



INSTRUCCIONES PARA LLENADO DE FORMULARIO

- FORMULARIO:** “Medición de la Satisfacción del Cliente”.
- OBJETIVO:** Registrar la percepción respecto al grado de satisfacción del cliente una vez concluido el trabajo de auditoría.
- UNIDAD EMITENTE:** Unidad Administrativa responsable del proceso a ser medido.
- EJEMPLAR:** **Original:** Unidad Administrativa responsable de la encuesta, Color Blanco, Obra 1ª, 75 g.
- FORMATO:** 216 x 279 mm

REFERENCIAS

<u>N° DE CASILLA</u>	<u>CONTENIDO</u>
----------------------	------------------

A. Para que llene el funcionario solicitante:

- 01** Indicar el documento de referencia, vinculado al proceso de medición. Ejemplo: Informe de Auditoría AI/OAF/01/2017
- 02** Indicar la denominación de la Unidad Administrativa a ser analizada en cuanto a su desempeño en el trabajo conforme a los aspectos definidos. Ejemplo: Oficina de Auditoría Financiera.
- 03** Indicar la denominación de la Unidad Administrativa a ser encuestada (cliente). Ejemplo: Departamento de Contabilidad.
- 04** Consignar los aspectos sujetos a la evaluación.
- 05** Establecidas las preguntas, el funcionario deberá indicar con una X en la celda correspondiente a la determinación de la evaluación de cada pregunta.
- 06** Indicar sugerencias, quejas o reclamos para mejorar el servicio brindado, si los hubiera.
- 07** Indicar la denominación de la Unidad Administrativa responsable que realiza la encuesta, así como el correspondiente Código de Unidad Administrativa.