 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA CREACION Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE	CÓDIGO 100.01.05-2 VERSIÓN 01 FECHA 23/06/2016 Página 1 de 3
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	DIRECCION GENERAL

- 1. OBJETIVO:** Dar a conocer el proceso para la creación y aplicación de instrumentos de medición de la satisfacción del cliente.
- 2. ALCANCE:** Inicia con la creación del instrumento por parte de los procesos hasta el análisis y socialización de los resultados
- 3. DEFINICIONES:**

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. DESARROLLO:


Dentro del procedimiento de satisfacción del cliente se lleva a cabo la aplicación de instrumentos de medición. A continuación se presentan los parámetros principales para la elaboración, aplicación y análisis de resultados.

Requisitos del instrumento

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 muestra, de tal manera que ésta proporcione suficiente información.
4. Debe seleccionar el mecanismo más acertado que permita garantizar el éxito de la medición de la satisfacción.

4.1 Mecanismos para evaluar la satisfacción del cliente

- 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
- Los buzones de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Líneas de atención al usuario

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA CREACION Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE	CÓDIGO 100.01.05-2 VERSIÓN 01 FECHA 23/06/2016 Página 2 de 3
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	DIRECCION GENERAL

- 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, beneficiarios o destinatarios luego de la entrega de un servicio o de un producto que ofrece por su misionalidad

Las encuestas pueden realizarse por medio de un formato, medio virtuales o telefónicos. Este instrumento debe contar con unos elementos básicos para su aplicación:

- Debe incluir datos de identificación de la entidad 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.
- Debe identificar los objetivos del estudio e instrucciones sobre la forma de diligenciarla.
- Debe realizarse al menos una vez al año
- Debe usarse el formato de encuesta institucional


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

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA CREACION Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE	CÓDIGO 100.01.05-2 VERSIÓN 01 FECHA 23/06/2016 Página 3 de 3
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	DIRECCION GENERAL

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.

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

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