1.OBJETIVO: Determinar los niveles de satisfacción de los clientes y tomar acciones que permitan gestionar sus expectativas.

2.ALCANCE: Diseñar, aplicar y entregar los informes finales correspondientes respecto de cada una de las variables que han sido objeto de medición.

3.DEFINICIONES:

Termino	Definición
Cliente	Son todas las entidades y empresas a las que se les ha proporcionado algún servicio comercial. Se excluye a los socios y aliados estratégicos de las unidades de negocio como radio y Señal Colombia por el tratamiento especial que realizan a dichos clientes.
Nivel de satisfacción	Es un resultado obtenido de la comparación del rendimiento percibido del producto o servicio frente a sus expectativas por parte del cliente.

1. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO:

1.1. Desarrollo del proceso de segundo nivel:

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
	Inicio			
1	Realizar contacto con el cliente	Realizar contacto con el cliente Cada gestor comercial se comunicará con sus clientes asignados. Nota: Esperar segundo semestre del año para realizar la medición de satisfacción	Profesional Especializado y personal asignado	Correo electrónico y/o llamada telefónica
2	Realizar medición del nivel de satisfacción del cliente	Realizar medición del nivel de satisfacción del cliente se aplicará el mecanismo definido, el cual medirá que tan satisfechos se encuentran los clientes con el servicio prestado. Nota: Se realiza una reunión en el área, denominada Tráfico Comercial, con el fin de conocer el	Profesional Especializado y personal asignado	Mecanismo acordado para la medición

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
		nivel de avance, pendientes y demás temas relacionados con los contratos y la gestión hecha con el cliente.		
3	Tabular y analizar los resultados	Tabular y analizar los resultados y se genera un informe sobre la medición del nivel de satisfacción del cliente.	Profesional Especializado y personal asignado	Informe de medición
4	Socializar los resultados	Socializar los resultados, se lleva a cabo una reunión con *las áreas involucradas* con el fin de socializar el resultado de la medición y al mismo tiempo crear una lluvia de ideas para la creación de acciones a tomar conforme a los resultados.	Áreas Involucradas	Lista de asistencia o Acta de reunión
5	Realizar presentación del informe a la gerencia	Realizar presentación del informe a la gerencia, Se realiza la presentación sobre el resultado de la medición del nivel de satisfacción hecha al cliente.	Profesional Especializado y personal asignado	Presentación del informe
6	A.C.Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones mejoras	Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones mejoras que cada área asumió.	Profesional Especializado y personal asignado	Correo electrónico y/o acta de reunión
Fin.				

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Área productora	Fecha de Publicación
1	Creación del Documento	Gestión Del Cliente	28/12/2023
	Se realiza nuevamente el cargue del documento en el cual se incluye el logo de RTVC, se ajusta el código de acuerdo con la parametrización de SUITE VISIÓN, se incluye control de cambios, así mismo dando cumplimiento a los lineamientos del manual de marca. V2 y a la Guía de Administración de Información Documentada SIG.	Coordinación De Planeación	05/10/2026