
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RELACIÓN CON CLIENTES	Código: p-05 relación con clientes
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 1 de 17

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RELACIÓN CON CLIENTES

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RELACIÓN CON CLIENTES	Código: p-05 relación con clientes
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 2 de 17

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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RELACIÓN CON CLIENTES	Código: p-05 relación con clientes
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 3 de 17

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.