



PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: P-MC-05

Versión: 05

Aprobación:
10/04/2020


COPIA CONTROLADA

Objetivo y alcance

Este procedimiento establece la manera en la cual la entidad realiza la evaluación de la satisfacción del cliente con cada uno de los servicios y productos que ofrece.

Contenido

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	RESULTADO
Planear la evaluación Satisfacción del Cliente	La evaluación de satisfacción del cliente se realiza considerando: <ul style="list-style-type: none">• Frecuencia: Una vez por año.• Alcance: Ligas y Municipios y organismos del sector• Características a Evaluar: Ver formato de encuesta• Escala de evaluación: 1 a 5 (Malo, Regular, Bueno, Muy Bueno y Excelente).	Coordinador de Calidad	Formato Encuesta
Definir Muestreo	Se solicita a los subgerentes de las áreas misionales, el listado de los usuarios beneficiados (municipios, ligas, y demás organismos del sector) con los servicios o productos de la entidad durante el último año.	Coordinador de Calidad	Muestreo
Asignar responsabilidades para la medición	Se planifica la medición asignando mediante memorando los funcionarios encargados de efectuar las encuestas y definiendo sus responsabilidades. También pueden realizarse encuestas en línea cuyo encargado de realizarlas es el coordinador de calidad.	Subgerentes área misionales Coordinador de Calidad	Diseño de encuesta
Efectuar la Medición	Se coordina la realización de la medición de la percepción del cliente, utilizando el F-MC-13 encuesta de satisfacción del cliente ligas y municipios.	Subgerentes área misionales	F-MC-13 encuesta de satisfacción del cliente.
Tabular Encuesta	Se tabula la información en Excel y se generan gráficos.	Coordinador de Calidad	Información Tabulada
Comunicar resultados a los responsables de los procesos	Se comunica a los responsables de los procesos, los resultados del análisis de las encuestas.	Coordinador de Calidad	Informe de satisfacción del cliente
Tomar las Acciones para la Mejora	Se toman las acciones para la mejora, en compañía de los equipos de trabajo de las áreas misionales.	Responsables de los procesos	F-MC-06 Registro de mejora

	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: P-MC-05
		Versión: 05
		Aprobación: 10/04/2020

COPIA CONTROLADA

Control de cambios

Código	Fecha	Versión	Descripción del cambio
P-MC-05	06/08/2007	1	No aplica para esta versión
P-MC-05	16/07/2009	2	Se incluyen los requisitos de GP 1000 y MECI, y se hacen ajustes de forma al documento
P-MC-05	16/11/2012	3	Se ajusta la metodología por recomendación de asesoría realizada
P-MC-05	28/04/2014	4	Modificación al procedimiento como parte del proceso de mejoramiento integral del Sistema de Gestión de la Calidad llevado a cabo en la entidad a partir del Comité de Calidad No. 6 de 2013
P-MC-05	10/04/2020	5	Actualización de algunas actividades

Anexos

Términos y Definiciones:

CLIENTE: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

POBLACIÓN OBJETO: Son todos aquellos clientes que se han beneficiado en un período dado de los productos y/o servicios de la entidad.

POBLACIÓN MUESTRAL: Es un subconjunto seleccionado de manera aleatoria de la Población Objeto al cual se le aplica el instrumento para la medición de la percepción del cliente.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.