



PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

VERSIÓN 5.0

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ENIT ZAIRA JARAMILLO FIGUEROA	YOLANDA CARDONA AVILA	DORIS SEGUNDA GÓMEZ RIVEROS
PROFESIONAL ESPECIALIZADO	CONTRALORA AUXILIAR DE AUDITORÍA Y CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO	CONTRALORA DEPARTAMENTAL DEL META
FECHA	FECHA	FECHA
06-06-2013	06-06-2013	06-06-2013

DE USO EXCLUSIVO PARA LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO:600.01.67 VERSIÓN 5.0

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para efectuar la medición de la Satisfacción de los Clientes y Partes Interesadas de la Contraloría Departamental del Meta.

2. ALCANCE

Este documento aplica para todos los servicios prestados por la Entidad que tienen relación con los clientes, incluyendo las partes interesadas.

3. DEFINICIONES

- Cliente o usuario: Es la persona, que hace uso de los servicios prestados por la Entidad.
- Trámites y Servicio(s): Se refiere a las diferentes Actividades, gestiones que la entidad ejecuta por intermedio de sus funcionarios con el fin de entregar a sus clientes o usuarios: documentos, información técnica o especializada, asesorías.
- Muestra: Es el número de encuestas – o evaluaciones que se deben realizar.
- Encuesta: Es la herramienta seleccionada por la Contraloría Departamental del Meta (CDM) por medio de la cual se mide la satisfacción de los clientes.
- Encuestador: Es la persona encargada de realizar la encuesta a los clientes.
- Tabulación: Es la consolidación de la información obtenida en las distintas encuestas realizadas por el (los) encuestador(es).
- Responsable: Es el Funcionario que presta el servicio solicitado o el que coordina una actividad de la entidad, por función propia del cargo o por designación.

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO:600.01.67 VERSIÓN 5.0

4. RESPONSABLES

El profesional especializado con funciones de Participación Ciudadana es el encargado de implementar y mantener este procedimiento. Todo el personal que participe en este proceso debe cumplir con las disposiciones establecidas en el presente documento.

5. DESARROLLO O CONTENIDO

5.1 CLIENTES

Con el fin de aplicar una medición de satisfacción del cliente de acuerdo al servicio prestado se han identificado cuatro tipos de clientes o usuarios:

- **Clientes 1**

Son los clientes de participación ciudadana: ciudadanos en general, líderes de la comunidad, representantes de agremiaciones, funcionarios públicos que participan en actividades programadas por la Contraloría Departamental del Meta.

- **Clientes 2**

Son clientes por servicio prestado los sujetos de control y los ciudadanos en general

- **Clientes 3**

Son los clientes por entrega de informes: los miembros de la Asamblea Departamental (Diputados) y por comunicados de prensa: los medios de comunicación.

- **Clientes 4**

Son los clientes internos funcionarios de los procesos misionales: vigilancia fiscal, sancionatorios, responsabilidad y jurisdicción coactiva.

5.2 FRECUENCIA DE EVALUACIÓN

- **Clientes de Participación Ciudadana**

Las encuestas se efectúan en actividades previamente programadas por la Oficina de Control Fiscal Participativo. Las mediciones las realiza trimestralmente el responsable de participación ciudadana.

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO:600.01.67 VERSIÓN 5.0

- **Cientes por servicio prestado**
Las encuestas se efectúan cuando finaliza la prestación del servicio y las mediciones se realizan semestralmente.

- **Cientes por entrega de informes**
Cuando se trate de presentación de informes a Diputados, la encuesta de evaluación de satisfacción del cliente se aplica cuando el Contralor socialice dichos informes en el Recinto de la Asamblea Departamental y la medición se realiza anualmente.

Cuando se trate de informes a los medios de comunicación, las encuestas se realizan durante la presentación de los mismos en la entidad y las mediciones se realizan semestralmente.

- **Cientes internos de los procesos misionales**
Encuestas de satisfacción del cliente de vigilancia fiscal: Esta encuesta la diligencia cada abogado de responsabilidad fiscal por cada uno de los hallazgos recibidos de las áreas misionales (quejas y auditoría). La medición la realiza vigilancia fiscal semestralmente.

Encuestas de satisfacción del cliente de responsabilidad fiscal y jurisdicción coactiva: La encuesta la diligencia cada abogado comisionado para la segunda instancia por cada proceso de responsabilidad fiscal recibido. La medición la realiza responsabilidad fiscal semestralmente.

Encuestas de satisfacción del cliente de sancionatorios: Esta encuesta la diligencia el abogado de jurisdicción coactiva cuando reciba los actos administrativos que conforman el título ejecutivo. La medición la realiza sancionatorios semestralmente.

5.3 HERRAMIENTA UTILIZADA PARA EVALUACIÓN

- **Cientes 1**
Para los clientes 1 se aplican las encuestas de acuerdo a la actividad que se ejecute así: formato N° 600.02.13 Evaluación satisfacción cliente - capacitaciones; formato 600.02.392 Evaluación satisfacción del cliente Audiencias (Rendición de Cuentas), formato N° 600.02.439 Evaluación satisfacción cliente - audiencias; formato N° 600.02.440 Evaluación satisfacción cliente - seguimientos comunitarios, 600.02.491 Encuesta foros o encuentros ciudadanos



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CÓDIGO:600.01.67

VERSIÓN 5.0

- Clientes 2

Para estos clientes se aplica la encuesta formato N° 600.02.441 Evaluación Satisfacción del Cliente - Informes de Auditoría 600.02.445 Evaluación Satisfacción del cliente servicio prestado – partes interesadas. El formato 600.02.441 Evaluación Satisfacción del Cliente - Informes de Auditoría se aplica cuando la consulta no sea virtual.

- Clientes 3

Se aplica la encuesta formato N° 600.02.365 Evaluación Satisfacción del Cliente por Informe Entregado y formato N° 600.02.446 Evaluación Satisfacción del Cliente servicio prestado – Comunicados de prensa.

- Clientes 4

De acuerdo de los clientes de los procesos misionales aplican las siguientes encuestas: 600.02.442 Evaluación Satisfacción Cliente Interno de Vigilancia Fiscal, 600.02.443 Evaluación Satisfacción Cliente Interno de Responsabilidad Fiscal y 600.02.444 Evaluación Satisfacción Cliente Interno de Sancionatorios.

5.4 TAMAÑO DE LA MUESTRA

- Cuando la población receptora de las actividades es inferior a 10 la encuesta de satisfacción del cliente se debe entregar a toda la población objeto (100%).
- Cuando el tamaño de la población es superior a 10, se encuesta como mínimo al 20% de la población. En todo caso la encuesta de satisfacción del cliente no puede ser inferior a 10.

Cuando se presentan eventualidades que impidan la evaluación con la encuesta de satisfacción al cliente, se debe justificar en el informe correspondiente.

5.4 ASPECTOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Clientes 1

Los criterios a evaluar dependen del tipo de actividad. Estos se reflejan en los formatos respectivos: formato N° 600.02.13 Evaluación satisfacción cliente capacitaciones; formato 600.02.392 Evaluación satisfacción del cliente Audiencias (Rendición de Cuentas), formato N° 600.02.439 Evaluación satisfacción cliente -

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO:600.01.67 VERSIÓN 5.0

audiencias; formato N° 600.02.440 Evaluación satisfacción cliente seguimientos comunitarios, 600.02.491 Encuesta foros o encuentros ciudadanos.

- **Cientes 2**

Los criterios a evaluar se muestran en el formato 600.02.441 Evaluación Satisfacción del Cliente - Informes de Auditoría y formato 600.02.445 Evaluación Satisfacción del Cliente Servicio Prestado - Partes Interesadas

- **Cientes 3**

Los criterios a evaluar se reflejan en el formato 600.02.365 Evaluación satisfacción del cliente por informe entregado y formato 600.02.446 Evaluación Satisfacción del Cliente – Servicio Prestado Comunicados de Prensa.

- **Cientes 4**

Los criterios a evaluar se reflejan en el formato 600.02.442 Evaluación Satisfacción del Cliente Interno de Vigilancia Fiscal; formato 600.02.443 Evaluación Satisfacción del Cliente Interno de Responsabilidad Fiscal; formato 600.02.444 Evaluación Satisfacción del Cliente Interno de Sancionatorios.

En las encuestas se relacionan los siguientes aspectos:

- **ATENCIÓN** referida a escuchar a los ciudadanos en el desarrollo de las actividades y dar respuesta a sus inquietudes.
- **CLARIDAD** de la información derivada de la actividad realizada, servicio prestado o informe entregado, que no da lugar a confusión, se identifica bien, facilita su comprensión.
- **COMPRESIÓN Y UTILIDAD** se refiere a la explicación suministrada con el fin de hacer viable un seguimiento comunitario por parte de la ciudadanía.
- **CUMPLIMIENTO** ejecución de la actividad según la programación ofrecida.
- **MANEJO DEL TEMA** del facilitador o expositor, teniendo en cuenta el conocimiento y la habilidad sobre la temática.
- **OPORTUNIDAD** en la entrega del informe o información. Brindar espacio y permitir la participación ciudadana.

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO:600.01.67 VERSIÓN 5.0

- **CONTENIDO** los informes, comunicados de prensa, controles de advertencia, emitidos por la Contraloría despiertan interés a la ciudadanía en general
- **FACILITADOR** propiciar espacios para el diálogo entre las partes involucradas.
- **FORTALECIMIENTO** se refiere al acompañamiento y apoyo por parte de este ente de control a los ciudadanos que realizan actividades de seguimiento comunitario.
- **INCENTIVO** se refiere a propiciar la participación ciudadana en las actividades de control fiscal participativo.
- **INTERÉS** sobre la actividad el servicio prestado, entendido en términos de afinidad, valor y/o utilidad que tiene para los clientes.
- **INTERMEDIACIÓN** favorecer el encuentro y diálogo de los ciudadanos con las entidades que contribuyan a despejar inquietudes de los participantes.
- **MEJORA CONTINUA** los informes comunicados aportan mejoras a los procesos de las entidades sujetas de control.
- **OBJETIVIDAD** los informes presentados por la entidad son imparciales y se fundamentan en hechos verificables
- **PERTINENCIA** los informes presentados a la Asamblea Departamental se ajustan a lo establecido en la respectiva ordenanza.
- **PLANES DE MEJORAMIENTO** con la implementación de las acciones correctivas suscritas con la Contraloría se ayuda a eliminar las causas que originaron las observaciones comunicadas en los informes.

Estos aspectos a evaluar tienen 4 opciones de selección:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CÓDIGO:600.01.67

VERSIÓN 5.0

Y sólo para las encuestas con la comunidad se tiene en cuenta una opción adicional

- No Sabe / No Responde (NS/NR)

En caso, que el encuestado no responda alguna pregunta, ésta se toma como No Sabe / No Responde, para la tabulación.

5.5 TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El funcionario responsable de la Dirección de Control Fiscal Participativo, o el designado como responsable, realiza trimestralmente la tabulación por actividad (Capacitación y Seguimientos comunitarios) de las encuestas realizadas durante el período, los demás responsables tabulan semestralmente.

Los resultados de la encuesta se dan en puntaje por cada uno de los aspectos evaluados y su ubicación se presenta de acuerdo a los siguientes criterios:

PUNTAJE GENERAL	CALIFICACIÓN
Entre 76% y 100%	EXCELENTE
Entre 51% y 75.9%	BUENO
Entre 26% y 50,9%	ACEPTABLE
Inferior a 25.9%	CRÍTICO

5.6 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:

- Cliente 1: Trimestralmente el responsable del proceso presenta los resultados en los formatos 600.02.364 Ficha Técnica Encuestas Satisfacción del Cliente – Seguimiento comunitario, 600.02.366 Ficha Técnica Encuestas Satisfacción del Cliente - Audiencias, 600.02.406 Ficha Técnica Encuestas Satisfacción del Cliente – Capacitaciones.
- Cliente 2: Semestralmente el responsable del proceso presenta los resultados en los formatos 600.02.393 Ficha Técnica Encuestas Satisfacción del Cliente Audiencias (Rendición de Cuentas), 600.02.367 Ficha Técnicas Encuestas Satisfacción del Cliente por Informes de



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META

PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CÓDIGO:600.01.67

VERSIÓN 5.0

Auditoría, 600.02.409 Ficha Técnica Encuestas Satisfacción del Cliente – Partes Interesadas, 600.02.492 Ficha Técnica Encuestas Foros o Encuentros Comunitarios.

- Cliente 3: Anualmente el responsable del proceso de Vigilancia Fiscal presenta los resultados en el formato 600.02.408 Ficha Técnica Encuestas Satisfacción del Cliente – Informe Entregado.

Semestralmente el responsable de las encuestas a los medios de comunicación realizadas en la Contraloría Departamental del Meta, presenta los resultados en el formato 600.02.407 Ficha Técnica Encuestas Satisfacción del Cliente – Servicio Prestado

- Cliente 4: Semestralmente los responsables de los procesos presentan los resultados en los formatos 600.02.114 Ficha Técnica Encuestas Satisfacción del Cliente – Sancionatorios, 600.02.118 Ficha Técnica Encuestas Satisfacción del Cliente Interno de Vigilancia Fiscal, 600.02.119 Ficha Técnica Encuestas Satisfacción del Cliente Interno de Responsabilidad Fiscal.

Criterios de la presentación de resultados en la Ficha Técnica:

1. Los resultados se registran por cada criterio, teniendo en cuenta el porcentaje de respuestas de cada opción de selección. En la ficha se registra el porcentaje obtenido según la tabulación realizada.
2. La Satisfacción general se determina, promediando el porcentaje de cada opción de selección.
3. Se determina el resultado general según los parámetros definidos en el siguiente cuadro:

PARÁMETROS DE RESULTADO CONSOLIDADO				
ESCALA/CALIFICACIÓN	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	CRÍTICO
Una vez consolidados los datos de la satisfacción general, se debe realizar la sumatoria del porcentaje de EXCELENTE Y BUENO con el fin de ubicar el resultado consolidado entre el parámetro de resultados.	76% A 100%	51% A 75%	26% A 50%	0% A 25%

4. Se grafica cada uno de los criterios teniendo en cuenta el resultado obtenido en la tabulación.

	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO:600.01.67 VERSIÓN 5.0

Estos resultados los presenta el funcionario responsable dentro de los quince días hábiles siguientes a la terminación del período de medición establecido para cada tipo de cliente. Copia de la ficha técnica se envía al Asesor de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones.

El Asesor de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones presenta los resultados al Comité de Calidad con el fin de garantizar una oportuna toma de acciones.

5.7 ANALISIS DE LA INFORMACIÓN Y TOMA DE ACCIONES:

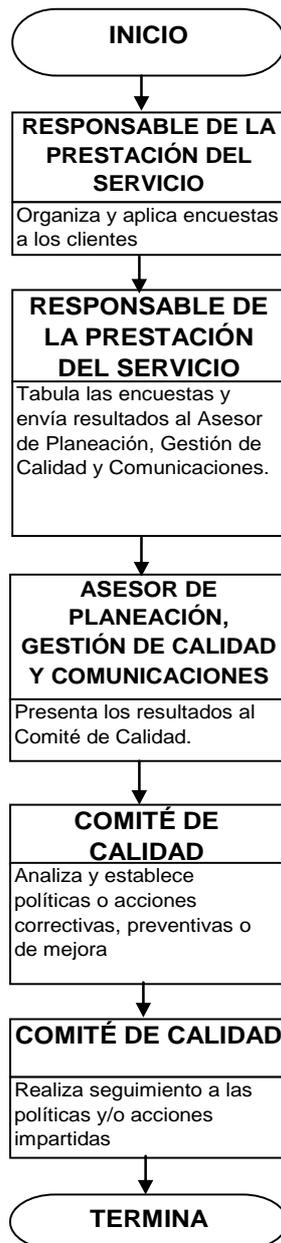
Una vez se detecten debilidades en los parámetros asignados para satisfacción de clientes, se realiza el análisis de los resultados obtenidos y con base en éstos se toman las acciones correctivas, preventivas o de mejora necesarias, las cuales previamente se ponen en conocimiento del jefe inmediato (si aplica) o por intermedio del Asesor de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones al Comité de Calidad.

Como las encuestas por actividades, servicios o informes, arrojan información que puede orientar las nuevas acciones en cada proceso, el funcionario responsable del mismo las recopila para su análisis. Las presenta al jefe inmediato y directivas, para su eventual implementación.



CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO:600.01.67 VERSIÓN 5.0

6. FLUJOGRAMA



	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META	
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO:600.01.67 VERSIÓN 5.0

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Normas Técnicas Colombianas NTC-ISO

8. ANEXOS

- Ficha Técnica Encuestas Satisfacción del Cliente – Sancionatorios 600.02.114
- Ficha Técnica Encuestas Satisfacción del Cliente Interno de Vigilancia Fiscal 600.02.118
- Ficha Técnica Encuestas Satisfacción del Cliente Interno de Responsabilidad Fiscal 600.02.119
- Ficha Técnica Encuestas Satisfacción del Cliente – Seguimiento comunitario 600.02.364
- Evaluación Satisfacción del cliente por informe entregado 600.02.365
- Ficha Técnica Encuestas Satisfacción del Cliente – Audiencias 600.02.366
- Ficha Técnicas Encuestas Satisfacción del Cliente por Informes de Auditoría 600.02.367
- Evaluación Satisfacción Cliente audiencias (Rendición cuentas) 600.02.392
- Ficha Técnica Encuestas Satisfacción del Cliente – Audiencias 600.02.393
- Ficha Técnica Encuestas Satisfacción del Cliente – Capacitaciones 600.02.406
- Ficha Técnica Encuestas Satisfacción de Clientes - Servicio Prestado 600.02.407
- Ficha Técnica Encuestas Satisfacción de Clientes - Informe Entregado 600.02.408
- Ficha Técnica Encuestas Satisfacción de Clientes - Partes Interesadas 600.02.409
- Evaluación Satisfacción del Cliente - Informes de Auditoría 600.02.441
- Evaluación Satisfacción Cliente Interno de Vigilancia Fiscal 600.02.442
- Evaluación Satisfacción Cliente Interno de Responsabilidad Fiscal 600.02.443
- Evaluación Satisfacción Cliente Interno de Sancionatorios 600.02.444
- Evaluación Satisfacción del cliente Servicio Prestado – Partes Interesadas 600.02.445.
- Evaluación Satisfacción del Cliente – Servicio Prestado Comunicados de Prensa 600.02.446
- Encuesta foros o encuentros ciudadanos 600.02.491
- Ficha Técnica Encuestas Foros o Encuentros Ciudadanos 600.02.492