

# **ANEXO 1**

## **PROTOCOLO**

### **FICHA TECNICA DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

**ELABORADO****POR: Dra. Rosario Pérez C****FECHA:** Febrero 2021**APROBADO****APROBADO POR: Lic. Carlos Ayala****FECHA:** Junio 2021

## FICHA TECNICA MEDICIÓN SATISFACCIÓN CLIENTES

PROCESO	Nombre del Proceso
---------	--------------------

SERVICIO	Producto para el que se medirá la satisfacción
----------	--

TRAMITE	Trámite que se someterá a la encuesta (CSAT)
---------	--

HERRAMIENTA DE MEDICIÓN	ENCUESTA NPS/CSAT /CES/GRUPO FOCAL - CLIENTE INCONGNITO
-------------------------	---

OBJETIVO DE LA MEDICIÓN	Que y para que se realizará la encuesta
-------------------------	---

CLIENTES O POBLACION OBJETIVO	A que segmento de clientes se aplicará la encuesta
-------------------------------	--

MUESTRA	Número mínimo de Clientes a las que se aplicará la encuesta
---------	---

PERIODICIDAD Y FECHA DE APLICACIÓN	Diario/Semanal/Mensual/Anual/Permanente
------------------------------------	---

NIVEL DE CONFIABILIDAD	Porcentaje de cumplimiento Probabilidad de error
------------------------	--

FIRMA DE AUTORIZACIÓN:

CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO	En que medida se cumplio con el Nivel de confiabilidad
---------------------------	--

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Clasificación Por Zona/Segmento/Edad/Antigüedad/Etc
-------------------------	---

