**PORTADA**

|  |  |
| --- | --- |
| **VERSIÓN** | **Justificación de la Modificación** |
| 0 | Lanzamiento |
| 3 | Modificado ene Julio de 2011 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| **Nombre:** Sandra Patricia Moreno | **Nombre:** Rogelio Bolívar | **Nombre:** Rogelio Bolívar |
| **Cargo:** Representante de la Dirección | **Cargo:** Presidente Ejecutivo | **Cargo:** Presidente Ejecutivo |
| **Fecha:** Julio de 2011 | **Fecha:** Julio de 2011 | **Fecha**: Julio de 2011 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lista de Distribución** | | | |
| **No.** | **Cargo** | **No.** | **Cargo** |
| **1** | Presidente Ejecutivo | **2** | Director de Registros Públicos y Asuntos Jurídicos |
| **3** | Director de Control Interno y Gestión de Calidad | **4** | Director Administrativo y Financiero |
| **5** | Director de Promoción y Desarrollo | **6** | Coordinador Jurídico y MASC |
| **7** | Coordinador TIC | **8** | Coordinador de Promoción y Desarrollo |
| **9** | Contador | **10** | Profesional Jurídico |
| **11** | Profesional Abogado de Registros Públicos | **12** | Asistente SGC |
| **13** | Asistente Centro de Documentación y Correspondencia | **14** | Asistente Tesorería |
| **15** | Asistente Compras | **16** | Asistente Administrativo |
| **17** | Asistente Proyectos Especiales | **18** | Auxiliar Cae y Registro Villeta Y Pacho |
| **19** | Auxiliar CAE y Registro Facatativá | **20** | Auxiliar CAE y Registro Funza |
| **21** | Auxiliar Contable | **22** | Auxiliar TIC |
| **23** | Auxiliar P.y D. Competitividad Funza | **24** | Auxiliar Comunicaciones y Publicidad |
| **25** | Auxiliar P.y D. Emprendimiento | **26** | Operador M.A.S.C. |
| **27** | Operador Contable | **28** | Operador Documental y Correspondencia |
| **29** | Operador Compras y Almacén | **30** | Operador Caja Funza y Facatativá |
| **31** | Operador Préstamos y Alquileres | **32** | Operador P. y D. |
| **33** | Informadora PQR | **34** | Informadora CAE |
| **35** | Operario Mensajería y Correspondencia | **36** | Operario Servicios Generales Aseo y Cafetería |

1. **OBJETIVO**

Detectar el grado de satisfacción del cliente, su tendencia y sus expectativas para establecer planes de mejoramiento que permitan elevar el nivel de calificación.

1. **FORMATOS Y/O DOCUMENTOS UTILIZADOS**

FOR-REP-05 Percepción de la satisfacción del cliente

1. **CONSIDERACIONES GENERALES**

Los funcionarios que prestan directamente servicios al cliente le sugieren diligenciar el formato FOR-REP-05 Percepción de la satisfacción del cliente. El cliente decide si lo diligencia o no.

En caso de diligenciarlo, el cliente registra en el formato su percepción del servicio recibido y lo deposita en la urna ubicada en cada una de las oficinas (sede principal, receptoras de Funza, Pacho y Villeta), se puede entregar también al funcionario que le solicitó el diligenciamiento de la encuesta, se puede entregar también al funcionario de PQR's, ó en el área Administrativa.

La urna se abre en las fechas establecidas por la Dirección Administrativa y Financiera quien tiene las llaves, junto con el funcionario encargado de PQR´s, retiran los formatos de percepción del cliente. El funcionario de PQR's es el encargado de numerar, archivar y tabular los registros mensualmente.

Adicionalmente encargado de PQR´s verifica en la página web de la Cámara de Comercio de Facatativá las encuestas publicadas e imprime los resultados de las mismas, con el fin de que se tengan en cuenta para la evaluación de la percepción del cliente.

El Representante de la Dirección presenta los resultados obtenidos en el informe en reunión por la dirección, con el fin de evaluar y analizar las tendendencias de la percepción con respecto de los objetivos de calidad.