



Unidades
Tecnológicas
de Santander

GESTIÓN ORGANIZACIONAL PARA LA MEJORA DEL ÁREA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA SURTIHOGAR DEL MUNICIPIO DE VÉLEZ, MEDIANTE LA APLICACIÓN DE INNOVACIÓN

ESTUDIANTES

LIZ ANDREA LEÓN ACOSTA
Código 1101757456

JAQUELINE CARREÑO SANTANA
Código 37842824

DOCENTE

JORGE BRAVO GENEY
Contador Público

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2018

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
CAPITULO 1 RESEÑA DE LA EMPRESA	4
Nombre de la empresa	4
Logo.....	4
Objeto social.....	4
Ubicación.....	4
E-mail.....	4
Reseña	4
CAPITULO 2 DIAGNÓSTICO INICIAL	6
CAPITULO 3 PROBLEMÁTICA	7
CAPITULO 4 PROPUESTA DE SOLUCIÓN	8
Estrategia.....	8
Resultados esperados	8
CAPITULO 5 RESULTADOS	9
Desarrollo de estrategias.....	9
Estrategia 1: Diseñar la política de calidad en el servicio al cliente.	9
Estrategia 2: Identificar y documentar los procesos críticos.....	9
Estrategia 3: Capacitar al personal sobre servicio al cliente para el mejoramiento continuo.....	11
Estrategia 4: Medir el índice de satisfacción del cliente	13
CAPITULO 6 DIAGNÓSTICO FINAL	19
CAPITULO 7 RECOMENDACIONES	20
ANEXOS	21
ANEXO A – FORMATO DE ENCUESTA APLICADA	21
ANEXO B – ENCUESTAS APLICADAS.....	22
ANEXO C – CARTA	46
ANEXO D – RUT	47

CAPITULO 1 RESEÑA DE LA EMPRESA

Nombre de la empresa: Almacén Surtihogar.

Logo:



Objeto social: compra y venta de artículos para el hogar y la cocina.

Ubicación: Calle 10 # 5 – 65 Vélez, Santander

E-mail: Surtihogar-velez@hotmail.com

Reseña

El almacén Surtihogar fue creado en el año 1.997 por el Señor Libardo León Hernández quien es el representante legal.

Esta empresa se dedica a la compra y venta de artículos para el hogar y la cocina, por esta razón los principales objetivos de la entidad son: ofrecer artículos de calidad y brindar un buen servicio al cliente.

La empresa se ha enfocado en brindar variedad de productos con diferentes calidades a la comunidad, esta característica ha permitido que la empresa sea competitiva en su gremio y se haya mantenido dando muy buenos resultados.

La principal característica diferenciadora del Almacén Surtihogar con respecto a su competencia ha sido el precio. Esta ventaja competitiva se ha logrado gracias al esfuerzo de su propietario, el Señor Libardo León, quien desde sus inicios como

comerciante y propietario de dicho almacén, enfocó sus esfuerzos en encontrar proveedores que le ofrecieran los mejores precios del mercado, sin descuidar la calidad de los artículos.

Los principales proveedores de los artículos que se venden en el almacén son RDN, El Mayorista, El surtidor, Ajover, Dispolbolsa; y los clientes o consumidores finales son los habitantes del municipio de Vélez y municipios o veredas aledañas.)

CAPITULO 2 DIAGNÓSTICO INICIAL

Para realizar el presente trabajo, se contó con la aprobación por parte del Señor Libardo León.

A pesar de que el Almacén Surtihogar no se encuentra dividido o separado por departamentos, puesto que es una pequeña empresa, la matriz de diagnóstico empresarial se pudo aplicar en su totalidad y se obtuvieron los siguientes resultados:

CUADRO DE RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO EMPRESARIAL			
No.	AREAS	PUNTAJE	PORCENTAJE
1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	3,53	70,59%
2	GESTIÓN COMERCIAL	3,12	62,35%
3	GESTIÓN CONTABLE	4,18	83,53%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	2,53	50,59%
5	GESTIÓN HUMANA	3,94	78,82%
6	GESTIÓN FINANCIERA	3,41	68,24%
7	GESTIÓN DE LA CALIDAD	2,18	43,53%
	PUNTAJE TOTAL	3,27	65,38%

Como se puede observar el resultado más bajito obtenido es de 43,53% correspondiente al componente de "Gestión de calidad". Por esta razón, éste será el componente en el que implementaremos algunas estrategias con el fin de mejorarlo.

CAPITULO 3 PROBLEMÁTICA

Se evidencia una falencia en el componente "Gestión de calidad" del Almacén Surtihogar.

Esta problemática se debe principalmente a que la empresa no cuenta con procedimientos establecidos para el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio.

Los efectos que se generarían si no se hace algo al respecto serían pérdida de clientela y por ende disminución de las ventas.

CAPITULO 4 PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Estrategia

Con el fin de mejorar el área de gestión de calidad de la empresa se propone implementar las siguientes estrategias:

1. Diseñar la política de calidad en el servicio al cliente.
2. Identificar y documentar los procesos críticos.
3. Capacitar al personal sobre servicio al cliente para el mejoramiento continuo.
4. Medir el índice de satisfacción del cliente.

Resultados esperados

Con la implementación de estas estrategias se lograría

- que el personal encargado de la atención al cliente tenga mejores capacidades que le permitan realizar sus labores obteniendo mejores resultados y,
- conocer la opinión y las sugerencias o recomendaciones de los clientes con respecto a la prestación del servicio.

CAPITULO 5 RESULTADOS

Desarrollo de estrategias

Estrategia 1: Diseñar la política de calidad en el servicio al cliente.

POLÍTICA DE CALIDAD

En el compromiso de satisfacer a plenitud a nuestros clientes, la calidad en el almacén Surtihogar la manifestamos mediante la práctica de los siguientes principios:


1. Espíritu de servicio como valor cultural maestro.
2. Amabilidad en el servicio y agilidad en los procesos.
3. Pulcritud en nuestra presentación personal y de las instalaciones físicas.
4. Conciencia de un trabajo individual y de equipo, libre de errores.
5. Polifuncional, asumiendo responsablemente las funciones que demande cumplir un servicio de calidad.
6. Identificación, como sentido de relación y pertenencia con la empresa.

Estrategia 2: Identificar y documentar los procesos críticos

Con el fin de documentar los procesos críticos se propone el formato que se muestra a continuación.

Este formato es de gran importancia puesto que permite identificar los diferentes procesos críticos que se pueden presentar en el negocio y su respectivo manejo.

Este formato se encuentra en proceso de prueba con el fin de evidenciar el efecto de la implementación de esta estrategia propuesta.

	IDENTIFICACIÓN Y MANEJO DE PROCESOS CRÍTICOS	FORMATO: PC001 Versión: 01
DEFINICIÓN		
<p>Proceso Crítico: es el proceso que afecta de forma directa a la satisfacción del cliente y a la eficiencia económica de la organización.</p>		
OBJETIVO		
<p>El objetivo de este formato es poder identificar los diferentes procesos críticos que se presentan en el negocio y tener una guía o referente de las acciones que se deben realizar con el fin de prevenirlo.</p>		
ALCANCE		
<p>El alcance de este formato son todos aquellos procesos críticos que hacen parte de las actividades propias del desarrollo del objeto social de la empresa y las instalaciones que abarca son el almacén (punto de venta) y todas las bodegas en las cuales se almacenan los inventarios.</p>		
PROCESOS CRÍTICOS IDENTIFICADOS		
<p><u>Proceso crítico 1:</u> ocasionar daños en los productos disponibles para la venta (inventarios) debido al inadecuado traslado de los mismos desde su ubicación en la bodega hasta el punto de mostrador en el almacén.</p> <p><u>Acciones preventivas:</u> se deben usar las canastillas respectivas para llevar a cabo un adecuado traslado de las mercancías.</p>		
<p><u>Proceso crítico 2:</u> ocasionar daños en los productos disponibles para la venta (inventarios) debido al incorrecto almacenamiento de los mismos (ubicaciones en alturas o superficies no uniformes).</p> <p><u>Acciones preventivas:</u> se debe procurar almacenar los productos frágiles y/o susceptibles de presentar daños por golpes, en las partes bajas de las estanterías.</p>		
Elaborado por: Liz Andrea León y Jacqueline Carreño	Aprobado por: Libardo León Hernández	

Estrategia 3: Capacitar al personal sobre servicio al cliente para el mejoramiento continuo.

El día 16 de noviembre se realizó una capacitación al personal involucrado en la atención de servicio a los clientes, en la cual se les recalcó la importancia de brindar un buen servicio y se les manifestó la relevancia de tener clientes felices y satisfechos tanto con los productos como con la prestación de los servicios.

Las diapositivas que se utilizaron son las siguientes:



CLIENTE

Es la persona **más importante** de nuestro negocio y no alguien ajeno.

Él no depende de nosotros, nosotros dependemos de él.

Nos está comprando un producto y no haciéndonos un favor.



VALORES QUE UN CLIENTE SIEMPRE BUSCA

1. Apoyo
2. Actitud positiva
3. Confiabilidad
4. Un mensaje íntegro y tangible
5. Aseguramiento y reaseguramiento
6. Empatía
7. Servicio excepcional
8. Interacción amistosa
9. Quieren las cosas AHORA



El objetivo de esta capacitación consistió en lograr que los brindadores o prestadores del servicio reconocieran la importancia de tener una clientela feliz y satisfecha con el servicio recibido.

Las personas que participaron en la capacitación son el Sr. Libardo León, la Sra. Evelia Acosta y el Sr. Jose León.





Estrategia 4: Medir el índice de satisfacción del cliente.

Una de las estrategias propuestas anteriormente corresponde a medir el índice de satisfacción del cliente la cual se llevó a cabo por medio de la aplicación de encuestas.

El señor Libardo León manifestó que en el almacén Surtihogar se cuenta con aproximadamente 50 clientes fijos. Contando con esta información se procedió a calcular el tamaño de la muestra como se muestra a continuación:

Se usó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N (p \times q)}{e^2 \times (N - 1) + (p \times q)}$$

Donde,

n= tamaño de la muestra

N = población, en este caso serían los 50 clientes

p = aciertos, en este caso será del 50%, es decir, 0,5

q = desaciertos, en este caso será del 50%, es decir, 0,5

e = margen de error, en este caso será del 5%, es decir, 0,05

El resultado obtenido al aplicar la fórmula de muestra poblacional corresponde a un total de 33; sin embargo, decidimos aplicar 47 encuestas.

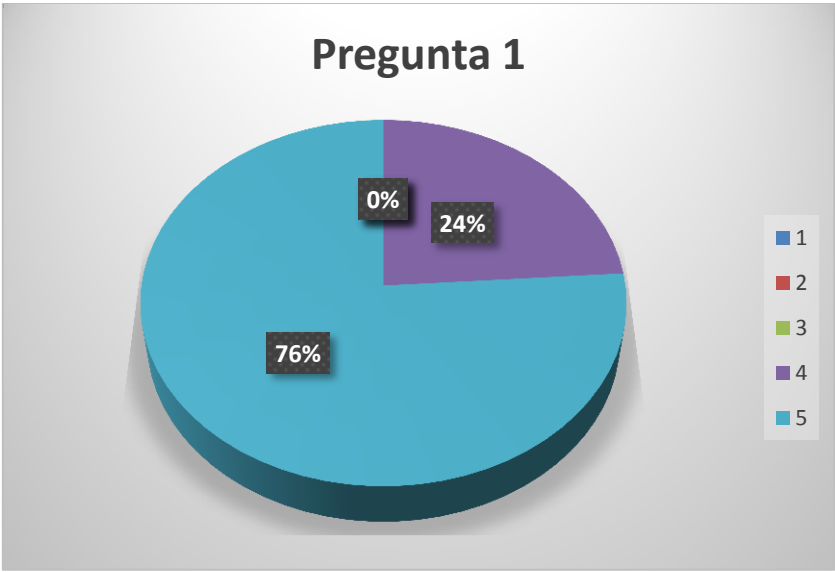
La encuesta estaba conformada por 8 preguntas cada una de las cuales podía ser valorada o calificada dentro de un rango de 1 a 5, donde 1 significaba el mínimo grado de satisfacción y 5 significaba el máximo grado de satisfacción.

Al final de este documento se encuentra el formato de la encuesta aplicada.

Análisis de las encuestas

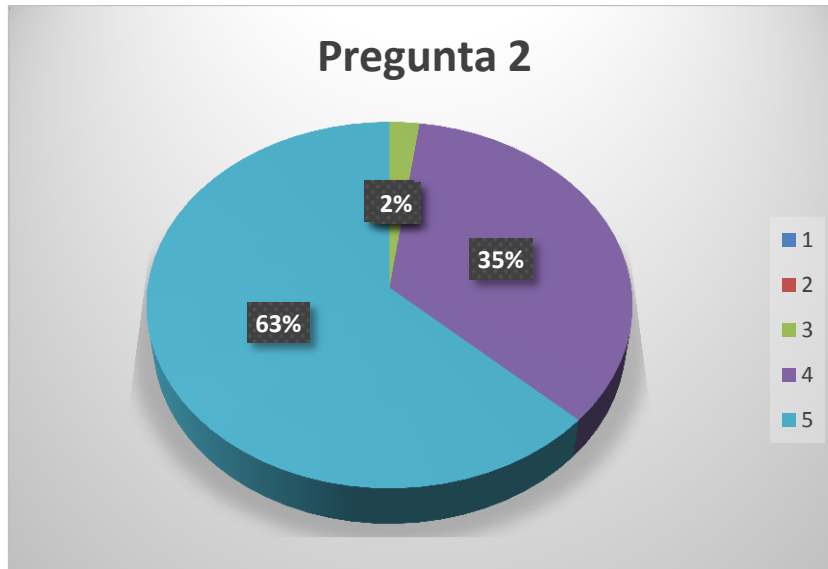
Los resultados obtenidos en cada una de las preguntas se muestran a continuación:

Pregunta número 1: ¿Cómo califica la atención de nuestro personal?



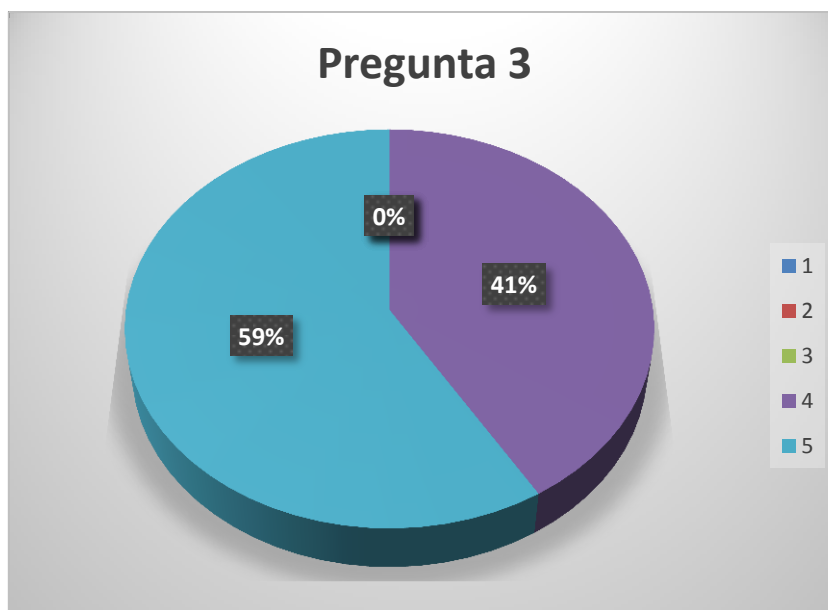
El 76% de las personas encuestadas tienen un alto grado de satisfacción con respecto a la atención del personal del almacén y el 24% restante le dio una calificación de 4 a esta pregunta.

Pregunta número 2: ¿Encontró lo que buscaba?



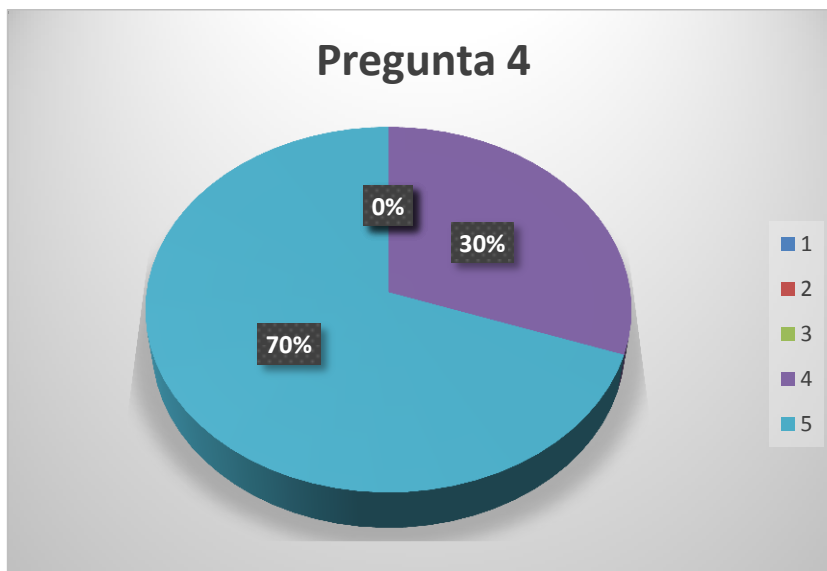
En el 63% de los casos las personas encuentran en el almacén el o los artículos que buscan. Otro 35% de las personas encuestadas le dio una valoración de 4 a esta pregunta y el 2% restante le dio una calificación de 3.

Pregunta número 3: La rapidez con la que le fue atendido



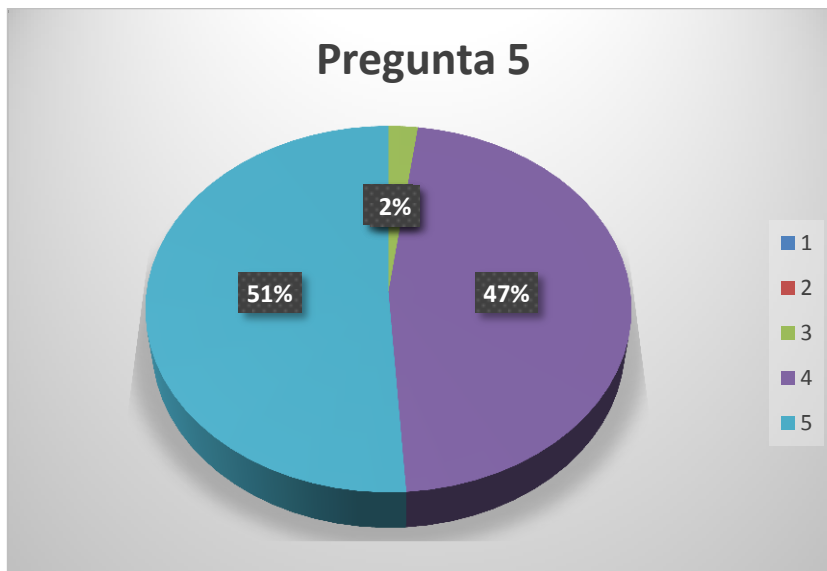
En el 59% de los casos los clientes se sienten muy satisfechos con la rapidez de la atención. El 41% restante le dio una calificación de 4 a esta pregunta.

Pregunta número 4: ¿La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas?



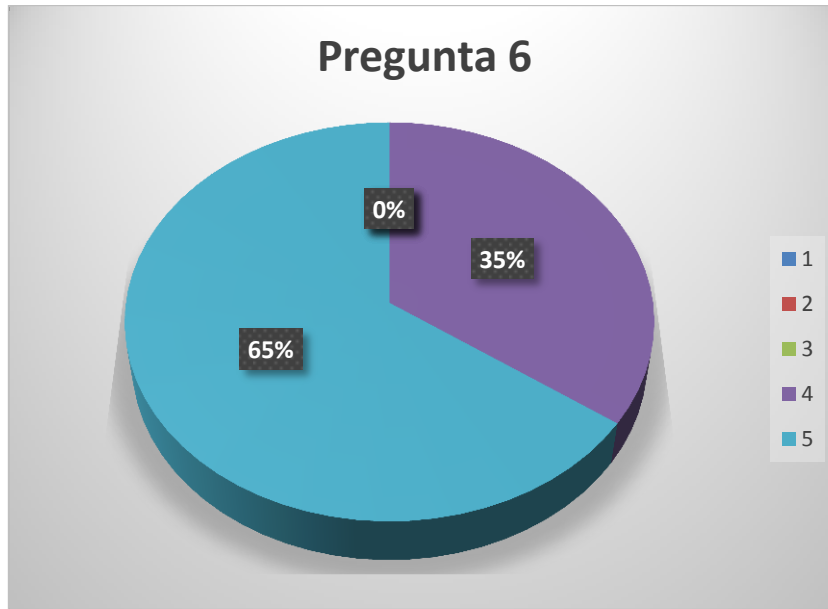
En el 70% de los casos los clientes se sienten completamente satisfechos con la o las personas que lo atienden y con las respuestas a sus preguntas. El 30% restante le dio una calificación de 4 a esta pregunta.

Pregunta número 5: ¿El espacio físico del almacén es adecuado?



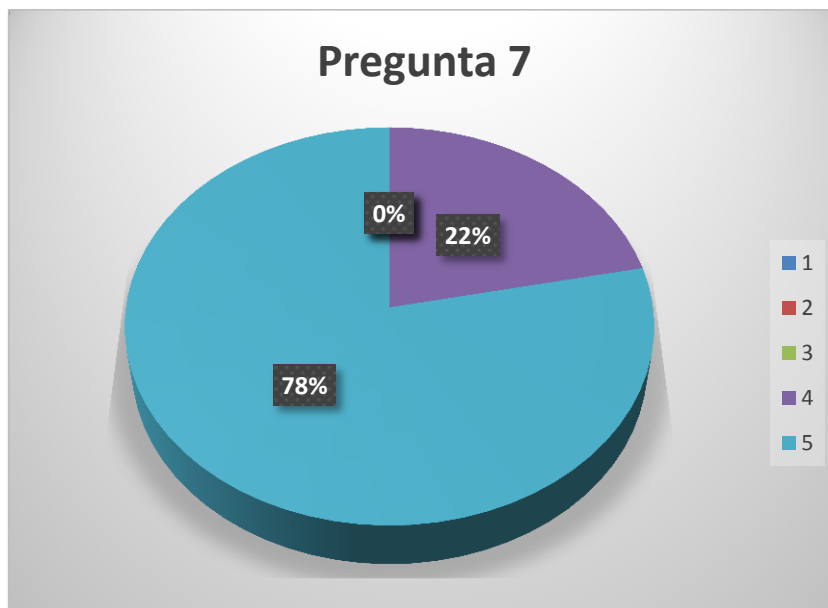
El 51% de los encuestados manifiesta estar completamente satisfecho con el espacio físico del almacén. Sin embargo, otro 47% le dio una calificación de 4 a esta pregunta y el 2% restante le dio una calificación de 3.

Pregunta número 6: ¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?



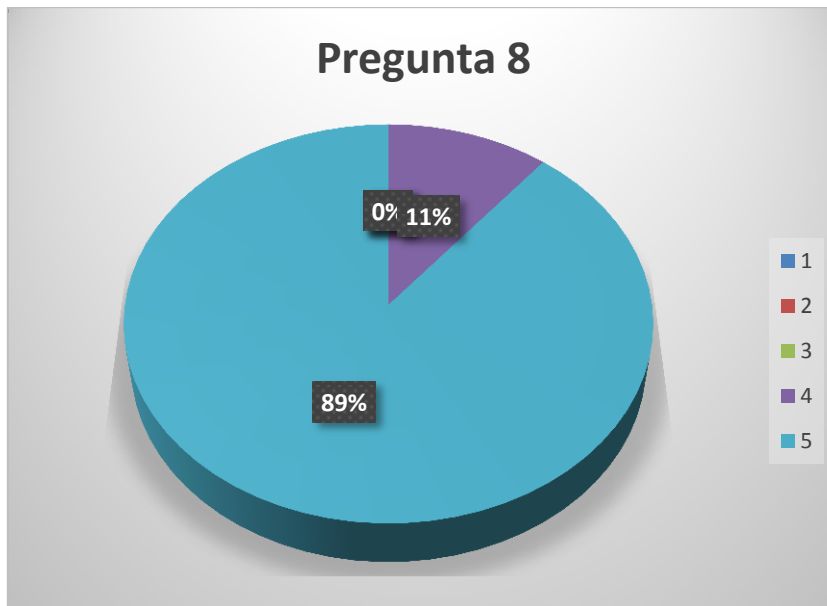
El 65% de los encuestados está completamente seguro de recomendar el almacén a otras personas. El 35% restante le dio una valoración de 4 a esta pregunta.

Pregunta número 7: ¿Cómo califica la calidad del servicio al cliente?



El 78% de los encuestados le dio la máxima calificación a la calidad del servicio al cliente. El 22% restante optó por darle una calificación de 4 a esta pregunta.

Pregunta número 8: ¿Volvería a comprar en nuestro almacén?



En el 89% de los casos los clientes volverían a comprar en el almacén. Y el 11% restante optó por darle una calificación de 4 a esta pregunta.

CAPITULO 6 DIAGNÓSTICO FINAL

Al finalizar el desarrollo de las estrategias, se aplicó nuevamente la matriz en el área de gestión de la calidad y se obtuvieron los siguientes resultados:

CUADRO DE RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO EMPRESARIAL			
No.	AREAS	PUNTAJE	PORCENTAJE
1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	3,53	70,59%
2	GESTIÓN COMERCIAL	3,12	62,35%
3	GESTIÓN CONTABLE	4,18	83,53%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	2,53	50,59%
5	GESTIÓN HUMANA	3,94	78,82%
6	GESTIÓN FINANCIERA	3,41	68,24%
7	GESTIÓN DE LA CALIDAD	4,76	95,29%
PUNTAJE TOTAL		3,64	72,77%

Como se puede observar, el área intervenida presenta una mejora significativa en su valoración puesto que inicialmente se obtuvo un puntaje de 43,53% el cual incrementó a 95,29%.

Este resultado se obtuvo gracias a la aplicación de las diferentes estrategias.

De las encuestas de satisfacción aplicadas a los clientes se puede analizar que los clientes del almacén Surtihogar en su mayoría dieron una calificación de 5 en todas las preguntas. Además, el porcentaje restante en su mayoría le dieron una valoración de 4 y solo una pequeña minoría calificó algunas preguntas con 3.

De igual manera, la política de calidad le brinda a la empresa un lineamiento y deja definidos los principios que la organización tiene en cuenta a la hora de realizar la atención a los clientes.

La capacitación realizada permitió mejorar las habilidades de atención a los usuarios lo cual es de gran importancia.

Y finalmente, la documentación de los procesos críticos le permite a la empresa tener identificados los mismos y contar con acciones preventivas.

CAPITULO 7 RECOMENDACIONES

Se recomienda que la empresa continúe capacitando frecuentemente al personal encargado de la atención y servicio al cliente, con el fin de contribuir a la mejora continua de la organización.

Así mismo, se recomienda que el Gerente continúe impulsando, promoviendo y liderando programas de calidad en la empresa.

De igual manera, se recomienda que se continúe diligenciando el formato de identificación de procesos críticos con el fin de que el mismo sea más completo y servicial.

ANEXOS

ANEXO A – FORMATO DE ENCUESTA APLICADA




ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (marque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					
Encontró lo que buscaba.					
La rapidez con la que le fue atendido.					
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					
El espacio físico del almacén es adecuado.					
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					
Como califica la calidad del servicio al cliente.					
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					

ANEXO B – ENCUESTAS APLICADAS



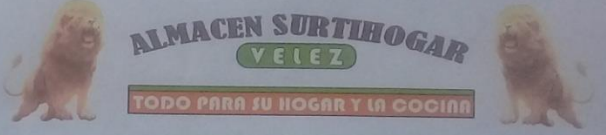
ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ
TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.				X	
Encontró lo que buscaba.				X	
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.				X	
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.				X	
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ
TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.				X	
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.				X	
Encontró lo que buscaba.				X	
La rapidez con la que le fue atendido.				X	
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.				X	
El espacio físico del almacén es adecuado.				X	
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?				X	
Como califica la calidad del servicio al cliente.				X	
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?				X	
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.				X	
Encontró lo que buscaba.				X	
La rapidez con la que le fue atendido.				X	
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.				X	
El espacio físico del almacén es adecuado.				X	
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?				X	
Como califica la calidad del servicio al cliente.				X	
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?				X	
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.				X	
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.			X		
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.			X		
El espacio físico del almacén es adecuado.			X		
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?			X		
Como califica la calidad del servicio al cliente.			X		
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.				X	
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.			X		
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.				X	
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?				X	
Como califica la calidad del servicio al cliente.				X	
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.				X	
Encontró lo que buscaba.				X	
La rapidez con la que le fue atendido.				X	
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.				X	
El espacio físico del almacén es adecuado.				X	
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?				X	
Como califica la calidad del servicio al cliente.				X	
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?				X	
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.				X	
Encontró lo que buscaba.				X	
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.				X	
Encontró lo que buscaba.				X	
La rapidez con la que le fue atendido.				X	
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?				X	
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?				X	
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.				X	
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.				X	
El espacio físico del almacén es adecuado.				X	
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.				X	
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.				X	
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.				X	
El espacio físico del almacén es adecuado.				X	
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.				X	
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.				X	
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?				X	
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.				X	
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.			X		
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.				X	
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.				X	
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.				X	
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?				X	
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.			X		
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.			X		
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?			X		
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.				X	
La rapidez con la que le fue atendido.			X		
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?				X	
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.				X	
Encontró lo que buscaba.				X	
La rapidez con la que le fue atendido.				X	
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.				X	
El espacio físico del almacén es adecuado.				X	
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?				X	
Como califica la calidad del servicio al cliente.				X	
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?				X	
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					Si
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					Si

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:

Buen surtido en electrodomésticos del hogar.



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.			X		
La rapidez con la que le fue atendido.				X	
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.				X	
El espacio físico del almacén es adecuado.			X		
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?				X	
Como califica la calidad del servicio al cliente.				X	
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?				X	
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.			X		
La rapidez con la que le fue atendido.				X	
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.				X	
El espacio físico del almacén es adecuado.				X	
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?				X	
Como califica la calidad del servicio al cliente.				X	
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?				X	
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.				X	
El espacio físico del almacén es adecuado.				X	
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.				X	
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.			X		
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.				X	
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.				X	
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.				X	
El espacio físico del almacén es adecuado.				X	
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?				X	
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.					X
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.					X
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?					X
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño.

Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.				X	
Encontró lo que buscaba.			X		
La rapidez con la que le fue atendido.				X	
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.				X	
El espacio físico del almacén es adecuado.				X	
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?				X	
Como califica la calidad del servicio al cliente.				X	
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?				X	
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ALMACEN SURTIHOGAR
VELEZ

TODO PARA SU HOGAR Y LA COCINA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño.

Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.				X	
La rapidez con la que le fue atendido.				X	
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.				X	
El espacio físico del almacén es adecuado.					X
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.				X	
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?				X	
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros. La información aquí recopilada nos resultará muy útil para conocer sus valoraciones, sugerencias y nos permitirán mejorar nuestro desempeño. Por favor, califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción (maque con una X).

¡MUCHAS GRACIAS!

INFORMACIÓN GENERAL	1	2	3	4	5
Como califica la atención de nuestro personal.					X
Encontró lo que buscaba.					X
La rapidez con la que le fue atendido.				X	
La persona que lo atendió le transmitió confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas.				X	
El espacio físico del almacén es adecuado.				X	
¿Recomendaría usted el almacén a otras personas?					X
Como califica la calidad del servicio al cliente.					X
¿Volvería a comprar en nuestro almacén?				X	
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:					

ANEXO C – CARTA




SURTIHOGAR VÉLEZ
NIT. 13953634-6

CERTIFICA

Que el docente investigador **Jorge Alberto Bravo Geney** integrante del Grupo de Investigación SERCONT de las Unidades Tecnológicas de Santander, y los estudiantes **LIZ ANDREA LEÓN ACOSTA** y **JAQUELINE CARREÑO SANTANA** diseñaron y ejecutaron la innovación empresarial denominada **GESTIÓN ORGANIZACIONAL PARA LA MEJORA DEL ÁREA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA SURTIHOGAR DEL MUNICIPIO DE VÉLEZ, MEDIANTE LA APLICACIÓN DE INNOVACIÓN**, durante el período 06 de agosto al 30 de noviembre del año 2018.

Esta innovación en la gestión empresarial de tipo organizacional generó un nuevo modelo de operación para la empresa.




LIBARDO LEÓN HERNÁNDEZ
Representante Legal
CC.13953634

Anexos:

Certificado Cámara de comercio actualizado
RUT vigente

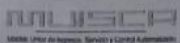
ANEXO D – RUT

Original



DIAN
Departamento de Impuestos y Aduanas Nacionales


Formulario del Registro Único Tributario
Hoja Principal




MUSCA
Módulo Único de Registro, Servicio y Control Automatizado

001

2. Concepto: 0 2 Actualización
Espacio reservado para la DIAN



4. Número de formulario: 14398908988



(415)7707212489984(R020) 000001439890898 8

5. Número de Identificación Tributaria (NIT):
1 3 9 5 3 6 3 4 - 6

6. DV: 6

12. Dirección seccional:
Impuestos y Aduanas de Bucaramanga

14. Buzón electrónico:
4

IDENTIFICACION

24. Tipo de contribuyente: Persona natural o sucesión ilíquida 2

25. Tipo de documento: Cédula de ciudadanía 2 3

26. Número de Identificación: 1 3 9 5 3 6 3 4

27. Fecha expedición: 1 9 8 2 0 6 2 5

Lugar de expedición: COLOMBIA

28. País: COLOMBIA

29. Departamento: Santander

30. Ciudad/Municipio: Vélez

31. Primer apellido: LEON

32. Segundo apellido: HERNANDEZ

33. Primer nombre: LIBARDO

34. Otros nombres: 8 6 1

35. Razón social:

36. Nombre comercial: ALMACEN SURTIHOGAR DE VELEZ

37. Sigla:

UBICACION

38. País: COLOMBIA

39. Departamento: Santander

40. Ciudad/Municipio: Vélez

41. Dirección principal: CL 10 5 65

42. Correo electrónico: surtihogar-velez@hotmail.com

43. Código postal: 1 6 9

44. Teléfono 1: 3 2 1 2 3 2 7 4 7 0

45. Teléfono 2:

CLASIFICACION

Actividad económica				Ocupación		52. Número establecimientos
Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades		
46. Código:	47. Fecha inicio actividad:	48. Código:	49. Fecha inicio actividad:	50. Código:	51. Código:	
4 7 1 9	1 9 9 9 0 4 2 7			1 2	1 3 1 4	1

Responsabilidades, Calidades y Atributos

53. Código:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
	5	9	1	1	1	4																					

05- Impto. renta y compl. régimen ordinario
09- Retención en la fuente en el impuesto
11- Ventas régimen común
14- Informante de exogena

Obligados aduaneros

54. Código:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores

55. Forma:	56. Tipo:	Servicio		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	2	3
		57. Modo:		
		58. CPC:		

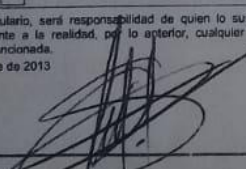
IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación. Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos: SI NO

60. No. de Folios: 1

61. Fecha: 2 0 1 6 1 2 2 7

La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponde exactamente a la realidad, por lo anterior, cualquier falsedad o inexactitud en que incurra podrá ser sancionada. Artículo 18 Decreto 2460 de Noviembre de 2013. Firma del solicitante:



Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada:

984. Nombre: FIGUEREDO BONILLA MYRIAN

985. Cargo: Gestor

Fecha generación documento PDF: 27-12-2016 08:37:12AM

ANEXO E - CÁMARA DE COMERCIO



CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA

CERTIFICADO GENERADO A TRAVÉS DE LAS VENTANILLAS
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: BUCARAMANGA, 2018/02/12 HORA: 15:35:34
8167940

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: DL6Q0ED346

LA PERSONA O ENTIDAD A LA QUE USTED LE VA A ENTREGAR EL CERTIFICADO PUEDE VERIFICAR EL CONTENIDO Y CONFIABILIDAD, INGRESANDO A WWW.CAMARADIRECTA.COM OPCIÓN CERTIFICADOS ELECTRONICOS Y DIGITANDO EL CÓDIGO DE VERIFICACIÓN CITADO EN EL ENCABEZADO. ESTE CERTIFICADO, QUE PODRÁ SER VALIDADO POR UNA ÚNICA VEZ, CORRESPONDE A LA IMAGEN Y CONTENIDO DEL CERTIFICADO CREADO EN EL MOMENTO EN QUE SE GENERÓ EN LAS VENTANILLAS O A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE LA CÁMARA.

CERTIFICADO DE MATRICULA MERCANTIL DE:
LEON HERNANDEZ LIBARDO

ESTADO MATRICULA: ACTIVO

EL SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA, CON FUNDAMENTO EN LAS MATRICULAS E INSCRIPCIONES DEL REGISTRO MERCANTIL

C E R T I F I C A

FECHA DE RENOVACIÓN: FEBRERO 12 DE 2018

C E R T I F I C A

MATRICULA: 05-061794-01 DEL 1997/05/21
NOMBRE: LEON HERNANDEZ LIBARDO
CEDULA DE CIUDADANIA : 13953634
NIT: 13953634-6 BUCARAMANGA

DIRECCION COMERCIAL: CALLE 10 NO.5-65
MUNICIPIO: VELEZ - SANTANDER
TELEFONO1: 3212327470

NOTIFICACION JUDICIAL
DIRECCION: CALLE 10 NO.5-65
MUNICIPIO: VELEZ - SANTANDER
TELEFONO1: 3212327470

ACTIVOS : 8.536.500

C E R T I F I C A
CIIU-CODIFICACION ACTIVIDAD ECONOMICA

ACTIVIDAD PRINCIPAL : 4719 COMERCIO AL POR MENOR EN ESTABLECIMIENTOS NO ESPECIALIZADOS, CON SURTIDO COMPUESTO PRINCIPALMENTE POR PRODUCTOS DIFERENTES DE ALIMENTOS (VÍVERES EN GENERAL), BEBIDAS Y TABACO.

C E R T I F I C A

LEON HERNANDEZ LIBARDO

MATRICULA ESTABLECIMIENTO: 60751 DEL 1997/05/21
NOMBRE: ALMACEN SURTIHOGAR DE VELEZ
FECHA DE RENOVACION: FEBRERO 12 DE 2018
DIRECCION COMERCIAL: CALLE 10 NO.5-65
MUNICIPIO: VELEZ - SANTANDER
TELEFONO: 7565081

ACTIVIDAD PRINCIPAL : 4719 COMERCIO AL POR MENOR EN ESTABLECIMIENTOS NO ESPECIALIZADOS, CON SURTIDO COMPUESTO PRINCIPALMENTE POR PRODUCTOS DIFERENTES DE ALIMENTOS (VÍVERES EN GENERAL), BEBIDAS Y TABACO.

C E R T I F I C A

PROCEDENCIA DE LOS ANTERIORES DATOS: QUE LA INFORMACION ANTERIOR HA SIDO TOMADA DIRECTAMENTE DE LOS FORMULARIOS DE MATRICULA DILIGENCIADOS POR EL COMERCIANTE.

EXPEDIDO EN BUCARAMANGA, A 2018/02/12 15:35:34 - REFERENCIA OPERACION 8167940

LOS ACTOS DE REGISTRO AQUÍ CERTIFICADOS QUEDAN EN FIRME DIEZ DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LA FECHA DE INSCRIPCIÓN, SIEMPRE QUE, DENTRO DE DICHO TERMINO, NO SEAN OBJETO DE LOS RECURSOS DE REPOSICIÓN ANTE ESTA ENTIDAD, Y / O DE APELACIÓN ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

PARA EFECTOS DEL CÓMPUTO DE LOS TÉRMINOS LOS SÁBADOS NO SON DÍAS HÁBILES EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA.

EL PRESENTE CERTIFICADO NO CONSTITUYE CONCEPTOS FAVORABLES DE USO DE SUELO, NORMAS SANITARIAS Y DE SEGURIDAD.

IMPORTANTE: LA FIRMA DIGITAL DEL SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA CONTENIDA EN ESTE CERTIFICADO ELECTRONICO, SE ENCUENTRA EMITIDA POR UNA ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN ABIERTA AUTORIZADA Y VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, DE CONFORMIDAD CON LAS EXIGENCIAS ESTABLECIDAS EN LA LEY 527 DE 1999.

EN EL CERTIFICADO SE INCORPORAN TANTO LA FIRMA MECÁNICA QUE ES UNA REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA FIRMA DEL SECRETARIO DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA, COMO LA FIRMA DIGITAL Y LA RESPECTIVA ESTAMPA CRONOLÓGICA, LAS CUALES PODRÁ VERIFICAR A TRAVÉS DE SU APLICATIVO VISOR DE DOCUMENTOS PDF.

NO, OBSTANTE SI USTED EXPIDIÓ EL CERTIFICADO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL PUEDE IMPRIMIRLO DESDE SU COMPUTADOR CON LA CERTEZA DE QUE FUE EXPEDIDO POR LA CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA. LA PERSONA O ENTIDAD A LA QUE USTED LE VA A ENTREGAR EL CERTIFICADO PUEDE VERIFICAR, POR UNA SOLA VEZ, SU CONTENIDO INGRESANDO A WWW.CAMARADIRECTA.COM OPCION CERTIFICADOS ELECTRONICOS Y DIGITANDO EL CÓDIGO DE VERIFICACIÓN QUE SE ENCUENTRA EN EL ENCABEZADO DEL PRESENTE DOCUMENTO. EL CERTIFICADO A VALIDAR CORRESPONDE A LA IMAGEN Y CONTENIDO DEL CERTIFICADO CREADO EN EL MOMENTO EN QUE SE GENERÓ EN LAS VENTANILLAS O A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE LA CÁMARA.

A handwritten signature or scribble in dark ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned in the upper center of the page.