



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO



Dirección de la Red de Sucursales
Subdirección Comercial de la Red de Sucursales
Gerencia de Mercadotecnia
OF.- 4730-85 /2021

Ciudad de México, a 05 de octubre de 2021.

Lic. Ruth Fajardo González

Gerenta Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio

C. Eduardo Almanza Gutiérrez

Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos

Presente

Por medio de la presente, con base en la información remitida por ustedes a esta Gerencia, les envío la "Encuesta de Calidad en el Servicio dirigida a los Socios Comerciales" para que se apliquen a los socios comerciales activos por línea de servicio como a continuación se detalla:

Línea de Servicio / Clientes	No. de encuestas
Remesas de Dinero para Servicios Bancarios	2
Remesas Internacionales de Dinero	1
Pago por Cuenta de Terceros	10
Programas Sociales	1
Telegramas Grandes Usuarios	6
Cobranza a Cuenta de Terceros	19
Total	39

Por lo anterior, se hará llegar a sus correos electrónicos institucionales el formato de encuesta en archivo Excel, solicitando sean ustedes el conducto por el cual se haga llegar a cada uno de los socios que ustedes consideren y nos sean entregadas las respuestas para estar en posibilidades de procesarlas y, una vez elaborado y revisado el informe, les compartamos copia de los resultados obtenidos. Les agradeceré nos sea remitida la información a más tardar el próximo 18 de octubre.

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

05 OCT. 2021

Centro Telecomm I, Av. de las Telecomunicaciones 1, Alcaldía Iztapalapa,
C.P. 09310, CDMX T: 01 (55) 5090 1100 www.gob.mx/telecomm

Recibido: 52H - Hora: 14:19





COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

130
AÑOS
1891-2021
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES

Por lo anterior, se solicita su amable apoyo para instruir a quienes corresponda a realizar dicha labor, haciendo referencia sobre algunos puntos que deberán considerarse como:

1. Designación de un responsable para el seguimiento de la aplicación y concentración de los cuestionarios.
2. Envío de los cuestionarios capturados en Excel y de manera impresa a esta gerencia, así como el soporte documental de envío (correo electrónico, oficio) debidamente validados por el responsable asignado.

Sin otro particular, agradezco de antemano su institucional apoyo y aprovecho la ocasión para enviarles un cordial saludo.

Atentamente



Lic. Ghandi César Góngora Romero
Gerente de Mercadotecnia

C.c.p.

Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez.- Director de la Red de Sucursales.- Para su superior conocimiento.
Mtra. María Teresa García Moisés.- Subdirectora de Estrategias Comerciales.-Mismo fin.

Centro Telecomm I, Av. de las Telecomunicaciones s/n, Col. Leyes de Reforma, Alcaldía Iztapalapa,
C.P. 09310, CDMX T: 01 (55) 5090 1100 www.gob.mx/telecomm



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Estimado cliente, en Telecomunicaciones de México deseamos mejorar la calidad de nuestros servicios, por lo que agradecemos su tiempo para la realización de la presente encuesta. Sus datos personales y las respuestas brindadas serán utilizados con carácter confidencial y para fines estadísticos a nivel interno. Por lo que solicitamos sea tan amable de llenar todos los campos.

- 1.1 Razón Social de la empresa:
 1.2 Nombre Comercial:
 1.3 Nombre de contacto (quien responde la encuesta)
 1.4 Cargo
 1.5 Giro
 1.6 Servicio contratado

Marque la casilla apropiada:

- 2 ¿Desde cuándo es usted cliente?
 2.1 Menos de un año
 2.2 Entre 1 a 2 años
 2.3 Entre 2 a 4 años
 2.4 Entre 4 a 8 años
 2.5 Más de 8 años

- 3 ¿Cómo nos conocio?
 3.1 Internet
 3.2 Redes sociales
 3.3 Prensa
 3.4 Referencia (recomendación)
 3.4.1 Empresa del mismo giro
 3.4.2 Empresa de otro giro
 3.4.3 Asociación
 3.5 Acercamiento del personal de Telecomm
 3.6 Otro medio publicitario
 3.6.1 Lonas
 3.6.2 Volantes
 3.6.3 Visita a Sucursal

4 Satisfacción del servicio

Por favor, marque la casilla que más se ajuste a su experiencia/apreciación de los servicios recibidos.		1. Muy de acuerdo	2. De acuerdo	3. Ni acuerdo ni en desacuerdo	4. En desacuerdo	5. Muy desacuerdo	6. No aplica / no sé
4.1 Fiabilidad	4.1.1 Se realizan los procesos en el tiempo prometido						
	4.1.2 Al presentarse un problema, hay un sincero interés en solucionarlo						
	4.1.3 El servicio se realiza sin contratiempos por los usuarios						
	4.1.4 Se atienden a tiempo las quejas y reclamos						
	4.1.5 Se registran los tipos de errores cometidos						
4.2 Capacidad de respuesta	4.2.1 Se le comunican los horarios exactos del servicio						
	4.2.2 Se ofrece un servicio rápido						
	4.2.3 Quien le atiende, le da la sensación de disponibilidad al ayudarlo						
	4.2.4 Responden oportunamente sus preguntas						
4.3 Seguridad	4.3.1 Le transmite confianza quien le atiende						
	4.3.2 Se siente seguro de las transacciones realizadas						
	4.3.3 Ha sido amable la persona que le ha atendido						
	4.3.4 Quien le atiende, le da la sensación de tener conocimiento de lo que habla						
	4.3.5 Los usuarios siempre reciben comprobante de sus operaciones						
4.4 Empatía	4.4.1 Le han ofrecido servicios adicionales de acuerdo a sus necesidades						
	4.4.2 El horario de atención le es conveniente						
	4.4.3 Le ofrecen atención personalizada						
	4.4.4 Siente que han comprendido sus necesidades específicas						
4.5 Tangibles	4.5.1 Las instalaciones y la tecnología son acordes a sus necesidades						
	4.5.2 Los empleados tienen una apariencia adecuada						
	4.5.3 Las instalaciones le son visualmente apropiadas						

4.6 Necesidades	4.6.1 ¿Qué servicio cubriría el resto de sus necesidades?	
-----------------	---	--

Gracias por su tiempo.

