

### Apéndice 3 – Monitoreo de satisfacción del cliente

Factor	Valor promedio					
	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha
Puntaje total promedio:						
Disminución del puntaje debido a que la cantidad de reclamos supera el valor objetivo:						
Puntaje total:						

**Comment [9A1]:** Si la organización utiliza bases de datos electrónicas, este Apéndice no es necesario, y los datos detallados aquí pueden ser guardados en la base de datos.

**Comment [9A2]:** Copie los factores del Apéndice 1 – Cuestionario de satisfacción del cliente.

**Comment [9A3]:** [Illegible]

**Comment [9A4]:** Por ejemplo: Si la [illegible] del cliente es, por ejemplo, 5 reclamos por año, si la cantidad supera ese valor [illegible] puntaje total promedio en un punto. Por ejemplo, si el puntaje total promedio era 4.5, ahora sería 3.5.

[cargo]  
[nombre]

\_\_\_\_\_  
[firma]