


| | | | |
|--------------------|-------------------|---|---|
| PE-GE-R65 | | DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO |  |
| | | MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE: UNIDADES EMPRESARIALES | |
| Vigencia: | 01-10-2009 | PERTENECE AL PROCESO: GESTIÓN ESTRATEGICA | |
| Versión No: | 1 | | |

| DÍA | MES | AÑO |
|-----|-----|-----|
| | | |

Para la Corporación CORALINA es muy importante la medición de satisfacción del cliente después de haber prestado sus servicios. Agradecemos su colaboración en atender esta encuesta que tiene como finalidad contribuir al mejoramiento continuo de la entidad. La información que usted diligencie en esta encuesta será sólo para fines estadísticos.

A. DATOS GENERALES

1. ¿Ofrece productos y servicios en el Departamento como persona natural o persona jurídica?

1.1. Persona natural _____ 1.2. Persona jurídica _____

2. ¿A qué tipo de sector o subsector económico pertenece?

1.1. Turismo _____ 1.2. Pesca _____ 1.3. Agropecuario _____ 1.4. Comercio _____ 1.5. Artesanías _____
1.6. Servicios públicos _____ 1.7. Financiero _____ 1.8. Otro _____ ¿Cuál? _____

3. ¿En dónde ejerce su unidad empresarial el domicilio principal?

3.1. En San Andrés, isla _____ 3.2. En Providencia y Santa Catalina _____
3.3. Otro _____ ¿Dónde?*** _____

(* Termina la encuesta

4. ¿Cuáles fueron los activos totales (Patrimonio Total – Pasivos) y los empleados que tuvo su unidad empresarial en el último año?. Marque con una "X" el rango que más se le acerca.

| 4.1. ACTIVOS TOTALES | | 4.2. EMPLEADOS | |
|-----------------------------------|--|---|--|
| 4.1.1. Mayor a 15.000 SMLMV | | 4.2.1. Mayor a 200 trabajadores | |
| 4.1.2. Entre 5.001 y 15.000 SMLMV | | 4.2.2. Entre 51 y 200 trabajadores | |
| 4.1.3. Entre 501 y 5.000 SMLMV | | 4.2.3. Entre 11 y 50 trabajadores | |
| 4.1.4. Menor a 501 SMLMV | | 4.2.4. Igual o menos de 10 trabajadores | |

B. EVALUACION DE LA PRESTACION DE SERVICIOS


5. ¿Alguna vez ha recibido los servicios de CORALINA o participado en las actividades de la Corporación? **NIVEL DE PARTICIPACION**

5.1. Si _____ 5.2. No* _____ 5.3. No Sabe/No Responde* _____

(* Termina la encuesta

6. ¿Por qué medio ha conocido información sobre las decisiones, logros y avances en la gestión de la Corporación? **MEDIOS DE COMUNICACION**

| ITEM | MEDIO | MARQUE CON "X" |
|-------|---|----------------|
| 6.1. | Radio | |
| 6.2. | Televisión | |
| 6.3. | Revistas | |
| 6.4. | Periódicos | |
| 6.5. | Folletos/Afiches/Cartillas/Boletines/Material POP | |
| 6.6. | Empleados/Contratistas | |
| 6.7. | Amigos/Familiares | |
| 6.8. | Página Web de CORALINA | |
| 6.9. | Centros de Documentación de CORALINA | |
| 6.10. | Otros ¿Cuál? _____ | |
| 6.11. | Ninguno | |
| 6.12. | No sabe/No Responde | |

| | | | |
|--------------------|-------------------|---|---|
| PE-GE-R65 | | DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO |  |
| | | MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE: UNIDADES EMPRESARIALES | |
| Vigencia: | 01-10-2009 | PERTENECE AL PROCESO: GESTIÓN ESTRATEGICA | |
| Versión No: | 1 | | |

7. ¿Habiendo recibido el (los) servicio (s) prestado (s) por CORALINA, como califica **LA CALIDAD DEL SERVICIO**, según un rango de 1 a 5 (1: Excelente; 2: Buena; 3: Regular; 4: Malo; 5: Muy Malo)?

| SERVICIOS\CALIFICACION | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 7.1. Asistencia técnica en producción más limpia | | | | | |
| 7.2. Capacitación | | | | | |
| 7.3. Asesoría en la formulación y gestión de proyectos productivos | | | | | |
| 7.4. Proyectos pilotos, proyectos demostrativos o proyectos productivos | | | | | |
| 7.5. Co-financiación de proyectos ambientales o con componentes ambientales | | | | | |
| 7.6. Servicios de análisis físico-químicos y microbiológicos de laboratorio | | | | | |
| 7.7. Suministro de información geográfica | | | | | |
| 7.8. Otorgamiento de permisos ambientales | | | | | |
| 7.9. Atención en peticiones, quejas y reclamos | | | | | |
| 7.10. Otro ¿Cuál? _____ | | | | | |

8. ¿Habiendo recibido el (los) servicio (s) prestado (s) por CORALINA, como califica **LA OPORTUNIDAD DEL SERVICIO** o tiempos de respuesta, según un rango de 1 a 5 (1: Excelente; 2: Buena; 3: Regular; 4: Malo; 5: Muy Malo)?

| SERVICIOS\CALIFICACION | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 8.1. Asistencia técnica en producción más limpia | | | | | |
| 8.2. Capacitación | | | | | |
| 8.3. Asesoría en la formulación y gestión de proyectos productivos | | | | | |
| 8.4. Co-financiación de proyectos ambientales o con componentes ambientales | | | | | |
| 8.5. Servicios de análisis físico-químicos y microbiológicos de laboratorio | | | | | |
| 8.6. Suministro de información geográfica | | | | | |
| 8.7. Otorgamiento de permisos ambientales | | | | | |
| 8.8. Atención en peticiones, quejas y reclamos | | | | | |
| 8.9. Otro ¿Cuál? _____ | | | | | |

9. Según su opinión, ¿CORALINA ha ayudado a mejorar la calidad y cantidad (diversificación de productos/servicios) de los productos y servicios que usted ofrece al mercado?

9.1. Si _____ 9.2. No _____

10. Según su opinión, ¿CORALINA ha ayudado a explotar otros nichos de mercados (target)?

10.1. Si _____ 10.2. No _____

11. Según su opinión, ¿CORALINA ha ayudado a mejorar la calidad y cantidad de los empleos generados por su empresa?

11.1. Si _____ 11.2. No _____

12. Según su opinión, ¿CORALINA ha ayudado a incrementar sus ingresos y/o a disminuir sus costos?

12.1. Si _____ 12.2. No _____

13. Según su opinión, ¿Cómo fue la gestión realizada por CORALINA el año anterior?

13.1. Excelente _____ 13.2. Buena _____ 13.3. Regular _____ 13.4. Mala _____ 13.5. _____

14. ¿Qué observaciones o sugerencias de mejoramiento tiene para CORALINA?

¡MUCHAS GRACIAS!