

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
	INSTRUCTIVO PARA LA CREACIÓN Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
Código: 100.01.05-2	Versión: 02	Fecha: 29/09/2017	Página 1 de 3

- 1. OBJETIVO** Dar a conocer el mecanismo para la creación y aplicación de instrumentos de medición de la satisfacción del cliente o parte interesada en la Unidad.
- 2. ALCANCE** Inicia con la creación del instrumento por parte de los procesos hasta el análisis y socialización de los resultados sobre el grado de satisfacción del cliente o parte interesada, y finaliza con la definición de acciones de mejora, de acuerdo a los resultados obtenidos.

3. DEFINICIONES

Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio de la Unidad, a través de los procesos existentes.

Muestra: Es la representación de una población objeto de estudio que se usa para establecer la percepción y experiencia de los clientes o partes interesadas.

Parte interesada: Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una Entidad, las partes interesadas establecidas por la Unidad son: Víctimas, Entidades Públicas del nivel nacional, Entidades Territoriales, Sociedad y Comunidad Internacional, y Cliente Interno (servidores públicos de la Unidad).

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado de cumplimiento de sus necesidades, expectativas y los requisitos de los productos y servicios que le brinda la Unidad.

4. ACTIVIDADES

A continuación, se presentan los parámetros principales para la elaboración, aplicación y análisis de resultados del mecanismo definido por el proceso para medir el grado de satisfacción del cliente o parte interesada

Requisitos del mecanismo establecido para la medición de la satisfacción:

1. Debe establecer con claridad el objetivo de la medición
2. Determinar la información que se pretende recolectar
3. Determinar la muestra calculando un número apropiado de personas de la población, de tal manera que ésta sea representativa y proporcione suficiente información.
4. Debe seleccionar el mecanismo más acertado que permita garantizar el éxito de la medición de la satisfacción.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
	INSTRUCTIVO PARA LA CREACIÓN Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
	Código: 100.01.05-2	Versión: 02	Fecha: 29/09/2017

4.1 Mecanismos para evaluar la satisfacción del cliente

La Entidad o en su caso el proceso en específico, y de acuerdo a la naturaleza del bien o servicio objeto de la medición puede determinar el mecanismo más adecuado para medir el grado de satisfacción del cliente, el cual debe cumplir los requisitos mencionados anteriormente, y puede ser implementado por cualquiera de las siguientes opciones:

- La habilitación en las páginas web de la Entidad de sitios para identificar la satisfacción de los usuarios frente a la prestación de los bienes y servicios.
- La aplicación de encuestas de percepción o satisfacción a través de diferentes técnicas (de manera presencial, o telefónica, o virtual)
- Los buzones de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Líneas de atención al usuario
- Realización permanente de grupos focales (cuando sea aplicable). Sin embargo, se podrá utilizar otro mecanismo de medición de la satisfacción, siempre y cuando se ajuste a sus necesidades.

4.1.1 Encuestas de Satisfacción

Es una herramienta que le permite a la Entidad conocer la opinión de los usuarios, o beneficiarios, o destinatarios, o partes interesadas luego de la entrega de un servicio o de un producto que ofrece o entrega.

Las encuestas pueden realizarse por medio de un formato que contiene diversas preguntas, el cual puede ser aplicado de manera presencial, por medio virtuales o telefónicos. Este instrumento debe contar con unos elementos básicos para su aplicación:

- Debe incluir datos de identificación de la Entidad, proceso y el funcionario que la aplica.
- Se deben plantear las preguntas de tal manera que se minimice la no respuesta y el sesgo en las mismas.
- Las preguntas pueden ser abiertas o cerradas o de selección múltiple, de tal manera, que se garantice que el encuestado conteste de manera clara y precise y que se facilite la tabulación de los resultados de las mismas.
- Debe identificar los objetivos del estudio e instrucciones sobre la forma de diligenciarla.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
	PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
	INSTRUCTIVO PARA LA CREACIÓN Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
Código: 100.01.05-2	Versión: 02	Fecha: 29/09/2017	Página 3 de 3

- Debe realizarse por lo menos una vez al año o de acuerdo a la frecuencia que el proceso defina como conveniente de acuerdo a la prestación del bien o servicio objeto de la medición.
- Debe usarse el “Formato para la aplicación de encuesta de satisfacción”, definido por la Unidad.

4.1.2 Sistema de quejas y soluciones

Son mecanismos que les permiten a los usuarios registrar quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información como los buzones de sugerencias, líneas de atención a los usuarios, pagina web (chat virtual, correo de atención al ciudadano y buzón virtual). El uso de estos mecanismos implica que el proceso encargado de la aplicación debe dar respuesta a los usuarios de manera clara, oportuna, de calidad y de fácil comprensión.

Las modalidades virtuales deben estar disponibles de manera permanente, para que el usuario registre sus requerimientos y si es en forma telefónica o presencial deben estar disponibles en horario laboral.

4.1.3 Grupos focales

Consiste en seleccionar un grupo de usuarios que tengan un conocimiento amplio de los productos y/o servicios de la Unidad con el objetivo de obtener sus percepciones, opiniones y sugerencias. Es importante que en este ejercicio participen responsables de los procesos para obtener información de primera mano, aclarar dudas y generar una imagen de compromiso por parte de la entidad con los usuarios.

Las conclusiones obtenidas deben ser retroalimentadas al interior del proceso y generar acciones de mejora para ser presentadas con el proceso de Direccionamiento estratégico.

5. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	23/06/2016	Creación
2	29/09/2017	Ajustes en el objetivo, alcance y definiciones. Inclusión de los numerales 4.2 y 4.3 dentro de las actividades.