DOCUMENTO CONTROLADO

PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:
Nombre:	Nombre:
Firma:	Firma:

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 3
2. ALCANCE 3
3. DEFINICIONES 3
4. CONTENIDO 4
5. CONTROL DE REGISTROS: 7
6. CONTROL DE CAMBIOS 7

DOCUMENTO CONTROLADO

1. OBJETIVO

Medir el grado de satisfacción de los usuarios, con respecto a los servicios prestados por la Gobernación del Putumayo, y tomar las acciones necesarias para incrementar su grado de satisfacción.

2. ALCANCE

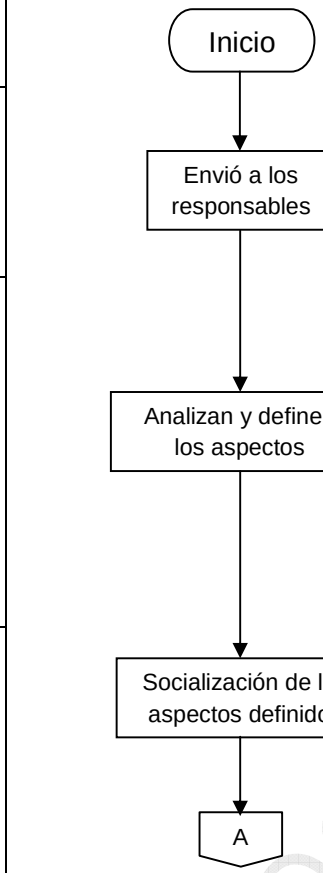
Este procedimiento aplica para los servicios prestados por los procesos misionales de la Gobernación del Putumayo.

3. DEFINICIONES

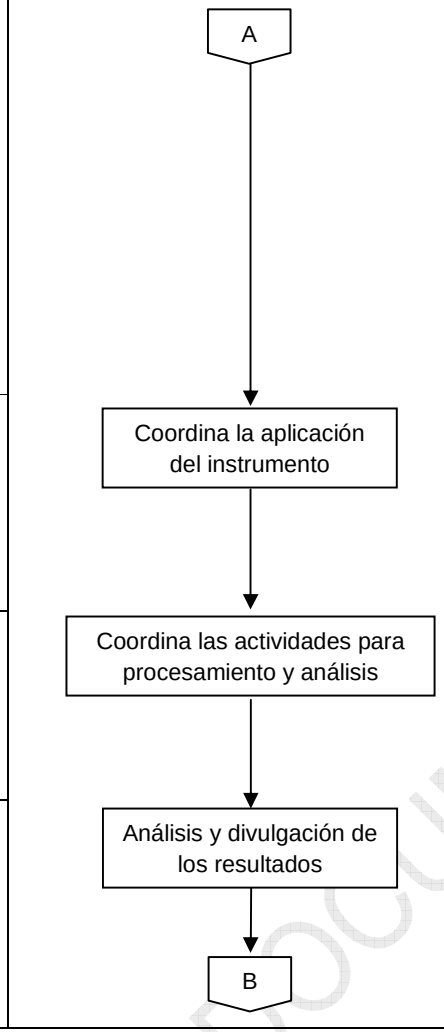
- ✓ **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**: Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.
- ✓ **USUARIO** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- ✓ **INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**: Son los formatos, encuestas o demás documentos empleados para medir la percepción de los usuarios.

DOCUMENTO CONTROLADO

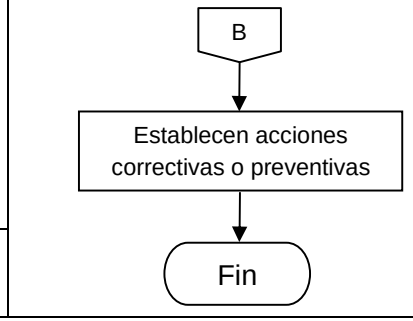
4. CONTENIDO

No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
0		Inicio		
1		Envía a los responsables de los procesos misionales, la solicitud para que definan los aspectos a tener en cuenta en la medición de la satisfacción de los usuarios y citación para la socialización de los mismos.	Comunicadora social	Oficio de solicitud
2		Cada uno de los responsables de los procesos, analizan y definen los aspectos que deben incluirse en el instrumento a utilizar para medir la satisfacción de los usuarios, entre los cuales se deben tener: calidad, oportunidad, confiabilidad, atención al usuario, entre otras. Para la definición de los aspectos a evaluar deben tener en cuenta los resultados de mediciones anteriores y la información proveniente de quejas y reclamos de los usuarios.	Responsables de los procesos.	No aplica
3		Realizan la socialización de los aspectos definidos por cada responsable de las dependencias convocadas y definen los aspectos finales a tener en cuenta para la medición de la satisfacción de los usuarios; de igual forma definen los criterios para la medición, entre los cuales se tienen los siguientes:	Responsables de los procesos Comunicadora social.	Acta de reunión Formato encuesta de medición de la satisfacción del usuario FT-AU-001.

DOCUMENTO CONTROLADO

		Definición y diseño o rediseño del instrumento a aplicar (Formato encuesta de medición de la satisfacción del usuario FT-AU-001). Frecuencia de realización de la medición. Fechas de aplicación del instrumento. Personal encargado de aplicar el instrumento (contratado o personal propio de la Gobernación). Tamaño de la muestra. Establecimiento de un instrumento de evaluación estándar para todos los procesos misionales o un instrumento de evaluación por cada proceso misional.		
4		Coordina la aplicación del instrumento establecido para la evaluación de la satisfacción del usuario (Formato encuesta de medición de la satisfacción del usuario (FT-AU-001) de acuerdo a los criterios establecidos en la actividad anterior.	Comunicadora social.	Formato encuesta de medición de la satisfacción del usuario FT-AU-001
5		Coordina las actividades para el procesamiento y análisis de la información obtenida en la aplicación del instrumento (Formato encuesta de medición de la satisfacción del usuario (FT-AU-001).	Comunicadora social.	Informe de los resultados de la medición de la satisfacción del usuario.
6		Realizan análisis y divulgación de los resultados de la evaluación a los usuarios externos de la Gobernación (por los medios de comunicación establecidos en el Plan de comunicación (PL-GC-001).	Responsables de los procesos Comunicadora social.	Acta de reunión

DOCUMENTO CONTROLADO

7		A partir del análisis de los resultados de la medición, los responsables de los procesos, establecen las acciones correctivas y/o preventivas, de acuerdo al Procedimiento de Acciones correctivas o preventivas PT-SG-002	Responsables de los procesos misionales	Formato plan de mejoramiento FT-SG-001
8		Fin		

DOCUMENTO CONTROLADO

5. CONTROL DE REGISTROS:

Nombre	Código	Tipo	Almacenamiento	Recuperación	Protección	Responsable
Oficio de solicitud	No aplica	físico	Oficina de atención al usuario	Carpeta de oficios recibidos y enviados	carpeta	Líder del proceso de Atención al Usuario
Acta de reunión	No aplica	físico	Oficina de atención al usuario	Carpetas de actas	carpeta	Líder del proceso de Atención al Usuario
Informe de los resultados de la medición de la satisfacción del usuario.	No aplica	físico	Oficina de atención al usuario	Carpeta Encuestas de la Satisfacción de los Usuarios	carpeta	Líder del proceso de Atención al Usuario
Formato encuesta de satisfacción del usuario y calidad en la prestación del servicio	FT-AU-001	Físico	Oficina de atención al usuario	Carpeta Encuestas de la Satisfacción de los Usuarios	carpeta	Líder del proceso de Atención al Usuario
Formato plan de mejoramiento	FT-SG-001	Físico	Oficina de Sistema Integrado de Gestión	Carpeta Plan de mejoramiento	Carpeta	Coordinador Sistema Integrado de Gestión

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
01	Creación del documento	16 de Febrero de 2015

DOCUMENTO CONTROLADO