



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCION AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS

CODIGO : PAC02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/06/2024

VERSIÓN: 03

Elaborado por Nombre SARA NAYIVE VACA Cargo PROFESIONAL DE OFICINA DE PLANEACION	Revisado por Nombre Cargo: ERIKA PEREZ PINZON PROFESIONAL DE CALIDAD	Aprobado por: Nombre: HUGO ALFONSO ARCHILA Cargo: GERENTE
1. INTRODUCCION		
El presente documento describe el Procedimiento PAC02-00 medir la satisfacción los ciudadanos o grupos de valor, indicando su objetivo, alcance, definiciones, normatividad, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman y control de cambios del procedimiento.		
2. OBJETIVO		
Este procedimiento tiene por objeto establecer las políticas, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para establecer los lineamientos, obtener, medir y dar seguimiento a la información relacionada con la percepción de los ciudadanos o grupos de valor con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio prestado por el área misional y de apoyo que hacen parte del Instituto.		
3. ALCANCE		
Inicia con la determinación de los mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos o grupos de valor, 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 del informe de resultados, análisis de ésta información y la determinación de las acciones de mejora continua.		
4. DEFINICIONES		
<ul style="list-style-type: none">• Ciudadanos: Define a los ciudadanos como personas naturales que pueden participar en espacios formales o informales de participación ciudadana.• Grupos de valor: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios del Instituto Financiero de Casanare.• Cliente: Es el destinatario del producto / servicio suministrado por el Instituto, previa definición de requisitos.• Ciudadanos o grupos de valor Internos Conjunto de personas pertenecientes al Instituto Financiero de Casanare que recibe un producto o servicio.• Grupos de interés: Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados del Instituto Financiero de Casanare.• Satisfacción los ciudadanos o grupos de valor: Percepción de los ciudadanos o grupos de valor sobre el grado en que la organización ha cumplido sus requisitos.• Encuesta: Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.		



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS

CODIGO : PAC02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/06/2024

VERSIÓN: 03

- **Interpretación de resultados:** Analizar la información arrojada por las encuestas, con unos criterios previamente determinados, para establecer tendencias y proyectar estadísticas.
- **Población:** conjunto de personas o universo de referencia sobre el que se realizan las observaciones de satisfacción.
- **Muestra:** Parte o cantidad pequeña de una población, que se considera representativa del total y que se toma o se separa de ella con ciertos métodos para someterla a análisis.
- **Mejora continua:** El proceso que se realiza para mejorar los productos, servicios y procesos, a la vez que se optimiza el desempeño.
- **Acciones correctivas:** Es la acción para eliminar la causa de una no conformidad o incumplimiento detectado en la entrega de un producto o servicio.

5. NORMATIVIDAD

Normatividad

Ver Nomograma del Proceso

6. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FORMATO - EVIDENCIA
1	Revisión de la herramienta para la medición de la satisfacción del servicio al ciudadano o grupos de valor	El Profesional de la Oficina Asesora de Planeación, teniendo en cuenta el resultado de la satisfacción de la vigencia inmediatamente anterior, analiza la herramienta que determina los parámetros para identificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos o grupos de valor con respecto a los productos y servicios que le presta el IFC, se debe preparar el o los instrumentos de medición.	Jefe Oficina Asesora de Planeación Profesional de la Oficina Asesora de Planeación	RAC02-03 ENCUESTA DE SATISFACCION DEL PRODUCTO, RAC02-02 ENCUESTA SATISFACCION DE SERVICIO, (física o digital).
2	Aplicar encuesta de la percepción de los ciudadanos o grupos de valor	1. Se aplicara la encuesta a los ciudadanos o grupos de valor, relacionados con los productos y servicios del Instituto Financiero de Casanare según los formatos RAC02-03 ENCUESTA DE SATISFACCION DEL PRODUCTO, RAC02-02 ENCUESTA SATISFACCION DE SERVICIO. 2. La persona responsable de aplicar las encuestas es la designada por el proceso Misional y los demás proceso que se requiera.	Profesional de la Oficina Asesora de Planeación y responsables de los procesos Misionales	Verificar que las encuestas estén debidamente diligenciadas RAC02-03 ENCUESTA DE SATISFACCION DEL PRODUCTO, RAC02-02 ENCUESTA SATISFACCION DE SERVICIO.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS

CODIGO : PAC02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/06/2024

VERSIÓN: 03

		<p>3. La encuesta de satisfacción del cliente Interno RAC02-01 <i>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO</i>, se aplicara una vez al año en el tercer trimestre de cada vigencia.</p>		
3	Tabulación e Informe de Resultados	<p>Se reciben las encuestas de los procesos misionales y demás dependencias de manera mensual con el fin de diligenciar el indicador mensual, y elaborar informe trimestralmente de percepción de los ciudadanos o grupos de valor.</p> <p>El Profesional de la Oficina Asesora de Planeación, ingresa los datos recolectados en las encuestas a bases de datos; por procesos, que permitan la fácil obtención de resultados descriptivos de la percepción de los ciudadanos o grupos de valor y demás partes interesadas sobre los servicios prestados por el Instituto, y elabora un Informe de resultados trimestral consolidado, para ser socializado con la alta dirección, líderes y responsables de proceso, para la revisión, conocimiento y publicación en el portal web.</p> <p>Para el análisis y la elaboración del informe de resultados se tienen en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificación de las expectativas de los ciudadanos o grupos de valor y estimación de lo que esperan por parte del IFC. (identificación de problemas potenciales).• Transformación de los resultados obtenidos en requisitos para la organización.• Evaluación de la calidad ofertada por el IFC versus la calidad percibida por los ciudadanos o grupos de valor.• La retroalimentación de las dependencias del IFC para la determinación de acciones correctivas a que haya lugar.	Profesional de la Oficina Asesora de Planeación	Informe de resultados RGD00-06 INFORME



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS

CODIGO : PAC02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/06/2024

VERSIÓN: 03

		<p>El líder de atención al cliente, deberá tener en cuenta para la determinación del nivel de satisfacción de los ciudadanos o grupos de valor, aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nivel de satisfacción del servicio en porcentaje.• Aspectos positivos detectados.• Aspectos por mejorar detectados.• Acciones correctivas o de mejora que permitan fortalecer la atención a los ciudadanos o grupos de valor e incrementar el nivel de percepción de los mismos.• Comparación de los datos obtenidos con periodos anteriores a través de líneas de tendencia. <p>Sí el resultado de la medición de la satisfacción de los ciudadanos o grupos de valor está por debajo del nivel óptimo de tolerancia establecido en el indicador, se aplica el procedimiento de acciones correctivas/preventivas y de mejoras, del proceso seguimiento y control.</p> <p>En el tercer trimestre de cada vigencia se tabulará y analizará la información de satisfacción del cliente interno, cuyos resultados y conclusiones harán parte integral del correspondiente informe de resultado.</p>		
4	Socialización y Comunicación de los resultados	<p>El líder de atención al cliente, presenta el informe de resultados al Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD, para conocimiento del nivel de satisfacción de los ciudadanos o grupos de valor y toma de decisiones de la alta dirección.</p> <p>En cumplimiento del presente procedimiento una vez socializado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño -CIGD, se remite por medio del correo electrónico a líderes y responsables para conocimiento y fines pertinentes.</p>	<p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño – CIGD.</p> <p>Jefe Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Informe de resultados</p> <p>Acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD</p>



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS

CODIGO : PAC02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/06/2024

VERSIÓN: 03

			Profesional de la Oficina Asesora de Planeación	
5	Publicación en portal web	El líder de atención al cliente debe garantizar la publicación oportuna del Informe de resultados de manera trimestral en el portal web de la entidad, en cumplimiento a los parámetros establecidos en la Ley 1712 de 2014.	Jefe Oficina Asesora de Planeación Profesional de la Oficina Asesora de Planeación	Publicación

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
0.0	29/07/2013	CIELO BOHORQUEZ	Cambios por recodificación
1.0	21/03/2014	ERIKA Y. PEREZ P.	Se modificó procedimiento y se incorporó nuevos ítems ver formato RDP04-03 lista de chequeo por procedimiento SGC
2.0	14/07/2016	SARA N. VACA GALEANO	Se ajustaron actividades de acuerdo a procedimientos realizados en la entidad.
3.0	26/06/2024	MARLENY BARRAGAN FONSECA	Se ajustaron actividades en cumplimiento de la Ley 2195 de 2022 Programa de Transparencia y Ética Pública.

8. ANEXOS (FORMATOS)

CODIGO	NOMBRE
RAC02-01	ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO
RACO2-02	ENCUESTA DE SATISFACCION DEL SERVICIO
RAC03-03	ENCUESTA DE SATISFACCION DE PRODUCTO