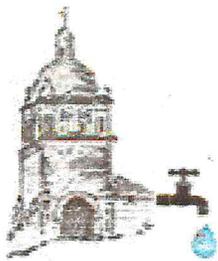
**\* Marque con una X la respuesta, según su criterio**

1. ¿Cómo considera el Software que se utiliza para las de peticiones, quejas y reclamos?

Excelente       Bueno       Regular       Malo

2. ¿Cómo califica el tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos requerida por los usuarios?

Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
**EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO**  
**NIT. 800.116.625-4**



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

3. ¿La cantidad de personal asignado para el proceso de PQR es?

- Suficiente       Bueno       Regular       Insuficiente

4. Considera que las herramientas de trabajo utilizadas por parte de los funcionarios de la empresa son:

- Adecuadas       Suficientes       Insuficientes       Pésimas

5. ¿Los empleados encargados de las visitas y seguimientos de PQRs reciben capacitación adecuada para los procesos que realizan?

- Siempre       Algunas Veces       Nunca

6. ¿Cree que la base de datos de usuarios es adecuada para la consolidación de la información?

- Adecuada       Muy Poco Adecuada       Nada Adecuada

7. ¿El seguimiento realizado a la solución o respuesta a los PQR es?

- Excelente       Buena       Regular       Malo

8. ¿Es clara la función de cada empleado en el momento del desarrollo de sus actividades laborales?

- Siempre       Algunas veces       Nunca

9. ¿Sus opiniones son tenidas en cuenta para el mejoramiento del proceso de PQR?

- Todas las Veces       Algunas Veces       Pocas Veces       Nunca

10. ¿Cree que la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la empresa EICVIRO ESP es?

- Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS  
DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO  
NIT. 800.116.625-4



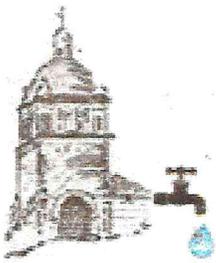
**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**11. ¿Cómo califica las condiciones físicas de su entorno laboral?**

- Excelente       Bueno       Regular       Malo

**12. ¿Es clara la misión de la empresa para todos los funcionarios?**

- Todas las veces       algunas veces       Pocas Veces       Nunca



**"SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS PQR'S DE LA EMPRESA EICVIRO ESP.**

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADEMICOS DE LA CORPORACION UNIVERSIARIA MINUTO DE DIOS, ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ESCALA DE PONDERACIÓN**

PUNTAJE	CATEGORIA
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PUNTAJE	CATEGORIA
1	ADECUADA
2	SUFICIENTE
3	INSUFICIENTE
4	PESIMAS

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TODAS LAS VECES
2	ALGUNAS VECES
3	POCAS VECES
4	NUNCA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SUFICIENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	INSUFICIENTE

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TOTALMENTE ADECUADA
2	MUY POCO ADECUADA
3	NADA ADECUADA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SIEMPRE
2	ALGUNAS VECES
3	NUNCA

**FUNCIONARIOS AREA COMERCIAL**

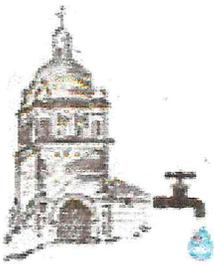
**\* Marque con una X la respuesta, según su criterio**

1. ¿Cómo considera el Software que se utiliza para las de peticiones, quejas y reclamos?

Excelente       Bueno       Regular       Malo

2. ¿Cómo califica el tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos requerida por los usuarios?

Excelente       Bueno       Regular       Malo



3. ¿La cantidad de personal asignado para el proceso de PQR es?

- Suficiente       Bueno       Regular       Insuficiente

4. Considera que las herramientas de trabajo utilizadas por parte de los funcionarios de la empresa son:

- Adecuadas       Suficientes       Insuficientes       Pésimas

5. ¿Los empleados encargados de las visitas y seguimientos de PQRs reciben capacitación adecuada para los procesos que realizan?

- Siempre       Algunas Veces       Nunca

6. ¿Cree que la base de datos de usuarios es adecuada para la consolidación de la información?

- Adecuada       Muy Poco Adecuada       Nada Adecuada

7. ¿El seguimiento realizado a la solución o respuesta a los PQR es?

- Excelente       Buena       Regular       Malo

8. ¿Es clara la función de cada empleado en el momento del desarrollo de sus actividades laborales?

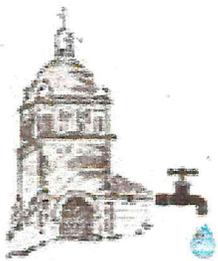
- Siempre       Algunas veces       Nunca

9. ¿Sus opiniones son tenidas en cuenta para el mejoramiento del proceso de PQR?

- Todas las Veces       Algunas Veces       Pocas Veces       Nunca

10. ¿Cree que la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la empresa EICVIRO ESP es?

- Excelente       Bueno       Regular       Malo



**“SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS PQR’S DE LA EMPRESA EICVIRO ESP.**

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADEMICOS DE LA CORPORACION UNIVERSIARIA MINUTO DE DIOS, ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ESCALA DE PONDERACIÓN**

PUNTAJE	CATEGORIA
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PUNTAJE	CATEGORIA
1	ADECUADA
2	SUFICIENTE
3	INSUFICIENTE
4	PESIMAS

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TODAS LAS VECES
2	ALGUNAS VECES
3	POCAS VECES
4	NUNCA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SUFICIENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	INSUFICIENTE

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TOTALMENTE ADECUADA
2	MUY POCO ADECUADA
3	NADA ADECUADA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SIEMPRE
2	ALGUNAS VECES
3	NUNCA

**FUNCIONARIOS AREA COMERCIAL**

**\* Marque con una X la respuesta, según su criterio**

1. ¿Cómo considera el Software que se utiliza para las de peticiones, quejas y reclamos?

- Excelente     
  Bueno     
  Regular     
  Malo

2. ¿Cómo califica el tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos requerida por los usuarios?

- Excelente     
  Bueno     
  Regular     
  Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
**EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO**  
**NIT. 800.116.625-4**



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

3. ¿La cantidad de personal asignado para el proceso de PQR es?

- Suficiente       Bueno       Regular       Insuficiente

4. Considera que las herramientas de trabajo utilizadas por parte de los funcionarios de la empresa son:

- Adecuadas       Suficientes       Insuficientes       Pésimas

5. ¿Los empleados encargados de las visitas y seguimientos de PQRs reciben capacitación adecuada para los procesos que realizan?

- Siempre       Algunas Veces       Nunca

6. ¿Cree que la base de datos de usuarios es adecuada para la consolidación de la información?

- Adecuada       Muy Poco Adecuada       Nada Adecuada

7. ¿El seguimiento realizado a la solución o respuesta a los PQR es?

- Excelente       Buena       Regular       Malo

8. ¿Es clara la función de cada empleado en el momento del desarrollo de sus actividades laborales?

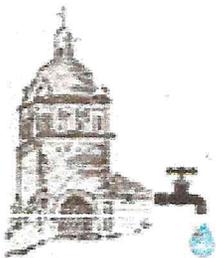
- Siempre       Algunas veces       Nunca

9. ¿Sus opiniones son tenidas en cuenta para el mejoramiento del proceso de PQR?

- Todas las Veces       Algunas Veces       Pocas Veces       Nunca

10. ¿Cree que la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la empresa EICVIRO ESP es?

- Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS  
DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO  
NIT. 800.116.625-4



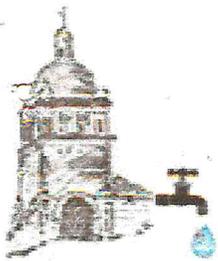
**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**11. ¿Cómo califica las condiciones físicas de su entorno laboral?**

Excelente       Bueno       Regular       Malo

**12. ¿Es clara la misión de la empresa para todos los funcionarios?**

Todas las veces       algunas veces       Pocas Veces       Nunca



**“SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS PQR’S DE LA EMPRESA EICVIRO ESP.**

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADEMICOS DE LA CORPORACION UNIVERSIARIA MINUTO DE DIOS, ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ESCALA DE PONDERACIÓN**

PUNTAJE	CATEGORIA
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PUNTAJE	CATEGORIA
1	ADECUADA
2	SUFICIENTE
3	INSUFICIENTE
4	PESIMAS

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TODAS LAS VECES
2	ALGUNAS VECES
3	POCAS VECES
4	NUNCA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SUFICIENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	INSUFICIENTE

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TOTALMENTE ADECUADA
2	MUY POCO ADECUADA
3	NADA ADECUADA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SIEMPRE
2	ALGUNAS VECES
3	NUNCA

**FUNCIONARIOS AREA COMERCIAL**

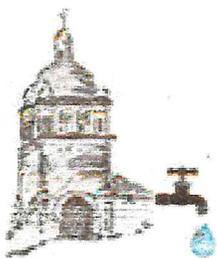
**\* Marque con una X la respuesta, según su criterio**

1. ¿Cómo considera el Software que se utiliza para las de peticiones, quejas y reclamos?

- Excelente     
  Bueno     
  Regular     
  Malo

2. ¿Cómo califica el tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos requerida por los usuarios?

- Excelente     
  Bueno     
  Regular     
  Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
**EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO**  
**NIT. 800.116.625-4**



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

3. ¿La cantidad de personal asignado para el proceso de PQR es?

- Suficiente       Bueno       Regular       Insuficiente

4. Considera que las herramientas de trabajo utilizadas por parte de los funcionarios de la empresa son:

- Adecuadas       Suficientes       Insuficientes       Pésimas

5. ¿Los empleados encargados de las visitas y seguimientos de PQRs reciben capacitación adecuada para los procesos que realizan?

- Siempre       Algunas Veces       Nunca

6. ¿Cree que la base de datos de usuarios es adecuada para la consolidación de la información?

- Adecuada       Muy Poco Adecuada       Nada Adecuada

7. ¿El seguimiento realizado a la solución o respuesta a los PQR es?

- Excelente       Buena       Regular       Malo

8. ¿Es clara la función de cada empleado en el momento del desarrollo de sus actividades laborales?

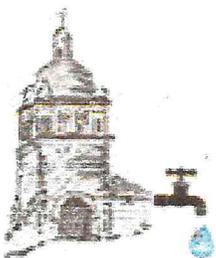
- Siempre       Algunas veces       Nunca

9. ¿Sus opiniones son tenidas en cuenta para el mejoramiento del proceso de PQR?

- Todas las Veces       Algunas Veces       Pocas Veces       Nunca

10. ¿Cree que la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la empresa EICVIRO ESP es?

- Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS  
DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO  
NIT. 800.116.625-4



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**11. ¿Cómo califica las condiciones físicas de su entorno laboral?**

- Excelente       Bueno       Regular       Malo

**12. ¿Es clara la misión de la empresa para todos los funcionarios?**

- Todas las veces       algunas veces       Pocas Veces       Nunca



**"SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS PQR'S DE LA EMPRESA EICVIRO ESP.**

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADEMICOS DE LA CORPORACION UNIVERSIARIA MINUTO DE DIOS, ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ESCALA DE PONDERACIÓN**

PUNTAJE	CATEGORIA
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PUNTAJE	CATEGORIA
1	ADECUADA
2	SUFICIENTE
3	INSUFICIENTE
4	PESIMAS

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TODAS LAS VECES
2	ALGUNAS VECES
3	POCAS VECES
4	NUNCA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SUFICIENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	INSUFICIENTE

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TOTALMENTE ADECUADA
2	MUY POCO ADECUADA
3	NADA ADECUADA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SIEMPRE
2	ALGUNAS VECES
3	NUNCA

**FUNCIONARIOS AREA COMERCIAL**

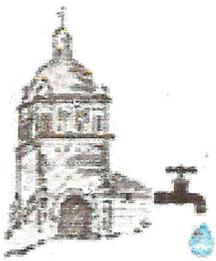
**\* Marque con una X la respuesta, según su criterio**

1. ¿Cómo considera el Software que se utiliza para las de peticiones, quejas y reclamos?

Excelente       Bueno       Regular       Malo

2. ¿Cómo califica el tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos requerida por los usuarios?

Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
**EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO**  
**NIT. 800.116.625-4**



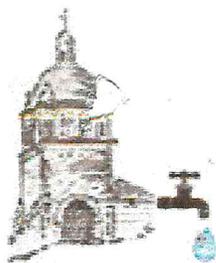
**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**11. ¿Cómo califica las condiciones físicas de su entorno laboral?**

Excelente       Bueno       Regular       Malo

**12. ¿Es clara la misión de la empresa para todos los funcionarios?**

Todas las veces       algunas veces       Pocas Veces       Nunca



**"SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS PQR'S DE LA EMPRESA EICVIRO ESP.**

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADEMICOS DE LA CORPORACION UNIVERSIARIA MINUTO DE DIOS, ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ESCALA DE PONDERACIÓN**

PUNTAJE	CATEGORIA
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PUNTAJE	CATEGORIA
1	ADECUADA
2	SUFICIENTE
3	INSUFICIENTE
4	PESIMAS

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TODAS LAS VECES
2	ALGUNAS VECES
3	POCAS VECES
4	NUNCA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SUFICIENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	INSUFICIENTE

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TOTALMENTE ADECUADA
2	MUY POCO ADECUADA
3	NADA ADECUADA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SIEMPRE
2	ALGUNAS VECES
3	NUNCA

**FUNCIONARIOS AREA COMERCIAL**

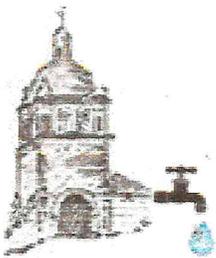
**\* Marque con una X la respuesta, según su criterio**

1. ¿Cómo considera el Software que se utiliza para las de peticiones, quejas y reclamos?

Excelente       Bueno       Regular       Malo

2. ¿Cómo califica el tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos requerida por los usuarios?

Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
**EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO**  
**NIT. 800.116.625-4**



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

3. ¿La cantidad de personal asignado para el proceso de PQR es?

- Suficiente       Bueno       Regular       Insuficiente

4. Considera que las herramientas de trabajo utilizadas por parte de los funcionarios de la empresa son:

- Adecuadas       Suficientes       Insuficientes       Pésimas

5. ¿Los empleados encargados de las visitas y seguimientos de PQRs reciben capacitación adecuada para los procesos que realizan?

- Siempre       Algunas Veces       Nunca

6. ¿Cree que la base de datos de usuarios es adecuada para la consolidación de la información?

- Adecuada       Muy Poco Adecuada       Nada Adecuada

7. ¿El seguimiento realizado a la solución o respuesta a los PQR es?

- Excelente       Buena       Regular       Malo

8. ¿Es clara la función de cada empleado en el momento del desarrollo de sus actividades laborales?

- Siempre       Algunas veces       Nunca

9. ¿Sus opiniones son tenidas en cuenta para el mejoramiento del proceso de PQR?

- Todas las Veces       Algunas Veces       Pocas Veces       Nunca

10. ¿Cree que la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la empresa EICVIRO ESP es?

- Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS  
DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO  
NIT. 800.116.625-4



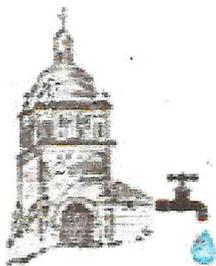
**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**11. ¿Cómo califica las condiciones físicas de su entorno laboral?**

- Excelente       Bueno       Regular       Malo

**12. ¿Es clara la misión de la empresa para todos los funcionarios?**

- Todas las veces       algunas veces       Pocas Veces       Nunca



**“SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS PQR’S DE LA EMPRESA EICVIRO ESP.**

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADEMICOS DE LA CORPORACION UNIVERSIARIA MINUTO DE DIOS, ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ESCALA DE PONDERACIÓN**

PUNTAJE	CATEGORIA
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PUNTAJE	CATEGORIA
1	ADECUADA
2	SUFICIENTE
3	INSUFICIENTE
4	PESIMAS

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TODAS LAS VECES
2	ALGUNAS VECES
3	POCAS VECES
4	NUNCA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SUFICIENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	INSUFICIENTE

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TOTALMENTE ADECUADA
2	MUY POCO ADECUADA
3	NADA ADECUADA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SIEMPRE
2	ALGUNAS VECES
3	NUNCA

**FUNCIONARIOS AREA COMERCIAL**

**\* Marque con una X la respuesta, según su criterio**

1. ¿Cómo considera el Software que se utiliza para las de peticiones, quejas y reclamos?

Excelente       Bueno       Regular       Malo

2. ¿Cómo califica el tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos requerida por los usuarios?

Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
**EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO**  
**NIT. 800.116.625-4**



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**"SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS PQR'S DE LA EMPRESA EICVIRO ESP.**

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADEMICOS DE LA CORPORACION UNIVERSIARIA MINUTO DE DIOS, ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ESCALA DE PONDERACIÓN**

PUNTAJE	CATEGORIA
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PUNTAJE	CATEGORIA
1	ADECUADA
2	SUFICIENTE
3	INSUFICIENTE
4	PESIMAS

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TODAS LAS VECES
2	ALGUNAS VECES
3	POCAS VECES
4	NUNCA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SUFICIENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	INSUFICIENTE

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TOTALMENTE ADECUADA
2	MUY POCO ADECUADA
3	NADA ADECUADA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SIEMPRE
2	ALGUNAS VECES
3	NUNCA

**FUNCIONARIOS AREA COMERCIAL**

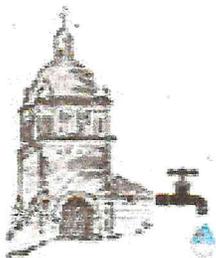
**\* Marque con una X la respuesta, según su criterio**

1. ¿Cómo considera el Software que se utiliza para las de peticiones, quejas y reclamos?

Excelente       Bueno       Regular       Malo

2. ¿Cómo califica el tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos requerida por los usuarios?

Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
**EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO**  
**NIT. 800.116.625-4**



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

3. ¿La cantidad de personal asignado para el proceso de PQR es?

- Suficiente       Bueno       Regular       Insuficiente

4. Considera que las herramientas de trabajo utilizadas por parte de los funcionarios de la empresa son:

- Adecuadas       Suficientes       Insuficientes       Pésimas

5. ¿Los empleados encargados de las visitas y seguimientos de PQRs reciben capacitación adecuada para los procesos que realizan?

- Siempre       Algunas Veces       Nunca

6. ¿Cree que la base de datos de usuarios es adecuada para la consolidación de la información?

- Adecuada       Muy Poco Adecuada       Nada Adecuada

7. ¿El seguimiento realizado a la solución o respuesta a los PQR es?

- Excelente       Buena       Regular       Malo

8. ¿Es clara la función de cada empleado en el momento del desarrollo de sus actividades laborales?

- Siempre       Algunas veces       Nunca

9. ¿Sus opiniones son tenidas en cuenta para el mejoramiento del proceso de PQR?

- Todas las Veces       Algunas Veces       Pocas Veces       Nunca

10. ¿Cree que la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la empresa EICVIRO ESP es?

- Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS  
DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO  
NIT. 800.116.625-4



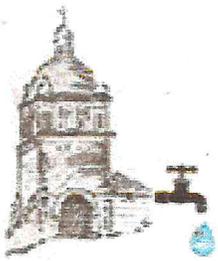
**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**11. ¿Cómo califica las condiciones físicas de su entorno laboral?**

- Excelente       Bueno       Regular       Malo

**12. ¿Es clara la misión de la empresa para todos los funcionarios?**

- Todas las veces       algunas veces       Pocas Veces       Nunca



**"SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS PQR'S DE LA EMPRESA EICVIRO ESP.**

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADEMICOS DE LA CORPORACION UNIVERSIARIA MINUTO DE DIOS, ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ESCALA DE PONDERACIÓN**

PUNTAJE	CATEGORIA
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PUNTAJE	CATEGORIA
1	ADECUADA
2	SUFICIENTE
3	INSUFICIENTE
4	PESIMAS

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TODAS LAS VECES
2	ALGUNAS VECES
3	POCAS VECES
4	NUNCA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SUFICIENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	INSUFICIENTE

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TOTALMENTE ADECUADA
2	MUY POCO ADECUADA
3	NADA ADECUADA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SIEMPRE
2	ALGUNAS VECES
3	NUNCA

**FUNCIONARIOS AREA COMERCIAL**

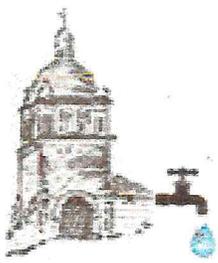
**\* Marque con una X la respuesta, según su criterio**

1. ¿Cómo considera el Software que se utiliza para las de peticiones, quejas y reclamos?

Excelente       Bueno       Regular       Malo

2. ¿Cómo califica el tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos requerida por los usuarios?

Excelente       Bueno       Regular       Malo



3. ¿La cantidad de personal asignado para el proceso de PQR es?

- Suficiente       Bueno       Regular       Insuficiente

4. Considera que las herramientas de trabajo utilizadas por parte de los funcionarios de la empresa son:

- Adecuadas       Suficientes       Insuficientes       Pésimas

5. ¿Los empleados encargados de las visitas y seguimientos de PQRs reciben capacitación adecuada para los procesos que realizan?

- Siempre       Algunas Veces       Nunca

6. ¿Cree que la base de datos de usuarios es adecuada para la consolidación de la información?

- Adecuada       Muy Poco Adecuada       Nada Adecuada

7. ¿El seguimiento realizado a la solución o respuesta a los PQR es?

- Excelente       Buena       Regular       Malo

8. ¿Es clara la función de cada empleado en el momento del desarrollo de sus actividades laborales?

- Siempre       Algunas veces       Nunca

9. ¿Sus opiniones son tenidas en cuenta para el mejoramiento del proceso de PQR?

- Todas las Veces       Algunas Veces       Pocas Veces       Nunca

10. ¿Cree que la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la empresa EICVIRO ESP es?

- Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS  
DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO  
NIT. 800.116.625-4



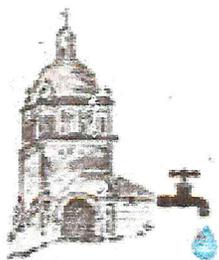
**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**11. ¿Cómo califica las condiciones físicas de su entorno laboral?**

- Excelente       Bueno       Regular       Malo

**12. ¿Es clara la misión de la empresa para todos los funcionarios?**

- Todas las veces       algunas veces       Pocas Veces       Nunca



**"SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS PQR'S DE LA EMPRESA EICVIRO ESP.**

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADEMICOS DE LA CORPORACION UNIVERSIARIA MINUTO DE DIOS, ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ESCALA DE PONDERACIÓN**

PUNTAJE	CATEGORIA
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PUNTAJE	CATEGORIA
1	ADECUADA
2	SUFICIENTE
3	INSUFICIENTE
4	PESIMAS

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TODAS LAS VECES
2	ALGUNAS VECES
3	POCAS VECES
4	NUNCA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SUFICIENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	INSUFICIENTE

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TOTALMENTE ADECUADA
2	MUY POCO ADECUADA
3	NADA ADECUADA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SIEMPRE
2	ALGUNAS VECES
3	NUNCA

**FUNCIONARIOS AREA COMERCIAL**

**\* Marque con una X la respuesta, según su criterio**

1. ¿Cómo considera el Software que se utiliza para las de peticiones, quejas y reclamos?

Excelente       Bueno       Regular       Malo

2. ¿Cómo califica el tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos requerida por los usuarios?

Excelente       Bueno       Regular       Malo



3. ¿La cantidad de personal asignado para el proceso de PQR es?

- Suficiente       Bueno       Regular       Insuficiente

4. Considera que las herramientas de trabajo utilizadas por parte de los funcionarios de la empresa son:

- Adecuadas       Suficientes       Insuficientes       Pésimas

5. ¿Los empleados encargados de las visitas y seguimientos de PQRs reciben capacitación adecuada para los procesos que realizan?

- Siempre       Algunas Veces       Nunca

6. ¿Cree que la base de datos de usuarios es adecuada para la consolidación de la información?

- Adecuada       Muy Poco Adecuada       Nada Adecuada

7. ¿El seguimiento realizado a la solución o respuesta a los PQR es?

- Excelente       Buena       Regular       Malo

8. ¿Es clara la función de cada empleado en el momento del desarrollo de sus actividades laborales?

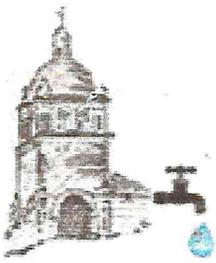
- Siempre       Algunas veces       Nunca

9. ¿Sus opiniones son tenidas en cuenta para el mejoramiento del proceso de PQR?

- Todas las Veces       Algunas Veces       Pocas Veces       Nunca

10. ¿Cree que la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la empresa EICVIRO ESP es?

- Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
**EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO**  
**NIT. 800.116.625-4**



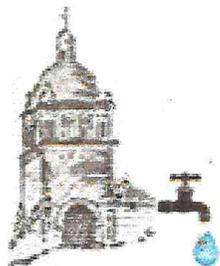
**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**11. ¿Cómo califica las condiciones físicas de su entorno laboral?**

- Excelente       Bueno       Regular       Malo

**12. ¿Es clara la misión de la empresa para todos los funcionarios?**

- Todas las veces       algunas veces       Pocas Veces       Nunca



**EICVIRO E.S.P.**  
**EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO**  
**NIT. 800.116.625-4**



**UNIMINUTO**  
 Corporación Universitaria Minuto de Dios

**"SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS PQR'S DE LA EMPRESA EICVIRO ESP.**

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADEMICOS DE LA CORPORACION UNIVERSIARIA MINUTO DE DIOS, ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ESCALA DE PONDERACIÓN**

PUNTAJE	CATEGORIA
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PUNTAJE	CATEGORIA
1	ADECUADA
2	SUFICIENTE
3	INSUFICIENTE
4	PESIMAS

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TODAS LAS VECES
2	ALGUNAS VECES
3	POCAS VECES
4	NUNCA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SUFICIENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	INSUFICIENTE

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TOTALMENTE ADECUADA
2	MUY POCO ADECUADA
3	NADA ADECUADA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SIEMPRE
2	ALGUNAS VECES
3	NUNCA

**FUNCIONARIOS AREA COMERCIAL**

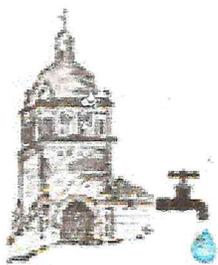
\* Marque con una X la respuesta, según su criterio

1. ¿Cómo considera el Software que se utiliza para las de peticiones, quejas y reclamos?

Excelente       Bueno       Regular       Malo

2. ¿Cómo califica el tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos requerida por los usuarios?

Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
**EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO**  
**NIT. 800.116.625-4**



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**"SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS PQR'S DE LA EMPRESA EICVIRO ESP.**

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADEMICOS DE LA CORPORACION UNIVERSIARIA MINUTO DE DIOS, ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ESCALA DE PONDERACIÓN**

PUNTAJE	CATEGORIA
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PUNTAJE	CATEGORIA
1	ADECUADA
2	SUFICIENTE
3	INSUFICIENTE
4	PESIMAS

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TODAS LAS VECES
2	ALGUNAS VECES
3	POCAS VECES
4	NUNCA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SUFICIENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	INSUFICIENTE

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TOTALMENTE ADECUADA
2	MUY POCO ADECUADA
3	NADA ADECUADA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SIEMPRE
2	ALGUNAS VECES
3	NUNCA

**FUNCIONARIOS AREA COMERCIAL**

**\* Marque con una X la respuesta, según su criterio**

1. ¿Cómo considera el Software que se utiliza para las de peticiones, quejas y reclamos?

Excelente       Bueno       Regular       Malo

2. ¿Cómo califica el tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos requerida por los usuarios?

Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
**EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO**  
**NIT. 800.116.625-4**



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

3. ¿La cantidad de personal asignado para el proceso de PQR es?

- Suficiente       Bueno       Regular       Insuficiente

4. Considera que las herramientas de trabajo utilizadas por parte de los funcionarios de la empresa son:

- Adecuadas       Suficientes       Insuficientes       Pésimas

5. ¿Los empleados encargados de las visitas y seguimientos de PQRs reciben capacitación adecuada para los procesos que realizan?

- Siempre       Algunas Veces       Nunca

6. ¿Cree que la base de datos de usuarios es adecuada para la consolidación de la información?

- Adecuada       Muy Poco Adecuada       Nada Adecuada

7. ¿El seguimiento realizado a la solución o respuesta a los PQR es?

- Excelente       Buena       Regular       Malo

8. ¿Es clara la función de cada empleado en el momento del desarrollo de sus actividades laborales?

- Siempre       Algunas veces       Nunca

9. ¿Sus opiniones son tenidas en cuenta para el mejoramiento del proceso de PQR?

- Todas las Veces       Algunas Veces       Pocas Veces       Nunca

10. ¿Cree que la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la empresa EICVIRO ESP es?

- Excelente       Bueno       Regular       Malo



**“SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS PQR'S DE LA EMPRESA EICVIRO ESP.**

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADEMICOS DE LA CORPORACION UNIVERSIARIA MINUTO DE DIOS, ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ESCALA DE PONDERACIÓN**

PUNTAJE	CATEGORIA
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PUNTAJE	CATEGORIA
1	ADECUADA
2	SUFICIENTE
3	INSUFICIENTE
4	PESIMAS

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TODAS LAS VECES
2	ALGUNAS VECES
3	POCAS VECES
4	NUNCA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SUFICIENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	INSUFICIENTE

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TOTALMENTE ADECUADA
2	MUY POCO ADECUADA
3	NADA ADECUADA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SIEMPRE
2	ALGUNAS VECES
3	NUNCA

**FUNCIONARIOS AREA COMERCIAL**

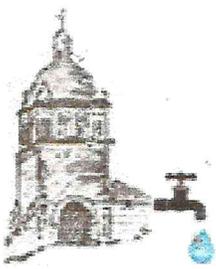
**\* Marque con una X la respuesta, según su criterio**

1. ¿Cómo considera el Software que se utiliza para las de peticiones, quejas y reclamos?

Excelente       Bueno       Regular       Malo

2. ¿Cómo califica el tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos requerida por los usuarios?

Excelente       Bueno       Regular       Malo



3. ¿La cantidad de personal asignado para el proceso de PQR es?

- Suficiente       Bueno       Regular       Insuficiente

4. Considera que las herramientas de trabajo utilizadas por parte de los funcionarios de la empresa son:

- Adecuadas       Suficientes       Insuficientes       Pésimas

5. ¿Los empleados encargados de las visitas y seguimientos de PQRs reciben capacitación adecuada para los procesos que realizan?

- Siempre       Algunas Veces       Nunca

6. ¿Cree que la base de datos de usuarios es adecuada para la consolidación de la información?

- Adecuada       Muy Poco Adecuada       Nada Adecuada

7. ¿El seguimiento realizado a la solución o respuesta a los PQR es?

- Excelente       Buena       Regular       Malo

8. ¿Es clara la función de cada empleado en el momento del desarrollo de sus actividades laborales?

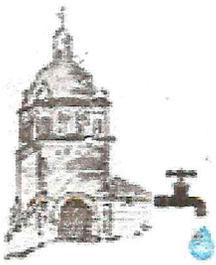
- Siempre       Algunas veces       Nunca

9. ¿Sus opiniones son tenidas en cuenta para el mejoramiento del proceso de PQR?

- Todas las Veces       Algunas Veces       Pocas Veces       Nunca

10. ¿Cree que la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la empresa EICVIRO ESP es?

- Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS  
DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO  
NIT. 800.116.625-4



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

11. ¿Cómo califica las condiciones físicas de su entorno laboral?

- Excelente       Bueno       Regular       Malo

12. ¿Es clara la misión de la empresa para todos los funcionarios?

- Todas las veces       algunas veces       Pocas Veces       Nunca



**"SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS PQR'S DE LA EMPRESA EICVIRO ESP.**

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADEMICOS DE LA CORPORACION UNIVERSIARIA MINUTO DE DIOS, ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ESCALA DE PONDERACIÓN**

PUNTAJE	CATEGORIA
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PUNTAJE	CATEGORIA
1	ADECUADA
2	SUFICIENTE
3	INSUFICIENTE
4	PESIMAS

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TODAS LAS VECES
2	ALGUNAS VECES
3	POCAS VECES
4	NUNCA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SUFICIENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	INSUFICIENTE

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TOTALMENTE ADECUADA
2	MUY POCO ADECUADA
3	NADA ADECUADA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SIEMPRE
2	ALGUNAS VECES
3	NUNCA

**FUNCIONARIOS AREA COMERCIAL**

**\* Marque con una X la respuesta, según su criterio**

1. ¿Cómo considera el Software que se utiliza para las de peticiones, quejas y reclamos?

Excelente       Bueno       Regular       Malo

2. ¿Cómo califica el tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos requerida por los usuarios?

Excelente       Bueno       Regular       Malo



3. ¿La cantidad de personal asignado para el proceso de PQR es?

- Suficiente       Bueno       Regular       Insuficiente

4. Considera que las herramientas de trabajo utilizadas por parte de los funcionarios de la empresa son:

- Adecuadas       Suficientes       Insuficientes       Pésimas

5. ¿Los empleados encargados de las visitas y seguimientos de PQRs reciben capacitación adecuada para los procesos que realizan?

- Siempre       Algunas Veces       Nunca

6. ¿Cree que la base de datos de usuarios es adecuada para la consolidación de la información?

- Adecuada       Muy Poco Adecuada       Nada Adecuada

7. ¿El seguimiento realizado a la solución o respuesta a los PQR es?

- Excelente       Buena       Regular       Malo

8. ¿Es clara la función de cada empleado en el momento del desarrollo de sus actividades laborales?

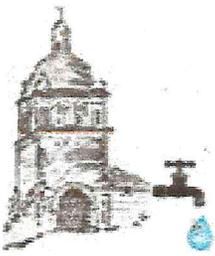
- Siempre       Algunas veces       Nunca

9. ¿Sus opiniones son tenidas en cuenta para el mejoramiento del proceso de PQR?

- Todas las Veces       Algunas Veces       Pocas Veces       Nunca

10. ¿Cree que la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la empresa EICVIRO ESP es?

- Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
**EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO**  
**NIT. 800.116.625-4**



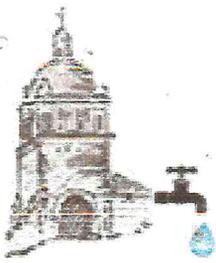
**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**11. ¿Cómo califica las condiciones físicas de su entorno laboral?**

- Excelente       Bueno       Regular       Malo

**12. ¿Es clara la misión de la empresa para todos los funcionarios?**

- Todas las veces       algunas veces       Pocas Veces       Nunca



**"SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS PQR'S DE LA EMPRESA EICVIRO ESP.**

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADEMICOS DE LA CORPORACION UNIVERSIARIA MINUTO DE DIOS, ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ESCALA DE PONDERACIÓN**

PUNTAJE	CATEGORIA
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PUNTAJE	CATEGORIA
1	ADECUADA
2	SUFICIENTE
3	INSUFICIENTE
4	PESIMAS

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TODAS LAS VECES
2	ALGUNAS VECES
3	POCAS VECES
4	NUNCA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SUFICIENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	INSUFICIENTE

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TOTALMENTE ADECUADA
2	MUY POCO ADECUADA
3	NADA ADECUADA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SIEMPRE
2	ALGUNAS VECES
3	NUNCA

**FUNCIONARIOS AREA COMERCIAL**

**\* Marque con una X la respuesta, según su criterio**

1. ¿Cómo considera el Software que se utiliza para las de peticiones, quejas y reclamos?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

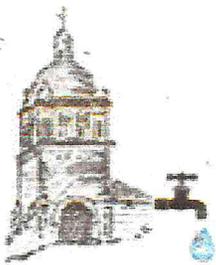
2. ¿Cómo califica el tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos requerida por los usuarios?

Excelente

Bueno

Regular

Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
**EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO**  
**NIT. 800.116.625-4**



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

3. ¿La cantidad de personal asignado para el proceso de PQR es?

- Suficiente       Bueno       Regular       Insuficiente

4. Considera que las herramientas de trabajo utilizadas por parte de los funcionarios de la empresa son:

- Adecuadas       Suficientes       Insuficientes       Pésimas

5. ¿Los empleados encargados de las visitas y seguimientos de PQRs reciben capacitación adecuada para los procesos que realizan?

- Siempre       Algunas Veces       Nunca

6. ¿Cree que la base de datos de usuarios es adecuada para la consolidación de la información?

- Adecuada       Muy Poco Adecuada       Nada Adecuada

7. ¿El seguimiento realizado a la solución o respuesta a los PQR es?

- Excelente       Buena       Regular       Malo

8. ¿Es clara la función de cada empleado en el momento del desarrollo de sus actividades laborales?

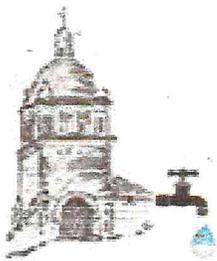
- Siempre       Algunas veces       Nunca

9. ¿Sus opiniones son tenidas en cuenta para el mejoramiento del proceso de PQR?

- Todas las Veces       Algunas Veces       Pocas Veces       Nunca

10. ¿Cree que la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la empresa EICVIRO ESP es?

- Excelente       Bueno       Regular       Malo



**"SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS PQR'S DE LA EMPRESA EICVIRO ESP.**

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADEMICOS DE LA CORPORACION UNIVERSIARIA MINUTO DE DIOS, ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ESCALA DE PONDERACIÓN**

PUNTAJE	CATEGORIA
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PUNTAJE	CATEGORIA
1	ADECUADA
2	SUFICIENTE
3	INSUFICIENTE
4	PESIMAS

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TODAS LAS VECES
2	ALGUNAS VECES
3	POCAS VECES
4	NUNCA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SUFICIENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	INSUFICIENTE

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TOTALMENTE ADECUADA
2	MUY POCO ADECUADA
3	NADA ADECUADA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SIEMPRE
2	ALGUNAS VECES
3	NUNCA

**FUNCIONARIOS AREA COMERCIAL**

**\* Marque con una X la respuesta, según su criterio**

1. ¿Cómo considera el Software que se utiliza para las de peticiones, quejas y reclamos?

Excelente       Bueno       Regular       Malo

2. ¿Cómo califica el tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos requerida por los usuarios?

Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
**EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO**  
**NIT. 800.116.625-4**



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

3. ¿La cantidad de personal asignado para el proceso de PQR es?

- Suficiente     Bueno     Regular     Insuficiente

4. Considera que las herramientas de trabajo utilizadas por parte de los funcionarios de la empresa son:

- Adecuadas     Suficientes     Insuficientes     Pésimas

5. ¿Los empleados encargados de las visitas y seguimientos de PQRs reciben capacitación adecuada para los procesos que realizan?

- Siempre     Algunas Veces     Nunca

6. ¿Cree que la base de datos de usuarios es adecuada para la consolidación de la información?

- Adecuada     Muy Poco Adecuada     Nada Adecuada

7. ¿El seguimiento realizado a la solución o respuesta a los PQR es?

- Excelente     Buena     Regular     Malo

8. ¿Es clara la función de cada empleado en el momento del desarrollo de sus actividades laborales?

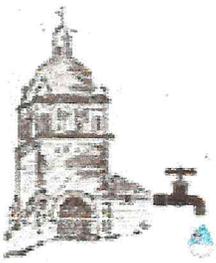
- Siempre     Algunas veces     Nunca

9. ¿Sus opiniones son tenidas en cuenta para el mejoramiento del proceso de PQR?

- Todas las Veces     Algunas Veces     Pocas Veces     Nunca

10. ¿Cree que la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la empresa EICVIRO ESP es?

- Excelente     Bueno     Regular     Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS  
DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO  
NIT. 800.116.625-4



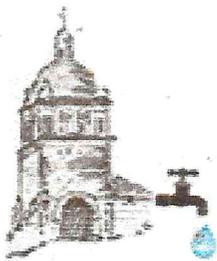
**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**11. ¿Cómo califica las condiciones físicas de su entorno laboral?**

- Excelente       Bueno       Regular       Malo

**12. ¿Es clara la misión de la empresa para todos los funcionarios?**

- Todas las veces       algunas veces       Pocas Veces       Nunca



**"SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS PQR'S DE LA EMPRESA EICVIRO ESP.**

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADEMICOS DE LA CORPORACION UNIVERSIARIA MINUTO DE DIOS, ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ESCALA DE PONDERACIÓN**

PUNTAJE	CATEGORIA
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PUNTAJE	CATEGORIA
1	ADECUADA
2	SUFICIENTE
3	INSUFICIENTE
4	PESIMAS

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TODAS LAS VECES
2	ALGUNAS VECES
3	POCAS VECES
4	NUNCA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SUFICIENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	INSUFICIENTE

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TOTALMENTE ADECUADA
2	MUY POCO ADECUADA
3	NADA ADECUADA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SIEMPRE
2	ALGUNAS VECES
3	NUNCA

**FUNCIONARIOS AREA COMERCIAL**

**\* Marque con una X la respuesta, según su criterio**

1. ¿Cómo considera el Software que se utiliza para las de peticiones, quejas y reclamos?

Excelente       Bueno       Regular       Malo

2. ¿Cómo califica el tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos requerida por los usuarios?

Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
**EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO**  
**NIT. 800.116.625-4**



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

3. ¿La cantidad de personal asignado para el proceso de PQR es?

- Suficiente       Bueno       Regular       Insuficiente

4. Considera que las herramientas de trabajo utilizadas por parte de los funcionarios de la empresa son:

- Adecuadas       Suficientes       Insuficientes       Pésimas

5. ¿Los empleados encargados de las visitas y seguimientos de PQRs reciben capacitación adecuada para los procesos que realizan?

- Siempre       Algunas Veces       Nunca

6. ¿Cree que la base de datos de usuarios es adecuada para la consolidación de la información?

- Adecuada       Muy Poco Adecuada       Nada Adecuada

7. ¿El seguimiento realizado a la solución o respuesta a los PQR es?

- Excelente       Buena       Regular       Malo

8. ¿Es clara la función de cada empleado en el momento del desarrollo de sus actividades laborales?

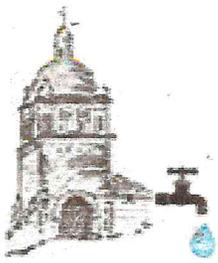
- Siempre       Algunas veces       Nunca

9. ¿Sus opiniones son tenidas en cuenta para el mejoramiento del proceso de PQR?

- Todas las Veces       Algunas Veces       Pocas Veces       Nunca

10. ¿Cree que la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la empresa EICVIRO ESP es?

- Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
**EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO**  
**NIT. 800.116.625-4**



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**11. ¿Cómo califica las condiciones físicas de su entorno laboral?**

Excelente       Bueno       Regular       Malo

**12. ¿Es clara la misión de la empresa para todos los funcionarios?**

Todas las veces       algunas veces       Pocas Veces       Nunca



**“SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS PQR’S DE LA EMPRESA EICVIRO ESP.**

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADEMICOS DE LA CORPORACION UNIVERSIARIA MINUTO DE DIOS, ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ESCALA DE PONDERACIÓN**

PUNTAJE	CATEGORIA
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PUNTAJE	CATEGORIA
1	ADECUADA
2	SUFICIENTE
3	INSUFICIENTE
4	PESIMAS

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TODAS LAS VECES
2	ALGUNAS VECES
3	POCAS VECES
4	NUNCA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SUFICIENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	INSUFICIENTE

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TOTALMENTE ADECUADA
2	MUY POCO ADECUADA
3	NADA ADECUADA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SIEMPRE
2	ALGUNAS VECES
3	NUNCA

**FUNCIONARIOS AREA COMERCIAL**

**\* Marque con una X la respuesta, según su criterio**

1. ¿Cómo considera el Software que se utiliza para las de peticiones, quejas y reclamos?

Excelente     
  Bueno     
  Regular     
  Malo

2. ¿Cómo califica el tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos requerida por los usuarios?

Excelente     
  Bueno     
  Regular     
  Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
**EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO**  
**NIT. 800.116.625-4**



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

3. ¿La cantidad de personal asignado para el proceso de PQR es?

- Suficiente       Bueno       Regular       Insuficiente

4. Considera que las herramientas de trabajo utilizadas por parte de los funcionarios de la empresa son:

- Adecuadas       Suficientes       Insuficientes       Pésimas

5. ¿Los empleados encargados de las visitas y seguimientos de PQRs reciben capacitación adecuada para los procesos que realizan?

- Siempre       Algunas Veces       Nunca

6. ¿Cree que la base de datos de usuarios es adecuada para la consolidación de la información?

- Adecuada       Muy Poco Adecuada       Nada Adecuada

7. ¿El seguimiento realizado a la solución o respuesta a los PQR es?

- Excelente       Buena       Regular       Malo

8. ¿Es clara la función de cada empleado en el momento del desarrollo de sus actividades laborales?

- Siempre       Algunas veces       Nunca

9. ¿Sus opiniones son tenidas en cuenta para el mejoramiento del proceso de PQR?

- Todas las Veces       Algunas Veces       Pocas Veces       Nunca

10. ¿Cree que la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la empresa EICVIRO ESP es?

- Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS  
DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO  
NIT. 800.116.625-4



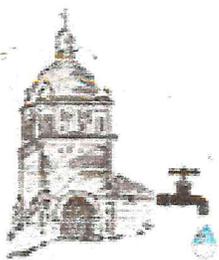
**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**11. ¿Cómo califica las condiciones físicas de su entorno laboral?**

- Excelente       Bueno       Regular       Malo

**12. ¿Es clara la misión de la empresa para todos los funcionarios?**

- Todas las veces       algunas veces       Pocas Veces       Nunca



**EICVIRO E.S.P.**  
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS  
DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO  
NIT. 800.116.625-4



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**"SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y SUGERENCIAS PQR'S DE LA EMPRESA EICVIRO ESP.**

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADEMICOS DE LA CORPORACION UNIVERSIARIA MINUTO DE DIOS, ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ESCALA DE PONDERACIÓN**

PUNTAJE	CATEGORIA
1	EXCELENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	MALO

PUNTAJE	CATEGORIA
1	ADECUADA
2	SUFICIENTE
3	INSUFICIENTE
4	PESIMAS

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TODAS LAS VECES
2	ALGUNAS VECES
3	POCAS VECES
4	NUNCA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SUFICIENTE
2	BUENO
3	REGULAR
4	INSUFICIENTE

PUNTAJE	CATEGORIA
1	TOTALMENTE ADECUADA
2	MUY POCO ADECUADA
3	NADA ADECUADA

PUNTAJE	CATEGORIA
1	SIEMPRE
2	ALGUNAS VECES
3	NUNCA

**FUNCIONARIOS AREA COMERCIAL**

**\* Marque con una X la respuesta, según su criterio**

1. ¿Cómo considera el Software que se utiliza para las de peticiones, quejas y reclamos?

Excelente       Bueno       Regular       Malo

2. ¿Cómo califica el tiempo para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos requerida por los usuarios?

Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
**EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO**  
**NIT. 800.116.625-4**



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

3. ¿La cantidad de personal asignado para el proceso de PQR es?

- Suficiente       Bueno       Regular       Insuficiente

4. Considera que las herramientas de trabajo utilizadas por parte de los funcionarios de la empresa son:

- Adecuadas       Suficientes       Insuficientes       Pésimas

5. ¿Los empleados encargados de las visitas y seguimientos de PQRs reciben capacitación adecuada para los procesos que realizan?

- Siempre       Algunas Veces       Nunca

6. ¿Cree que la base de datos de usuarios es adecuada para la consolidación de la información?

- Adecuada       Muy Poco Adecuada       Nada Adecuada

7. ¿El seguimiento realizado a la solución o respuesta a los PQR es?

- Excelente       Buena       Regular       Malo

8. ¿Es clara la función de cada empleado en el momento del desarrollo de sus actividades laborales?

- Siempre       Algunas veces       Nunca

9. ¿Sus opiniones son tenidas en cuenta para el mejoramiento del proceso de PQR?

- Todas las Veces       Algunas Veces       Pocas Veces       Nunca

10. ¿Cree que la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la empresa EICVIRO ESP es?

- Excelente       Bueno       Regular       Malo



**EICVIRO E.S.P.**  
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS  
DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO  
NIT. 800.116.625-4



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**11. ¿Cómo califica las condiciones físicas de su entorno laboral?**

Excelente       Bueno       Regular       Malo

**12. ¿Es clara la misión de la empresa para todos los funcionarios?**

Todas las veces       algunas veces       Pocas Veces       Nunca