	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION GESTIÓN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL USUARIO	PCE-02-P-02
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA: 25/05/2015
		Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Establecer la Metodología para la medición de la satisfacción de los usuarios externos de la Corporación mediante la utilización de instrumentos de evaluación que permitan conocer y analizar la información que los usuarios suministran para determinar el nivel de aceptación de los trámites, servicios y/o actividades prestados por la entidad.

2. ALCANCE

Desde la aplicación de la encuesta de la satisfacción de los usuarios de los trámites, servicios y/o actividades que se consideren pertinentes, hasta su tabulación, análisis y toma de acciones.

3. DEFINICIONES


Usuario externo: Entidad o persona que recibe un producto o servicio, pero no forma parte de la Entidad que los suministra.

Encuestas: uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercados porque permite obtener amplia información de fuentes primarias.

Satisfacción del cliente: son las dimensiones de calidad que más influyen en la satisfacción global y en la percepción de la calidad con que las personas y/o usuarios perciben a la organización.

Seguimiento: adquisición o recopilación de datos sobre una situación, una actividad o un proceso, por medio de un instrumento técnico, de un sistema de observación u otro método que permite evaluar el estado actual de los parámetros escogidos.


Instrumentos de medición de la satisfacción del usuario: Algunos de los instrumentos más utilizados por la Corporación son los siguientes:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION GESTIÓN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	PCE-02-P-02
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA: 25/05/2015
		Página 2 de 4

Encuesta Personal. Es el instrumento o herramienta más utilizado para levantar información primaria. Permite al encuestador hablar con la persona en su casa o en su oficina, en la calle o en lugares públicos abiertos.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


No	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro aplicable
1.	Planeación de la medición	<ul style="list-style-type: none"> Planea los lineamientos para aplicar los instrumentos de medición (tipo de encuesta, evaluación, etc., objetivo, alcance, tamaño de la muestra...) que permitirán la evaluación de la percepción de los usuarios de la Corporación acerca del nivel de cumplimiento de sus requisitos y expectativas de un servicio brindado o producto entregado por los diferentes procesos, para identificar los aspectos que pueden mejorarse y tomar las acciones necesarias para aumentar su grado de satisfacción. 	Secretario (a) General	NA
2.	Diseño y aprobación de encuesta	<ul style="list-style-type: none"> Realiza el Diseño de la propuesta para aplicar encuestas o recolectar información. 	Secretario (a) General	Formato de Encuesta de satisfacción del usuario (PCE-02-F-06)
		<ul style="list-style-type: none"> Se revisa el diseño de la encuesta para dar su aprobación, y de ser necesario se harán los ajustes pertinentes. 	Secretario (a) General Subdirector General Área Planeación	
3.	Aplicación y Tabulación de la información	<ul style="list-style-type: none"> Aplica la encuesta a los usuarios externos, esta se realizará mensualmente y la muestra se obtendrá en el transcurso del mes objeto de la evaluación. La encuesta podrá diligenciarse virtualmente a través de la creación de un link en la página web de la entidad de fácil acceso para los usuarios 	Secretario (a) General	
		<ul style="list-style-type: none"> Remite las encuesta diligencias (virtuales y físicas) a la subdirección general área planeación (apoyo calidad) 	Secretario (a) General	Oficio remitario

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION GESTIÓN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	PCE-02-P-02
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA: 25/05/2015
		Página 3 de 4

No	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro aplicable
		<ul style="list-style-type: none"> Tabula los datos obtenidos durante la fase de aplicación de las encuestas y realiza el respectivo análisis con base en la aplicación de herramientas estadísticas. 	Coordinador del Sistema Integrado de Gestión	N/A
4.	Consolidación de informe y publicación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> Se consolidará un informe tipo ejecutivo dirigido a planeación estratégica (Director General), el cual se constituye en una entrada básica para la Revisión Gerencial del Sistema Integrado de Gestión: 	Coordinador del Sistema Integrado de Gestión	Informe
		<ul style="list-style-type: none"> Los resultados obtenidos, luego de ser revisados por Secretaría General, serán enviados a la Coordinación de Sistemas para su publicación. 	Coordinador del Sistema Integrado de Gestión	Resultados de las encuestas
8	Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> De ser necesario, y con base en el análisis de la Información obtenida se debe tomar las acciones de mejora necesarias para lograr la satisfacción de nuestros Clientes. 	Alta Dirección, Planeación, Secretaria General	
9	Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> En caso de haberse tomado acciones Correctivas se debe hacer el seguimiento respectivo para verificar la eficacia de dichas acciones. 	Líder de Proceso Involucrado, Secretaria General y Coordinador del Sistema Integrado de Gestión	Plan de mejoramiento

5. ANEXOS

- Formato de encuesta de satisfacción del usuario (PCE-02-F-06)

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION GESTIÓN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL USUARIO	PCE-02-P-02
		VERSIÓN: 4.0
		FECHA: 25/05/2015
		Página 4 de 4

6. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Razón del cambio	Nueva versión
01/06/2006	Elaboración del documento.	1.0
23/09/2011	Se cambia estructura y se ajusta el procedimiento.	2.0
20/05/2014	Se modificó la descripción del procedimiento.	3.0
25/05/2015	Se modifica en la descripción del procedimiento en la actividad numero 2 el responsable	4.0

7. TABLA DE APROBACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre y Cargo		
RINA ALMEIDA BURGOS - Secretaria General	RINA ALMEIDA BURGOS - Secretaria General	HERNÁN MAESTRE MARTÍNEZ –Subdirector General Área Planeación.