

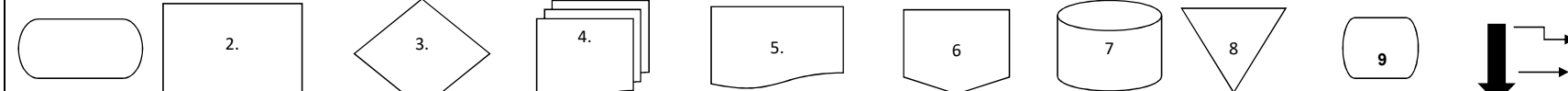
**PROCEDIMIENTO  
MEDICIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**


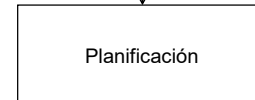
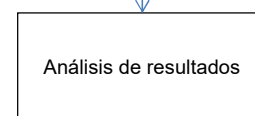
**PROCESO:** Información y Comunicación

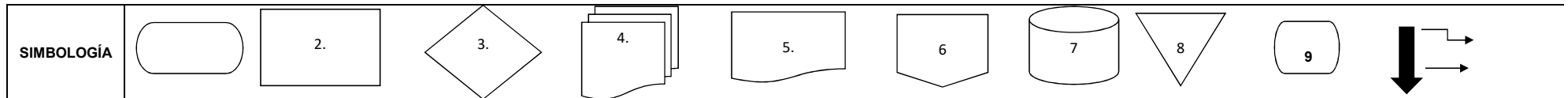
**LIDER:** Profesional Especializada

**OBJETIVO:** Establecer actividades y controles para realizar seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente a través de mecanismos eficaces para mejorar el desempeño institucional.

ENTRADAS	CONDICIONES GENERALES
Base de datos de clientes activos en captación y colocación. Informes históricos de medición de satisfacción.	La principal fuente de información sobre la percepción de los clientes del Instituto son las encuestas de satisfacción las cuales llegan de forma física o virtual. Los instrumentos para la recolección de información mantienen en permanente revisión y son ajustados de acuerdo al objetivo de la medición. La distribución y recolección de encuestas se realiza con el apoyo de un operador externo y como mínimo (1) una vez al año.
SALIDAS	DEFINICIONES
Informe de medición de la satisfacción del cliente. Encuestas de Satisfacción	<b>Satisfacción del cliente:</b> Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. <b>AC:</b> Actividad de Control


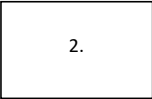
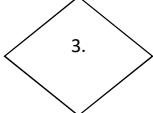
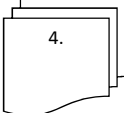
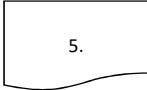
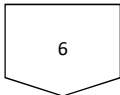
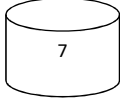
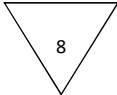

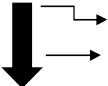
SIMBOLOGÍA										
SIGNIFICADO	1. Inicio	2. Operación.	3 Decisión "SI o NO".	4. Multidocumento.	5. Documento.	6. Conector.	7. Sistema.	8. Archivo.	9. Fin.	10. Flechas

No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO
		INICIO			
1		Planear la realización de la medición, definiendo el período o fecha para la aplicación de instrumentos previamente aprobados. Determinar el tamaño de la muestra (# o grupo de encuestados) y remitir instrumento al operador externo. <b>AC</b>	IC-FR007 'Comunicación externa Instrumento de Medición	Profesional Especializada de Mercadeo	24
2		Análizar los resultados de la información registrada por los clientes a través de encuestas aplicadas por el operador externo. <b>AC</b>	Informe de Medición Instrumento de Medición Diligenciado Indicador de nivel de Satisfacción	Profesional Especializada de Mercadeo	24



<b>SIGNIFICADO</b>	1. Inicio	2. Operación.	3. Decisión "SI o NO".	4. Multidocumento.	5. Documento.	6. Conector.	7. Sistema.	8. Archivo.	9. Fin.	10. Flechas
--------------------	-----------	---------------	------------------------	--------------------	---------------	--------------	-------------	-------------	---------	-------------

No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO
3		<p>Realizar seguimiento y medición de la satisfacción del cliente y generar los informes que sean requeridos.</p> <p>Presentar los resultados de la medición a Gerencia para que se tomen las acciones que contribuyan a lograr la conformidad con los requisitos del cliente y del servicio.</p> <p>Hacer publicación en página web institucional.</p>	Informe de Satisfacción del Cliente	Profesional Especializada de Mercadeo	2
4		<p>Identificar, archivar y custodiar los documentos y registros que resulten de las actividades del procedimiento. Cumplido el tiempo de retención realizar transferencia documental al archivo central.</p>	<p>Archivo de Gestion.</p> <p>Transferencia Documental</p>	Profesional Especializada de Mercadeo	1
5		<p>¿Se materializó algún incidente o evento de riesgo?</p> <p>SI: Pasar a la actividad 6</p> <p>NO: FIN</p>			
6		<p>Reportar los eventos y/o incidentes que afecten los sistemas de administración de riesgos (SARO, SARC, SARL, SARM, SGSI, SIPLAFT, de Corrupción) materializados en cualquiera de las actividades del procedimiento.</p>	Aplicativo DARUMA Módulo Situaciones	Líder del proceso	1
7		FIN			

<b>SIMBOLOGÍA</b>										
-------------------	----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

<b>SIGNIFICADO</b>	1. Inicio	2. Operación.	3 Decisión "SI o NO".	4. Multidocumento.	5. Documento.	6. Conector.	7. Sistema.	8. Archivo.	9. Fin.	10. Flechas
--------------------	-----------	---------------	-----------------------	--------------------	---------------	--------------	-------------	-------------	---------	-------------

No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO
ELABORÓ:	Ruby Dalila Sánchez Posada		Cargo: Profesional Especializado PS		
REVISÓ:	Claudia Cecilia Herrera Gálvez		Cargo: Profesional Especializada		
APROBÓ:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño		Cargo: No Aplica		