

## Encuesta de identificación de atributos de servicio

1. Canal o medio de atención con el que está interactuando con la Superintendencia de Industria y Comercio SIC:

Canal o atención a través del Chat

  

Canal o atención presencial, mediante la interacción con un agente de servicio.

2. Escriba la ciudad o municipio desde el cual se comunica:

---

3. Seleccione el rango de edad en el cual se encuentra:

19 a 39  40 a 43  40 a 53  54 a 57

58 a 74  Más de 74

4. Seleccione su género:

Femenino  Masculino

5. Escriba su ocupación, oficio, profesión o actividad:

---

6. Seleccione el nivel de escolaridad en el que se encuentra.

Primaria  Bachiller  Técnico  Tecnólogo  Universitario  Postgrado

Maestría  Doctorado

7. ¿Por cuáles medios se enteró de los servicios de la Superintendencia de Industria y Comercio?, e indique si su experiencia fue positiva (satisfactoria), neutra (normal) o negativa (deficiente).

	Medio (Radio)	Medio (Televisión)	Medio (Página Web)	Medio (Redes Sociales)	Medio (Recomendación)
Positivo					
Neutro					
Negativo					

8. ¿En dónde encontró la información para llegar a esta Superintendencia?

---

¿La experiencia fue?

Positiva  Neutra  Negativa

¿La información que le brindaron para llegar a esta entidad fue clara y útil?

Sí  No

9. Antes de esta asesoría, ¿Con qué personas interactuó y cuál fue su experiencia?

	Vigilante	Quiosco	Directo al Turno	Anfitriona (Recepcionista)	Contact Center	Chat	Vídeo Llamada	Unidad Móvil	Redes Sociales
Positivo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Negativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Neutro	0	0	0	0	0	0	0	0	0

10. De los siguientes atributos de servicio, por favor califique entre 1 y 5 cuales considera más importantes, siendo 1 el más importante y 5 el menos importante.

	<i>Muy importante</i>			<i>Nada Importante</i>	
	5	4	3	2	1
<b>Respeto</b>					
<b>Amabilidad</b>					
<b>Confiabilidad</b>					
<b>Empatía</b>					
<b>Conocimiento</b>					
<b>Calidad</b>					
<b>Eficiencia</b>					
<b>Efectividad</b>					
<b>Oportunidad</b>					
<b>Asertividad</b>					