
	PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Código: CI02-P04
		Versión: 2
		Página 1 de 15

CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	2
2	DESTINATARIOS.....	2
3	GLOSARIO.....	2
4	REFERENCIAS.....	3
5	GENERALIDADES.....	4
	5.1 Políticas y Condiciones de Aplicación:.....	6
	5.2 Medición del índice de satisfacción del usuario.....	7
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO.....	7
7	DESCRIPCION DE LAS ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	9
	7.1 ETAPA 1: DEFINIR EL CONTEXTO ESTRATÉGICO.....	9
	7.3: ETAPA 3: ELABORAR INFORME DE LA MEDICIÓN.....	13
	7.3.1 Consultar y organizar información.....	13
	7.4 ETAPA 4: PRESENTAR RESULTADOS Y FORMULAR ACCIONES DE MEJORA.....	14
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	15
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN.....	15

Elaborado por: Nombre: Carmen Lucia Caicedo Caicedo- Nelly Quintana Jerez Cargo: Profesional Universitario/Contratista OAP	Revisado y Aprobado por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Aprobación Metodológica por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2018-11-27
--	---	--

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: 2
		Página 2 de 15

1 OBJETIVO

Establecer la metodología para conocer la experiencia del cliente interno y externo de la Superintendencia de Industria y Comercio, así como sus necesidades y expectativas, a través de la aplicación de encuestas, la tabulación y clasificación de información y el análisis de resultados, referente para los líderes de procesos con el fin de formular los planes de mejoramiento correspondientes, que contribuyan a la mejora de los trámites y servicios de la entidad y a la del Sistema Integral de Gestión Institucional □ SIGI

2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos aquellos servidores públicos y contratistas 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"

	PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Código: CI02-P04
		Versión: 2
		Página 3 de 15

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.

PUNTO DE ESCUCHA: Puntos en donde la entidad registra el contacto con un usuario, gestiona su solicitud y responde.


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.

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
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
DECRETO	1499	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015		Aplicación Total

5 GENERALIDADES

De conformidad con el Artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, en el cual establece la integración en solo Sistema de Gestión los Sistemas de Desarrollo Administrativo

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO</p>	Código: CI02-P04
		Versión: 2
		Página 5 de 15

y de Gestión de la Calidad, previstos en las Leyes 489 de 1998 y 872 de 2003, respectivamente, articulados con el Sistema de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998, determinando el campo de aplicación de cada uno de ellos, con criterios diferenciales en el territorio nacional. Que para el efecto se hace necesario actualizar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG del que trata el Título 22 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, de esta manera establece la dimensión de Evaluación de Resultados, en la cual se contempla el seguimiento y evaluación del desempeño institucional que a su vez indica la necesidad de evaluar la percepción de los grupos de valor, para lo cual la entidad debe evaluar la percepción ciudadana frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, los servicios prestados y, en general, a la gestión de la entidad. Tal como se indica en el Manual de Operativo para la implementación del MIPG, usualmente se utilizan encuestas de satisfacción de ciudadanos que permiten recoger información de primera mano, tanto de su percepción sobre los niveles de satisfacción como de sus propias expectativas y necesidades.


De acuerdo a lo anterior la Superintendencia de Industria y Comercio con el fin de conocer la percepción del cliente interno y externo, implementa un modelo de medición, mediante la realización de encuestas virtuales, permitiendo de esta manera evaluar la percepción del grupo de interés sobre la gestión de la SIC.

En ese sentido , 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.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Código: CI02-P04
		Versión: 2
		Página 6 de 15

- 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).

Así mismo, en la metodología [Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés]¹, 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

En consideración de lo expuesto, la SIC ha establecido el presente documento en donde describe las etapas que adelanta en el marco de la medición de la satisfacción de sus clientes internos y externos.


5.1 Políticas y Condiciones de Aplicación:

Mediante el direccionamiento de la medición permite alinear y enriquecer la visión, basados en el marco estratégico y generando claridad de los objetivos de la SIC, haciendo posible la construcción de un sistema de medición que permita la obtención de información y se convierta en el mayor aporte para el diseño y la creación de estrategias de servicio a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

El enfoque metodológico se basa en cuatro pasos

DIRECCION	ALINEACIÓN	CREACION	VISUALIZACIÓN
Establece el direccionamiento de guía de las mediciones y la métricas	Valida el direccionamiento y se construye la forma de medición para el área, los formularios,	Construye la arquitectura de medición de SIC, estableciendo y sincronizando los momentos de	Mejorar la versión que se hizo para las mediciones de percepciones que se realizan

¹ Departamento Administrativo de la Función pública; Departamento Nacional de Planeación; Secretaria de Trasparencia de la Presidencia de la Republica; Gobierno en línea; Programa Nacional del Servicio al Ciudadano.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Código: CI02-P04
		Versión: 2
		Página 7 de 15

DIRECCION	ALINEACIÓN	CREACION	VISUALIZACIÓN
	marcos muestrales, etc.	medición y la generación de indicadores	

La periodicidad para su aplicación obedece a las necesidades identificadas por el líder del proceso, quienes establecen 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, Establece el direccionamiento estratégico que guía las mediciones y las métricas, los indicadores establecidos para la captura de información deben acordarse de acuerdo a los objetivos del proceso.

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	DEFINIR EL CONTEXTO ESTRATÉGICO	<p>Caracterización de procesos</p> <p>Caracterización de usuarios</p> <p>Revisión de objetivos misión y visión de la entidad</p> <p>Comparaciones de mediciones anteriores</p>	<p>En esta etapa se planifican los medios para la obtención de información relevante con la cual se evalúa la satisfacción de usuario o cliente interno y externo, a través del desarrollo de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Designar equipo de trabajo y Establecer cronograma - Definir ficha técnica del estudio - Diseñar instrumento para la recolección de información. - Validar el instrumento para la recolección de información. - Realizar validación-Ejecución de prueba piloto. 	<p>Representante de la dirección para el Sistema de Calidad</p> <p>Equipo de trabajo de la OAP designado para la medición</p> <p>Líder de proceso o Servidor público o contratista designado</p>	<p>Cronograma de trabajo</p> <p>Instrumentos de recolección (cliente interno y externo)</p> <p>Definidos con los líderes del proceso</p> <p>Resultados prueba piloto</p> <p>Instrumentos de recolección (cliente interno y externo)</p> <p>Ajustados (si aplica)</p>
2	EJECUTAR LA MEDICIÓN	<p>Instrumentos de recolección (cliente interno y externo)</p>	<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. Se desarrollan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar instrumentos para la recolección de información - Monitorear y hacer seguimiento de la recolección de información 	<p>Representante de la dirección para el Sistema de Calidad</p> <p>Equipo de trabajo de la OAP designado para la medición</p>	<p>Información en medios de captura</p>
3	ELABORAR INFORME DE LA MEDICIÓN	<p>Información en medios de captura</p>	<p>En esta etapa se elabora un informe que contiene los resultados de la información capturada y su análisis correspondiente. Se desarrollan las siguientes actividades:</p>	<p>Equipo de trabajo de la OAP designado para la medición</p>	<p>Informe y presentaciones definitivos</p>

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
			<ul style="list-style-type: none"> - Consultar y organizar información - Elaborar informe y presentaciones preliminares - Socializar informe y presentaciones preliminares y generar informe definitivo 		
4	PRESENTAR RESULTADOS	Informe y presentaciones definitivos	<p>En esta etapa se realizan las presentaciones que corresponda, a fin de comunicar los resultados obtenidos en la medición de satisfacción del cliente (interno y externo). Se desarrollan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Socializar resultados - Publicar resultados en Intrinsic y pagina web 	<p>Representante de la dirección para el Sistema de Calidad</p> <p>Equipo de trabajo de la OAP designado para la medición</p>	Informe y presentaciones definitivas publicadas en Intrinsic y WEB
5	FORMULAR LOS PLANES DE MEJORAMIENTO	Informe y presentaciones definitivos	<p>Dependiendo de los resultados y de los objetivos propuestos con la medición se establecerán correctivos, acciones preventivas o acciones correctivas desarrollando las actividades del procedimiento CI02-P05 Acciones Correctivas y Preventivas.</p>	Líderes de proceso	Planes de mejoramiento formulados

7 DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 ETAPA 1: DEFINIR EL CONTEXTO ESTRATÉGICO

7.1.1 Designar equipo de trabajo y Establecer cronograma

El representante de la dirección para el Sistema de Calidad, establece el equipo de trabajo de la OAP encargado de coordinar y gestionar las actividades necesarias para adelantar la medición de la satisfacción del cliente. Dicho equipo estructura un cronograma de trabajo, teniendo en cuenta:

- a) Definición de roles y responsabilidades del equipo de trabajo designado.
- b) Objetivos de la medición y usuarios internos de la información (destinatarios)
- c) Análisis de estudios realizados con anterioridad en la entidad (experiencia anterior e hitos)

Nota 1: 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.

7.1.2 Definir ficha técnica del estudio


El equipo de trabajo de la OAP encargado de coordinar y gestionar las actividades necesarias para adelantar la medición de la satisfacción del cliente establece la ficha técnica de la medición la cual se presenta a continuación:

	FICHA TECNICA Y RESULTADOS EXPERIENCIA SIC
Título en la encuesta	
Código Área	
Área	
Código Servicio	
Servicio	
Link de la encuesta	
Metodología	
Modo de aplicación	
Lider responsable 1	
Responsable 2	
Cliente Interno o Externo	

Funciones Misionales	
Temas Visionales	
¿Cuál es el objetivo de la evaluación?	
¿A qué personas va dirigida la encuesta?	
¿Cuál es el tamaño de esta población?	
¿Cuándo se encuestan a las personas?	
LA ENCUESTA 20 - 0	
Preguntas de la encuesta	
Preguntas de la encuesta	
Preguntas de la encuesta	
Preguntas de la encuesta	
Preguntas de la encuesta	
Preguntas de la encuesta	

7.1.3 Diseñar instrumento para la recolección de información.

Con base en las responsabilidades establecidas en el cronograma de trabajo, el servidor público o contratista de la OAP responsable, estructura una propuesta del instrumento(s) de recolección de información (encuestas), formulando las preguntas que permitan evaluar el nivel de satisfacción de los clientes (internos y externos), evaluar sus necesidades y expectativas, así como el nivel de percepción de los productos y servicios que correspondan, de acuerdo con la caracterización de la población objetivo del estudio. Para estructura esta propuesta debe considerar:

	PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Código: CI02-P04
		Versión: 2
		Página 12 de 15

- a) Metodologías a emplear (según lo establecido en el cronograma).
- b) Instrumentos de recolección aplicados en estudios anteriores en la SIC, lo anterior con el fin de lograr trazabilidad y comparaciones.
- c) Servicios y productos ofrecidos por la SIC
- d) Procesos de la entidad vigentes
- e) Tipo de preguntas: abiertas, múltiple respuesta, condicionadas, etc.
- f) Tipos u opciones de respuesta
- g) Informes en línea.

Nota 2: Las preguntas establecidas en los instrumentos de recolección de información variaran dependiendo de los productos y servicios que se desean evaluar, así como la estructura de las preguntas, las opciones de respuesta y los clientes (interno o externos) a los cuales se aplicará.


7.1.4 Validar el instrumento para la recolección de información.

El servidor público o contratista de la OAP responsable, se reúne con los líderes de los procesos y trámites con el fin de presentar la propuesta del instrumento(s) de recolección de información (encuestas) y en conjunto establecer el cuestionario definitivo. En esta validación es indispensable revisar las siguientes variables:

- Calidad general del producto o servicio que se pretende evaluar 8 (ver anexo 1 procedimiento CI02-P03 producto no conforme)
- Acceso (facilidad de contacto y conocimientos)
- Proceso tramite (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)

7.1.5 Realizar validación-Ejecución de prueba piloto

Una vez se definen los instrumentos de recolección de información (cuestionarios) con los líderes de proceso y quienes atienden los tramites en la entidad, el servidor público o contratista de la OAP responsable, realiza una prueba piloto de los cuestionarios tanto para el cliente interno como para el externo. Esta prueba se realiza de forma virtual con algunos usuarios, con el fin de validar el entendimiento de las preguntas y opciones de respuesta, el número de preguntas y el lenguaje de las mismas.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Código: CI02-P04
		Versión: 2
		Página 13 de 15

ETAPA 2: EJECUTAR LA MEDICIÓN

7.2.1 Aplicar instrumentos para la recolección de información

Una vez realizada la planificación de la medición, el equipo de trabajo de la OAP encargado de la medición de la satisfacción del cliente, procede a la obtención de la información, aplicando el instrumento de recolección de información.

Nota 3: El medio es virtual y el tiempo establecido para la aplicación de los cuestionarios dependerá del cronograma, de igual manera depende del número de preguntas y cantidad de servicio o productos que sean evaluados. Así mismo, el tiempo de aplicación de los cuestionarios puede extenderse de acuerdo al número de encuestas capturadas en un periodo de tiempo respecto a lo planificado en la muestra.

7.2.2 Monitorear y hacer seguimiento de la recolección de información

El servidor público o contratista de la OAP responsable, realiza monitoreo semanal para evaluar la tasa de participación y la correcta captura de información durante el periodo empleado para la aplicación de los cuestionarios.


En caso de presentarse inconvenientes con la captura de información, el servidor público o contratista responsable informa al representante de la alta dirección para iniciar con las actividades de ajuste correspondiente. Así mismo, si identifica que el nivel de participación es bajo, frente al esperado establecido en la ficha técnica, comunica a los líderes de procesos correspondientes, con el fin de iniciar actividades de comunicación y publicación que permitan incentivar y dar a conocer la encuesta y lograr aumentar el número de encuestados.

7.3: ETAPA 3: ELABORAR INFORME DE LA MEDICIÓN

7.3.1 Consultar y organizar información

El servidor público o contratista de la OAP responsable, consulta la información a través del módulo Experiencia SIC, la cual se encuentra tabulada y graficada tanto por dependencia como por indicador y reporta a cada área el resultado obtenido, de acuerdo al periodo de medición.

7.3.2 Elaborar informe y presentaciones preliminares

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO</p>	Código: CI02-P04
		Versión: 2
		Página 14 de 15

El servidor público o contratista de la OAP responsable elabora un informe, el cual contiene como mínimo los siguientes puntos:

- a) Metodología utilizada, logros alcanzados, oportunidades de mejora
- b) Resumen de la planificación de la medición, ya sea en el contenido del documento o como un anexo.
- c) Resultados de la medición
- d) Índice de satisfacción de usuario
- e) Gráficas y datos estadísticos derivados de la información capturada y su análisis
- f) Conclusiones y recomendaciones

Así mismo, elabora las presentaciones a los líderes de procesos, respecto a los resultados obtenidos en la medición.

7.3.3 Socializar informe y presentaciones preliminares y generar informe definitivo


El servidor público o contratista de la OAP responsable socializa con el equipo de trabajo encargado de la medición de la satisfacción del cliente y con el Representante de la dirección para el Sistema de Calidad, el informe y las presentaciones elaboradas, con el fin de ajustar lo que se requiera y aclarar dudas al respecto.

Una vez se realicen los ajustes requeridos (si aplica), el servidor público o contratista de la OAP responsable elabora el informe definitivo y las presentaciones correspondientes que serán socializados. Así mismo, elabora un informe ejecutivo con base en el informe definitivo, el cual servirá como mecanismo de socialización en las instancias correspondientes.

7.4 ETAPA 4: PRESENTAR RESULTADOS Y FORMULAR ACCIONES DE MEJORA

7.4.1 Socializar resultados

Con base en el informe definitivo, el ejecutivo y las presentaciones realizadas, el Representante de la dirección para el Sistema de Calidad socializa a la alta dirección y a los líderes de procesos los resultados obtenidos. Para ello, realiza las reuniones que considere necesarias.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Código: CI02-P04
		Versión: 2
		Página 15 de 15

7.4.1 Publicar resultados en Intrasic y pagina web

El servidor público o contratista de la OAP responsable, publica en la intrasic y en la página web el informe (completo o ejecutivo) con los resultados de la medición.

7.5 ETAPA 5: FORMULAR LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

Con base en los resultados de la medición, los líderes de proceso formulan los planes de mejoramiento correspondientes a sus procesos, productos y servicios, siguiendo las actividades establecidas en el procedimiento CI02-P05 acciones correctivas y preventivas.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

CI02-P05 Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas
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

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

El documento tuvo un cambio en consideración al esquema documental actualizado para la SIC, por lo cual la secuencia lógica del documento cambia.
Se actualizo la normatividad.
Se actualizaron las etapas y actividades.
Se ajustó el flujo de las actividades, con base en la gestión que se realiza en la actualidad.

Fin documento