

	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Cód. Doc.	PR-SM-005
		Versión	7
		Fecha	27/11/2024
		Página	1 de 3

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer lineamientos y responsabilidades para establecer los lineamientos, para la medición de la satisfacción del 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

Profesional SIG.

4. DEFINICIONES

Cliente: Organización o persona que recibe un servicio

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

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.

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 cuenten con elementos suficientes para brindar servicios conforme con las expectativas de sus clientes.

La medición se realizará mínimo una vez al año y podrá realizarse en medio físico o por plataformas tecnológicas.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional SIG	Profesional SIG	Director de planeación

	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Cód. Doc.	PR-SM-005
		Versión	7
		Fecha	27/11/2024
		Página	2 de 3

5.2 PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Elaborar el instrumento	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.	Profesional SIG	Instrumento definido para evaluación de la satisfacción del cliente.
Identificar tamaño de la muestra	Determinar el tamaño de la muestra por encuesta, si el número de usuarios es pequeño, puede efectuarse al 100% de los grupos o aplicar técnicas de muestreo para el caso en que el número de usuarios sea demasiado grande.	Profesional SIG	Ficha técnica del Instrumento definido
Socializa el instrumento	Solicitar socialización del proceso de medición de la satisfacción del cliente	Director de planeación / Profesional SIG	FT-GC-002 Solicitud de diseño y publicación
Aplicación del instrumento	Aplicar el instrumento a los clientes o usuarios de acuerdo a los lineamientos establecidos.	Profesional SIG	Encuestas de satisfacción
Tabulación	Proceder a la tabulación, compilación y análisis del instrumento. Consolidar los resultados de la evaluación de satisfacción del cliente y proceder al análisis.	Profesional SIG	Datos tabulados
Elaborar Dashboard o informe	Para facilitar la visualización y comprensión de los resultados se procede a elaborar un dashboard o informe donde se consignen todos los datos obtenidos.	Profesional SIG	Informe ó Dashboard
Socializar resultados	El informe o dashboard es socializado en el Comité de gestión y desempeño para su revisión y toma de acciones.	Profesional SIG	Acta de comité de gestión y desempeño
Implementar acciones correctivas	Documentar e implementar acciones correctivas y de mejora que se determinen del análisis de resultados de las encuestas.	Líderes de proceso	FT-SM-009 Matriz de mejoramiento continuo

6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

Encuestas Satisfacción

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional SIG	Profesional SIG	Director de planeación

	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Cód. Doc.	PR-SM-005
		Versión	7
		Fecha	27/11/2024
		Página	3 de 3

7. CONTROL DE MODIFICACIONES

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 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
6	15/09/2023	Cambio es responsable de actividades	Director de planeación
7	27/11/2024	Se actualiza el cargo del responsable del procedimiento. Se agrega el dashboard como evidencia.	Director de planeación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional SIG	Profesional SIG	Director de planeación