

**Sistema de Gestión de la Calidad**

**RETROALIMENTACIÓN DE CONSUMIDORES**

**DIACO-AQ-PR-03**

**Versión 05**

| Aprobado por:                      | Cargo:  | Fecha      | Firma  |
|------------------------------------|---|------------|--|
| Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos | Director<br>Dirección de Atención y<br>Asistencia al Consumidor | 25/01/2024 | Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos<br>DIRECTOR<br>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO<br>Ministerio de Economía |

| Revisado por:                     | Cargo:                          | Fecha      | Firma   |
|-----------------------------------|---------------------------------|------------|---------|
| Lic. Edy Manuel López Ramírez     | Encargado Gestión de<br>Calidad | 25/01/2024 | [Firma] |
| Licda. Ana Carina Centeno Cabrera | Asistente Gestión de<br>Calidad | 25/01/2024 | [Firma] |

| Elaborado por:                       | Cargo:  | Fecha      | Firma  |
|--------------------------------------|---|------------|--|
| Licda. Claudia Fabiola Esteban López | Jefe Departamento de<br>Servicios al Consumidor | 25/01/2024 | Licda. Claudia Fabiola Esteban López<br>JEFA |

| Documentado por:                  | Cargo:                              | Fecha      | Firma                             |
|-----------------------------------|-------------------------------------|------------|-----------------------------------|
| Licda. Ana Carina Centeno Cabrera | Documentadora<br>Gestión de Calidad | 25/01/2024 | Ministerio de Economía<br>[Firma] |

**Rige a partir de:** 01 de febrero de 2024

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR - DIACO - MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
 SECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

|   |                                   |  |
|---|-----------------------------------|--|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO           | <b>Código:</b><br>DIACO-AQ-PR-03           |
|   | RETROALIMENTACIÓN DE CONSUMIDORES | <b>Versión:</b> 05<br><b>Hoja:</b> 2 de 17 |

## INDICE

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 1. OBJETIVO:.....                 | 3  |
| 2. ALCANCE: .....                 | 3  |
| 3. DEFINICIONES: .....            | 3  |
| 4. DISPOSICIONES GENERALES: ..... | 4  |
| 5. RESPONSABILIDADES:.....        | 7  |
| 6. PROCEDIMIENTO:.....            | 8  |
| 7. FLUJOGRAMA:.....               | 13 |
| 8. REGISTROS:.....                | 17 |
| 9. ANEXOS:.....                   | 17 |

|   |                                   |                              |
|---|-----------------------------------|------------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO           | Código:<br>DIACO-AQ-PR-03    |
|   | RETROALIMENTACIÓN DE CONSUMIDORES | Versión: 05<br>Hoja: 3 de 17 |

## 1. OBJETIVO:

Dar seguimiento y respuesta a la percepción de los consumidores y usuarios, para determinar el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas por medio de los Comentarios, Sugerencia, Libro de Quejas y Encuestas de Satisfacción de los Consumidores y Usuarios. En cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 06-2003 y Decreto Número 5-2021 Ley para la simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.

## 2. ALCANCE:

Este procedimiento de Retroalimentación de Consumidores aplica a los procesos de: Atención y Resolución de la Queja y Administrativo Sancionatorio, que tienen contacto directo con los consumidores y usuarios en las actividades relacionadas a la gestión de quejas y se encuentran dentro del alcance de la certificación de la Norma ISO 9001:2015.

**Nota:** Este manual de procedimientos también aplica a las sedes departamentales y municipales, en cuanto a: encuestas de satisfacción de audiencia y quejas ingresadas en los libros de quejas. La gestión, respuesta y seguimiento de estas, estará a cargo del Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes.

## 3. DEFINICIONES:

**3.1 Boleta de Comentarios o Sugerencias:** Documento en el cual el consumidor o usuario externo manifiestan su opinión sobre el servicio prestado.

**3.2 Encuesta de Satisfacción del Consumidor –Audiencia-:** Cuestionario que se utiliza para saber cómo el consumidor y usuario califica el servicio brindado con respecto a la audiencia celebrada con el proveedor.

**3.3 Encuesta de Satisfacción del Consumidor –Visita-:** Cuestionario que se utiliza para saber cuál es la percepción del consumidor y usuario al momento de realizar una visita a la institución.

|   |                                   |                              |
|---|-----------------------------------|------------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO           | Código:<br>DIACO-AQ-PR-03    |
|   | RETROALIMENTACIÓN DE CONSUMIDORES | Versión: 05<br>Hoja: 4 de 17 |

**3.4 Libro de Quejas:** Constituye un medio, un documento a través del cual un consumidor puede hacer constar una queja relativa a un bien o servicio que ha adquirido.

#### 4. DISPOSICIONES GENERALES:

**4.1** El procedimiento de Retroalimentación de Consumidores aplica para recibir información con relación al servicio prestado por esta Dirección, principalmente por medio de los Comentarios y Sugerencia, Libro de Quejas y Encuestas de Satisfacción de los Consumidores y Usuarios.

**4.2** La encuesta de satisfacción se realiza en distintas etapas del procedimiento. Cuando el consumidor interpone la queja vía presencial en el Centro de Quejas, y cuando finaliza una audiencia de conciliación y comparezcan ambas partes, la misma se llevará a cabo por el encuestador designado en cada departamento.

**4.3** En el caso de comentarios en el libro de quejas, en el formato de comentarios o sugerencias, o de cualquier otro medio ya descrito serán revisadas por el Encargado de Gestión de Calidad, el cual solicitará al Jefe de Proceso por medio de oficio o vía electrónica un informe por escrito de lo acontecido, en el cual debe incluir, respuesta al consumidor y usuario y la acción correctiva necesaria a implementar, en un plazo no mayor de 3 días hábiles.

**4.4** En el caso de comentarios en el libro de quejas, o de cualquier otro medio ya descrito, ingresados en las sedes departamentales y municipales, deberán de ser informados de forma inmediata al Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes por medio electrónico y estas serán gestionadas por el Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes, el cual solicitará a los delegados de sedes por medio de oficio o vía electrónica un informe por escrito de lo acontecido, en el cual debe incluir, respuesta al consumidor y usuario y la acción correctiva necesaria a implementar, en un plazo no mayor de 3 días hábiles. una vez recibida la respuesta por parte de los delegados de sedes, el Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes enviará respuesta por medio de oficio y/o correo electrónico o vía telefónica al consumidor y usuario o proveedor si fuere el caso, en un plazo no mayor de 5 días hábiles, así mismo deberá informar de los resultados o bien de las Acciones Correctivas necesarias, a Dirección de DIACO de forma mensual.

|   |                                   |                              |
|---|-----------------------------------|------------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO           | Código:<br>DIACO-AQ-PR-03    |
|   | RETROALIMENTACIÓN DE CONSUMIDORES | Versión: 05<br>Hoja: 5 de 17 |

**4.5** Gestión de calidad una vez recibida la respuesta por parte de los jefes de departamento, enviará respuesta por medio de oficio y/o correo electrónico o vía telefónica al consumidor y usuario o proveedor si fuere el caso, en un plazo no mayor de 5 días hábiles, así mismo deberá informar de los resultados o bien de las Acciones Correctivas necesarias, en la Revisión por la Dirección.

**4.6** Los jefes de proceso deben de implementar controles en la impresión de los formatos de encuestas de satisfacción y comentarios ó sugerencias.

**4.7 EXCEPCIÓN PARA NO REALIZAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CONSUMIDOR -VISITA-.**

**No se realizará la encuesta de satisfacción de visita en los siguientes casos:**

- a) Cuando la queja es interpuesta a través del Call Center y/o página Web.
- b) Cuando la queja es interpuesta por medio de memorial.
- c) Cuando la queja es interpuesta a través de oficios institucionales.
- d) Cuando la queja es interpuesta a través del formulario impreso que señala la ley.
- e) Cuando el consumidor indique que no tiene tiempo para responderla.
- f) Cuando la queja es interpuesta de forma anónima.
- g) Cuando por situaciones externas en casos de pandemias, desastres naturales, o estados de calamidad y otros, decretados por el Gobierno de la Republica de Guatemala y en cumplimiento de protocolos de salud para resguardar la salud y seguridad del ciudadano no se realizará dicha encuesta debido a que es de forma presencial.

**4.8 EXCEPCIÓN PARA NO REALIZAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CONSUMIDOR -AUDIENCIA:**

**No se realizará la encuesta de satisfacción de audiencia en los siguientes casos:**

- a) Incomparecencia de proveedor.
- b) Incomparecencia del consumidor.
- c) Audiencia evacuada por medio de memorial.
- d) Si existe arreglo previo a realizar audiencia.

|   |                                   |                              |
|---|-----------------------------------|------------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO           | Código:<br>DIACO-AQ-PR-03    |
|   | RETROALIMENTACIÓN DE CONSUMIDORES | Versión: 05<br>Hoja: 6 de 17 |

- e) El consumidor indique que no tiene tiempo para responderla.
- f) Cuando se decreten estados de calamidad por el Gobierno de Guatemala, por situaciones externas, pandemias, desastres naturales y otros en donde se vea afectada la vida, salud y seguridad del ciudadano.

### Casos Especiales:

**En la Encuesta de Satisfacción del Consumidor -Audiencia-**, Cuando surjan las situaciones externas en casos de pandemias, desastres naturales, o estados de calamidad y otros, decretados por el Gobierno de la Republica de Guatemala y en cumplimiento de protocolos de salud para resguardar la salud y seguridad del ciudadano no se realizarán encuestas de forma presencial. Se procederá a realizar la Encuesta de Satisfacción del consumidor -Audiencia- vía telefónica. Para ello se creó un formato que consta de 4 preguntas el cual será utilizado de forma temporal, En estos casos se deberá de contar con la previa autorización de Dirección de DIACO.

Para la recolección de datos, llenado y vaciado de la información para la Encuesta de Satisfacción del consumidor -Audiencia- Gestión de Calidad apoyará cuando hubiere casos especiales.

Para la medición de la satisfacción del Consumidor el porcentaje de cumplimiento será del 85% para el indicador de Satisfacción de consumidor la cual se realizará de forma mensual, se tomarán del consolidado de quejas resueltas 15 encuestas de forma aleatoria.

Cuando no hay casos especiales el indicador se establece en un 90% de Satisfacción al Consumidor.

#### 4.9 CONTROL DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN -AUDIENCIA-

Los procesos de Atención y Resolución de la Queja y Administrativo Sancionatorio, deberán de realizar el llenado de un archivo de control de las encuestas de satisfacción audiencia, con el fin de asegurar que se cumpla con los criterios establecidos en este manual de procedimientos.

- a) **Procesos de Atención y Resolución de la Queja:** Realizará de forma semanal, así como de forma mensual el resumen y lo enviará a Gestión de la calidad debidamente firmado.

|   |                                   |                              |
|---|-----------------------------------|------------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO           | Código:<br>DIACO-AQ-PR-03    |
|   | RETROALIMENTACIÓN DE CONSUMIDORES | Versión: 05<br>Hoja: 7 de 17 |

- b) **Administrativo Sancionatorio:** Realizará de forma mensual el resumen y lo enviará a Gestión de la calidad debidamente firmado.

Este formato servirá de soporte para las encuestas de satisfacción que ambos procesos realizan.

- c) **Sedes Departamentales y Municipales:** El control de que se cumpla con el llenado de estas encuestas estará a cargo del Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes y deberá de ser informado a Dirección de forma mensual.

## 5. RESPONSABILIDADES:

**5.1 Director (a), Subdirector (a) son responsables de:** Velar por el correcto cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento y el presente procedimiento.

**5.2 Gestión de Calidad es responsable de:** Revisar Libro de Queja, Retroalimentar al Consumidor o Usuario de las acciones tomadas por los Jefes de Proceso con relación a la Queja interpuesta por cualquier medio descrito y consolidar la información para presentarla en la Revisión por la Dirección.

**5.3 Jefes de Proceso son responsables de:** Analizar las quejas que ingresen por los diferentes medios ya descritos, informar a Gestión de Calidad de la respuesta y acciones correctivas a implementar, así mismo velar por el cumplimiento de este procedimiento y retroalimentar constantemente al personal a su cargo.

**5.4 Encuestador (a) es responsable de:** Pasar las encuestas de satisfacción al consumidor (visita-audiencias).

**5.5 Conciliador (a):** Es el encargado de llevar a cabo las actuaciones previas, inmediatas y posteriores en el proceso en cumplimiento de lo normado en la Ley y Reglamento de Protección al Consumidor y usuario.

**5.6 Auxiliar Jurídico:** Es la persona responsable de hacer el análisis y estudio jurídico de los expedientes no conciliados, para la aplicación del Procedimiento Administrativo Sancionatorio y pasar la encuesta de satisfacción al consumidor -Audiencia-.

**5.7 Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes:** Analizar las quejas que ingresen por los diferentes medios ya descritos, en cualquiera de las sedes departamentales y municipales e informar a Dirección de DIACO, de la respuesta y acciones correctivas a implementar, así mismo velar por el cumplimiento de este procedimiento y retroalimentar constantemente al personal a su cargo.

**5.8 Nota:** Es responsabilidad del Jefe Departamento de Coordinación de Sedes la asignación de funciones en las Sedes Departamentales y Municipales, para asegurar la correcta ejecución de este procedimiento.

## 6. PROCEDIMIENTO:

| FASE   | RESPONSABLE | DESCRIPCION  | INFORMACION DOCUMENTADA  |
|--|-------------|--|--|
| Encuesta de Satisfacción del Consumidor – Visita | Encuestador | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe al consumidor anotando la hora de ingreso en la Encuesta de Satisfacción del Consumidor –Visita- (DIACO-AQ-FO-15).</li> <li>Observa a qué hora el consumidor contacta al Receptor de la Queja para llenar el Formulario de Recepción de la Queja (DIACO-AQ-FO-02) y lo anota en la encuesta.</li> <li>Al finalizar la recepción de la queja, aborda al consumidor para anotar la hora de salida y solicita al consumidor le responda las preguntas de la Encuesta de Satisfacción del Consumidor –Visita- .</li> </ul> | <p>Encuesta de Satisfacción del Consumidor -Visita- (DIACO-AQ-FO-15)</p> <p>Formulario de Recepción de la Queja (DIACO-AQ-FO-02)</p> |
|  | Consumidor  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Responde las preguntas de la encuesta de satisfacción del Consumidor Visita,</li> <li>Anota No. de Expediente cuando aplique, Nombre y Firma en el codo de la encuesta.</li> <li>Entrega la Encuesta al Encuestador</li> </ul>  | Encuesta de Satisfacción del Consumidor -Visita- (DIACO-AQ-FO-15)  |
|  | Encuestador | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe la Encuesta</li> <li>Entrega al Receptor de la Queja el codo de la encuesta.</li> <li>Deposita la encuesta en el buzón.</li> </ul>   |  |
|  | Receptor    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe el codo de la encuesta</li> <li>Archiva el codo de la encuesta en el expediente.</li> </ul>  |  |

| FASE   | RESPONSABLE                      | DESCRIPCION  | INFORMACION DOCUMENTADA  |
|--|----------------------------------|--|--|
| Encuesta de Satisfacción del Consumidor - Audiencia- | Conciliador o Auxiliar Jurídico  | <ul style="list-style-type: none"> <li>El Conciliador o el Auxiliar Jurídico informan al consumidor sobre la Encuesta de Satisfacción del Consumidor -Audiencia- (DIACO-AQ-FO-16).</li> </ul>  | Encuesta de Satisfacción del Consumidor - Audiencia- (DIACO-AQ-FO-16)<br><br>Acta de Conciliación (DIACO-AQ-FO-06) |
|  | Encuestador                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aborda al consumidor y explica cómo realizar la encuesta de satisfacción del consumidor -Audiencia-, luego de firmar el Acta de Conciliación (DIACO-AQ-FO-06) ó (DIACO- AS-FO-07).</li> <li>Al finalizar la encuesta solicita al consumidor anote su número de expediente, nombre y firma en el codo de la misma.</li> <li>Ambos depositan la encuesta en el buzón.</li> <li>Reciben el codo de la encuesta</li> <li>Archivan el codo de la encuesta en el expediente.</li> </ul>   |  |
|  | Consumidor                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Responde las preguntas de la encuesta de satisfacción del Consumidor -Audiencia-,</li> <li>Anota No. de Expediente, Nombre y Firma en el codo de la encuesta.</li> <li>Entrega la Encuesta al Encuestador</li> </ul>  |  |
|  | Encuestador o Auxiliar Jurídico  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe la encuesta de satisfacción por el consumidor</li> <li>Entrega al conciliador o Auxiliar jurídico el codo de la encuesta.</li> <li>Proceden al llenado del formato de control de satisfacción audiencia interno en la siguiente forma:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Encuestador Servicios al Consumidor realiza el llenado del formato de control de satisfacción audiencia, de forma semanal y en forma mensual un resumen el cual lo traslada al jefe del departamento de servicio al consumidor para su firma. Posteriormente lo traslada a gestión de calidad.</li> <li>Auxiliar Jurídico "Administrativo Sancionatorio" realiza el llenado del formato de control de satisfacción audiencia, de forma mensual el cual lo traslada al jefe del departamento para su firma. Posteriormente lo traslada a gestión de calidad.</li> </ol> </li> </ul> | Encuesta de Satisfacción del Consumidor - Audiencia- (DIACO-AQ-FO-16)  |
| Información Recopilada                               | Encargado de Gestión de Calidad, | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe el reporte semanal y/o mensual de ambos procesos para soporte y control de las encuestas de</li> </ul>   |  |

| FASE  | RESPONSABLE                            | DESCRIPCIÓN  | INFORMACIÓN DOCUMENTADA  |
|---|--|--|--|
| <p>De Encuestas de Satisfacción Visita y Audiencia.</p>         |  | <p>satisfacción.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa el Buzón donde se encuentran las Encuestas de Satisfacción, boletas de Comentarios y Sugerencias, y Libro de Quejas al menos una vez cada semana.</li> <li>• Retira las Encuestas de Satisfacción, y boletas de Comentarios y Sugerencias,</li> <li>• Revisa el Libro de Quejas, verifica que no hay Quejas en el mismo.</li> <li>• Realiza el vaciado de los formularios de comentarios y sugerencias, y encuestas de satisfacción al consumidor visita y audiencia,</li> <li>• Consolida la información, analiza los datos y presenta los resultados en Revisión por la Dirección .</li> <li>• Si es necesario procede a generar acción correctiva y la traslada al Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor, para la búsqueda de la mejora del Sistema de Gestión.</li> <li>• Traslada al jefe del departamento vía electrónica los resultados de forma mensual, para que sea socializado con el personal de su departamento y así mejorar el servicio al consumidor y usuario.</li> <li>• Al finalizar el vaciado y el consolidado procede archivar las encuestas para su resguardo.</li> </ul> | <p>Resultado de Satisfacción del Consumidor - Consolidado- (DIACO-AQ-FO-14)</p> <p>Resultado de Satisfacción del Consumidor - Consolidado- (DIACO-AQ-FO-14).</p> |
| <p>Libro de Quejas formularios de Comentarios y Sugerencias</p> | <p>Encargado de Gestión de Calidad</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el caso que se reciban comentarios o sugerencias de los consumidores o proveedores por medio del Libro de Quejas y en el formato de Comentarios o Sugerencias (DIACO-AQ-FO-13), procederá a: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revisar el Libro de Quejas,</li> <li>✓ Analiza y evalúa el Comentario o Sugerencia; interpuesto por el consumidor y Usuario y/o proveedor en el Libro de Quejas y en el formato de comentarios o sugerencias.</li> <li>✓ Traslada copia del documento donde se encuentre el comentario y sugerencia de</li> </ul> </li> </ul>  | <p>Comentarios ó Sugerencias (DIACO-AQ-FO-13)</p>  |

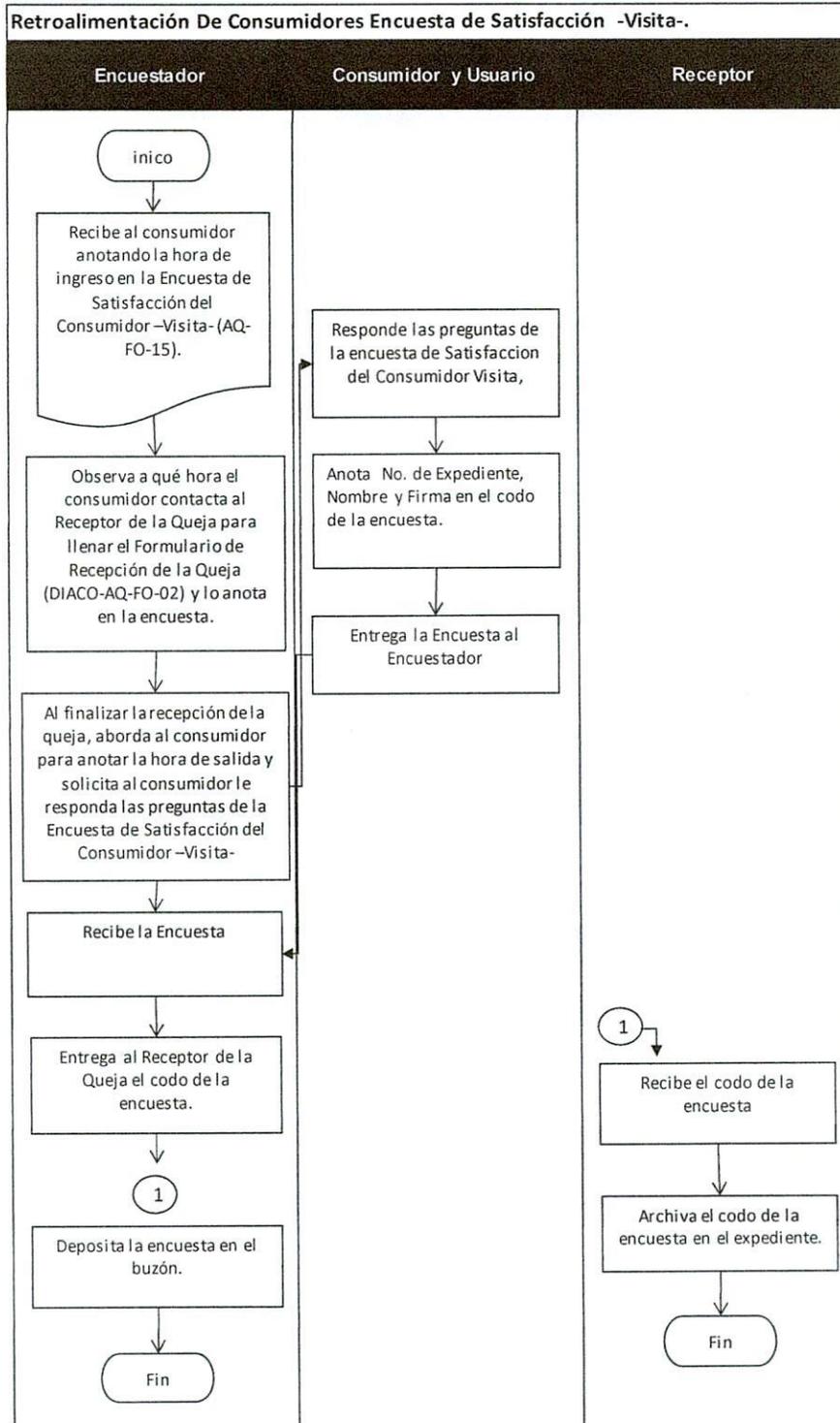
| FASE  | RESPONSABLE                             | DESCRIPCION  | INFORMACION DOCUMENTADA   |
|---|---|--|---|
|   |   | <p>forma física o vía electrónica al Jefe del departamento en donde se originó el comentario y sugerencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicita informe por escrito de lo acontecido al jefe del departamento, el cual debe contener la acción de mejora y respuesta al consumidor y Usuario y/o proveedor de dicho caso, <b>Dentro de un plazo no mayor de 3 días hábiles.</b></li> </ul>  |   |
|   | <p>Jefe del Departamento</p>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe copia de los comentarios y sugerencias que fueron ingresados en libros de Queja y el formato de Consumidor y Sugerencia por los consumidores.</li> <li>• Emite el informe solicitado por el Encargado de Gestión de Calidad.</li> <li>• Traslada el informe de forma física o vía correo electrónico al Encargado de Gestión de Calidad. <b>Dentro de un plazo no mayor de 3 días hábiles.</b></li> </ul>  | <p>Oficio de Comunicación</p>   |
| <p>Respuesta a consumidores o proveedores</p> | <p>Encargado de Gestión de Calidad,</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe el informe emitido por el jefe del departamento,</li> <li>• Analiza el informe y procede a:</li> <li>• <b>En el caso del Libro de Quejas.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dar respuesta al consumidor y usuario y/o proveedor. <b>Dentro de un plazo no mayor de 8 días hábiles contados a partir de la recepción de la queja por medio del libro de quejas</b></li> <li>✓ Procede a cerrar en el Libro de Quejas dejando evidencia de la respuesta en el folio del Libro de Quejas.</li> </ul> </li> <li>• <b>En el caso de las boletas de comentario y sugerencia se procede a:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dar respuesta al consumidor y usuario y/o proveedor. <b>Dentro de un plazo no mayor de 8 días hábiles contados a partir de la recepción de la boleta de comentario y sugerencia.</b> Siempre y cuando el consumidor y usuario y/o proveedor deje datos donde se pueda enviar respuesta. De lo contrario no se dará el seguimiento.</li> <li>✓ Procede archivar la boleta adjunto copias de las evidencias de respuesta.</li> </ul> </li> </ul> | <p>Medios de Comunicación Oficio<br/>Vía correo Electrónico.</p> <p>Medios de Comunicación Oficio<br/>Vía correo Electrónico.</p> |

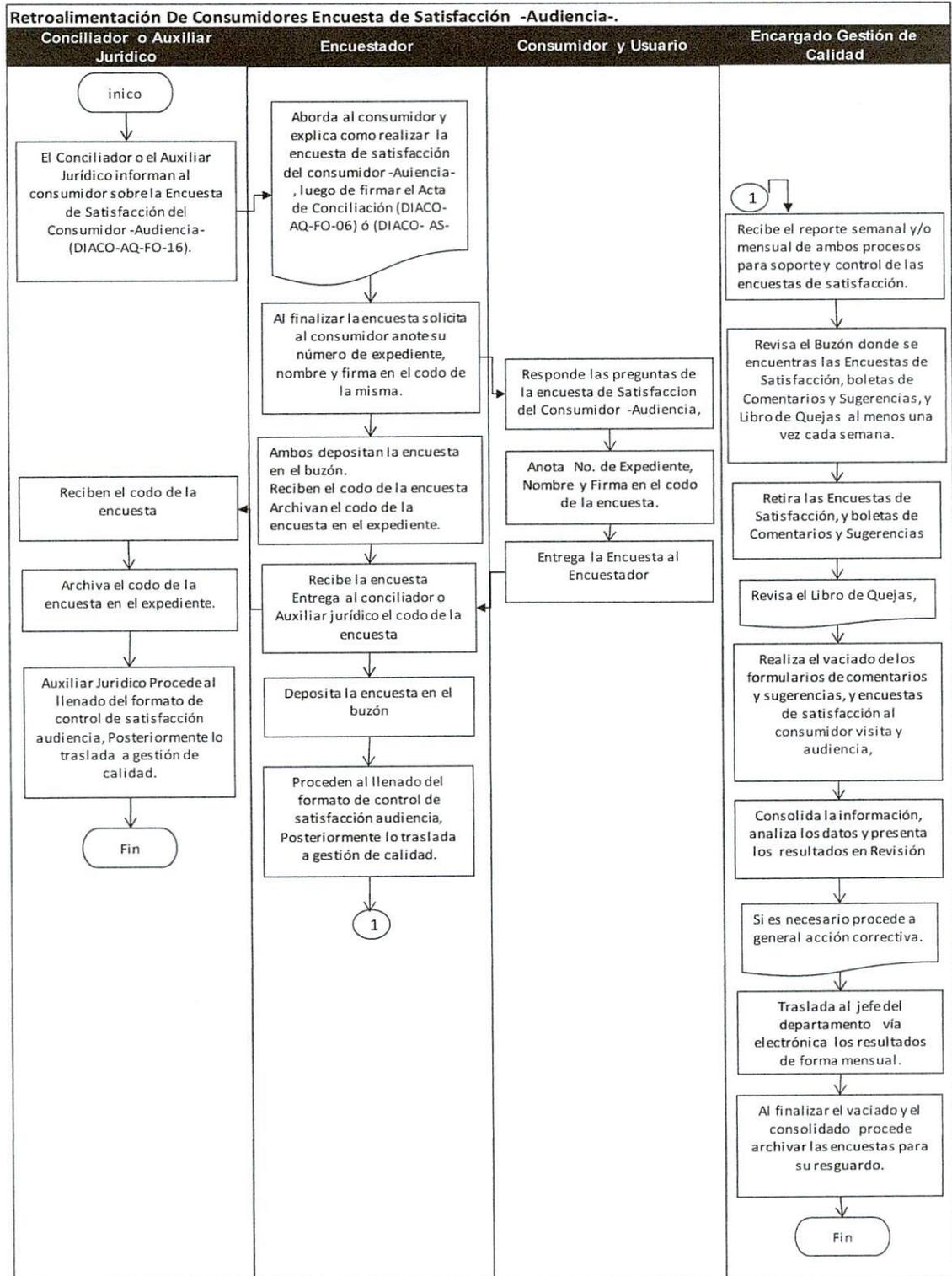
| FASE | RESPONSABLE | DESCRIPCION   | INFORMACION DOCUMENTADA |
|------|-------------|---|-------------------------|
|      |             | ✓ Procede a informar a Dirección en la Revisión por la Dirección. |                         |

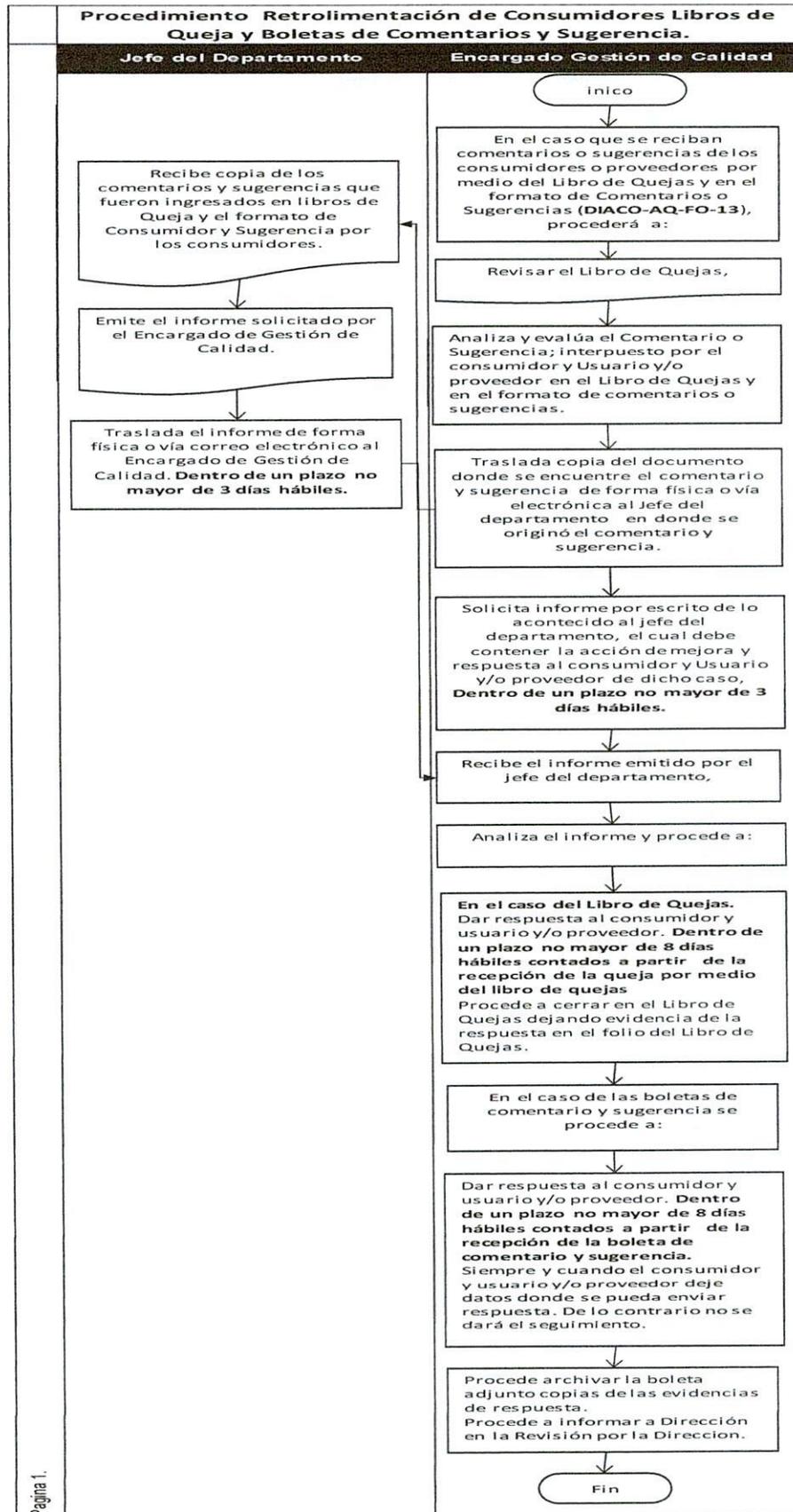
### 6.1 PROCEDIMIENTO CASOS ESPECIALES:

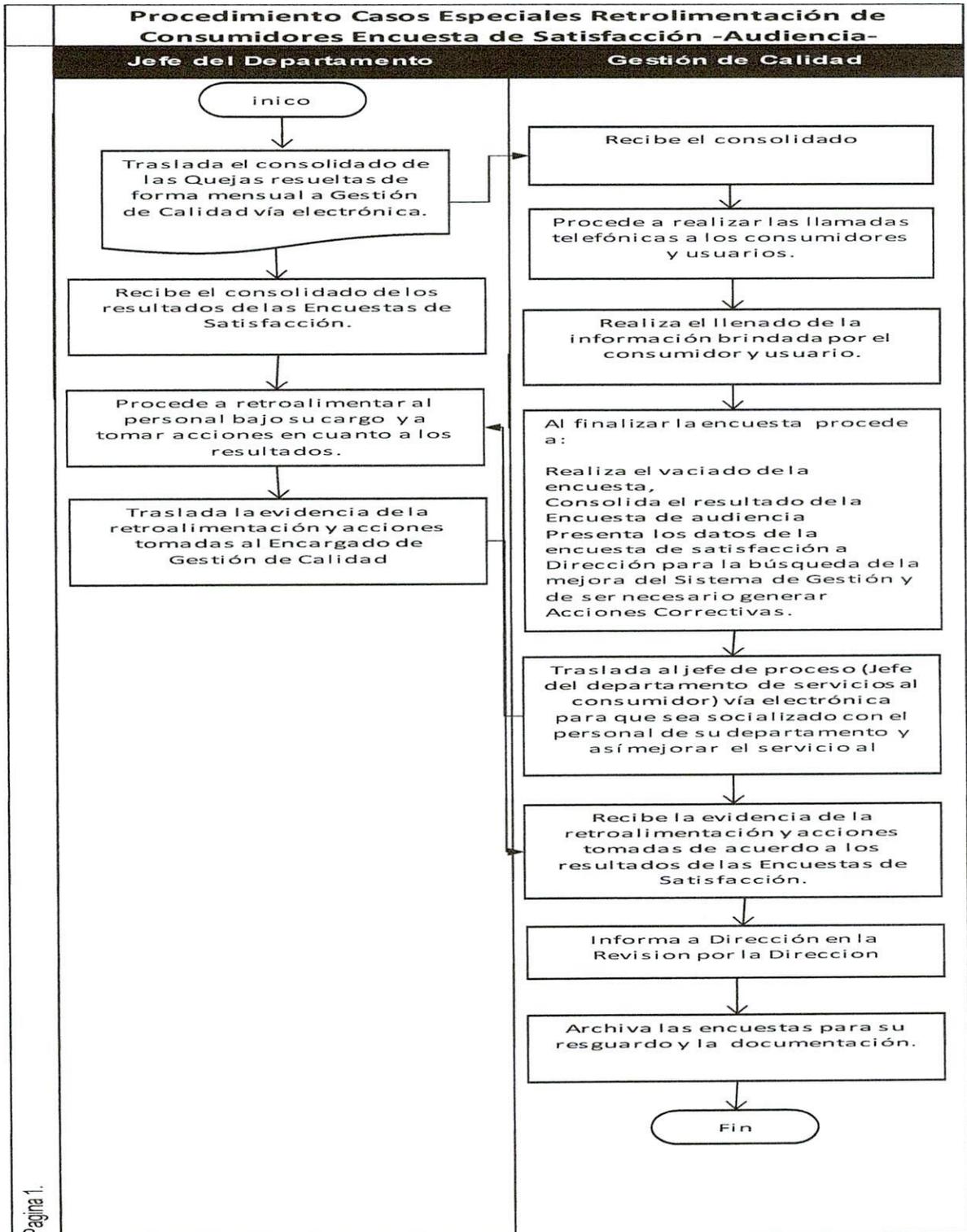
| FASE   | RESPONSABLE                                      | DESCRIPCION  | INFORMACION DOCUMENTADA  |
|--|--|--|--|
| Encuesta de Satisfacción del Consumidor - Audiencia- | Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor | <ul style="list-style-type: none"> <li>Traslada el consolidado de las Quejas resueltas de forma mensual a Gestión de Calidad vía electrónica.</li> </ul>   | Medios de Comunicación   |
|  | Gestión de Calidad                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe el consolidado</li> <li>Procede a realizar las llamadas telefónicas a los consumidores y usuarios.</li> <li>Realiza el llenado de la información brindada por el consumidor y usuario.</li> <li>Al finalizar la encuesta procede a:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realiza el vaciado de la encuesta,</li> <li>✓ Consolida el resultado de la Encuesta de audiencia</li> <li>✓ Presenta los resultados del indicador del 85% de Satisfacción del consumidor, a Dirección, y de ser necesario se genera Acciones Correctivas.</li> <li>✓ Traslada al jefe de proceso (Jefe del departamento de servicios al consumidor) vía electrónica para que sea socializado con el personal de su departamento y así mejorar el servicio al consumidor y usuario.</li> </ul> </li> </ul> | Resultado de Satisfacción del Consumidor - Consolidado- (DIACO-AQ-FO-14) |
|  | Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe el consolidado de los resultados de las Encuestas de Satisfacción.</li> <li>Procede a retroalimentar al personal bajo su cargo y a tomar acciones en cuanto a los resultados.</li> <li>Traslada la evidencia de la retroalimentación y acciones tomadas al Encargado de Gestión de Calidad</li> </ul>  |  |
|  | Gestión de Calidad                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe la evidencia de la retroalimentación y acciones tomadas de acuerdo a los resultados de las Encuestas de Satisfacción.</li> <li>Informa a Dirección en la Revisión por la Dirección</li> <li>Archiva las encuestas para su resguardo y la documentación.</li> </ul>   |  |

7. FLUJOGRAMA:









|   |                                   |  |
|---|-----------------------------------|--|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO           | <b>Código:</b><br>DIACO-AQ-PR-03<br><br><b>Versión: 05</b> |
|   | RETROALIMENTACIÓN DE CONSUMIDORES | Hoja: 17 de 17   |

## 8. REGISTROS:

| Titulo  | Código         | Versión |
|---|----------------|---------|
| Encuesta de Satisfacción del Consumidor - Visita-       | DIACO-AQ-FO-15 | 03      |
| Encuesta de Satisfacción del Consumidor - Audiencia-    | DIACO-AQ-FO-16 | 02      |
| Comentarios ó Sugerencias                               | DIACO-AQ-FO-13 | 04      |
| Resultado de Satisfacción del Consumidor - Consolidado- | DIACO-AQ-FO-14 | 03      |
| Solicitud de Acción Correctiva y Corrección             | DIACO-GC-FO-06 | 03      |
| Oficio de Comunicación                                  | DIACO-RP-FO-03 | 03      |

## 9. ANEXOS: N/A