**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. |
| 4 | 1. **de julio de 2023**   -En el numeral 5.1 Aspectos Evaluados se incluye “funcionario PQR’s.  -Se eliminó el numeral 5.3 Digiturno  -Se agregó en el paso No. 1, 2 Técnico I PQRS en la columna de responsable.  -Se agrego en el paso No. 1, la palabra virtual en la columna de “**Descripción de Actividades**”.  -Se ajustó nombre del funcionario en Elaboró. |
| 5 | **25 de agosto de 2023**  Se actualiza en el numeral 5.1:  - La metodología a través del cual el usuario podrá diligenciar la encuesta.  - Se agrega se recopilan las respuestas en el correo de pqrs@ccfacatativa.org.co por medio de la herramienta Microsoft Forms.  - Se actualiza en el numeral 5.2:  - Se agrega la forma de tener el soporte de las respuestas de los usuarios en un libro de Excel, descargado de la herramienta Microsoft Forms.  - Se ajusta la descripción de la actividad y se cambia la palabra área a funcionarios en el responsable del paso 1 y 2.  - Se elimina el paso que se incluyó por la emergencia social.  - Se ajusta la descripción de la actividad del paso 7. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| **Nombre:**  Constanza Collazos | **Nombre:**  Sandra Patricia Moreno Pulido | **Nombre:**  Sandra Patricia Moreno Pulido |
| **Cargo:**  Técnico I PQRS | **Cargo:**  Profesional II de Gestión de Calidad | **Cargo:**  Profesional II de Gestión de Calidad |
| **Fecha:** 25 de agosto de 2023 | **Fecha:** 25 de agosto de 2023 | **Fecha**: 25 de agosto de 2023 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 |  |  |

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**



El funcionario de PQRS y 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 su percepción del servicio recibido a través del código QR, en formato electrónico (link) o físico, recopilando las respuestas al correo de pqrs@ccfacatativa.org.co por medio de la herramienta Microsoft Forms

**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 descargará el Excel de la recopilación de las respuestas de los usuarios y se filtrará por mes, conservado en un archivo digital, el cual debe ser dado a conocer para la toma de acciones.

De igual manera, cualquier cambio, modificación y/o manejo relacionado 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 virtual al usuario una vez terminada la atención presencial, telefónica o virtual según sea el caso ver numeral **ver numeral 5.1.** | Funcionarios de Atención al Público  Técnico I PQRS | código QR o en formato electrónico (link) o físico FOR-CMC-31 (Percepción de Satisfacción del Cliente) |
| **2** | En caso de recibir la encuesta física, el usuario entrega al funcionario que la solicitó y estos que recepcionen encuestas físicas harán la entrega al técnico I de PQRS semanalmente, para que realice el cargue de la información a la herramienta Microsoft Forms, digitalice la encuesta y archive según parámetros de Gestión Documental. | Funcionarios de Atención al Público/  Técnico I PQRS | FOR-CMC-31 (Percepción de Satisfacción del Cliente) |
| **3** | Recopilar, tabular y analizar la información recopilada de las encuestas. | 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** | Realizar seguimiento a la prestación del servicio del PBX aleatoriamente, tomando como base el FOR-DIC-04 Registro de usuarios por telecomunicaciones, por medio de llamadas, realizando las preguntas que se encuentran en el FOR-CMC-31 Percepción de Satisfacción del Cliente y cargar la información a la herramienta Microsoft Forms. | Técnico I PQRS | FOR-DIC-04 (Registro de usuarios por telecomunicaciones) |
| **8** | Fin |  |  |