



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCION AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE

CODIGO : PAC02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 17/07/2017

VERSIÓN: 03

Elaborado por Nombre SARA NAYIVE VACA Cargo PROFESIONAL DE OFICINA DE PLANEACION	Revisado por Nombre Cargo: ERIKA PEREZ PINZON PROFESIONAL DE CALIDAD	Aprobado por: Nombre: HUGO ALFONSO ARCHILA Cargo: GERENTE
1. INTRODUCCION		
El presente documento describe el Procedimiento PAC02-00 medir la satisfacción del cliente, indicando su objetivo, alcance, definiciones, normatividad, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman y control de cambios del procedimiento.		
2. OBJETIVO		
Este procedimiento tiene por objeto establecer las políticas, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para establecer los lineamientos, obtener, medir y dar seguimiento a la información relacionada con la percepción de los clientes con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio prestado por parte de los procesos misionales y de apoyo que hacen parte del Instituto.		
3. ALCANCE		
Inicia con la determinación de los mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los clientes, incluye la aplicación de encuestas de satisfacción, la consolidación, procesamiento y análisis de la información sobre la medición de la satisfacción, y termina con la generación y la distribución de los reportes de satisfacción del cliente a los interesados, el análisis de ésta información y la determinación de las acciones de mejora continua.		
4. DEFINICIONES		
<ul style="list-style-type: none">• Cliente : Es el destinatario del producto / servicio suministrado por el Instituto, previa definición de requisitos• Clientes Internos Conjunto de personas pertenecientes al Instituto que recibe un producto o servicio• Clientes Externos Organizaciones del Estado que reciben un producto o servicio del Instituto• Satisfacción del cliente Percepción del cliente sobre el grado en que la organización ha cumplido sus requisitos• Encuesta: Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado• Interpretación de resultados: Analizar la información arrojada por las encuestas, con unos criterios previamente determinados, para establecer tendencias y proyectar estadísticas.• Población: conjunto de personas o universo de referencia sobre el que se realizan las observaciones de satisfacción. También es el conjunto sobre el que estamos interesados en obtener conclusiones• Muestra: Parte o cantidad pequeña de una población, que se considera representativa del total y que se toma o se separa de ella con ciertos métodos para someterla a estudio y análisis• Mejora continua: El proceso que se realiza para mejorar los productos, servicios y procesos, a la vez que se optimiza el desempeño		



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCION AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE

CODIGO : PAC02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 17/07/2017

VERSIÓN: 03

5. NORMATIVIDAD

Normatividad

Ver Nomograma del Proceso

6. DESCRIPCION DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	FORMATO - EVIDENCIA										
1	Definición de la Población Objetivo	El líder de atención al cliente, identifica en la base de datos de los servicios prestados o el registro de solicitudes de servicios, diligenciado en un rango de fechas determinado. O en los formatos de asistencia según el servicio prestado.	Líder atención cliente	de al Procesos del SGC										
2	Programación de la Medición de la Satisfacción del Cliente	El líder de atención al cliente, organiza la fecha estimada y periodicidad para la realización de la medición de la satisfacción del cliente, la cual puede ser mensual, semanal o inmediato a la prestación del servicio teniendo en cuenta la periodicidad del indicador de calidad. Se debe establecer una periodicidad para la medición de satisfacción del cliente interno y del cliente externo y a su vez si se requiere indicar la periodicidad de medición de cada uno de los procesos a evaluar, para lo anterior se presentara al comité MECI, quien la aprobara o avalara..	Líder atención cliente	de al RGD00-01 CARTA										
3	Determinación del Tamaño de Muestra	Determina la cantidad de la muestra a encuestar de acuerdo a la tabla establecida para ello, así: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Población atendida o beneficiada</th> <th>Porcentaje (muestra)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entre 1 y 50</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Entre 51 y 200</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Entre 201 y 500</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Entre 501 y 2000</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table>	Población atendida o beneficiada	Porcentaje (muestra)	Entre 1 y 50	100%	Entre 51 y 200	50%	Entre 201 y 500	25%	Entre 501 y 2000	10%	Líder atención cliente	de al RGD00-01 CARTA
Población atendida o beneficiada	Porcentaje (muestra)													
Entre 1 y 50	100%													
Entre 51 y 200	50%													
Entre 201 y 500	25%													
Entre 501 y 2000	10%													
4	Determinación o Actualización de la Encuesta a Realizar	El líder de atención al cliente, elabora o revisa la encuesta a realizar según el proceso y verifica si se hace necesario ajustar las preguntas preestablecidas, para una mayor comprensión del encuestado o para obtener mayor objetividad e información por parte de la Administración, en la entrevista. Si se modifica el formato de encuesta se debe seguir los pasos del procedimiento control de documentos. El formato de encuesta	Líder atención cliente	de al RAC02-01 Encuesta de satisfacción cliente interno RAC02-02 Encuesta de satisfacción del servicio										



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE

CODIGO : PAC02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 17/07/2017

VERSIÓN: 03

		<p>debe estar ajustado y disponible como mínimo 1 semana antes de iniciar el proceso de medición.</p> <p>Nota: No se puede confundir la encuesta como una investigación de necesidades y expectativas.</p> <p>Nota: La constante modificación a las preguntas no permite parámetros de comparación de un periodo a otro.</p>		<p>RAC02-03 Encuesta de satisfacción cliente de crédito</p> <p>RAC02-04 Encuesta de satisfacción página web IFC.</p> <p>RAC02-05 Encuesta a clientes potenciales.</p>
5	Planificación de la Medición de la Satisfacción del Cliente.	<p>El líder de atención al cliente, planifica y se asegura de los recursos necesarios para la realización de las encuestas o entrevistas, las cuales pueden ser personalizadas, telefónicas o digitales. Para lo cual deben diligenciarse los registros de las actividades realizadas.</p> <p>Esta planificación debe garantizar la medición objetiva de la satisfacción del cliente interno, externo y las oportunidades para llegar a nuevos clientes, definiendo puntos estratégicos para la entrevista, a fin de determinar el grado de aceptación o rechazo de cada uno de los productos o servicios que preste el Instituto.</p>	Líder de atención al cliente	<p>RAC02-01 Encuesta de satisfacción cliente interno</p> <p>RAC02-02 Encuesta de satisfacción del servicio</p> <p>RAC02-03 Encuesta de satisfacción cliente de crédito</p> <p>RAC02-04 Encuesta de satisfacción página web IFC.</p> <p>RAC02-05 Encuesta a clientes potenciales.</p>
6	Realización de la Medición de la Satisfacción del Cliente	<p>El líder de atención al cliente, socializa a los líderes de proceso, para que apliquen el instrumento a los diferentes clientes o usuarios relacionados con el proceso, los líderes de proceso en coordinación con el líder de atención al cliente y el personal del Instituto, desarrollan y monitorea las actividades planificadas, y se aseguran de recolectar las encuestas diligenciadas para su registro y posterior remisión al líder de atención al cliente.</p> <p>Además de las encuestas de satisfacción, se tomara la información obtenida del buzón de sugerencias y de las encuestas a clientes potenciales.</p>	Líder de atención al cliente Líderes de proceso	<p>RAC02-01 Encuesta de satisfacción cliente interno</p> <p>RAC02-02 Encuesta de satisfacción del servicio</p> <p>RAC02-03 Encuesta de satisfacción cliente de crédito</p> <p>RAC02-04 Encuesta de satisfacción página web IFC.</p>



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CODIGO : PAC02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 17/07/2017

VERSIÓN: 03

		<p>Nota: Se debe estar atento a las dificultades del proceso de entrevistas para proponer alternativas que reduzcan los errores de la medición, como reducción de la población muestra por inoperatividad del encuestador, rechazo del entrevistado a la respuesta, o ausencia de la población objetivo.</p>		RAC02-05 Encuesta a clientes potenciales.
7	Tabulación e Informe de Resultados	<p>El líder de atención al cliente, ingresa los datos recolectados en las encuestas a bases de datos; por procesos, que permitan la fácil obtención de resultados descriptivos de la percepción de los clientes internos y externos y demás partes interesadas sobre los servicios prestados por el Instituto, y elabora un Informe de Resultados trimestral Consolidado y lo incorpora al informe de atención al ciudadano, para ser socializado con los líderes/responsables de proceso y alta dirección, en medio físico y magnético para su revisión y publicación. Para el análisis y la elaboración del informe de resultados, de la información generada se tienen en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de las expectativas de los clientes y estimación de lo que esperan por parte del IFC. (identificación de problemas potenciales) • Transformación de los resultados obtenidos en requisitos para la organización • Evaluación de la calidad ofertada por el IFC versus la calidad percibida por el cliente • Estudio de los resultados provenientes de otras fuentes acordes con la misión del IFC • La retroalimentación de las dependencias del IFC para mejorar los planes de acción hacia los clientes. <p>Las encuestas deben compilarse de acuerdo a su aplicación y reflejar los resultados en los periodos establecidos, la calificación para que un cliente se considere satisfecho, la establecerá el responsable de cada proceso</p>	Líder de atención al cliente	Informe de resultados RGD00-06 INFORME



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCION AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE

CODIGO : PAC02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 17/07/2017

VERSIÓN: 03

		<p>misional, a su vez el líder de atención al cliente, deberá tener en cuenta para la determinación del nivel de satisfacción al cliente de la entidad, aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción del servicio en porcentaje • Frecuencia con que se presentan las causales de satisfacción o insatisfacción de los clientes y la importancia de la causal versus la satisfacción • Problemas actuales y potenciales detectados • Tiempo de respuesta de la PQRS • Acciones o actividades pertinentes que permitan acentuar lo que se está haciendo bien y corregir las principales deficiencias detectadas que está generando insatisfacción en los clientes • Expectativas y requerimientos manifestados por el cliente • Evidencias que soporten el por qué se deben implementar las acciones o actividades propuestas, principalmente con datos numéricos y gráficos • Posibles impactos que tendría la implantación de la mejora • Comparación de los datos obtenidos con periodos anteriores y con los estándares fijados por el IFC <p>Sí el resultado de la medición de la satisfacción del cliente está por debajo de lo establecido por el responsable del proceso, se aplica el procedimiento de acciones correctivas/preventivas y de mejoras, del proceso seguimiento y control.</p>		
8	Socialización y Comunicación de los Resultados	El líder de atención al cliente, remite el informe de resultados a la gerencia y al comité de Gerencia para su análisis, y realiza seguimiento y verificación	líder de atención al cliente	Informe de resultados



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CODIGO : PAC02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 17/07/2017

VERSIÓN: 03

a la implementación de las acciones preventivas, correctivas y de mejora resultantes

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	29/07/2013	CIELO BOHORQUEZ	Cambios por recodificación
2.0	21/03/2014	ERIKA Y. PEREZ P.	Se modificó procedimiento y se incorporó nuevos ítems ver formato RDP04-03 lista de chequeo por procedimiento SGC
3.0	14-07-2016	SARA N. VACA GALEANO	Se ajustaron actividades de acuerdo a procedimientos realizados en la entidad.

8. ANEXOS (FORMATOS)

CODIGO	NOMBRE
RAC02-01	ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO
RAC02-02	ENCUESTA DE SATISFACCION DEL SERVICIO
RAC03-03	ENCUESTA DE SATISFACCION CLIENTE DE CREDITO