

Anexo A. Entrevista a Gerente de INCIHUILA S.A. E.S.P.

Entrevistado: Gina Paola Leguizamo Ramirez

Entrevistador: Buenas tardes doctora. Mi nombre es Nicolás Gabalo y mi compañera es Natalia García y estamos realizando un estudio sobre la atención de PQR en esta organización. La idea es poder conocer su opinión acerca del proceso de servicio al cliente y lo que se espera con este departamento, adicional a esto, que usted nos indique que estrategias se implementan en Incihuila para poder fidelizar al cliente. En este sentido, siéntase libre de compartir sus ideas en este espacio. Cabe aclarar que la información es sólo para nuestro trabajo, sus respuestas serán mostradas como evidencia de la necesidad del trabajo a realizar aquí.

Entrevistado: Buenos días Nicolás y Natalia me parece perfecto, me presento, mi nombre es Gina Paola Leguizamo Ramirez y soy la Gerente General de Incihuila desde el año 2012.

Entrevistador: Perfecto Doctora, para agilizar la toma de la información, resulta de mucha utilidad grabar la conversación. Tomar notas a mano demora mucho tiempo y se pueden perder cuestiones importantes. ¿Existe algún inconveniente en que grabemos la conversación? El uso de la grabación es sólo a los fines de análisis.

Entrevistado: No tengo ningún inconveniente.

Entrevistador: Muchas gracias doctora, desde ya ¡muchas gracias por su tiempo!

Entrevistador: Doctora podría usted contarme que hace Incihuila S.A E.S.P.

Entrevistado: Incihuila es una empresa que se dedica primordialmente a la prestación de servicios como lo son la recolección, el transporte, el almacenamiento, el tratamiento y la disposición final de los residuos hospitalarios, industriales y similares. Adicional a esto, prestamos los servicios generales como lo son aseo institucional y no institucional, camarería, cafetería, el catering que es la decoración para eventos, mantenimiento de zonas verdes, mantenimiento de PTAR que son las plantas de tratamiento de agua residuales y

PTAP que son las plantas de tratamiento de agua potable, adicional a eso prestamos el servicio de mantenimiento locativo y demás servicios similares.

Entrevistador: Doctora y, ¿Cuántos clientes maneja Incihuilá aproximadamente?

Entrevistado: Actualmente Incihuilá maneja más de 1000 clientes a nivel nacional que están repartidos en los lugares donde tenemos presencia como lo son ciudades como Cartagena, Pasto, Villavicencio, el Departamento del Huila, el Putumayo, el Caquetá y Cundinamarca, adicional a esto cabe resaltar que contamos con dos agencias que están ubicadas una en la ciudad de Florencia-Caquetá y la otra en Villavicencio-Meta y pues esta que es la sede principal en Neiva-Huila.

Entrevistador: Doctora y, ¿Cómo hacen para lograr abarcar tanto mercado?

Entrevistado: Por el manejo que se le da a los contratos, tratamos de ser muy serios en lo que le ofrecemos al cliente y en cumplir lo que prometemos. Adicional a esto siempre buscamos contar con el personal más calificado para la ejecución de las labores y actividades diarias y el tener los procedimientos y métodos que vayan alineados con nuestros procesos, por eso estamos certificados en ISO-9001 que es la parte de calidad, en ISO-14001 que es la parte de la gestión ambiental, en OHSAS-18001 que es la parte de seguridad y salud en el trabajo y en RUC que es el registro uniforme de evaluación del sistema de gestión en seguridad, salud ocupaciones y ambiente que se aplica a empresas contratistas del sector de hidrocarburos.

Entrevistador: Y, ¿qué estrategias manejan para fidelizar al cliente?

Entrevistado: Como le explicaba anteriormente, dando un servicio acorde a las especificaciones del cliente, tratamos siempre de ser muy complacientes pues como ustedes saben el cliente siempre tiene la razón, por tanto siempre buscamos tener el cliente a gusto con el servicio que se le ofrece, además de eso contamos con un proceso que es el de servicio al cliente el cual se encarga de realizar todo el registro de peticiones, quejas o reclamos que tengan los clientes y de buscar dar solución a estos.

Entrevistador: Y, ¿hay algún tiempo establecido por la organización para dar respuesta a estas PQR?

Entrevistado: Si, tenemos establecido que en un plazo no mayor a dos días hábiles ya se le debe de dar respuesta al cliente, buscando de esta forma como le decía anteriormente poder satisfacer las necesidades del cliente.

Entrevistador: Doctora le queremos informar que de acuerdo al estudio que nosotros hemos realizado en las PQR, de lo que va de Enero a Abril se han recibido 18 reportes de PQR y de ellas solamente se les ha dado respuesta en el tiempo establecido por la organización a 4, por tanto, realizando el cálculo del número de PQR respondidas a tiempo dividido entre el número de PQR total recibidas se pudo determinar que el nivel de servicio que posee actualmente Incihuil para la atención de las PQR es del 22%.

Entrevistado: No tenía conocimiento de esto pues las PQR que son recibidas son gestionadas por la persona encargada de servicio al cliente, ella se encarga de pasar cada PQR a el departamento asignado, sin embargo, me preocupa pues uno de los pilares de nuestro Sistema de Gestión de la calidad es el enfoque a clientes, por lo cual la empresa está muy comprometida en prestar y dar siempre un buen servicio, por tanto, considero es indispensable el diseñar estrategias que permitan dar una atención correcta a las PQR y de esta forma tener un Nivel de Servicio que esté acorde con el enfoque a clientes.

Entrevistador: Si señora es prudente diseñar estrategias y de esta forma poder mejorar ese Nivel de servicio.

Entrevistado: Perfecto, agradezco su ayuda y su tiempo invertido.

Entrevistador: Gracias a usted Doctora por su tiempo y disponibilidad.

Anexo B. Formato mensual de recolección, tratamiento y disposición final de residuos peligrosos y no peligrosos. Consolidado.

REPORTE MENSUAL DE RECOLECCION, TRATAMIENTO Y DISPOSICION FINAL DE RESIDUOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS																																
Datos de la Empresa / Establecimiento																																
Nombre o Razón Social		Incinerados del Huila - INC-HUILA S.A. E.S.P.		NIT	813.005.241-0		TELEFONOS		8630403																							
Naturaleza Jurídica		PRIVADA		FAX	8630403-Ext.		CORREO ELECTRONICO		presidencia@inc-huila.com.co																							
Representante Legal		GINA PAOLA LEGUIZAMO RAMIREZ		DIRECCION	Calle 11 No. 25-42		BARRIO		Siete de agosto																							
Actividad de Manejo		RECOLECCION		TRANSPORTE	TRATAM.		DISP.FINAL		CONFINAMIENTO		CIUDAD																					
Mes: ENERO 2019																																
Nº	NOMBRE GENERADOR	NIT	ACTIVIDAD PRINCIPAL	LUGAR DEL SERVICIO	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	FECHA DEL SERVICIO	RHPS	TIPO DE RESIDUO HOSPITALARIO (INFECCIOSO O DE RIESGO BIOLÓGICO)				TIPO DE RESIDUO QUIMICO							PELIGROSOS		TOTAL	CONSECUTIVO									
									BIOANTIBIOTICOS	CORTO PUNZANTES	A NA TORIC PATOLOGICOS	A NINA LES	FARMACOS	CITOTOXICOS	METALES PESADOS	OTROS LIQUIDOS CONTAMINADO	REVELADOR	FLUOR	REACTIVOS	A CEITES USADOS	CONTENEDORE PRESURIZADOS			LODOS	QUIMICOS							
HUILA									NEIVA																							
1	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	891180.084	SECTOR SALUD	LABORATORIO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	122546	3,5																	3,5						
2	LIGA CONTRA EL CANCER SECCIONAL HUILA	891104.402	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	122537	18	0,7																	18,7					
3	ASPIDENT CLINICA ODONTOLOGICA S.A.S	900.768.071	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125046	4																			4				
4	SENA	899.999.034	SECTOR SALUD	SENA-CENTRO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	116847	7,4	0,5			0,7															8,6				
5	FARMAMED LJ	1.080.933.675	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125038	2,5																			2,5				
6	DENTAL COMPANY M Y C	36.284.666	SECTOR SALUD	BRUSELAS	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	122542	1																				1			
7	BAR GATO PARDO CASA DE LENOCINIO	26.664.356	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125193	4																				4			
8	CLINICA REINA ISABEL	900.807.126	SECTOR SALUD	CONSULTA EXTERNA	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	122535	15,5	0,5																			16			
9	VHSKERIA BAR LOS ANGELES	83.183.141	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	124498	5,5																				5,5			
10	BAR EL GANADERO N 2	36.234.138	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125194	2,5																				2,5			
11	CENTRO DE DIAGNOSTICO DEL SUP SAS	900.477.745	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125135	2																					2		
12	CENTRO MEDICO ESTETICO DRA VALDERRAMA	36.290.672	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125047	7																					7		
13	CENTRO ESPECIALIZADO UROLOGIA	900.422.064	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125008	34	3																				37		
14	CENTRO VETERINARIO EL INDIGAL	36.277.892	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125001	6																					6		
15	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA	800.255.580	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019																							0		
16	CONSULTORIO ODONTOLOGICO CONSTANZA RICO	36.112.932	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125107	1,5																					1,5		
17	NEFILES LOPEZ MUÑOZ	1.032.430.493	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125129	2																					2		
18	DROGUERIA GLORIA PITALITO	40.776.069	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125216	1																					1		
19	CLINICA REINA ISABEL	900.807.126	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	122535	841	44	36		59																	984		
20	CORPOPAT S.A.S	900.519.781	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125021	19	0,5	13						4,5													37		
21	CONSULTORIO MEDICO HERMANO VARGAS DIAZ	80.765.144	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125144	3																					3		
22	FASHION PIRING STUDIO TATOO	36.176.548	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125011	1,5																					1,5		
23	COMFAMILIAR HUILA	891180.008	SECTOR SALUD	SEDE PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125042	22																					22		
24	ORTODONT PITALITO	52.374.025	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125146	3																					3		
25	CORPORACION MI IPS HUILA	813.012.546	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	122536	94	5,5	2		2																	103,5		
26	CENTRO DE RADIOLOGIA ORAL - CRANEX	900.499.978	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125026	3																					3		
27	CREARDENT ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA IPS	900.774.971	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125018	7	0,5																				7,5		
28	GLORIA CECILIA OBANDO CORDOBA	1.117.497.482	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125004	3,5	0,5	0,5																			4,5		
29	INSTITUTO DE ENFERMEDADES DIGESTIVAS DE COLOMBIA S.A.S	800.187.260	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	122544	22	0,5			1																	23,5		
30	DIDIER ESTEBAN MUÑOZ	4.934.826	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125028	0,5																					0,5		
31	CONSULTORIO DR. FABIO OTERO	1.063.044.415	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125134	0,5																					0,5		
32	CENTRO PARA LA PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD SE	12.143.808	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125609	1,25																					1,25		
33	MOTEL LA CHAQUIRA	36.234.429	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125215	1																					1		
34	DR. JESUS GUILLERMO SANTIAGO	12.130.526	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125115	11,3	0,5																				11,8		
35	JORGE VARON MUÑOZ	79.356.380	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125029																						0		
36	JORGE ANTONIO MENDEZ VARGAS	12.227.574	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125027	8																						8	
37	DUYERNEY CUELLAR ACERO	1.077.865.646	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125101	1,5																						1,5	
38	JOSE ALBERTO PADILLA	10.256.751	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125128	2,5																						2,5	
39	DRA. SUSANA MARIA VARGAS	51.686.706	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125030	3																						3	
40	DRA. NATHALIE GALINDO	1.032.407.334	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125106	4																						4	
41	CONS. ODONTOLOGICO MARCELA RUALES	52.816.904	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019	125127	4,5																						4,5	
42	ADRIANA MARCELA PERDOMO CUEVAS	55.153.228	SECTOR SALUD	PITALITO	PITALITO	HUILA	JUNIO-2019																								0	

Anexo C. Formulario RHPS.



INGENIEROS DEL HUILA S.A. E.S.P.
Nº 303 005 241 El Registro Entero
 Proteger la Salud y Preservar el Ambiente




FORMULARIO RHPS

No. 124854

Generador: E.S.E. Hospital Laura Perdomo de Garcia xxm		Periodicidad:	Código:	Mes: Junio	Año: 2019														
Ciudad y Dpto.: Yaguajay (H)		Nit: <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CC <input type="checkbox"/>	Dirección: Cra 8 # 7-29		E-mail:														
Teléfono: 3186131972																			
DIA	HORA	KILOS	KILOS EN LETRAS				INFECCIOSOS			QUIMICOS			CONDICIONES DEL RESIDUO				PORTA LOS E.R.P.	NOMBRE CLARO DE QUIEN HACE LA ENTREGA	NOMBRE FUNCIONARIO INCHULA
							Kilos				Galones			Color	Forma	Características			
			Bios	Corto	Anato	Anim	Farm	Citoto	Met P	Liqui	Revel	Fijad							
02	8:40	35.4	Trentay cinco p. nueve				30.5	3	24	-					3	30	Bajo	-	Sr. [Signature]
2	8:40	44	cuarenta y cuatro								44								Sr. [Signature]
27	8:20	29	veinte y nueve				23	2	4	-					2	28	Bajo	-	Sr. [Signature]
			109.4				33.5	5	24										
TOTAL																			NOMBRE CLARO DE QUIEN TOTALIZO

Gestión Integral de Residuos - Servicio de Aseo Institucional - Comercialización de Insumos para Gestión Ambiental y Servicios Complementarios
 Oficina principal Neiva: Calle 11 No. 25-42 Teléfono: (8)63 0403 - 72 2009 PQR 311 481 5902 E-mail: pqr@inchula.com.co
 Agencia Florencia: Cra 9 No. 17-31 Telefax (8) 4346792 Celular 314 237 4788 E-mail: agenciaflorencia@inchula.com.co
 Agencia Villavicencio: Cra. 44B No. 16-67 Casa 13 Teléfono: (8) 867 6510 Celular 313 352 3995 E-mail: agenciavillavicencio@inchula.com.co
 Pagina WEB: www.inchula.com.co

Scanned with CamScanner

Anexo D. Antigo formato Acta.

CERTIFICADO DE TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y SIMILARES				ACTA No.	
<p>Certificamos que todos los procesos desarrollados por INCIHUILA S.A.E.S.P, cumplen con la Normatividad Colombiana Vigente para este tipo de actividad, que durante su desarrollo se generó el menor Impacto Ambiental, en cumplimiento de nuestra Política de Gestión Integral y nuestros lineamientos de Responsabilidad Ambiental Social Empresarial.</p>					
TIPO DE EMPRESA		GENERADOR	X	GESTOR	INTERMEDIARIO
NOMBRE DE EMPRESA					
NIT	ACTIVIDAD PRINCIPAL				
LUGAR DEL SERVICIO			MUNICIPIO		
DEPARTAMENTO			FECHA DEL SERVICIO		
ENTREGO A NUESTRA EMPRESA PARA TRATAMIENTO				APLICA	NO APLICA
RESIDUOS Y/O MATERIALES PELIGROSOS HOSPITALARIOS					
BIOSANITARIOS (KG)					
ANATOMOPATOLÓGICOS (KG)					
CORTOPUNZANTES (KG)					
METALES PESADOS (KG)					
ANIMALES (KG)					
MEDICAMENTOS (KG)					
CITOTOXICOS (KG)					
OTROS (KG)		DESCRIPCIÓN:			
TEMPERATURA PROMEDIO DURANTE LA INCINERACION					
CAMARA DE COMBUSTION		800°-1100°	TIEMPO DE RETENCION		3-4 SEG.
CAMARA DE POST-COMBUSTION		1100°-1400°	CHIMENEA		<250°
<p>Certificamos que estos residuos son incinerados en la planta de tratamiento autorizada mediante Resolución 1445 del 27 de julio 2011 - CAM por medio de la cual se otorga una Licencia Ambiental y renovada por la Vida Útil del Proyecto mediante Resolución 2421 del 12 de Agosto 2016 - CAM. Las cenizas generadas son dispuestas en el relleno sanitario autorizado mediante resolución 2931 del 26 de diciembre del 2006 - CAM o en celda de seguridad autorizado mediante resolución 0141 del 04 de febrero del 2013 - CAR</p>					
RESIDUOS ESPECIALES					
QUÍMICOS (KG)		REACTIVOS (KG)		N/A	
LÍQUIDO REVELADOR (KG)		FIJADOR (KG)		N/A	
ENTREGO A NUESTRA EMPRESA PARA TRATAMIENTO				APLICA	NO APLICA
RESIDUOS LIQUIDOS PELIGROSOS					
LIQUIDOS CONTAMINADOS (GL/KG)		DESCRIPCIÓN SUSTANCIA		N/A	
LODOS (GL/KG)		DESCRIPCIÓN SUSTANCIA		N/A	
<p>Certificamos que estos residuos son almacenados en la planta de tratamiento autorizada mediante Resolución 1665 del 27 de julio 2011 - CAM por medio de la cual se otorga una Licencia Ambiental y renovada por la Vida Útil del Proyecto mediante Resolución 2421 del 12 de Agosto 2016 - CAM. Hasta tanto sea viable el envío para su disposición final que se realizará por medio de nuestros operadores aliados acordes con las exigencias de la normatividad Ambiental vigente.</p>					
GERENTE			PROFESIONAL AMBIENTAL		
					

Anexo E. Nuevo formato Acta –Con visualización de formulas en Excel para cada espacio-

									
				Código: 010-FO-TD-V7 Aprobado: Julio 30 de 2016					
CERTIFICADO DE TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y SIMILARES								ACTA No.	
Certificamos que haber procesado desarrollado por INCIHUILA S.A.E.S.P., cumple con la Normatividad Colombiana vigente para este tipo de actividad, que durante su desarrollo quedará el menor Impacto Ambiental, en cumplimiento de nuestra Política de Gestión Integral y nuestro compromiso de Responsabilidad Ambiental Social Empresarial.									
TIPO DE EMPRESA				GENERADOR		GESTOR		INTERMEDIARIO	
NOMBRE DE EMPRESA				=C:\CERTIFICACIONES Y CONSOLIDADOS 2019\HUILA\INFORME\INFORME.xlsx!ENERO!\$B\$23					
NIT				ACTIVIDAD PRINCIPAL		=C:\CERTIFICACIONES Y CONSOLIDADOS 2019\HUILA\INFORME\INFORME.xlsx!ENERO!\$D\$23			
LUGAR DEL SERVICIO				=C:\CERTIFICACIONES Y CONSOLIDADOS 2019\HUILA\INFORME\INFORME.xlsx!E\$F\$23		MUNICIPIO		=C:\CERTIFICACIONES Y CONSOLIDADOS 2019\HUILA\INFORME\INFORME.xlsx!ENERO!\$F\$23	
DEPARTAMENTO				=C:\CERTIFICACIONES Y CONSOLIDADOS 2019\HUILA\INFORME\INFORME.xlsx!ENERO!\$G\$23		FECHA DEL SERVICIO		=C:\CERTIFICACIONES Y CONSOLIDADOS 2019\HUILA\INFORME\INFORME.xlsx!ENERO!\$H\$23	
ENTREGO A NUESTRA EMPRESA PARA TRATAMIENTO				RESIDUOS Y/O MATERIALES PELIGROSOS HOSPITALARIOS		APLICA		NO APLICA	
BIOSANITARIOS (KG)				=C:\CERTIFICACIONES Y CONSOLIDADOS 2019\HUILA\INFORME\INFORME.xlsx!ENERO!\$J\$23					
ANATOMOPATOLÓGICOS (KG)				=C:\CERTIFICACIONES Y CONSOLIDADOS 2019\HUILA\INFORME\INFORME.xlsx!ENERO!\$L\$23					
CORTOPUNZANTES (KG)				=C:\CERTIFICACIONES Y CONSOLIDADOS 2019\HUILA\INFORME\INFORME.xlsx!ENERO!\$K\$23					
METALES PESADOS (KG)				=C:\CERTIFICACIONES Y CONSOLIDADOS 2019\HUILA\INFORME\INFORME.xlsx!ENERO!\$P\$23					
ANIMALES (KG)				=C:\CERTIFICACIONES Y CONSOLIDADOS 2019\HUILA\INFORME\INFORME.xlsx!ENERO!\$M\$23					
MEDICAMENTOS (KG)				=C:\CERTIFICACIONES Y CONSOLIDADOS 2019\HUILA\INFORME\INFORME.xlsx!ENERO!\$N\$23					
CITOTÓXICOS (KG)				=C:\CERTIFICACIONES Y CONSOLIDADOS 2019\HUILA\INFORME\INFORME.xlsx!ENERO!\$O\$23					
OTROS (KG)				DESCRIPCIÓN:					
				TEMPERATURA PROMEDIO DURANTE LA INCINERACION					
CAMARA DE COMBUSTION				800'-1000'		TIEMPO DE RETENCION		3-4 SEG.	
CAMARA DE POST-COMBUSTION				1000'-1400'		CHIMENEA		<250'	
Certificamos que haber realizado el proceso de tratamiento autorizado mediante Resolución 1645 del 27 de julio 2011 - CAM por medio de la cual se otorga una Licencia Ambiental y renovada por la Resolución 2421 del 12 de Agosto 2016 - CAM. Lo cual se realizó en el taller de depuración en el taller de depuración autorizado mediante Resolución 2421 del 12 de Agosto 2016 - CAM. Lo cual se realizó en el taller de depuración autorizado mediante Resolución 1941 del 14 de febrero del 2010 - CAM.									
				RESIDUOS ESPECIALES					
QUÍMICOS (KG)				=C:\CERTIFICACIONES Y CONSOLIDADOS 2019\HUILA\INFORME\INFORME.xlsx!ENERO!\$R\$23		REACTIVOS (KG)		N/A	
LÍQUIDO REVELADOR (KG)				=C:\CERTIFICACIONES Y CONSOLIDADOS 2019\HUILA\INFORME\INFORME.xlsx!ENERO!\$R\$23		FIXADOR (KG)		N/A	
ENTREGO A NUESTRA EMPRESA PARA TRATAMIENTO						APLICA		NO APLICA	
				RESIDUOS LIQUIDOS PELIGROSOS					
LIQUIDOS CONTAMINADOS (GL/KG)				=C:\CERTIFICACIONES Y CONSOLIDADOS 2019\HUILA\INFORME\INFORME.xlsx!ENERO!\$Q\$23		DESCRIPCIÓN SUSTANCIA		N/A	
LÓDOS (GL/KG)				=C:\CERTIFICACIONES Y CONSOLIDADOS 2019\HUILA\INFORME\INFORME.xlsx!ENERO!\$Y\$23		DESCRIPCIÓN SUSTANCIA		N/A	
Certificamos que haber realizado el proceso de tratamiento autorizado mediante Resolución 1645 del 27 de julio 2011 - CAM por medio de la cual se otorga una Licencia Ambiental y renovada por la Resolución 2421 del 12 de Agosto 2016 - CAM. Lo cual se realizó en el taller de depuración autorizado mediante Resolución 1941 del 14 de febrero del 2010 - CAM.									
_____ GERENTE				_____ PROFESIONAL AMBIENTAL					
									

Anexo F. Encuesta Electronica para la medición de la satisfacción del cliente en Incihuila S.A E.S.P.

Satisfacción del Cliente Incihuila S.A
E.S.P.

Estimado cliente, con el propósito de mejorar la atención y calidad de nuestros servicios deseamos medir el grado de satisfacción que usted tiene de la empresa.

Para nosotros es muy importante su opinión acerca del servicio que le brindamos, por tal motivo le solicitamos diligenciar con objetividad la siguiente encuesta.

***Obligatorio**

Nombre: *

Tu respuesta

Cargo *

Tu respuesta

Empresa *

Tu respuesta

Teléfono/Celular *

Tu respuesta

Correo Electrónico *

Tu respuesta

Servicio que se le presta *

Elige



Por favor califique de 1 a 4 siendo 1(Malo) 2(Regular) 3(Bueno) 4(Excelente) los siguientes aspectos del servicio prestado.

	1	2	3	4
Atención al Cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad de la prestación del servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Soporte técnico brinda por la empresa para la prestación del servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maquinaria, equipos y herramientas utilizados durante la prestación del servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puntualidad en la prestación del servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cumplimiento de sus requerimientos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Presentación personal de los funcionarios de la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cumplimiento con el uso de los Elementos de protección personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atención de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aspectos Positivos

Tu respuesta

Aspectos por Mejorar

Tu respuesta

Otros servicios que le gustaría que se le prestara

Tu respuesta

¡Gracias por ayudarnos a Mejorar!

ENVIAR

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.