 CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.	PROCESO MEJORA CONTINUA DEL SIG	CÓDIGO: SIG-PR002
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN No. 03
	MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	FECHA: 24 MAR. 2015
		PÁGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO

Medir el nivel de satisfacción del cliente teniendo en cuenta el cumplimiento de sus requisitos en relación con los servicios prestados por el Concejo de Bogotá D.C., con el propósito de mejorar la calidad en la prestación del servicio de la Corporación utilizando para ello los mecanismos adecuados que garanticen el logro del objetivo.

2. ALCANCE

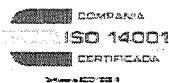
Este procedimiento aplica a los procesos misionales y de atención al ciudadano que aseguran la satisfacción del cliente en la prestación de los servicios del Concejo de Bogotá.

3. DEFINICIONES

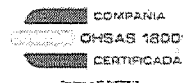
- 3.1 **CLIENTE:** organización entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- 3.2 **CLIENTE EXTERNO:** El cliente externo es la persona que no pertenece a la empresa y solicita satisfacer una necesidad (bien o servicio).
- 3.3 **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** es una herramienta que permite a las entidades públicas o privadas, conocer la percepción del cliente o ciudadano, frente a los productos y/o servicios ofrecidos.
- 3.4 **MEJORA CONTINUA:** acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- 3.5 **MUESTRA:** Subconjunto de la población que será objeto de la medición para la evaluación de la percepción frente a los servicios de la entidad. En casos donde la población es reducida y el muestreo no es costoso, la población puede ser la misma muestra.
- 3.6 **POBLACIÓN:** Grupo de personas que se han beneficiado de los servicios de la Administración o son sujetos de control sobre los requisitos legales y reglamentarios para una convivencia sana, equitativa y segura.
- 3.7 **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requerimientos que solicita.


4. APLICATIVOS, INSTRUCTIVOS, DOCUMENTOS Y FORMATOS UTILIZADOS

TIPO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	No. ACTIVIDAD	ORIGEN DEL DOCUMENTO	
				EXTERNO	INTERNO
Formato	Encuesta Medición Satisfacción del Cliente	SIG-PR002-FO1	6.1, 6.5		X
Formato	Memorando	GD-PR001-FO2	6.2		X



"EL CONCEJO VIVE Y SIENTE A BOGOTÁ"



 CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.	PROCESO MEJORA CONTINUA DEL SIG	CÓDIGO: SIG-PR002
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN No. 03
	MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	FECHA: 24 MAR. 2015
		PÁGINA: 2 DE 3

5. RELACIÓN DE EMPLEOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO

EMPLEO	CÓDIGO	GRADO	PROCESO
Profesional Universitario	219	03	Gestión Mejora Continua del SIG
Secretarios Ejecutivos	425	-	Gestión Normativa Control Político Atención al Ciudadano
Auxiliares Administrativos	407	-	Gestión Normativa Control Político Atención al Ciudadano

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (RESPONSABLES Y FORMATOS)

- 6.1 APLICAR LA ENCUESTA A LOS USUARIOS: En los procesos misionales y de atención al ciudadano al finalizar la prestación de un servicio, se aplica el instrumento de medición de la satisfacción. (SIG-PR002-FO1), el cual se encuentra disponible en la Página WEB.
- 6.2 DIRECCIONAR LAS ENCUESTAS A LA OFICINA ASESORA DE PLANEACION: Los responsables de los procesos Misionales y Atención al Ciudadano direccionarán mediante memorando (GD-PR001-FO2) las encuestas realizadas, durante la primera semana del mes a la Oficina Asesora de Planeación.
- 6.3 TABULACIÓN: En los meses de Julio y Enero, la Oficina Asesora de Planeación procederá a tabular las encuestas [instrumento de medición de la satisfacción. (SIG-PR002-FO1)], efectuando el análisis de los formatos diligenciados por los usuarios.
- 6.4 GENERAR INFORME DE RESULTADOS: la Oficina Asesora de Planeación durante los meses de agosto y febrero, realizará la evaluación de las encuestas de la medición de la satisfacción del cliente, generando un informe consolidado para ser presentado al Comité Directivo del SIG.
- 6.5 PRESENTACION DE INFORME AL COMITÉ DEL SIG: Se presentará semestralmente al Comité Directivo del SIG, el Informe de satisfacción del cliente. (SIG-PR002-FO1)
- 6.6 DETERMINAR LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO: Una vez conocidos los resultados, por parte del Comité Directivo del SIG, el profesional universitario encargado del subsistema de Gestión de Calidad procede a definir las acciones de mejoramiento junto con los responsables del proceso y el seguimiento mensual durante la vigencia del plan de mejoramiento con el objeto de corregir aquellos aspectos desfavorables resultantes de la evaluación de la satisfacción.

7. BASE LEGAL

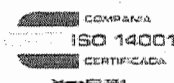
Ver Normograma de la Corporación

8. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

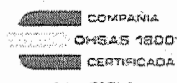
Ver Manual de Políticas de Operación de la Corporación


9. RIESGOS Y CONTROLES

Ver Mapa de Riesgos de Gestión y Mapa de Riesgos de Corrupción de la Corporación



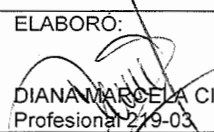
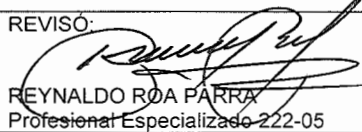
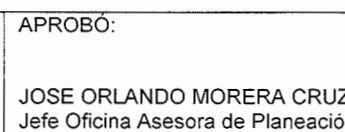
"EL CONCEJO VIVE Y SIENTE A BOGOTÁ"

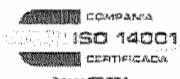


 CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.	PROCESO MEJORA CONTINUA DEL SIG	CÓDIGO: SIG-PR002
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN No. 03
	MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	FECHA: 24 MAR. 2015
		PÁGINA: 3 DE 3

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01	Elaboración del Documento.	Octubre de 2013
02	Se eliminó: <ul style="list-style-type: none"> La actividad 6.2 relacionada con el envío de las encuestas de Medición a la Oficina Asesora de Comunicaciones. 	11 de diciembre de 2014
03	Se eliminó: <ul style="list-style-type: none"> El formato EI-PR001-FO9 auditorías internas y el registro de asistencia TH-PR001-FO1 del numeral 4. En la actividad 6.4 Enviar encuesta por correo. En la actividad 6.4 servicios prestados por SDQS. En la actividad 6.5 Medición satisfacción por Control Interno Se modificó: <ul style="list-style-type: none"> El objetivo, el alcance, se incluyó la definición de cliente externo. En la actividad 6.1 Recoger información de los clientes se cambió por aplicar la encuesta a los usuarios y la forma de hacerlo. Se incluyó: <ul style="list-style-type: none"> La actividad direccionar las encuestas a la Oficina Asesora de Planeación y presentar informe al Comité Directivo de SIG 	24 de Marzo de 2015

ELABORÓ:  DIANA MARCELA CIFUENTES DIAZ Profesional 279-03	REVISÓ:  REYNALDO ROA PARRA Profesional Especializado 222-05	APROBÓ:  JOSE ORLANDO MORERA CRUZ Jefe Oficina Asesora de Planeación 115-03
---	--	---



"EL CONCEJO VIVE Y SIENTE A BOGOTÁ"

