
	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	FORMATO		REPORTE DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	Código: GDI-MAS-FM020	Versión: 003	Fecha de vigencia: 07/11/2022	Página 1 de 4	

REPORTE DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL


Actualizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Sandra Díaz Guerra Especialista en Procesos	Kelly Paz Orellana Jefa (e) de la Unidad de Modernización	Kelly Paz Orellana Jefa (e) de la Unidad de Modernización

 Sunass <small>El regulador del agua potable</small>	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	FORMATO		REPORTE DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	Código: GDI-MAS-FM020	Versión: 003	Fecha de vigencia: 07/11/2022	Página 2 de 4	

CONTROL DE CAMBIOS

N°	Ítems	Descripción del cambio (*)
1	6.DECISIONES Y ACCIONES DE MEJORA	Se elimina esta sección del presente formato para que el reporte muestre sólo los resultados obtenidos de las encuestas que se aplican a los clientes del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional (SGCI). Las acciones de mejora que establezcan los responsables de los productos/ servicios del SGCI para el tratamiento de los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción y su seguimiento serán registradas en el formato GDI-MAS-FM022 "Matriz de planificación y seguimiento de las acciones de mejora para el tratamiento del grado de satisfacción del cliente".

(*) Los cambios señalados son respecto a la versión anterior.

 El regulador del agua potable	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	FORMATO		REPORTE DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	Código: GDI-MAS-FM020	Versión: 003	Fecha de vigencia: 07/11/2022	Página 3 de 4	

Nota: Para emplear el formato se debe usar el encabezado siguiente:

 El regulador del agua potable	REPORTE DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL (SGCI) - <AÑO>		
	CLIENTE: (colocar aquí el cliente cuya satisfacción es evaluada)		

Fecha del reporte: dd/mm/aaaa	Responsable de elaborar el reporte: (colocar cargo o rol)	Responsable del análisis de resultados: (colocar cargo o rol)
--------------------------------------	---	---

1. OBJETIVO DE LA MEDICIÓN	
<Detallar el propósito que se espera alcanzar con la aplicación de la herramienta de recojo de datos>	

2. CANTIDAD DE PRODUCTOS/ SERVICIOS A EVALUAR	<1, 2...n>	<Indicar los productos / servicios que están sujetos a evaluación>
--	------------	--

3. METODOLOGÍA

Tipo de encuesta	<indicar tipo de instrumento>	Periodo de aplicación	dd/mm/aaaa al dd/mm/aaaa	Frecuencia de medición	<Indicar frecuencia>
-------------------------	-------------------------------	------------------------------	--------------------------	-------------------------------	----------------------

Población	<indicar cantidad clientes a ser encuestados>	Número de encuestas respondidas	<Indicar el número total de encuesta respondidas por producto/servicio>
------------------	---	--	---

Diseño	<Describir como se diseñó la encuesta, que tipo de preguntas se van a aplicar, que escala de valoración se va a emplear, entre otros>
---------------	---

Forma de aplicación	<Describir la forma de aplicación de la encuesta, presencial u online>
----------------------------	--


Seguimiento y monitoreo	<Describir las acciones de seguimiento y monitoreo realizadas, el responsable de efectuar las acciones, unidades de organización con las cuales se coordinó, entre otros>
--------------------------------	---

4. ANÁLISIS DE DATOS

Producto / Servicio 1	<indicar nombre el producto 1 / servicio 1>	Número de preguntas en la encuesta ...	<indicar número de preguntas aplicadas para este producto/ servicio>	Satisfacción del producto/ servicio	Satisfecho	<Rango>
				<Indicador de Satisfacción del producto /servicio>	Parcialmente satisfecho	<Rango>
					Insatisfecho	<Rango>

<Colocar gráficos en esta área >

Resultados
<Se describen los resultados principales de análisis realizado de los gráficos>

 Sunass <small>El regulador del agua potable</small>	GESTIÓN DIRECTIVA		MODERNIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
	FORMATO		REPORTE DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
	Código: GDI-MAS-FM020		Versión: 003	Fecha de vigencia: 07/11/2022	Página 4 de 4

Producto / Servicio n	<indicar nombre el producto n / servicio n>	Número de preguntas en la encuesta ...	<indicar número de preguntas aplicadas para este producto/ servicio>	Satisfacción del producto/ servicio	Satisfecho		<Rango>
				<Indicador de Satisfacción del producto /servicio>	Parcialmente satisfecho		<Rango>
					Insatisfecho		<Rango>

<Colocar gráficos en esta área >

Resultados

<Se describen los resultados principales de análisis realizado de los gráficos>

5. RESUMEN

Rangos de gestión para indicador unificado		Satisfecho	<Rango>	Acciones	Analizar los comentarios y mantener el nivel de satisfacción.
		Parcialmente satisfecho	<Rango>		Proponer acciones de mejora para incrementar el nivel de satisfacción.
		Insatisfecho	<Rango>		Requiere de acciones de mejora.

INDICADOR UNIFICADO DE NIVEL DE SATISFACCION DE <CLIENTE>	Producto / Servicio	Resultado	Nivel de Satisfacción Global
	<Producto / servicio 1>	%	<Indicador de satisfacción de todos los productos/servicios>
	
	
	
	
	
	<Producto / servicio n>	%	

Resultado final:

<Se describen los resultados principales del análisis del indicador de satisfacción de todos los productos / servicios>