

 **SG-SST****PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACION AL CLIENTE Y LA RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS.**Fecha: **Enero 2019**Versión: **1**Aprobado por: **Asesor SST**Autorizado por: **Comandante Operativo**Página **1** de **3****OBJETIVO**

Planear, ejecutar y verificar la retroalimentación de la Satisfacción del cliente, con relación a los servicios prestados por el **CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL MUNICIPIO DE RIVERA – HUILA**. En búsqueda del mejoramiento de los procesos.

ALCANCE

Contempla la aplicación, tabulación y resultados de las encuestas de satisfacción y el procedimiento a seguir en la solución de las Quejas y reclamos presentada por el cliente

RESPONSABLE

Representante Legal Comandante Operativo/ Oficial de Seguridad SST

DEFINICIONES:

Satisfacción del Cliente: El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido por servicio con sus expectativas.

Sugerencias: Petición, insinuación o proposición de una idea.

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Código: PEI-SST-008
BEATRIZ ELENA YEPES P.	EDIDSON FERNANDEZ	EDIDSON FERNANDEZ	Fecha Modificación: Enero 2019 Revisión No. 1
Asesor SST- Profesional SST Lic. 1401	Comandante – Representante Legal	Comandante – Representante Legal	



SG-SST

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACION AL CLIENTE Y LA RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS.

Fecha: Enero 2019

Versión: 1

Aprobado por: Asesor SST

Autorizado por: Comandante Operativo

Página 2 de 3

Quejas: Manifestación verbal o escrita del cliente por deficiencia del servicio o calidad de la atención.

Reclamos: Manifestación verbal o escrita sobre el incumplimiento de compromisos

Encuesta: Es la percepción que tiene el cliente en cuanto si fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas en relación al servicio recibido.

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTROS
<p align="center">Representante Legal Comandante Operativo/ Oficial de Seguridad SST</p>	<ul style="list-style-type: none"> Definir las preguntas a realizar en la encuesta a aplicar para los diferentes clientes en los diferentes servicios prestados por la Institución y establecerlo en el formato FT-SST-114 Se define la muestra a tomar en cada una de las aplicaciones de las encuestas, cuya periodicidad de cada seis (6) meses La aplicación está a cargo del Oficial de Seguridad SST cada seis (6) MESES en visita de seguimiento al cliente. Una vez obtenidas las encuestas se tabulan, se realiza el análisis respectivo, tomando acciones correctivas de acuerdo a los resultados no conformes. 	<p align="center">ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE</p>

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Código: PEI-SST-008
BEATRIZ ELENA YEPES P.	EDIDSON FERNANDEZ	EDIDSON FERNANDEZ	<p align="center">Fecha Modificación: Enero 2019 Revisión No. 1</p>
Asesor SST- Profesional SST Lic. 1401	Comandante – Representante Legal	Comandante – Representante Legal	



SG-SST

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACION AL CLIENTE Y LA RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS.

Fecha: Enero 2019

Versión: 1

Aprobado por: Asesor SST

Autorizado por: Comandante Operativo

Página 3 de 3

<p>Representante Legal Comandante Operativo/ Oficial de Seguridad SST</p>	<p>TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Las quejas y reclamos serán recibidas por el Representante Legal Comandante. Finalizando cada mes se realizará una reunión con el Oficial de Seguridad SST para evaluar y hacerle seguimiento al número de Quejas, Reclamos y Sugerencias las cuales deben ser informadas al Representante Legal Comandante Operativo. El Oficial de Seguridad SST llevara el control de la solución en forma inmediata de dichas quejas y de las acciones tomadas. El Representante Legal Comandante Operativo debe comunicar una vez analizado y solucionado el problema al cliente. 	<p>FORMATO QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS</p>
--	--	--

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Código: PEI-SST-008
BEATRIZ ELENA YEPES P.	EDIDSON FERNANDEZ	EDIDSON FERNANDEZ	Fecha Modificación: Enero 2019 Revisión No. 1
Asesor SST- Profesional SST Lic. 1401	Comandante – Representante Legal	Comandante – Representante Legal	