**PORTADA**

|  |  |
| --- | --- |
| **VERSIÓN** | **Justificación de la Modificación** |
| 0 | Lanzamiento |
| 1 | **14 de junio de 2023**   * Se incluyó en REGISTROS UTILIZADOS el FOR-PYD-14 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVENTOS, FOR-PYD-02 EVALUACION DE CAPACITACIONES, FOR-PYD-04 MATRIZ DE TABULACION DE CAPACITACIONES, FOR-PYD-20 MATRIZ TABULACION EVENTOS * En el numeral 5.1, 5.2 y 5.4 se ajustó el nombre de FOR-PYD-14 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVENTOS. * Incluir en la Descripción de Actividades el FOR-PYD-14 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVENTOS en el paso 1, 2, 3. |
| 2 | **28 de octubre de 2024**  Actualización de Logo  Actualización Elaboró, Revisó y Aprobó . |
| 3 | **9 de Mayo de 2025**  Actualización Sigla  Actualización Elaboró, Revisó y Aprobó  Actualización de denominación de cargos, sigla en documentos en los numerales 1, 4, 5.1, 5.2, 5.4, 6. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| **Nombre:** Lida Edith Guzmán Morales | **Nombre:** Lida Edith Guzmán Morales | **Nombre:** Eduin Andrés Bulla Ruiz |
| **Cargo:** Gestor de Proyectos y competitividad empresarial | **Cargo:** Gestor de Proyectos y competitividad empresarial | **Cargo:** Director de Desarrollo Empresarial |
| **Fecha:** 9 de mayo de 2025 | **Fecha:** 9 de mayo de 2025 | **Fecha:** 9 de mayo de 2025 |

**1. OBJETIVO**

Establecer la metodología para realizar la medición de la satisfacción del cliente con los eventos y capacitaciones realizadas a través de una encuesta aplicada a una muestra de los asistentes a cada uno de los mismos

**2. ALCANCE.**

Este instructivo aplica para las capacitaciones y eventos realizados para la gestión empresarial, cívica social y cultural. Exceptuando estudios, investigaciones, proyectos y convenios

**3. TERMINOLOGÍA.**

**Satisfacción del Cliente:** Percepción del Cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio

**4. REGISTROS UTILIZADOS**

FOR-DE-14 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVENTOS

FOR-DE-02 EVALUACION DE CAPACITACIONES

FOR-DE-04 MATRIZ DE TABULACION DE CAPACITACIONES

FOR-DE-20 MATRIZ TABULACION EVENTOS

FOR-CMC-13 Desarrollo de Indicadores

**5. CONSIDERACIONES GENERALES**

* 1. **Muestreo**

Teniendo en cuenta el universo de los individuos a encuestar, se determina el conjunto de individuos a aplicar la encuesta de satisfacción, para ello se debe tomar una muestra representativa de la población elegida para que los resultados aporten un informe confiable.

El Director de Desarrollo Empresarial debe asegurar la muestra de la población para la realización de la Encuesta a través de los criterios definidos por la organización tales como: Margen de error, Nivel de Confianza, probabilidad de éxito, de acuerdo al Formato FOR-DE-14 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVENTOS. Ver Cálculo para muestreo de aplicación de la encuesta.

* 1. **Método de realización de la encuesta:**

La FOR-DE-14 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVENTOS se realizará a través del siguiente método:

* **Encuesta en sitios:** Este tipo de encuesta consiste en solicitarle al asistente al evento y/o capacitación el diligenciamiento de la encuesta al finalizar el evento
  1. **Tipo de Población a Encuestar**

Empresarios, Industriales, comerciantes y comunidad en general

* 1. **TABULACIÓN DE LA ENCUESTA**

El informe de resultados de la FOR-DE-14 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVENTOS, deberá contener como mínimo:

* Fecha de Aplicación.
* Nombre del Evento
* Periodo a evaluar.
* Número de Personas a Encuestar (Muestra).
* Presentación de resultados.

Análisis de los datos, Acciones correctivas, preventivas y/o oportunidades de mejora y conclusiones en el FOR-CMC-13 Desarrollo de Indicadores

Esta tabulación se desarrollará en el Formato FOR-DE-14 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVENTOS

1. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **DOCUMENTO Y/O REGISTRO** |
| --- | --- | --- | --- |
| **0** | Inicio |  |  |
| **1** | Para cada evento y/o capacitación realizada se aplicará el FOR-DE-14 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVENTOS  a la Muestra de Clientes/Usuarios a través de los medios establecidos por la organización. Ver Consideraciones Generales. | Responsable del Evento designado por la Dirección de Desarrollo Empresarial | FOR-de-14 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVENTOS |
| **2** | Realizar la tabulación de la FOR-de-14 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVENTOS aplicando tablas estadísticas con resultados generales y graficas tomando cada ítem de la encuesta, la planificación de los criterios y los métodos establecidos para la Realización de la Encuesta de Satisfacción para evaluar la percepción del cliente estará contenida en el FOR-De-14 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVENTOS. Ver Consideraciones Generales. | Gestor I de Apoyo al Emprendimiento | FOR-DE-14 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVENTOS |
| **3** | Analizar los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción. Si el resultado general de la encuesta de satisfacción a clientes/usuarios presenta calificaciones por debajo de la meta estimada se deben tomar las Acciones a las que haya lugar de acuerdo al análisis de los datos realizados. | Responsable del Evento de Desarrollo Empresarial | FOR-DE-14 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVENTOS  FOR-CMC-13 Desarrollo de Indicadores |
| **4** | Presentar a los Procesos los resultados obtenidos y los planes de acción (cuando aplique). | Dirección de Desarrollo Empresarial | FOR-De-14 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVENTOS  FOR-CMC-13 Desarrollo de Indicadores |
| **5** | Fin |  |  |