

El Laboratorio Químico de ICAFE debe brindar un servicio técnico oportuno y confiable al sector cafetalero nacional. Necesitamos conocer la satisfacción del cliente y los aspectos que pueden mejorarse. Toda la información que usted nos suministre es para mejorar el servicio que le brindamos.

I. Ayúdenos a mejorar

1. Fecha: _____

2. Área del cual es usuario: Aguas Suelos y foliares Calidades de Café

 Usuario: Constante Ocasional Primera vez

3. Modo de envío de resultados:

Directo en Laboratorio A través de Regionales Otro intermediario

4. Como desea recibir el Reporte de Resultados de Análisis del Laboratorio Químico:

Original impreso Dirección exacta en la cual se debe entregar el reporte:

Fax _____

Correo electrónico _____

Sí no tiene inconveniente en llenar los siguientes datos:

Teléfono _____

Responsable seguimiento reportes L.Q. _____

II. Satisfacción

Cuando considere importante realizar una sugerencia para mejorar algún aspecto de un punto específico, utilice el espacio en blanco.

Marque con una X según la siguiente escala:

① Deficiente ② Aceptable ③ Bueno ④ Muy bueno ⑤ Excelente

1. ¿El Laboratorio Químico de ICAFE emite reportes con la información que usted requiere, de manera clara?

① ② ③ ④ ⑤

2. ¿El formato del reporte, la presentación y las notas aclaratorias son suficientes? ① ② ③ ④ ⑤
-
3. ¿La atención y comunicación con personal de laboratorio es adecuada? ① ② ③ ④ ⑤
-
4. ¿El laboratorio brinda la información que Usted requiere, aclaraciones, interpretaciones y otro apoyo técnico? ① ② ③ ④ ⑤
-
5. ¿Los reportes de laboratorio son útiles y bien recibidos en las dependencias públicas que los requieren? ① ② ③ ④ ⑤
-
6. ¿Los tiempos de entrega de los informes son adecuados? ① ② ③ ④ ⑤
-
7. ¿La Oficina Regional que utiliza facilita el servicio de traslado hacia el laboratorio y apoya la intermediación? ① ② ③ ④ ⑤
-
8. ¿El horario de atención al público es adecuado? ① ② ③ ④ ⑤
-
9. ¿El servicio telefónico es adecuado? ① ② ③ ④ ⑤
-
10. ¿La comunicación mediante el correo electrónico es adecuada? ① ② ③ ④ ⑤
-
11. ¿Recomendaría nuestro laboratorio a otros clientes? O SI O NO
12. ¿Tuvo alguna queja de nosotros en el pasado?
(Si respondió que NO pase al espacio para comentarios, observaciones y recomendaciones) O SI O NO
- 12.1 ¿Cuándo? _____
- 12.2 ¿Sobre qué? _____
-
- 12.3 ¿Quedó satisfecho con el cierre de la queja? _____

	Encuesta de Servicio al Cliente	Consecutivo:
---	--	--------------

Espacio disponible para agregar comentarios, observaciones y recomendaciones

Nuestro procedimiento de Servicio al Cliente y Solución de Quejas se encuentra disponible en <http://www.icafe.cr/cicafe/laboratorio-quimico-del-icafe/>.

Muchas gracias sus recomendaciones nos permitirán mejorar para su satisfacción