



INSTITUTO COLOMBIANO DE CERTIFICACIÓN
ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE SERVICIOS
Servicios de Certificación

Razón Social del Cliente _____

Nombre Establecimiento _____

Ciudad _____ Departamento _____

De acuerdo con las características del servicio y la oferta de servicio, califique según su percepción con:

5 Muy Bien - 4 Bien - 3 Normal - 2 Aceptable - 1 Deficiente

COMO CALIFICA AL INSTITUTO COLOMBIANO DE CERTIFICACION EN LOS SIGUIENTES ASPECTOS:						
CRITERIO	PREGUNTAS					
Características del servicio	1	Atención a sus inquietudes o solicitudes	5	4	3	2
	2	Facilidad en la comunicación con el Instituto Colombiano de Certificación				1
	3	La programación del proceso se realizó oportunamente				
	4	Eficiencia y amabilidad del personal				
	5	Oportunidad en la respuesta a solicitudes remitidas				
	6	Atencion y repuesta a las quejas sobre la prestacion del servicio				

COMO CALIFICA EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD EN LOS SIGUIENTES ASPECTOS:						
CRITERIO	PREGUNTAS					
Proceso de Evaluación	1	Planificación y organización del servicio y de los recursos	5	4	3	2
	2	Conocimientos y aplicación del proceso de certificación				1
	3	Cumplimiento del tiempo asignado				
	4	Las conclusiones de la reunión de cierre fueron pertinentes con los resultados del proceso de evaluación de la conformidad				
	5	Los hallazgos corresponden a lo identificado durante el proceso de evaluación de la conformidad				
	6	El informe contiene los resultados y conclusiones del proceso de evaluación de la conformidad				

COMO CALIFICA AL PERSONAL QUE LLEVO A CABO EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD EN LOS SIGUIENTES ASPECTOS:						
CRITERIO	PREGUNTAS					
Equipo Evaluador	1	Información precisa sobre el proceso llevado a cabo	5	4	3	2
	2	Conocimientos y aplicación del proceso de certificación				1
	3	Amabilidad y cooperación del personal que llevo a cabo el proceso				
	4	Cumplimiento del plan respecto a horario				
	5	Aplicación de: conducta ética, presentación ecuánime, debido cuidado profesional, independencia, enfoque basado en evidencia, confidencialidad				
	6	El equipo evaluador se prestó para una buena comunicación con la organización cliente				

Tiene alguna sugerencia, comentario o felicitación: _____

Nota: Por favor enviar este documento a informacion@icc-sas.com

Fecha en que se completa este formulario

AAAA/MM/DD