



PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Código: PR-15SIG-03

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
Versión: 11

Página: 1 de 2

- 1. Objeto:**
Establecer los pasos a seguir para evaluar la percepción del usuario frente al servicio prestado por la Corporación e implementar las acciones que permitan mejorar la calidad en el servicio.
- 2. Responsable:**
Grupo Coordinador del Sistema Integrado de Gestión
- 3. Alcance:**
Es aplicable a todos los servicios ofrecidos por la Corporación Autónoma Regional de Risaralda "CARDER".
- 4. Generalidades:**
- 4.1** El seguimiento de la satisfacción del cliente es un indicador de medición que hace parte del Sistema Integrado de Gestión.
- 4.2** La Entidad realiza el monitoreo de la información sobre la percepción que tiene el cliente de los servicios de la Corporación Autónoma Regional de Risaralda "CARDER".
- 4.3.** La medición de la satisfacción del cliente se hace permanentemente en medio electrónico a través de la página Web de la Entidad y/o en medio físico. Cada semestre se tabula, se analiza la información y se elabora y publica en la página Web de la Entidad un Informe Semestral de Medición de la Satisfacción.
- 4.4.** El tamaño de la muestra para cada vigencia, es determinado por un muestreo aleatorio simple. Desde el Sistema Integrado, se consulta el número total de usuarios atendidos en el periodo de la vigencia anterior (semestre) por la ventanilla verde, las oficinas verdes y se solicita al Web Máster la información de los usuarios de la página web, asumiendo una probabilidad de 0,5 y un error estándar permitido del 10%. Igualmente, monitorea periódicamente el módulo Web de la Encuesta; en los casos en que se identifique bajo número de registros, se aplican otras estrategias, tales como llamadas telefónicas a los usuarios (con base en registros de asistencia y/o control de atención a usuarios) y apoyo de las Oficinas Verdes.
- 4.5.** Cuando en la elaboración del Informe Semestral, se identifiquen observaciones que evidencien una inadecuada prestación del servicio y afecten el cumplimiento de la meta de la satisfacción del usuario, se informará al Líder del Proceso respectivo para que se tomen las acciones de mejora a que haya lugar.
- 5. Anexos:**
- 5.1.** Medición de la Satisfacción del Cliente FO-15SIG-04
- 6. Contenido:**
A continuación se describen las actividades en orden secuencial de forma simbólica y en texto, además presenta las dependencias involucradas.

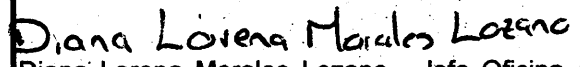
Elaborado por:

 Julián Efraín Rincón Laverde - Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación

Fecha: 16/06/2022

Revisado por:

 Julio César Isaza Rodríguez y Grupo Coordinador del Sistema Integrado de Gestión

Fecha: 16/06/2022

Aprobado por:

 Diana Lorena Morales Lozano - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión

Fecha: 16/06/2022


PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: PR-15SIG-03

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Versión: 11

Página: 2 de 2

