

 <p>Actuar FAMIEMPRESAS CORPORACION ACCION POR EL TOLIMA NIT. 890706698-0</p>	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO: GC-PR-005
		VERSIÓN: 03
		PÁGINA: 1 DE 2

1. OBJETIVO:

Establecer los parámetros para la medición de la satisfacción de los clientes de la entidad.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
2.1	Medición del nivel de satisfacción de los clientes. Con el fin de poder conocer el nivel de satisfacción de los clientes de ACTUAR, se aplicará anualmente una encuesta de satisfacción del cliente GC-FO-009. Esta se realizará a clientes en todas las zonas donde la entidad presta sus servicios. Como mínimo a 100 clientes de la entidad.	Subdirector Comercial	
2.2	Recolección de información Las encuestas podrán ser realizadas de manera personal o telefónicamente. Una vez terminadas las encuestas, estas deben ser enviadas a la subdirección comercial para la tabulación y análisis.	Asistentes comerciales o personas asignadas	
2.3	Tabulación de las encuestas. Se procederá a la tabulación y análisis de los datos, determinando el nivel de satisfacción de nuestros clientes.	Subdirector Comercial	
2.4	Análisis de los resultados Una vez obtenido los resultados, se darán a conocer a la Dirección Ejecutiva por medio del informe para la revisión gerencial, y a la subdirección administrativa y financiera y coordinadores de zona para que bajen los resultados de la encuesta a todos los funcionarios en las diferentes sedes. En caso de ser necesario, se implementarán acciones correctivas, preventivas y de mejora, de acuerdo al procedimiento GC-PR-003	Subdirector Comercial Responsables de procesos	

3. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

DOCUMENTO	CODIGO
Encuesta de satisfacción del cliente	GC-FO-009
Informe de actividades	No aplica.

 CORPORACION ACCION POR EL TOLIMA NIT. 890706698-0	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO: GC-PR-005
		VERSIÓN: 03
		PÁGINA: 2 DE 2

Acciones correctivas, preventivas y de mejora	GC-PR-003
---	-----------

4. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	14 septiembre de 2009	Aprobación del documento
02	13 octubre de 2010	Se modifico el ítem 2.2 y los responsables de los ítem 2.1 y 2.2
03	09 marzo de 2012	Se elimina del SGC el proceso de mercadeo y pasa el procedimiento al proceso de Gestión de Calidad

Revisó

Aprobó

Representante de la Dirección

Dirección Ejecutiva