**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. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| **Nombre:** Yeimmy Paola Rojas | **Nombre:** Lida Edith Guzmán | **Nombre:** Lida Edith Guzmán |
| **Cargo:** Profesional I Gestión de Proyectos | **Cargo:** Directora de Promoción y Desarrollo (e) | **Cargo:** Directora de Promoción y Desarrollo (e) |
| **Fecha:** Junio 14 de 2023 | **Fecha:** Junio 14 de 2023 | **Fecha:** Junio 14 de 2023 |

**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-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

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 Promoción y Desarrollo 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-PYD-14 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVENTOS. Ver Cálculo para muestreo de aplicación de la encuesta.

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

La FOR-PYD-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-PYD-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-PYD-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-PYD-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 Promoción y Desarrollo | FOR-PYD-14 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVENTOS |
| **2** | Realizar la tabulación de la FOR-PYD-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-PYD-14 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVENTOS. Ver Consideraciones Generales. | Operador PYD | FOR-PYD-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 Promoción y Desarrollo | FOR-PYD-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 Promoción y Desarrollo | FOR-PYD-14 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVENTOS  FOR-CMC-13 Desarrollo de Indicadores |
| **5** | Fin |  |  |