

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA		Código: E02.01	
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 04	
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA		Pág. 1 de 7	
	MACROPROCESO:	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigente desde: 23-07-2021	
	PROCESO:	DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO		
	PROCEDIMIENTO MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE			CP-CER884504

1. OBJETO

Establecer métodos que permitan obtener, identificar y evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes dando cumplimiento a los requisitos relacionados con la prestación del servicio por parte de las diferentes dependencias de la Gobernación del Tolima, mediante el seguimiento continuo y el aprovechamiento de la información en beneficio del cliente y de la entidad.

2. ALCANCE

Inicia con la determinación de los mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los clientes, incluye la aplicación de encuestas de satisfacción, la consolidación, procesamiento y análisis de la información sobre la medición de la satisfacción, y termina con la generación y la distribución de los reportes de satisfacción del cliente a los interesados.

3. DEFINICIONES

SIG: Sistema Integrado de Gestión

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

4. CONDICIONES GENERALES

- 4.1 La medición de la satisfacción del cliente, se realizará semestralmente y se determinará una muestra proporcional al número de usuarios o clientes atendidos en promedio.
- 4.2 Los formatos diligenciados de manera incompleta no deben ser tenidos en cuenta para la medición.
- 4.3 Todos los comentarios o sugerencias registradas por los encuestados deben analizarse junto con los datos cuantitativos.
- 4.4 Se podrá realizar una medición general para todo el Ente Territorial o de manera particular para cada una de las Secretarías, Departamentos Administrativos o Direcciones, que deseen evaluar el nivel de satisfacción de sus clientes.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Equipo de trabajo del proceso y apoyo de Planeación SGC.	Comité de Calidad	Comité Institucional de Gestión y Desempeño de MIPG
Fecha: 03-12-2019	Fecha: 03-12-2019	Fecha: 08-10-2020

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA		Código: E02.01	 Certificación de Procesos CP-CER884504
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 04	
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Pág. 2 de 7	
	MACROPROCESO:	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigente desde: 23-07-2021	
	PROCESO:	DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO		
	PROCEDIMIENTO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
1. Determinar mecanismos para identificar necesidades y expectativas de los clientes: El Representante de la Dirección, conjuntamente, y equipo MIPG analizan las variables a medir y evalúa las diferentes técnicas que se utilizarán para recopilar la información y conocer las necesidades y expectativas de los clientes con respecto a los servicios que se prestan en la Gobernación del Tolima. Algunas de las técnicas que se pueden utilizar son: • Encuestas • Sesiones de grupo • Paneles de clientes • Revisiones de la relación, quejas y reclamaciones • Informes de campo, periodicidad y frecuencia, teniendo en cuenta las políticas que rigen el proceso. Paralelamente, prepara el o los instrumentos de medición que le permitan conocer las necesidades y expectativas de los clientes.	La Dirección de Gestión Documental junto con el equipo MIPG	N/A	Selección del mecanismo apropiado para la evaluación de la satisfacción del cliente.
2. Aplicar encuestas de Satisfacción Servicio: Con base en la técnica definida para recopilar información, los funcionarios asignados aplican las Encuestas de Medición de la Satisfacción del Cliente Formato FOR-AT-001. Este instrumento permite medir el grado de	Funcionarios designados	Encuestas de Medición de la Satisfacción del Cliente Formato FOR-	Aplicación de la encuesta a una muestra representativa

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en el, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: E02.01	 icontec Certificación de Procesos CP-CER884504
			Versión: 04	
	MACROPROCESO:	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 3 de 7	
	PROCESO:	DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO	Vigente desde: 23-07-2021	
PROCEDIMIENTO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE				

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
satisfacción de los clientes con respecto a los servicios que presta cada una de las áreas o dependencias del Ente territorial, seleccionando una muestra representativa según el método estadístico aplicado. <u>Nota:</u> <i>Para el caso de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, se podrán aplicar encuestas de satisfacción entre: docentes, directivos docentes, padres de familia, estudiantes, entre otros.</i> <i>A través de los Directores de Núcleo, se llevan las encuestas a los establecimientos educativos para que sean diligenciadas por las personas seleccionadas, una vez diligenciadas son remitidas al área de Atención al Ciudadano de la Secretaría. Las encuestas diligenciadas son consolidadas en la actividad 4.</i>		AT-001.	
3. Recopilar, revisar y validar la información para medir la satisfacción del cliente: Recibe de las diferentes fuentes, la información relacionada con la atención al ciudadano, en los períodos establecidos por la dependencia, los cuales son los insumos necesarios que le permiten medir el estado de la satisfacción del cliente con respecto a los servicios que presta la dependencia. La información recibida, en papel o medio magnético, del Ente o proceso generador, se revisa y valida que esté acorde con las especificaciones establecidas, como el completo y acorde diligenciamiento de los formatos, se presenten los resultados de la	Para la Gobernación del Tolima el responsable de esta actividad es el profesional de atención al ciudadano - Dirección de Gestión Documental ** Para la SECD el responsable de esta actividad es el Profesional Especializado y/o	N/A	Información validada para su análisis

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en el, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: E02.01	 icontec Certificación de Procesos CP-CER884504
			Versión: 04	
	MACROPROCESO:	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 4 de 7	
	PROCESO:	DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO		
PROCEDIMIENTO MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE			Vigente desde: 23-07-2021	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
medición de los indicadores, y exista la documentación soporte en caso de requerirse. Si la información no cumple con las especificaciones, se devuelve al remitente para que la corrija y se repita esta actividad, exceptuando las encuestas de satisfacción servicio y las sugerencias de los clientes tomadas del buzón de sugerencias, que se procesan con la información que contengan; en caso contrario se continúa con la actividad 4.	<i>Profesional Universitario de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</i>		
4. Clasificar, capturar y aplicar los métodos e instrumentos establecidos para obtener los resultados: Clasifica de acuerdo con el medio en que le entregan la información (papel o medio magnético) y el tipo de proceso que sufrirá (captura o cargue en el archivo Excel de procesamiento de la información recibida). Con la información organizada, captura y/o registra la información, mediante la aplicación de instrumentos, métodos y/o técnicas estadísticas determinadas y genera gráficas, indicadores, tipificación de conceptos, tendencias, entre otros, sobre los niveles de percepción del cliente con respecto al servicio que se presta.	Para la Gobernación del Tolima el responsable de esta actividad es el profesional de atención al ciudadano - Dirección de Gestión Documental <i>** Para la SECD el responsable de esta actividad es el Profesional Especializado y/o Profesional Universitario de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</i>	Base de datos con la información	Información debidamente analizada
5. Analizar, comparar, interpretar los datos obtenidos y diagnosticar:	Para la Gobernación del	Análisis de la satisfacción	

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en el, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: E02.01	 icontec Certificación de Procesos CP-CER884504
			Versión: 04	
	MACROPROCESO:	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 5 de 7	
	PROCESO:	DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO		
PROCEDIMIENTO MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE			Vigente desde: 23-07-2021	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
Realiza un análisis de toda la información para identificar los factores de calidad más relevantes para satisfacer las necesidades de los usuarios. Para el análisis de la satisfacción del cliente, integra los resultados cuantitativos y cualitativos generados en la actividad anterior y diseña nuevos gráficos que integren y faciliten la interpretación de la información obtenida. Mediante el análisis identifica las dimensiones sujetas a mejorar, con sus respectivas causales de insatisfacción y las que deben acentuarse por estar originando satisfacción. Para el análisis y el diagnóstico de la información generada se tienen en cuenta los siguientes aspectos: - Identificación de las expectativas de los clientes y estimación de lo que esperan por parte de la Secretaría, Departamento Administrativo o Dirección. (identificación de problemas potenciales) - Transformación de los resultados obtenidos en requisitos para la organización - Evaluación de la calidad ofertada por la Secretaría, Departamento Administrativo o Dirección. versus la calidad percibida por el cliente - Estudio de los resultados provenientes de otras fuentes acordes con la misión de la Secretaría, Departamento Administrativo o Dirección, - La retroalimentación de las dependencias de la Secretaría, Departamento Administrativo o Dirección. para mejorar los	Tolima el responsable de esta actividad es el profesional de atención al ciudadano - Dirección de Gestión Documental <i>** Para la SECD el responsable de esta actividad es el Profesional Especializado y/o Profesional Universitario de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</i>	del cliente	Análisis de los factores relevantes

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en el, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: E02.01	 icontec Certificación de Procesos CP-CER884504
			Versión: 04	
	MACROPROCESO:	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 6 de 7	
	PROCESO:	DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO		
PROCEDIMIENTO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			Vigente desde: 23-07-2021	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
planes de acción hacia los clientes.			
6. Generar los reportes de satisfacción del cliente y distribuir a los interesados: A partir de la evaluación de la información sobre el grado de satisfacción del cliente, se realizan los informes correspondientes de acuerdo con la dependencia o proceso destino, los cuales involucran: - Nivel de satisfacción del servicio en porcentaje - Problemas actuales y potenciales detectados - Tiempo de respuesta de la PQRS - Acciones o actividades pertinentes que permitan acentuar lo que se está haciendo bien y corregir las principales deficiencias detectadas que está generando insatisfacción en los clientes - Expectativas y requerimientos manifestados por el cliente - Comparación de los datos obtenidos con períodos anteriores y con los estándares fijados.	Para la Gobernación del Tolima el responsable de esta actividad es el profesional de atención al ciudadano - Dirección de Gestión Documental <i>** Para la SECD el responsable de esta actividad es el Profesional Especializado y/o Profesional Universitario de Atención al Ciudadano y Gestión Documental</i>		Evaluación de la información sobre el grado de satisfacción del cliente.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS

TÍTULO
<i>Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en el, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.</i>

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-SGC		Código: E02.01	 icontec Certificación de Procesos CP-CER884504
			Versión: 04	
	MACROPROCESO:	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Pág. 7 de 7	
	PROCESO:	DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO		
PROCEDIMIENTO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			Vigente desde: 23-07-2021	

FOR-AT-001 Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente.

Análisis de la satisfacción del cliente

Hoja de vida indicadores satisfacción del cliente (1)

- (1) La hoja de vida es un archivo en MS Excel que se encuentra ubicado dentro de cada uno de los directorios donde se encuentra la documentación del diseño detallado por proceso.

(2) IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
01/10/2010	Edición inicial del documento	01
31/03/2011	- Se ajustó el Documento a las condiciones actuales del proceso. - Se ajustó la estructura del documento de acuerdo con el procedimiento PRO-MC-001 Elaboración de documentos adoptado para el Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Tolima.	02
03/10/2013	- Actualización del documento, de acuerdo con la nueva estructura de la SECD y la distribución de actividades en los equipos de trabajo. - Actualización del documento según lineamientos del Proyecto de Modernización.	03
30/08/2019	- En las actividades número 3,4,5,6 se incluye para la SECD el responsable de esta actividad es el Profesional Especializado y/o Profesional Universitario de Atención al Ciudadano y Gestión Documental. - En las actividades número 3,4,5,6 se modifica el texto de responsable por parte de la entidad para estas actividades en la Gobernación del Tolima el responsable de esta actividad es el Profesional de Atención al Ciudadano de la Dirección de Gestión Documental - Se actualiza el documento de acuerdo con los nuevos parámetros definidos por el MIPG	04

Este documento es propiedad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, quien se reserva todos los derechos legales sobre el mismo. No es permitida la transferencia o uso de cualquier información contenida en el, sin acuerdo previo y documentado, ni su reproducción total o parcial por parte de cualquier persona o entidad.