COIN
consumer intelligence

Asunción, 05 de diciembre de 2018

Señor
Abogado Pablo Seitz Ortiz
Director Nacional
Dirección Nacional de Contrataciones Públicas
PRESENTE

De nuestra consideración:

Nos permitimos dirigirle la presente a los efectos de adjuntar el primer informe: Cuestionario de evaluación a utilizar en formato digital para cada área, y factura Nro. 001 001 000 10 97 correspondiente al 50% inicial, según el contrato **Nro. 27/2018 "Contratación de firma consultora para la evaluación de la calidad de atención de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas".-**

Sin otro particular, me despido atentamente,

Rodney A. Acevedo
Director

COIN S.A.
Consumer Intelligence

Lic. Melissa Vázquez
Directora
Dirección de Desarrollo e Información Estratégica
V.B.

Vice Pte. Sanchez 313 esq. Mcal. Estigarribia | Telefax: 22 86 00 R.A. / 22 28 54 | info@coin.com.py | www.coin.com.py | Asunción - Paraguay

2

[redacted]

Ítem	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
[redacted]					
• **Cantidad de minutos que espera el cliente para ser atendido**	5	4	3	2	1
Observaciones (grabar todos los detalles de esta etapa):					
• **Saludo del agente**	5	4	3	2	1
Observaciones (grabar todos los detalles de esta etapa):					
• **Abordaje al cliente**	5	4	3	2	1
Observaciones (grabar todos los detalles de esta etapa):					
• **Trato - Amabilidad / Tranquilidad**	5	4	3	2	1
Observaciones (grabar todos los detalles de esta etapa):					
[redacted]					
• **Escucha atentamente la consulta**	5	4	3	2	1
Observaciones (grabar todos los detalles de esta etapa):					
• **Efectua preguntas para precisar la consulta**	5	4	3	2	1
Observaciones (grabar todos los detalles de esta etapa):					
• **Conocimiento técnico de los servicios / procesos**	5	4	2	1	1
Observaciones (grabar todos los detalles de esta etapa y describir específicamente cada paso):					
• **Soluciones a las necesidades del cliente**	5	4	3	2	1
Observaciones (grabar todos los detalles de esta etapa):					
• **Cordialidad**	5	4	3	2	1
Observaciones (grabar todos los detalles de esta etapa):					
• **Despedida de forma cordial**	5	4	3	2	1
Observaciones (grabar todos los detalles de esta etapa):					
[redacted]					
• **Serenidad ante la situación**	5	4	3	2	1

Observaciones (grabar todos los detalles de esta etapa):					
• Focalizarse sobre la queja o reclamo	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
Observaciones (grabar todos los detalles de esta etapa):					
• Dejar al cliente expresarse sin interrumpir	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
Observaciones (grabar todos los detalles de esta etapa):					
• Superar las ofensas	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
Observaciones (grabar todos los detalles de esta etapa):					
• Proponer cursos de acción	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
Observaciones (grabar todos los detalles de esta etapa):					
• Aseo y Pulcritud individual	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
Observaciones (grabar todos los detalles de esta etapa):					
• Limpieza y presentación del uniforme	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
Observaciones (grabar todos los detalles de esta etapa):					

Observaciones generales:

Encuestador: **Código:** **CUE Nº**

Hora de LLEGADA:

Hora de ATENCIÓN:

Hora de SALIDA: