1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer lineamientos y responsabilidades para establecer los lineamientos, para la medición de la satisfacción de los cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos del servicio prestado por parte de los procesos misionales y algunos procesos de apoyo académico que hacen parte integrante del SIG de la Institución.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos Misionales, así como algunos procesos de servicios de apoyo académico de la Institución.

3. RESPONSABLE

Director de Planeación y Mejoramiento de la Calidad.

4. DEFINICIONES

Cliente: Organización o persona que recibe un servicio

Encuesta: Instrumento que permite captar la información con respecto a los servicios prestados.

Índice de satisfacción del cliente: Es la suma de las puntuaciones de cada una de las respuestas obtenidas en una encuesta de cliente expresada en un porcentaje sobre la puntuación máxima.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Tamaño de muestra: Número de individuos representativos de una población de estudio. Se habla de tamaño de muestra tentativa cuando es requerida para fines de prueba piloto y muestra definitiva cuando es utilizada para el levantamiento de información.

COPIA CONTROLADA

5. CONTENIDO

5.1 GENERALIDADES

La medición de la satisfacción del cliente es una de las medidas del desempeño del sistema integrado de gestión.

Este procedimiento mide la satisfacción del cliente a través de la aplicación de instrumentos con el fin de garantizar que los procesos del SIG de la Institución, cuentan con elementos suficientes para brindar servicios conforme con las expectativas de sus clientes.

La medición se realizará una vez al año en el 1º periodo académico (febrero- para medir el año inmediatamente anterior), con el fin de captar el mayor número de información de entrada para la medición.
La aplicación de los instrumentos podrá realizarse en medio físico o por plataformas tecnológicas según lo considere el grupo de investigación.

El Director de planeación y mejoramiento de la calidad y/o administrador del SIG, debe informar a Rectoría del estado que guarda la satisfacción del cliente en el Sistema.

COPIA CONTROLADA

5.2 PROCEDIMIENTO

SECUENCIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Elaborar los instrumentos a aplicar para la evaluación de satisfacción del cliente de los procesos en que participan considerando los requerimientos de los clientes y características críticas del servicio que proporcionan.	Investigación	Instrumentos para evaluación de la satisfacción del cliente.
2	Determinar el tamaño de la muestra por encuesta, sí el número de usuarios es pequeño, puede efectuarse al 100% de los clientes o aplicar técnicas de muestreo para el caso en que el número de usuarios sea demasiado grande.	Investigación	Tamaño de la muestra
3	Solicitar socialización del proceso de medición de la satisfacción del cliente	Director de Planeación y Mejoramiento de la Calidad	FT-GC-002 Solicitud de diseño y publicación
4	Aplicar el Instrumento a los clientes o usuarios de acuerdo a los lineamientos establecidos.	Investigación	Encuestas de Satisfacción
5	Proceder a la tabulación, compilación y análisis del instrumento. Consolidar los resultados de la evaluación de satisfacción del cliente y proceder al análisis	Investigación	Datos tabulados
6	Elaborar informe de resultados de la evaluación de satisfacción del cliente.	Investigación	Informe

COPIA CONTROLADA

7	Divulgar resultados de la medición de la satisfacción del cliente.	Director de Planeación y Mejoramiento de la Calidad	Correo electrónico Comité de Gestión y Desempeño
8	Documentar e implementar acciones correctivas y de mejora, derivadas del análisis de resultados de las encuestas	Líderes de proceso	FT-SM-003 Formato acciones de mejora
FIN			

6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

Encuestas Satisfacción

7. ANEXOS

Informes

8. CONTROL DE MODIFICACIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	**FECHA**	**DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO**	**RESPONSABLE APROBACIÓN**
0	15-09-2009	Elaboración del documento	Representante de la dirección
1	05-06-2012	Modificación de la actividad 3-4	Representante de la dirección
2	28/03/2018	Se agrega la actividad de divulgación de los resultados de las encuestas de satisfacción	Coordinadora SIG
3	30/08/2019	Actualización del procedimiento de acuerdo a las reformas administrativas y académicas. Modificación del Nombre del procedimiento.	Director de Planeación y mejoramiento de la calidad
4	30/08/2019	Modificación de generalidades y flujograma.	Director de Planeación y mejoramiento de

COPIA CONTROLADA

			la calidad
5	22/06/2021	Cambio de logo y denominación de los cargos por cambio de carácter institucional	Director de Planeación y mejoramiento de la calidad

COPIA CONTROLADA