

[nombre de la organización]

Apéndice 2 – Informe de satisfacción del cliente

Informe nro.		Periodo de medición de encuesta	desde	hasta
Cantidad total de cuestionarios enviados			Cantidad total de cuestionarios recibidos:	
Características calificadas por debajo del valor objetivo	Persona responsable de las características mencionadas:			
Reclamos del cliente				
Cantidad de reclamos recibidos:		Cantidad de reclamos resueltos satisfactoriamente:		Cantidad de reclamos denunciados:
Reclamos más frecuentes:				
Nota final sobre satisfacción del cliente:				
Nota: Si la cantidad de reclamos supera el valor objetivo, el puntaje total promedio de satisfacción del cliente registrado en el Apéndice 3 – Monitoreo de satisfacción del cliente debe ser disminuido en 1 punto.				
Medidas correctivas generadas a partir de este informe.				

Comment [9A1]: Escribir la fecha de recepción del último cuestionario.

Comment [9A2]: Escribir el nombre de la persona responsable de las características mencionadas.

Comment [9A4]: Generalmente es la persona responsable de las características mencionadas.

Comment [9A3]: Escribir las características que calificaron por debajo del valor definido en los Objetivos de calidad.

Comment [9A5]: Por ejemplo: Si la cantidad de reclamos supera el valor objetivo, el puntaje total promedio de satisfacción del cliente es, por ejemplo, 5 reclamos por año, si la cantidad supera ese valor objetivo, el puntaje total promedio de satisfacción del cliente en el Apéndice 3 el puntaje total promedio en un punto.

[cargo]

[nombre]

[firma]