	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: P-MC-05
		Versión: 07
		Aprobación: 02/05/2023

COPIA CONTROLADA

Objetivo

Establecer los lineamientos para la planeación, aplicación y seguimiento de la evaluación de la satisfacción del usuario o cliente de los procesos.

Alcance

Inicia con el diseño del instrumento de evaluación actividades mínimas requeridas para la planeación, ejecución y análisis de resultados de una encuesta de satisfacción en INDEPORTES ANTIOQUIA; que permita conocer la percepción de estos, respecto al cumplimiento de los productos y/o servicios entregados, con miras a tomar acciones que permitan la mejora continua para la retroalimentación con los diferentes grupos de valor de la entidad de los procesos misionales y finaliza con la tabulación de los resultados de la encuesta, el análisis y la definición de acciones para la mejora continua.

Contenido

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Diseñar instrumento de evaluación	<p>Los líderes y/o gestores de los procesos misionales diseñarán el instrumento de evaluación de satisfacción del usuario o cliente, considerando los requerimientos de los clientes y características críticas del servicio que proporcionan.</p> <p>Nota: Los macroprocesos estratégicos, de apoyo y evaluación, también podrán crear y aplicar instrumentos de medición si lo consideran necesario.</p> <p>Establecer el Objetivo de la encuesta</p> <p>Los objetivos de la encuesta deben estar encaminados a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar o descartar una hipótesis en una investigación. • Crear una base de datos. • Descubrir, medir o analizar tendencias (de consumo, electorales, sociales, etc.). • Recopilar opiniones o sentimientos con respecto a un tema de interés general. • Medir las percepciones sobre el ambiente laboral (clima organizacional). <p>NOTA: Recopilar y analizar datos aplicada a un grupo de</p>	Líderes y/o gestores de los procesos misionales	Encuesta de satisfacción al usuario o cliente

COPIA CONTROLADA

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO				
		<p>personas que comparte una característica común- (grupo poblacional-población objetivo – asistente a un evento, usuario, etc.</p> <p>Delimitar los objetivos finales a alcanzar, los cuales se determinan en función al motivo por el cual que se llevará a cabo su aplicación.</p>						
2	Establecer población objetivo de la encuesta:	<p>Luego de haber delimitado los objetivos de la encuesta, se procederá a especificar la población que será objeto de estudio.</p> <p>Tamaño de la muestra: el tamaño de la muestra se puede estimar usando tablas estadísticas que establecen el nivel de confianza de las respuestas y la tasa de error esperada.</p> <p>El tamaño de la muestra es característico de procesos de investigación, por lo cual, para el desarrollo de encuestas de satisfacción se sugiere realizar la encuesta a la población que de manera voluntaria decida responder la encuesta.</p>	Lideres y/o gestores de los procesos misionales	Encuesta de satisfacción al usuario o cliente				
3	Caracterizar la población	<p>Esta información permitirá determinar las características demográficas, comportamentales, intrínsecas, su ubicación general y servirá para mejorar los canales de atención del Instituto con el ciudadano que permitirá optimizar los servicios prestados.</p> <table><tr><td>Geográficos</td><td>Demográficos</td></tr><tr><td>Residencia: Ciudad (lista desplegable) Población Zona Urbana/Rural</td><td>Edad: Fecha de nacimiento Género: M / F / NI Grado de Escolaridad Primaria – Secundaria -Universitaria Estrato socioeconómico 1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 Grupo Poblacional Vulnerabilidad Víctima / LGTBQ / Campesina / Migrante / Discapacidad / Situación de desplazamiento / Proceso de Reincorporación. Grupo Étnico Indígena / Pueblo Rom-Gitano / Población NARP / N7R</td></tr></table>	Geográficos	Demográficos	Residencia: Ciudad (lista desplegable) Población Zona Urbana/Rural	Edad: Fecha de nacimiento Género: M / F / NI Grado de Escolaridad Primaria – Secundaria -Universitaria Estrato socioeconómico 1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 Grupo Poblacional Vulnerabilidad Víctima / LGTBQ / Campesina / Migrante / Discapacidad / Situación de desplazamiento / Proceso de Reincorporación. Grupo Étnico Indígena / Pueblo Rom-Gitano / Población NARP / N7R	Lideres y/o gestores de los procesos misionales	Tamaño población
Geográficos	Demográficos							
Residencia: Ciudad (lista desplegable) Población Zona Urbana/Rural	Edad: Fecha de nacimiento Género: M / F / NI Grado de Escolaridad Primaria – Secundaria -Universitaria Estrato socioeconómico 1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 Grupo Poblacional Vulnerabilidad Víctima / LGTBQ / Campesina / Migrante / Discapacidad / Situación de desplazamiento / Proceso de Reincorporación. Grupo Étnico Indígena / Pueblo Rom-Gitano / Población NARP / N7R							

COPIA CONTROLADA

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<div> <div>Grupo de Interés</div> <div> Deportistas / Entrenador / funcionario / Contratista-Proveedor / Institución Educativa / Ciudadano / Entes Gubernamentales </div> </div> <p>NOTA: Todas las encuestas de carácter externo deben contemplar como mínimo esta información.</p>		
4	Planear la evaluación satisfacción del usuario o cliente.	<p>Definir el momento de aplicación del instrumento de medición de la satisfacción del usuario o cliente, así como los responsables de la aplicación, tabulación y análisis de los resultados.</p> <p>Nota: si bien la periodicidad de la aplicación de las encuestas se deja a consideración de cada proceso, se aconseja su aplicación, como mínimo una vez por año.</p>	Lideres y/o gestores de los procesos misionales	Planeación
5	Elaborar el cuestionario	<p>En el cuestionario se deben incluir preguntas, bien sean abiertas o cerradas, que faciliten la obtención de la información que se requiere.</p> <p>Cuestionario debe ser breve, claro y sencillo</p> <p>La encuesta se sugiere se lo más breves para ser eficiente (duración de tiempo para contestarlas, así como de la extensión de cada pregunta). La pregunta debe ser clara (explícita y directa), su redacción debe entenderse desde una primera lectura. Si una persona tiene que releer la pregunta indica que algo anda mal en la encuesta.</p> <p>Las preguntas deben estar asociadas a las variables y ser medible para ser evaluada, de tal manera que se pueda reconocer cómo cada usuario se clasifica frente a la variable.</p> <p>Los atributos de las preguntas deben ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sustancial: Deben agrupar una cantidad significativa de la población objeto de análisis. Ser asociativas: Las variables por las que se clasifican los grupos poblacionales deben asociarse o relacionarse con las necesidades particulares de la mayoría de los usuarios de cada 	Lideres y/o gestores de los procesos misionales	Encuesta de satisfacción al usuario o cliente

COPIA CONTROLADA

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>grupo para garantizar la relevancia.</p> <ul style="list-style-type: none"> Relevantes: Las variables usadas para la caracterización deben ser relevantes a los usuarios analizados, es decir deben ser importantes para el objetivo de la encuesta. <p>NOTA: Las preguntas cerradas permiten contabilizar y procesar los datos con mayor rapidez y eficiencia, al contrario, las preguntas abiertas exigen una gran cantidad de tiempo y esfuerzo para el análisis de los resultados, sin embargo, éstas tienen la ventaja de facilitar la obtención de conclusiones significativas que no podrían obtenerse únicamente con el uso de las preguntas cerradas.</p> <p>A continuación, se presenta guía para la elaboración del cuestionario de acuerdo con el enfoque y objetivo de la encuesta de acuerdo con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> Calidad Pertinencia Satisfacción Claridad Oportunidad Informativa <p>Las características de las preguntas abordan principalmente el problema que se pretende resolver y le permite realizar el diseño con un contexto que le ayuda a guiar y mantener la dirección del objetivo de la encuesta:</p> <p>Pertinencia</p> <p>¿Se da respuesta a los servicios o solicitudes (objetivo de la solicitud)?</p> <p>SI -NO</p> <ul style="list-style-type: none"> En una escala de 1 a 4, ¿cómo calificaría los prestados? , siendo 4 de mucha ayuda y 1 de baja ayuda <p>1 2 3 4</p>		

COPIA CONTROLADA

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<ul style="list-style-type: none"> ¿La Entidad da respuesta a la solicitud realizada?, siendo: 4 da respuesta 3 responde parcialmente 2 no da respuesta a alguna de las solicitudes 1 no da respuesta. <p>Calidad.</p> <p>¿Cómo calificaría la atención recibida?</p> <p>4 Excelente 3 Buena 2 Regular 1 Mala</p> <p>¿Considera que la calidad de la información suministrada es?: NOTA: En el contexto “exacta, oportuna y consistente”</p> <p>4 Excelente 3 Buena 2 Regular 1 Mala</p> <p>¿De los siguientes aspectos cuál considera que es necesario mejorar?</p> <p>Amabilidad en (la atención o servicio prestado) Pertinencia en la respuesta en (la atención o servicio prestado) Oportunidad en la respuesta en (la atención o servicio prestado) Claridad en la respuesta en (la atención o servicio prestado) Calidad en (la atención o servicio prestado)</p> <p>Satisfacción</p> <p>¿Con cuál de las siguientes opciones describiría el servicio prestado?</p> <p>4 Excelente 3 Bueno 2 Regular 1 Malo</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del.....(servicio prestado)?</p> <p>4 Muy satisfecho 3 Satisfecho 2 Poco satisfecho 1 Nada satisfecho</p> <p>Claridad</p>		

COPIA CONTROLADA

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>¿En una escala de 1 a 4 qué tan comprensible y claro (fue la respuesta dada o el servicio prestado) ?, siendo 4 muy comprensible y 1 nada comprensible.</p> <p>1 2 3 4</p> <p>Oportunidad</p> <p>¿Cómo considera que fue la atención para resolver o brindar el servicio solicitado?</p> <p>4 Rápida 3 En el tiempo esperado 2 Lenta 1 No recibida</p> <p>Informativa El desarrollo de cada dependencia</p> <p>Opción única: este es el tipo más básico de pregunta. Se pide al entrevistado que seleccione una de dos respuestas; por ejemplo, "sí" o "no", "masculino" o "femenino".</p> <p>Pregunta de opción múltiple con una sola respuesta: este tipo de pregunta ofrece varias opciones de respuesta al entrevistado, de las cuales el entrevistado debe elegir sólo una.</p>		
6	Definir orden de las preguntas y opciones de respuesta	El orden de las preguntas: las preguntas deben ordenarse de manera que al responder a una pregunta no se influya o sesgue una pregunta posterior.	Lideres y/o gestores de los procesos misionales	Encuesta de satisfacción al usuario o cliente
7	Pregunta protección de datos	<p>En todas las encuestas realizadas por Indeportes Antioquia se debe garantizar la protección de los datos para lo cual al finalizar la encuesta se establece la siguiente pregunta con única respuesta con la siguiente consideración:</p> <p>Indeportes Antioquia asume la obligación constitucional y legal de proteger los datos personales a los que acceda para garantizar que la información no se use, comercialice, ceda, se transfiera y/o someta a cualquier otro tratamiento contrario</p>	Lideres y/o gestores de los procesos misionales	Encuesta de satisfacción al usuario o cliente


#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>a la finalidad comprendida en la presente autorización, por lo tanto, adopta las medidas para dar cumplimiento a lo dispuesto por las leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012, decreto 1377 de 2013, decreto 886 de 2014 y demás normas que las modifique o sustituya. Ver política https://www.indeportesantioquia.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/11.-Politica-de-Seguridad-Digital.pdf</p> <div> <p>* Obligatorio</p> <p>Política de uso y tratamiento de datos</p> <p>Indeportes Antioquia asume la obligación constitucional y legal de proteger los datos personales a los que acceda para garantizar que la información no se use, comercialice, ceda, se transfiera y/o someta a cualquier otro tratamiento contrario a la finalidad comprendida en la presente autorización, por lo tanto, adopta las medidas para dar cumplimiento a lo dispuesto por las leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012, decreto 1377 de 2013, decreto 886 de 2014 y demás normas que las modifique o sustituya. Ver política https://www.indeportesantioquia.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/11.-Politica-de-Seguridad-Digital.pdf</p> <p>20. ¿Acepta términos y condiciones? *</p> <p><input type="radio"/> Sí</p> <p><input type="button" value="Atrás"/> <input type="button" value="Enviar"/></p> </div> <p>NOTA: En caso de no aceptar términos y condiciones, no se puede enviar para procesar los datos de la encuesta.</p> <p>En caso de requerirse puede solicitarse apoyo de la Oficina Asesora de Planeación y de Comunicaciones.</p>		
8	Realizar Prueba Piloto	<p>Prueba piloto del cuestionario: antes de entregar el cuestionario a los entrevistados, se debe llevar a cabo una encuesta controlada y limitada para identificar cualquier dificultad que hubiera con las preguntas. Los resultados de la encuesta piloto deben analizarse para detectar problemas. Las pruebas piloto deben asegurar que las preguntas estén redactadas claramente y que no haya sesgos hacia determinadas respuestas. Algunos aspectos por considerar en la evaluación de la prueba piloto son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Las preguntas están en orden lógico? • ¿Los entrevistados podrán entender las preguntas fácilmente? • ¿Cuánto tarda uno en completar el cuestionario? • ¿Qué dificultades podrán encontrar al completar el cuestionario? • ¿Cómo afectará una pregunta a la respuesta de 	Líderes y/o gestores de los procesos misionales	Encuesta de satisfacción al usuario o cliente

COPIA CONTROLADA

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO				
		una pregunta posterior? Nota. Utilizar el Banner y encabezado definido por la oficina asesora de Comunicaciones.						
9	Aplicar la encuesta.	Recopilar los datos: Para recopilar los datos, el facilitador suministra la encuesta física al encuestado personalmente, o por correo electrónico, a fin de obtener la información que se precisa. Se coordina la realización de la medición de la percepción del usuario o cliente, y se procede a aplicar el instrumento de acuerdo con los lineamientos establecidos por el responsable de proceso. El instrumento puede ser aplicado de forma presencial, por medio de formularios vinculados a los correos electrónico u otro medio virtual.	Lideres y/o gestores de los procesos misionales	Encuesta de satisfacción al usuario o cliente aplicadas				
10	Consolidar, y verificar resultados	Registrar y procesar los datos: Luego de recolectar la información, el siguiente paso será contabilizarla y procesarla para que su posterior análisis resulte mucho más sencillo Proceder a consolidar y tabular la información estadística resultante de la aplicación de las encuestas, es de anotar, que los resultados más relevantes deben ser resaltados.	Lideres y/o gestores de los procesos misionales	Información tabulada				
11	Analizar los resultados	Analizar los resultados: El último paso consiste en efectuar un análisis de la información recogida mediante la aplicación del cuestionario, a fin de extraer las debidas conclusiones. Realizar el análisis de los resultados de la tabulación de las encuestas aplicadas, mediante la generación de gráficos e informes y teniendo en cuenta los siguientes criterios: <table><tr><td>Análisis comparativo de variables</td><td>Identificar las variables que afectan el indicador describiendo el impacto sobre el desempeño de este.</td></tr><tr><td>Identificar la tendencia</td><td>Identificar los efectos de la tendencia (análisis de las</td></tr></table>	Análisis comparativo de variables	Identificar las variables que afectan el indicador describiendo el impacto sobre el desempeño de este.	Identificar la tendencia	Identificar los efectos de la tendencia (análisis de las	Lideres y/o gestores de los procesos misionales	Gráficos e informes
Análisis comparativo de variables	Identificar las variables que afectan el indicador describiendo el impacto sobre el desempeño de este.							
Identificar la tendencia	Identificar los efectos de la tendencia (análisis de las							

COPIA CONTROLADA

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE	REGISTRO
			<i>variables que afectan la tendencia y su impacto)</i>		
		<i>Realizar proyecciones</i>	<i>Con la información de la tendencia y análisis de variables</i>		
		<i>Identificar Causa efecto</i>	<i>realizar proyecciones y causa y efecto</i>		
		Para el análisis, es recomendable presentar resultados de eficiencia y efectividad:			
		Eficiencia: Hacer correctamente las cosas", concentrarse en el uso adecuado de los recursos. Se trata de lograr los resultados con la menor cantidad posible de tiempo y dinero o, con los mismos recursos, lograr resultados superiores.			
		Efectividad: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.			
12	Tomar las Acciones para la Mejora	El líder y/o gestores de los procesos misionales, procederán a identificar y aplicar las correcciones necesarias a que tenga lugar de acuerdo con el resultado del informe de medición de la satisfacción del usuario o cliente, lo anterior con el objeto de mejorar los niveles de satisfacción. Se consignan las acciones en el formato F-MC-06 Plan de Mejoramiento Institucional y se tramitan las acciones en compañía de los equipos de trabajo de las áreas misionales.		Oficina Asesora de Planeación Lideres y/o gestores de los procesos misionales	F-MC-06 Plan de Mejoramiento Institucional
13	Elaborar informe consolidado de encuestas de satisfacción	Solicitar a los responsables de procesos misionales los informes de la evaluación de la satisfacción del cliente y consolidar estos en forma global para presentarlo a la Gerencia, considerando que este reporte se convierte en un insumo importante para la revisión por la dirección.		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: 07
		Aprobación: 02/05/2023

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
P-MC-05	26/09/2022	7	Se ajustan actividades, objetivo y alcance
P-MC-05	02/05/2023	8	Se ajustan actividades, objetivo y alcance Se incluyen definiciones, prueba piloto, objetivo y delimitación de la población, caracterización de la población y lineamientos de elaboración de la pregunta y sus respuestas (guía de cuestionario).

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.

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

Encuesta: Una encuesta herramienta de una recolección de datos que se obtienen mediante consulta por un cuestionario con una serie de preguntas y que tiene como finalidad conocer cuál es la opinión de las personas acerca de algún tema, o bien contar con más información respecto de un hecho o suceso)

	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: P-MC-05
		Versión: 07
		Aprobación: 02/05/2023

COPIA CONTROLADA

Tipo de datos: identificar el tipo de datos a obtener mediante la aplicación de la encuesta para la evaluación de los resultados de esta, los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra o población representativa.

Encuestas cuantitativas: este tipo de encuestas recopilan datos numéricos, como cifras o porcentajes. Sirve para conocer información general sobre el tema a estudiar y se caracteriza por la utilización de preguntas cerradas, es decir, que solo pueden ser respondidas con “sí/ no” o con una lista limitada de opciones, se recomienda 4 opciones.

Encuestas cualitativas (abierta): es una forma de recopilar datos que no se pueden cuantificar, como formas de pensar, opiniones, sirven para conocer puntos de vista particulares; se caracterizan por la utilización de preguntas abiertas, es decir, que no hay una lista de opciones, sino que el encuestado puede responder lo que desee. (Para hacer análisis de este tipo de encuesta es necesario establecer un proceso que permita transformar la variable cualitativa en cuantitativa).

Encuestas transversales: también llamadas encuestas sincrónicas, se hacen una sola vez, por lo que sirven para describir un momento específico (realización de un evento, juego, evento)

Encuestas longitudinales: también llamadas encuestas asincrónicas, son mediciones que se realizan en varios periodos, que permite detectar cambios en el problema de estudio a lo largo del tiempo (encuesta de satisfacción de un área)