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.

1. **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.

1. **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.

1. **ACTIVIDADES**

INICIO

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Actividades** | **Descripción** | **Responsable** | **Registro** |
| **1** | Identificar los clientes  **A**  **INICIO**  Diseñar un formato de medición  **A**  Definir y construir las características  SI | 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** | 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 |
| **A**  Revisar y aprobar el instrumento  **3**  **PC**  **¿Se aprueba el instrumento?** | Revisar y aprobar que el instrumento cumpla con los requisitos del instructivo para la creación y aplicación de medición de la satisfacción del cliente  ¿Se aprueba el instrumento?  Si: Continua actividad 4  No: Vuelve a la actividad 2  NO | Líder del proceso | Correo electrónico aprobando el instrumento |
| **4**  SI  Aplicar instrumento | Aplicar el instrumento de medición establecido de la manera que cada líder de proceso establezca | Proceso encargado | Formato de medición diligenciado |
| **5**  Consolidar y elaborar informe | 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. | Enlace Integra de cada proceso | Informe consolidado |
| **6**  Socializar resultados  **FIN** | Socializar los resultados del informe consolidado al interior de cada proceso, garantizando su entendimiento. | Enlace Integra | Acta de socialización |

1. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

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

**ANEXOS**

**Anexo 1** Control de cambios

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Ítem del cambio** | **Cambio realizado** | **Motivo del cambio** | **Fecha del cambio** |
|  |  |  |  |  |