**PORTADA**

|  |  |
| --- | --- |
| **VERSIÓN** | **Justificación de la Modificación** |
| 0 | Lanzamiento |
| 1 | **18 de abril de 2018**  Se actualizan los cargos que intervienen en el proceso y se incluyen las actividades desarrolladas a través del Digiturno.  Se convierte el documento en procedimiento. |
| 2 | **29 de mayo de 2019**  Cambio de Logo.  Se actualizó la Metodología y la Descripción de Actividades. |
| 3 | **01 de abril de 2020**  \*Se actualiza la metodología de aplicación de encuesta de percepción de satisfacción al cliente FOR-CMC-31 por motivo de emergencia social.  \*Se incluye el concepto de Emergencia social dentro del numeral 3 de Terminología. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| **Nombre:** Diego Hernán Ramos | **Nombre:** Sandra Patricia Moreno Pulido | **Nombre:** Sandra Patricia Moreno Pulido |
| **Cargo:** Técnico I PQR´s | **Cargo:** Representante de la Dirección | **Cargo:** Representante de la Dirección |
| **Fecha:** 01 de abril de 2020 | **Fecha:** 01 de abril de 2020 | **Fecha**: 01 de abril de 2020 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lista de Distribución** | | | |
| **No.** | **Cargo** | **No.** | **Cargo** |
| **1** | Presidente Ejecutivo | **2** | Director de Control Interno |
| **3** | Director de Desarrollo Institucional | **4** | Director Administrativo y Financiero |
| **5** | Director de Asuntos Jurídicos | **6** | Director de Registros Públicos |
| **7** | Director de Promoción y Desarrollo | **7** |  |

1. **OBJETIVO**

Detectar el grado de Satisfacción del cliente, sus tendencias y sus expectativas para establecer planes de mejoramiento que permitan elevar el nivel de calificación.

* + 1. **2. ALCANCE**

# El procedimiento aplica a los servicios misionales que hacen parte integral de la Entidad.

# TERMINOLOGÍA

* Cliente: Cualquier organización o persona que, previa relación contractual, es receptora de un servicio realizado
* Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos.
* Tabular: Registrar y cuantificar los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción.
* Emergencia Social: Se trata de una situación imprevista y no programada. Supone un factor favorecedor de procesos de vulnerabilidad e incluso, de exclusión social.

**4. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS UTILIZADOS**

FOR-CMC-31 Percepción de Satisfacción del Cliente

PDO-CMC-05 Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas

FOR-DIC-04 Registro de usuarios por telecomunicaciones

**5. METODOLOGIA**

Según Formato de encuesta de satisfacción del cliente, se estableció la escala de calificación.

Con lo que se elaboró una encuesta, donde se determinaron un total de 03 ítems, con una escala de calificación de 3 actitudes:

Valor 1 (1) Excelente

Valor 2 (2) Regular

Valor 3 (3) Deficiente

**5.1 Aspectos Evaluados**



Los funcionarios que prestan directamente servicios al cliente le sugieren diligenciar el formato FOR-CMC-31, Percepción de Satisfacción del cliente. El cliente decide si lo diligencia o no.

En caso de diligenciarlo, el cliente registra en el formato su percepción del servicio recibido y lo entrega al funcionario que solicitó el diligenciamiento de la encuesta, se puede entregar también en el área de PQRS.

Cuando exista fuerza mayor o caso fortuito para la no prestación del servicio de forma presencial por parte de los colaboradores y directivos de la Cámara de Comercio de Facatativá, se utilizará la aplicación de la encuesta de forma telefónica, por parte de técnico I de PQRS, el cual deberá contactar a cada uno de los usuarios que han requerido de los servicios que presta la entidad, tomando como base el FOR-DIC-04 Registro de usuarios por telecomunicaciones y aplicando telefónicamente la FOR-CMC-31 Percepción de Satisfacción del Cliente

**5.2 Informe de Resultados**

Los resultados se analizarán considerando las fortalezas y debilidades en cuanto a la percepción del cliente sobre aspectos de atención, información y agilidad de los servicios prestados por la organización, dándoles el valor según la tabla. Se efectuarán acciones correspondientes a que haya lugar, en los casos en los que los usuarios proporcionen observaciones que disminuyan su satisfacción a través del PDO-CMC-05 Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas.

El funcionario del área de PQR´s es el encargado de **tabular** **y analizar** los registros mensualmente, elaborando un informe de los resultados que se llevará a cabo mediante la utilización de técnicas estadísticas, con el fin de evaluar y analizar las tendencias de la percepción con respecto de los objetivos de calidad.

Después de la tabulación y realización del informe, se digitalizarán las encuestas y se destruirán, conservándolas en un archivo digital, el cual debe ser dado a conocer para la toma de acciones.

* 1. **Digiturno**

Este sistema se utiliza para la medición de la satisfacción del usuario frente a la atención e información dada por el funcionario. Mediante este sistema se mide:

* Comportamiento Porcentual Acumulado de Servicios Prestados por Funcionario.
* Comportamiento Mensualizado de Calificaciones
* Comportamiento Mensualizado de Servicios
* Comportamiento Porcentual de Calificaciones por Funcionario
* Comportamiento Porcentual de Calificaciones por Servicio
* Comportamiento Clasificado por Funcionario y Servicios Prestados

Las calificaciones utilizadas son:

|  |  |
| --- | --- |
| **0** | **NO CALIFICO** |
| **1** | **DEFICIENTE** |
| **2** | **REGULAR** |
| **3** | **BUENO** |
| **4** | **EXCELENTE** |
| **5** | **NO SE SOLICITO** |

**Nota:** El Técnico I de PQR realizará un informe mensual evidenciando el número de califaciones en los ítems: 0 NO CALIFICO, 1 DEFICIENTE, 2 REGULAR y 5 NO SE SOLICITO, con el fin de socializarlo con el dueño de proceso para la toma de acciones.

De igual manera, cualquier cambio, modificación y/o manejo relacionada con este procedimiento, se deberá solicitar previa autorización al área de Calidad.

**8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nº | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **DOCUMENTO Y/O REGISTRO** |
| **0** | Inicio |  |  |
| **1** | Solicitar el diligenciamiento de la encuesta al usuario durante el tiempo de atención presencial o telefónicamente según sea el caso **ver numeral 5.1**. | Área de Atención al Público | FOR-CMC-31 (Percepción de Satisfacción del Cliente) |
| **2** | Una vez diligenciada la encuesta, el usuario la entrega al funcionario que la solicitó y/o en el área de PQRS. | Usuario | FOR-CMC-31 (Percepción de Satisfacción del Cliente) |
| **3** | Recopilar, tabular, analizar, digitalizar y eliminar las encuestas, según criterio de Gestión Documental. | Técnico I PQRS | FOR-CMC-31 (Percepción de Satisfacción del Cliente) |
| **4** | Realizar, entregar y socializar el informe mensual, con el fin de evaluar y analizar las tendencias de la percepción con respecto de los objetivos de calidad y para la toma de acciones en caso de ser necesario. | Técnico I PQRS | Informe |
| **5** | Efectuar las acciones correspondientes a que haya lugar, en caso que las correcciones propuestas por insatisfacción para el tratamiento de las encuestas no hayan sido eficaces. | Director de Área | PDO-CMC-05 (Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas) |
| **6** | Realizar seguimiento a las acciones Correctivas para asegurar la Eficacia de las mismas. | Director de Área y Profesional II de Calidad | PDO-CMC-05 (Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas) |
| **7** | El formato FOR-DIC-04 será utilizado para la recolección de datos en los momentos de estados de excepción decretados por el gobierno nacional. | Área de atención al publico | FOR-DIC-04 (Registro de usuarios por telecomunicaciones) |
| **8** | realizar llamadas a los usuarios según la información diligenciada en el formato FOR-DIC-04, para la calificación de satisfacción al cliente en momentos de estados de excepción. | técnico I PQRS | FOR-DIC-04 (Registro de usuarios por telecomunicaciones) |
| **9** | fin |  |  |