

Objetivo

Planear la evaluación de la satisfacción del Cliente, efectuar la medición, y comunicar los resultados, establecer las acciones como un proceso de mejora continua para la retroalimentación con los diferentes grupos de valor de la entidad.

Alcance

Este Instructivo aplica para la evaluación de la satisfacción del cliente de Indeportes Antioquia, en todos los procesos de las diferentes áreas, niveles jerárquicos y en todas las sedes donde se presten los servicios.

Contenido

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Planear la evaluación satisfacción del cliente	<p>La evaluación de satisfacción del cliente se realiza considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia: De acuerdo con el mecanismo de medición de satisfacción del cliente. • Alcance: Todos los grupos de valor (Ligas, municipios, organismos del sector y todos aquellos actores que intervengan en las diferentes actividades del quehacer misional de la entidad). • Características para evaluar: Ver formato de encuesta • Escala de evaluación: 1 a 5 (Malo, Regular, Bueno, Muy Bueno y Excelente). 	Líderes y gestores de todos los procesos.	No aplica.
2	Definir el muestreo	Cada Subgerente o jefe de área debe definir la población objetivo y se calcula la muestra a la cual se le realizará la encuesta.	Subgerentes área misionales o jefes de área	Listado usuarios beneficiados y muestreo
3	Asignar responsabilidades	Se planifica la medición asignando mediante memorando los funcionarios encargados de efectuar las encuestas y	Subgerentes área misionales	Diseño de

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	para la medición y diseñar la encuesta.	definiendo sus responsabilidades. También pueden realizarse encuestas en línea (por medio de formularios vinculados a la generación de las solicitudes por los actores vía correo electrónico).		encuesta
4	Efectuar la Medición	Se coordina la realización de la medición de la percepción del cliente, utilizando el F-MC-13 encuesta de satisfacción del cliente ligas, municipios y grupos de valor.	Subgerentes área misionales	F-MC-13 encuesta de satisfacción del cliente.
6	Tabular Encuesta	Se tabula la información en Excel y se generan gráficos e informes y realiza análisis a la información estadística.	Profesional Especializado o Universitario de la Oficina Asesora de Planeación	Información Tabulada, gráficos e informes
7	Comunicar resultados a los responsables de los procesos	Se comunica a los responsables de los procesos, los resultados del análisis de las encuestas.	Responsables de los procesos	Informe de satisfacción del cliente
8	Tomar las Acciones para la Mejora	Se consignan las acciones en el formato registro de mejora y se tramitan las acciones en compañía de los equipos de trabajo de las áreas misionales.	Responsables de los procesos	F-MC-06 registro de mejora
9	Elaborar informe consolidado de encuestas de satisfacción.	Se consolida los resultados de cada encuesta y se presenta a la Gerencia el informe semestral.	Profesional Especializado o Universitario Oficina Asesora De Planeación	Informe consolidado de encuestas de satisfacción



PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: P-MC-05

Versión: 06

Aprobación:

27/05/2020

COPIA CONTROLADA

Control de cambios

Código	Fecha	Versión	Descripción del cambio
P-MC-05	06/08/2007	1	No aplica para esta versión
P-MC-05	16/07/2009	2	Se incluyen los requisitos de GP 1000 y MECI, y se hacen ajustes de forma al documento
P-MC-05	16/11/2012	3	Se ajusta la metodología por recomendación de asesoría realizada
P-MC-05	28/04/2014	4	Modificación al procedimiento como parte del proceso de mejoramiento integral del Sistema de Gestión de la Calidad llevado a cabo en la entidad a partir del Comité de Calidad No. 6 de 2013
P-MC-05	10/04/2020	5	Actualización de algunas actividades
P-MC-05	18/05/2022	6	Se ajustan el objetivo y las actividades

Aprobado por

Elaboró Profesional Universitario Oficina Asesora de Planeación	Revisó Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación	Aprobó Jefe de Oficina Asesora de Planeación
Héctor Fabián Arroyave Sánchez	Franklin Hernán Arévalo Guerrero	Oscar Raúl Flórez

Anexos

Términos y Definiciones:

CLIENTE: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

POBLACIÓN OBJETO: Son todos aquellos clientes que se han beneficiado en un período dado de los productos y/o servicios de la entidad.

POBLACIÓN MUESTRAL: Es un subconjunto seleccionado de manera aleatoria de la Población Objeto al cual se le aplica el instrumento para la medición de la percepción del cliente.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.



Indeportes Antioquia

calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co