


	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RELACIÓN CON CLIENTES</b>	Código: p-05 relación con clientes
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 1 de 2

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RELACIÓN CON CLIENTES**

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RELACIÓN CON CLIENTES</b>	Código: p-05 relación con clientes
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 2 de 2

## 1. OBJETIVOS

Establecer un sistema para definir los criterios de elaboración, codificación, aprobación, distribución, archivo y control de los documentos que componen el Sistema de Gestión de ACCIÓN FIDUCIARIA

### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para efectuar la medición de la Satisfacción de los Clientes y Partes Interesadas de la Contraloría Departamental del Meta.

## 2. ALCANCE

Este documento aplica para todos los servicios prestados por la Entidad que tienen relación con los clientes, incluyendo las partes interesadas.

## 3. DEFINICIONES

Cliente o usuario: Es la persona, que hace uso de los servicios prestados por la Entidad.

Trámites y Servicio(s): Se refiere a las diferentes Actividades, gestiones que la entidad ejecuta por intermedio de sus funcionarios con el fin de entregar a sus clientes o usuarios: documentos, información técnica o especializada, asesorías.

Muestra: Es el número de encuestas – o evaluaciones que se deben realizar.

Encuesta: Es la herramienta seleccionada por la Contraloría Departamental del Meta (CDM) por medio de la cual se mide la satisfacción de los clientes.

Encuestador: Es la persona encargada de realizar la encuesta a los clientes.

Tabulación: Es la consolidación de la información obtenida en las distintas encuestas realizadas por el (los) encuestador(es).

Responsable: Es el Funcionario que presta el servicio solicitado o el que coordina una actividad de la entidad, por función propia del cargo o por designación.