
	PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Código: CI02-P04
		Versión: Inicial
		Página 1 de 12

CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	2
2	DESTINATARIOS.....	2
3	GLOSARIO.....	2
4	REFERENCIAS.....	3
5	GENERALIDADES.....	4
5.1	Planificación de la retroalimentación del cliente interno y externo.....	5
5.2	Medición del índice de satisfacción del usuario.....	8
6	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES.....	9
7	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	12

Elaborado por: Nombre: Diana Zambrano R. Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeación Fecha: 20-10-2015 Firma: (Original firmado)	Revisado por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Fecha: 21-10-2015 Firma: (Original firmado)	Aprobado por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 21-10-2015 Firma: (Original firmado)
--	---	--

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Código: CI02-P04
		Versión: Inicial
		Página 2 de 12

1 OBJETIVO

Establecer la metodología para conocer el nivel de satisfacción del cliente interno y externo de la Superintendencia de Industria y Comercio, así como sus necesidades y expectativas, para contribuir con la mejora de los trámites y servicios de la entidad y la mejora del Sistema Integral de Gestión Institucional - SIGI.

2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos aquellos servidores públicos que participen directa o indirectamente en la definición de los requisitos de calidad en los procesos y en la medición de la satisfacción de los clientes de su proceso.

3 GLOSARIO

CLIENTE: Organización o persona que recibe un producto. El cliente puede ser interno o externo a la organización. Para efectos de la norma NTCGP1000, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el termino cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Parámetro de referencia cuyo objetivo es cuantificar la calidad del servicio que una organización ofrece a sus clientes.

PARTE INTERESADA: Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad. Para efectos de la norma NTCGP1000, son clientes, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, socios o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general.


PROVEEDOR: Organización o persona que proporciona un producto.

PRODUCTO: Resultado de un proceso. Para efectos de la norma NTCGP1000 el término "producto y/o servicio" se aplica únicamente a el producto y/o servicio destinado a un cliente o solicitado por el, y a cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto o prestación del servicio.

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Para efectos de la norma NTCGP1000, "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración este implícita. Es importante anotar que la palabra "obligatoria", se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal. Así mismo, pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto y/o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente o los generados por las diferentes partes interesadas.


SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Para efectos de la norma NTCGP1000, las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente. Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y estos han sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de su parte.

SIGI: Sistema integral de Gestión Institucional de la Superintendencia de Industria y Comercio.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Código: CI02-P04
		Versión: Inicial
		Página 3 de 12

4 REFERENCIAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Decreto	4886 de 2011	Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones		Aplicación total, según las funciones de las áreas de la entidad relacionadas con la función de informar periódicamente al Superintendente sobre el estado de los asuntos de sus dependencias y el grado de ejecución de sus programas.
Ley	872/2003	Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios	Art. 4 literal i); Art. 5 literal d)	Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, así como facilitar el control político y ciudadano a la calidad de la gestión de las entidades.
Ley	190 de 1995	Estatuto Anticorrupción	Capítulo V, B	quejas y reclamos
Ley	962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos		Aplicación total
Decreto	4110/2004	Por la cual se reglamenta la ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.	Art. 1	Adopción de la Norma Técnica NTCGP 1000, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad.
Decreto	4485/2009	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública	Art. 1	Adopción de la actualización de la Norma Técnica NTCGP 1000.
Decreto	943 / 2014	Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)		Se implementa con el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014
MECI	2014	Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014	Numeral 2	Módulo de Evaluación y Seguimiento
Norma NTCGP	1000: 2009	Sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios - requisitos	Numerales 5.2, 7.2, y 8.2.1.	Requisitos relacionados con el cliente (usuario, beneficiario, destinatario)
Norma NTC ISO/	9001: 2008	Normas, sistemas de gestión de calidad - Requisitos	Numeral 7 y 8	
Norma NTC ISO	14001: 2004	Sistemas de gestión ambiental - requisitos con orientación para su uso	Numeral 4.4.3.	Comunicación

	PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Código: CI02-P04
		Versión: Inicial
		Página 4 de 12

Norma NTC OHSAS	18001: 2007	Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional - requisitos	Numeral 4.4.3.	Comunicación, participación y consulta
--------------------	----------------	---	-------------------	--

5 GENERALIDADES

El ejercicio de medición de la satisfacción de clientes va de la mano con la implementación de los sistemas de gestión de calidad y control interno. Estándares internacionales de adopción voluntaria como ISO 9001: 2000, y nacionales de adopción obligatoria para entidades públicas como NTCGP1000:2009 y MECI: 2014, éstos últimos circunscritos en la Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios; señalan que uno de los objetivos es crear una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados. Este objetivo, enmarca los planes estratégicos y de desarrollo de las entidades y establece que el Sistema de Gestión de la Calidad –SGC-, es complementario al Sistema de Control Interno.

Complementariamente con las normas de calidad NTCGP1000:2009 y la ISO 9001:2008, La Norma ISO 9004:2000, establece que el liderazgo, compromiso y participación activa de la alta dirección son esenciales para desarrollar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad eficaz y eficiente para lograr beneficios para todas las partes interesadas, esto incluye el cliente externo (puede ser usuario, beneficiario o destinatario) y el cliente interno.


En cumplimiento de los requisitos establecidos en los sistemas señalados, la Superintendencia de Industria y Comercio ha realizado sistemáticamente el ejercicio de medición de la satisfacción de los usuarios durante años, con lo cual se han establecido indicadores para que de una forma objetiva se pueda identificar puntos por mejorar en la prestación del servicio, racionalizar los trámites y mejorar el acercamiento con la ciudadanía, la academia, los empresarios y otras partes interesadas.

Al igual que este índice ha evolucionado, en los sistemas de gestión de calidad la retroalimentación del cliente también se ha llegado a grandes avances en la forma como se comunica una entidad con sus clientes, es decir, con:

- a) Los usuarios: que solicitan un trámite o servicio,
- b) Los beneficiarios: los cuales podemos identificar como los consumidores y empresarios colombianos en general, y
- c) Los destinatarios: a los cuales les llega el producto de nuestra labor, los cuales podríamos identificar como vigilados de la SIC.

Si bien se pueden identificar varios modelos de medición de la satisfacción de los clientes, tales como el modelo SPC o el modelo ServQual, el Departamento Nacional de Planeación – DNP- a través del proyecto “Implementación del Programa Nacional de Eficiencia al Servicio al Ciudadano” contrató con el Centro Nacional de Consultoría el diseño, aplicación, gestión, y análisis de las mediciones de percepción que en materia de Servicio al Ciudadano se realizan al interior de las entidades pertenecientes al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, del cual hace parte la SIC.

En el Anexo 1 y 2 se encuentra la metodología del DNP, la cual se denomina “EL CUBO”, ya que sus componentes son las 6 caras de un cubo, así: Recolección de información, Comunicación, Equipo humano, Acción, Validación, Relevancia y alineación. Esta metodología será aplicada en la entidad para la medición de la satisfacción del cliente interno y externo.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Código: CI02-P04
		Versión: Inicial
		Página 5 de 12

Igualmente, cualquier iniciativa de medición de cliente interno o externo debe tener una respuesta clara frente a la pregunta, ¿Quién es el cliente?. El Programa Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, establece la necesidad de caracterizar a los usuarios externos en cumplimiento de 4 políticas enfocadas al desarrollo administrativo:

- **GESTIÓN DE TI:** los lineamientos definidos en la estrategia de Gobierno en Línea con el objeto de adecuar la implementación de sistemas y tecnologías en materia de canales electrónicos, con el fin de satisfacer adecuadamente sus requerimientos y priorizar intervenciones.

- **GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS:** Registrar trámites y servicios en el SUIT con la identificación completa de la población objetivo, y para, realizar ejercicios de racionalización y optimización de trámites.

- **PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS:** Identificar las necesidades y expectativas de información (canales), así como, diseñar un adecuado proceso de rendición de cuentas que involucre acciones de información, diálogo e incentivos.

- **POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO:** Adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información).

Conforme a lo anterior, se requiere identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para: (i) el diseño o adecuación de la oferta institucional, (ii) el establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención, (iii) el diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía, (iv) el diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos, v) el diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general (vi) la adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.


En la metodología “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés”, es necesario cumplir con los siguientes pasos:

- a) Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance
- b) Establecer un líder del ejercicio de caracterización
- c) Establecer variables y niveles de desagregación de la información
- d) Priorizar variables
- e) Identificar mecanismos de recolección de información
- f) Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con características similares

Una vez identificado el cliente y los canales de comunicación, se procederá a la elaboración del instrumento de medición, conforme la metodología del DNP “EL CUBO” del Anexo 1 y 2 de este documento.

5.1 Planificación de la retroalimentación del cliente interno y externo

Objeto: Planificar los medios para la obtención de información relevante con la cual se evalúe la satisfacción de usuario o cliente externo de la Superintendencia de Industria y Comercio.


	PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Código: CI02-P04
		Versión: Inicial
		Página 6 de 12

Según la metodología “EL CUBO”, los 8 puntos de escucha ciudadana son:

- Canales de atención: Evaluación de los puntos de contacto con los ciudadanos inmediatamente después de la atención: puntos de atención presencial, call centers, atención virtual. (Chats, Página Web, etc.)
- Voz ciudadana (SQR) Evaluación de seguimiento a las personas que pusieron una sugerencia, queja o reclamo.
- Cartas de compromiso al ciudadano: Evaluación a la percepción a las personas que recibieron una "carta de compromiso del Estado" o momentos en donde el Estado identifica un incumplimiento de sus servicios y se compromete con el ciudadano a tomar acciones.
- Atención Directa por Instancia Superior: Evaluación a las personas que acuden a una instancia superior como es un derecho de petición, una tutela u otras similares para que la entidad cumpla con el servicio prometido.
- Servicio dado por las entidades a sus diferentes grupos de interés: Evaluación de los servicios prestados directamente por las entidades a los diferentes grupos de interés de ciudadanos.
- Procesos internos y áreas de las entidades: Evaluación de los servicios internos de las entidades, la fluidez y mejoramiento de los procesos vistos desde el cliente interno, desde la visión de los funcionarios como usuarios de los procesos y áreas de las entidades.
- El Estado de los servicios en la población general: Evaluación por parte de los ciudadanos en general de los servicios que ofrece el Estado: movilidad y transporte, salud, seguridad etc., y el nivel de conocimiento que tienen de los servicios en general y los canales para acceder a los servicios que se ofrecen.
- Ciudadano Oculto – Auditoría de Servicio: Auditorías del cumplimiento o no de procesos establecidos o políticas en busca de la mejora para disminuir trámites o encontrar oportunidades de transparencia.


Los siguientes son los canales de información de retroalimentación de los clientes externos en la SIC:

PROCESO	LÍDER DE PROCESO / RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	FUENTE DE INFORMACIÓN	MEDIO DE OBTENCIÓN
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial / Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	Operador de atención de los canales de comunicación de la SIC (información general de la SIC) / Atención al Ciudadano BPO	Información primaria obtenida en puntos de atención, se registra en el sistema de información del operador y cada mes se entrega un reporte al Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial / Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	Operador de atención de los canales de comunicación de la SIC (información general de la SIC) / Informe IVR Encuestador	Información primaria obtenida por Contact Center, se registra en el sistema de información del operador y cada mes se entrega un reporte al Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

	PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Código: CI02-P04
		Versión: Inicial
		Página 7 de 12

PROCESO	LÍDER DE PROCESO / RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	FUENTE DE INFORMACIÓN	MEDIO DE OBTENCIÓN
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial / Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano	Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones en medio físico o a través de la página web, radicadas en Sistema de Trámites	Información primaria obtenida mediante la radicación de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones; se registran los datos relevantes en base de datos y cada trimestre el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano elabora informe.
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial / Coordinador Grupo de Formación	Encuestas aplicadas a los usuarios que han asistido a eventos de formación	En cada evento de formación, el usuario diligencia una encuesta en físico, de la cual se reporta la información relevante al Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial / Coordinador Grupo de Aula de Propiedad Industrial	Encuestas aplicadas a los usuarios que han asistido a eventos de formación en propiedad industrial	En cada evento de formación, el usuario diligencia una encuesta en físico, de la cual se reporta la información relevante al Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial / Coordinador Grupo de Trabajo Banco de Patentes	Encuestas aplicadas a los usuarios de Propiedad Industrial	En cada atención especializada que se brinde en la Delegatura de Propiedad Industrial, el usuario diligencia una encuesta en físico, de la cual se reporta anualmente la información relevante al Delegado para la Propiedad Industrial.
ADMINISTRACION SISTEMAS DE INFORMACION Y PROYECTOS INFORMATICOS	Jefe Oficina de Tecnología e Informática - Coordinador Grupo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos	Encuesta de Satisfacción de Servicios en Línea SIC que se prestan a través de la plataforma Web.	Página web. Se encuentra en la parte final de los formularios habilitados para los trámites de servicios en Línea.
FORMULACIÓN SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN	Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad / Jefe Oficina Asesora de Planeación	Encuesta de Satisfacción del cliente institucional	Información primaria obtenida a través de encuestas publicadas en la página web cada dos años. Se registra la información obtenida en la plataforma de la encuesta y se presenta un informe a la alta dirección como insumo de la Revisión por la Dirección.

Los siguientes son los canales de información de retroalimentación de los clientes internos en la SIC. La mayoría de los instrumentos utilizados para la obtención de la información son encuestas, la cuales no tienen una periodicidad específica ya que su aplicación obedece a las necesidades identificadas por el líder del proceso:


	PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Código: CI02-P04
		Versión: Inicial
		Página 8 de 12

PROCESO	LÍDER DE PROCESO / RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	FUENTE DE INFORMACIÓN	MEDIO DE OBTENCIÓN
CONTROL INTERNO	Jefe Oficina de Control Interno / Funcionario Designado de la Oficina de Control Interno	Encuesta sobre conocimientos en el Sistema de Control Interno, para establecer línea base de conocimiento de la misma	Información primaria obtenida a través de encuestas publicadas en la Intrasic. Se registra la información obtenida en la plataforma de la encuesta y se presenta un informe al Jefe Oficina de Control Interno.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Director administrativo / Coordinador Grupo de Trabajo Administrativo	Encuesta de percepción del cliente interno, de los servicios administrativos al interior de la entidad.	Información primaria obtenida a través de encuestas publicadas en la Intrasic. Se registra la información obtenida en la plataforma de la encuesta y se presenta un informe a la Dirección Administrativa y Secretaría General.
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Secretario General / Funcionario Designado del Grupo de Trabajo Control Disciplinario Interno	Encuesta de conocimiento de Ley N° 734 de 2002	Información primaria obtenida a través de encuestas publicadas en la Intrasic. Se registra la información obtenida en la plataforma de la encuesta y se presenta un informe a Secretaría General.
ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Coordinador del Grupo de Trabajo de Talento Humano / Funcionario Designado del Grupo de Trabajo de Talento Humano	Encuesta de medición de satisfacción del cliente interno y clima organizacional	Información primaria obtenida a través de encuestas publicadas en la Intrasic. Se registra la información obtenida en la plataforma de la encuesta y se presenta un informe a Secretaría General.
ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Coordinador del Grupo de Trabajo de Talento Humano / Funcionario Designado del Grupo de Trabajo de Talento Humano	Encuesta de medición de expectativas frente a los eventos de bienestar que brinda la entidad a los servidores públicos	Información primaria obtenida a través de encuestas publicadas en la Intrasic. Se registra la información obtenida en la plataforma de la encuesta y se presenta un informe a Secretaría General.
ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Coordinador del Grupo de Trabajo de Talento Humano / Funcionario Designado del Grupo de Trabajo de Talento Humano	Encuesta para definir funcionarios a los cuales se puede implementar Teletrabajo	Información primaria obtenida a través de encuestas aplicadas a servidores públicos de la SIC, previamente sensibilizados en el tema. Se registra la información obtenida y se presenta un informe a Secretaría General.

Cada uno de los líderes de proceso establece un plan de trabajo para planificar los tiempos, recursos, características mínimas del equipo de trabajo y aspectos técnicos para la planeación del método a utilizar para la obtención de información relevante para evaluar los conocimientos, satisfacción, expectativas, o medir condiciones específicas en el cliente interno o externo de la Superintendencia de Industria y Comercio.

5.2 Medición del índice de satisfacción del usuario

El Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad o a quien delegue, deberá realizar la medición general de la satisfacción del cliente externo mediante la ponderación de la calificación de todos los

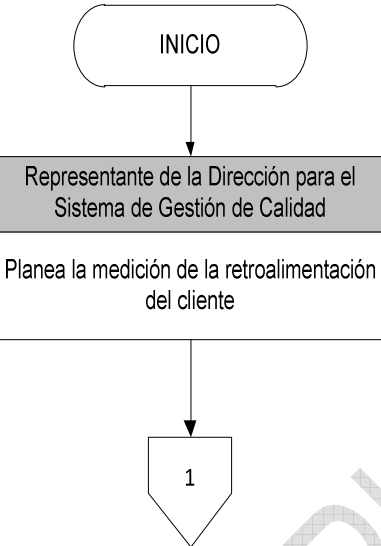
	PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Código: CI02-P04
		Versión: Inicial
		Página 9 de 12

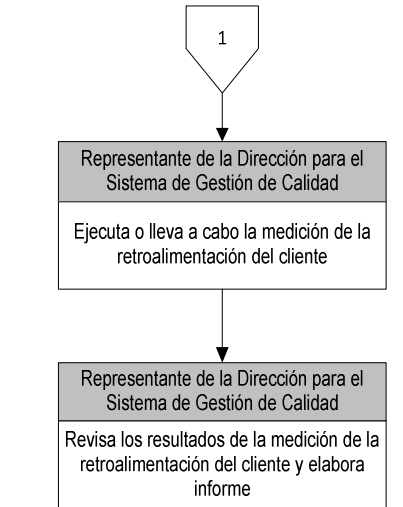
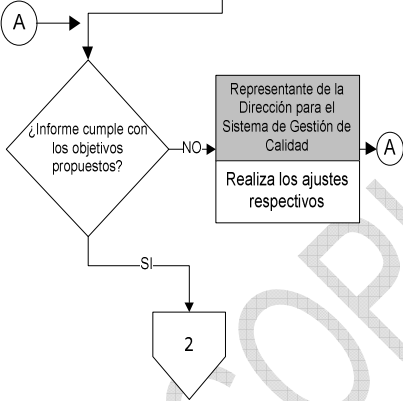
trámites y servicios de la entidad resultado de la encuesta de satisfacción del cliente institucional, y hará una categorización de las expectativas identificadas, así:

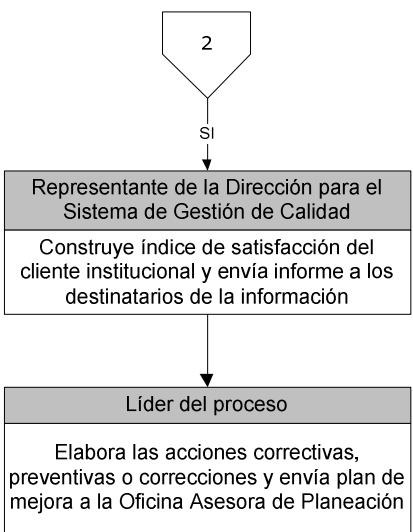

- a) Cada escala de medición de la satisfacción es homologada en escala de 1 a 10. Los datos obtenidos bajo el esquema cualitativo de excelente, bueno, aceptable y deficiente, o similares, se pasan a escala de 1 a 10 para obtener la media ponderada respecto a cada pregunta.
- b) Sumar todos los ítems de satisfacción evidenciados en la encuesta.
- c) Ponderar por el número de respuestas o encuestas realizadas.
- d) Obtención del índice de satisfacción en una escala de 1 a 10.
- e) Los resultados de las expectativas no se tienen en cuenta para la construcción del índice de satisfacción.
- f) Todos aquellos ítems calificados por debajo del promedio, obligatoriamente deberán tener correctivos o acciones correctivas.
- g) En aquellos casos en los cuales no se identifique claramente los responsables de las acciones, se determinará que serán por defecto, aquellas áreas en las cuales el cliente externo haya calificado con un promedio inferior a la media del índice.

La base de medición es del 75% para la encuesta de satisfacción del cliente institucional, adicionalmente, el monitoreo de los resultados obtenidos deberá encaminarse al aumento de la satisfacción del cliente según mejoras escalonadas o mejoras de avance significativo aprobadas por la alta dirección de la entidad.

6 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

No.	FLUJO DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	SISTEMA TRAMITES
1	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Rep[Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad] Rep --> Planea[Planea la medición de la retroalimentación del cliente] Planea --> Fin{1} </pre>	<p>El Funcionario designado por el Representante de la dirección para el Sistema de Calidad y el equipo de trabajo designado para tal fin estructuran la planeación de la medición, teniendo en cuenta:</p> <p>a) Medios de comunicación del equipo, definición de roles y responsabilidades.</p> <p>b) Objetivos de la medición y usuarios internos de la información (destinatarios)</p> <p>c) Marco teórico de la medición, bibliografía y/o normativa que apoye la metodología a emplear.</p> <p>d) Análisis de estudios realizados con anterioridad en la entidad (experiencia anterior e hitos)</p> <p>e) Determinación del universo y caracterización del usuario (metodología GEL expuesta en el punto 5).</p> <p>f) Determinación de la muestra y depuración de las bases de datos a utilizar. Las bases de datos que contengan datos personales, deben contar con la autorización de envío de éste tipo de información, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 Protección de Datos Personales.</p> <p>g) Cronograma y responsables de cada actividad. Diseño del instrumento de encuesta: preguntas a realizar y aprobaciones técnicas de los involucrados, Es vital considerar la forma de tabular la información, ya que si son preguntas abiertas se requerirá que el servidor público encargado de liderar la medición tenga que dedicar un tiempo considerable para tabular las respuestas, si esto es necesario y dependiendo del caso, deberá considerarse la posibilidad de establecer rangos o conjuntos de elementos que permitan agrupar las diferentes respuestas de pregunta abierta.</p> <p>h) Validación - Ejecución de prueba piloto. Según resultados se ajusta el instrumento de medición</p>	<p>Representante de la dirección para el Sistema de Calidad</p> <p>Funcionario designado por el líder de proceso y el equipo de trabajo designado para tal fin</p>	<p>Revisar variables de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calidad general del servicio - Acceso (facilidad de contacto y conocimientos) -Proceso (cumplimiento de acuerdos de servicio al cliente según tiempos o niveles de servicio, claridad de la información, amabilidad, competencia técnica de quien atiende, marco normativo). - Eficacia (Resultado de la atención frente a las expectativas) - Mejora (Característica importante por mantener o que hace falta por realizar) 	

No.	FLUJO DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	SISTEMA TRAMITES
2		<p>Una vez realizada la planificación de la medición, el Funcionario designado por el líder de proceso y el equipo de trabajo designado para tal fin proceden a la obtención de la información, aplicando el instrumento de encuesta según el medio de obtención de la información elegido.</p> <p>La obtención de la información debe tabularse y presentarse en forma de estadísticas según la planeación que se haya realizado. En algunos casos deberá considerarse el estudio de casos particulares y darles respuestas adecuadas al nivel de complejidad, por ejemplo, en las respuestas de pregunta abierta algunos clientes pueden hacer peticiones, las cuales se deben resolver como un derecho de petición.</p>	<p>Representante de la dirección para el Sistema de Calidad</p> <p>Funcionario designado por el líder de proceso y el equipo de trabajo designado para tal fin</p>		
3		<p>Finalmente, se debe elaborar un informe, el cual contendrá como mínimo los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Objetivos de la medición y destinatarios b) Metodología utilizada, logros alcanzados, oportunidades de mejora c) Resumen de la planificación de la medición, ya sea en el contenido del documento o como un anexo. d) Resultados de la medición e) Conclusiones y recomendaciones <p>El Funcionario designado por el líder de proceso y el equipo de trabajo designado para tal fin, deben hacer la presentación del informe a las instancias correspondientes.</p>	<p>Representante de la dirección para el Sistema de Calidad</p> <p>Funcionario designado por el líder de proceso y el equipo de trabajo designado para tal fin</p>	Informe	

No.	FLUJO DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	SISTEMA TRAMITES
4		<p>En cada uno de los canales de información de retroalimentación de los clientes externos o internos se obtendrá una percepción de la calidad en general. Dicha información puede ser insumo para la construcción del índice de satisfacción de usuario, esto dependerá de las necesidades específicas de la medición de la satisfacción de cliente institucional establecidas por la alta dirección de la entidad. En caso que no se requiera, se entenderá que la construcción del índice se hará sobre la información recolectada por la Encuesta de Cliente Institucional realiza cada dos años por la Oficina Asesora de Planeación, periodicidad que puede estar sujeta a los recursos disponibles o las necesidades de la alta dirección de la entidad.</p>	<p>Representante de la dirección para el Sistema de Calidad</p> <p>Funcionario designado por el líder de proceso y el equipo de trabajo designado para tal fin</p>	<p>El índice se construye según lo estipulado en el numeral 5.2 de este procedimiento</p>	
5		<p>Dependiendo de los resultados y de los objetivos propuestos con la medición se establecerán correctivos, acciones preventivas o acciones correctivas teniendo en cuenta el procedimiento CI02-P05 Acciones Correctivas y Preventivas.</p>	<p>Líder de proceso</p>	<p>Plan de Mejora</p>	

7 DOCUMENTOS RELACIONADOS

CI02-P05 Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas

Anexo 1 - Cartilla EL CUBO – ¿Cómo implementar un programa de escucha en su entidad? Departamento Nacional de Planeación.

Anexo 2 - Soporte Metodología EL CUBO - Lineamientos Técnicos para el diseño, aplicación, gestión y análisis de mediciones de satisfacción en materia de Servicio al Ciudadano, al interior de las entidades del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Departamento Nacional de Planeación.

Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Departamento Administrativo de la Función Pública, Programa Gobierno en línea, Secretaría de Transparencia, y el Departamento Nacional de Planeación