	Comercial y Producción	
	IMPRETICS E.I.C.E. Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> SGI-CP	PRC-COM-007
PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Fecha:	Febrero 2022
	Versión:	001
	Página 1 de 2	

1. OBJETO

Medir el grado de satisfacción de los clientes y la percepción que tiene de la prestación del servicio y/o productos recibidos.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica desde el momento en el que se entrega un bien o un servicio al cliente hasta el resultado de su satisfacción o queja.

3. DEFINICIONES


- **Queja:** Muestra de disconformidad, oposición o protesta por alguna cosa.
- **Petición:** Súplica o ruego que se hace a alguien para que conceda o haga cierta cosa.
- **Reclamos:** Procedimiento para atraer la atención de una persona o incitarla a algo.
- **Encuesta:** Instrumento para recoger datos u estandarizarlos como objeto de investigación.
- **Satisfacción:** Nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.
- **Cliente:** Persona que consume productos o servicios de la entidad.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Decreto 1499

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Medición de la percepción del cliente por medio de una encuesta disponible en el sistema ISWO.	Subgerente comercial y producción	Encuesta

	Comercial y Producción	
	IMPRETICS E.I.C.E. Nit: 890.309.152-9	
	<input checked="" type="checkbox"/> SGI-CP	PRC-COM-007
PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		Fecha: Febrero 2022
		Versión: 001
		Página 2 de 2

2	Socialización de quejas recibidas con los responsables del proceso implicado para elaboración del plan de mejora.	Subgerente comercial y producción	
3	Seguimiento de los resultados de las encuestas con el fin de determinar el grado de satisfacción de los clientes.	Subgerente comercial y producción	
4	Elaborar informe semestral del índice de satisfacción al cliente.	Subgerente comercial y producción	

6. REGISTROS

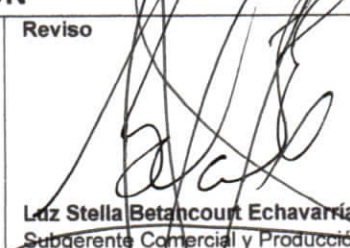
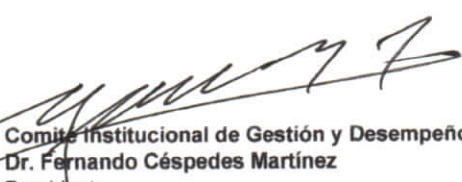
- Anexo 1: Encuesta de Medición de la satisfacción del cliente.

7. TABLA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

Cuando un documento cambie de versión debe ser identificado con un sello de documento obsoleto.

REV.	Apartado Modificado	Descripción	Fecha
001	Todas las páginas	Creación del Documento	Febrero 2022

8. APROBACIÓN

Proyecto	Reviso	Aprobó
Planeación – MIPG IMPRETICS	 Luz Stella Betancourt Echavarría Subgerente Comercial y Producción	 Comité Institucional de Gestión y Desempeño Dr. Fernando Céspedes Martínez Presidente

9. ABREVIATURAS

PQR: Peticiones, quejas y reclamos.