

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGIA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO : 100.01.20-2 VERSIÓN 1 FECHA : 23/06/2016 PÁGINA 1 de 4
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
ELABORÓ ENLACE SIG DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	REVISÓ ENLACE SIG OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	APROBO DIRECTORA GENERAL

1. OBJETIVO

Esta metodología tiene como objetivo establecer la política y definir los mecanismos de interacción que permitan medir la satisfacción del cliente, en este caso, los que se identifiquen por cada uno de los procesos, acorde con los productos y servicios prestados por la Unidad para las Víctimas.

2. ALCANCE

Inicia con la creación de una metodología de satisfacción del cliente en los procesos misionales de la Unidad y finaliza con la consolidación de un informe que contenga la información presentada por los procesos, sobre el grado de satisfacción de los clientes asociados a cada proceso.

3. DEFINICIONES

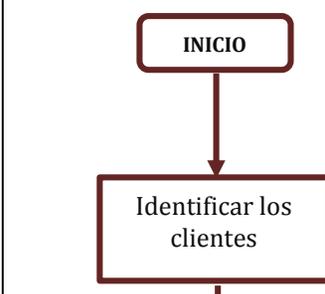
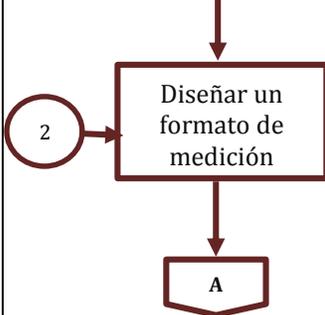
Metodología: es la forma de realizar algo de manera sistemática, organizada y o estructurada técnicamente a través de procesos de investigación. Hace referencia a una técnica o conjunto de tareas para desarrollar una tarea.

Cliente: Usuario que recibe un producto o servicio de la Unidad, a través de los procesos existentes

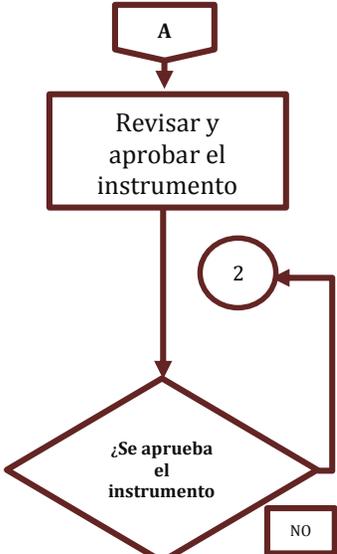
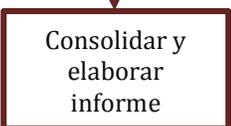
Muestra: Una muestra es la representación de una población objeto de estudio que se usa para establecer la percepción y experiencia de los ciudadanos.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado de cumplimiento de los requisitos legales de los productos y servicios que brinda la Unidad.

4. ACTIVIDADES

N°	Actividades	Descripción	Responsable	Registro
1	 <pre> graph TD INICIO[INICIO] --> Identificar[Identificar los clientes] </pre>	Identificar los clientes para realizar la muestra en cada uno de los procesos y plantear el objetivo de los instrumentos para medición de la satisfacción del cliente	Líder del proceso y enlace Integra	Acta de reunión
2	 <pre> graph TD 2((2)) --> Diseñar[Diseñar un formato de medición] Diseñar --> A{{A}} </pre>	Diseñar un formato de medición de grado de satisfacción de cada cliente, teniendo en cuenta los requerimientos de los clientes y las características del servicio que se les brinda el cual se debe pasar para aprobación por parte del líder del proceso y el enlace del proceso de Seguimiento y mejora	Enlace Integra, líder del proceso, enlace planeación	Formato de medición

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGIA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO : 100.01.20-2 VERSIÓN 1 FECHA : 23/06/2016 PÁGINA 2 de 4
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
ELABORÓ ENLACE SIG DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	REVISÓ ENLACE SIG OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	APROBO DIRECTORA GENERAL

3 PC		<p>Revisar y aprobar que el instrumento cumpla con los requisitos del instructivo para la creación y aplicación de medición de la satisfacción del cliente</p> <p>¿Se aprueba el instrumento?</p> <p>Si: Continúa actividad 4 No: Vuelve a la actividad 2</p>	Líder del proceso	Correo electrónico aprobando el instrumento
4		<p>Aplicar el instrumento de medición establecido de la manera que cada líder de proceso establezca</p>	Proceso encargado	Formato de medición diligenciado
5		<p>Consolidar, tabular y elaborar un informe con los datos de cada formato establecidos para obtener la percepción de los diferentes clientes, conforme a los productos y servicios brindados.</p>	Enlace Integra de cada proceso	Informe consolidado
6		<p>Socializar los resultados del informe consolidado al interior de cada proceso, garantizando su entendimiento.</p>	Enlace Integra	Acta de socialización

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma NTC GP 1000:2009
- Norma ISO 9001:2015

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	METODOLOGIA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		CÓDIGO : 100.01.20-2 VERSIÓN 1 FECHA : 23/06/2016 PÁGINA 3 de 4
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		ENLACE SIG OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DIRECTORA GENERAL

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio