	PROCEDIMIENTO		CODIGO:AC-P5
	MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		VERSIÓN: 04
			FECHA: 03-05-14
	PROCESO ATENCION AL CIUDADNO		PÁGINA 1 de 3

1. OBJETO

Establecer métodos que permitan obtener, identificar y evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes dando cumplimiento a los requisitos relacionados con la prestación del servicio por parte de la Secretaría de Educación, mediante el seguimiento continuo y el aprovechamiento de la información en beneficio del cliente y de la entidad.

2. ALCANCE

Inicia con la determinación de los mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los clientes, incluye la aplicación de encuestas de satisfacción, la consolidación, procesamiento y análisis de la información sobre la medición de la satisfacción, y termina con la generación y la distribución de los reportes de satisfacción del cliente a los interesados.

3. TERMINOLOGÍA (definiciones, siglas y abreviaturas)

3.1 Cliente: se utiliza para hacer referencia a las personas o entidades que hacen usufructo de los recursos o servicios.

3.2 Expectativas: Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo.

3.3 Necesidades: es un componente básico del ser humano que afecta su comportamiento, porque siente la falta de algo para poder sobrevivir o sencillamente para estar mejor

3.4 SAC: Sistema de Atención al Ciudadano

3.5 SED: Secretaria de Educación Departamental.

4. GENERALIDADES Y/O POLITICAS DE OPERACIÓN:


4.1 La Secretaría de Educación de Córdoba, por lo menos una vez al año, debe efectuar las encuestas de satisfacción servicio, entre los miembros de la comunidad educativa, antes de control, ente territorial y ciudadanía en general, con el fin de medir su grado de satisfacción con respecto a los servicios que presta.

4.2 Las encuestas de satisfacción servicio que ingresen a la Secretaría de Educación se reciben y radican en la oficina de Atención al Ciudadano para su tratamiento dentro del proceso. Adicionalmente, los resultados de la satisfacción del cliente y del servicio al ciudadano se planean y divulgan a través del procedimiento. Gestionar comunicaciones institucionales.

5. CONTENIDO

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Determinar mecanismos para identificar necesidades y expectativas de los clientes con respecto a los servicios que le presta la Secretaría de Educación y Paralelamente, se debe preparar el o los instrumentos de medición que le permitan conocer las necesidades y	Técnico	Encuesta o Instrumento de Medición
Elaborado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario		Revisado por: Firma: Cargo: Profesional Universitario	Aprobado por: Firma: Cargo: Secretario(a) de Educación


Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es copia No Controlada.
La versión vigente se encuentra en el link del Sistema Integrado de Gestión de la página web de la Gobernación de Córdoba.

	PROCEDIMIENTO		CODIGO:AC-P5
	MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		VERSIÓN: 04
			FECHA: 18-04-13
	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO		PÁGINA 2 de 3

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	expectativas de los clientes.		
2	Aplicar las Encuestas de Satisfacción Servicio en el formato encuesta satisfacción servicio que permita medir el grado de satisfacción de los clientes de la SED con respecto a los servicios que presta.	Técnico	Formato encuesta satisfacción servicio AC-P5-F1
3	Recopilar, revisar y validar la información para medir la satisfacción del cliente	Técnico	encuesta satisfacción servicio diligenciada
4	Clasificar, capturar y aplicar los métodos e instrumentos establecidos para obtener los resultados y generar gráficas, indicadores, tipificación de conceptos, tendencias, entre otros sobre los niveles de percepción del cliente con respecto al servicio que presta la SED.	Profesional Universitario	Graficas
5	Analizar, comparar, interpretar los datos obtenidos y diagnosticar toda la información para identificar los factores de calidad más relevante para satisfacer las necesidades de los usuarios de la SED.	Profesional Universitario	Gráficos /Análisis Comparativo
6	Generar los reportes de satisfacción del cliente y distribuir a los interesados para realizar los informes correspondientes.	Profesional Universitario	Informe/ reportes de satisfacción del cliente AC-P5-F2

6. REGISTROS RELACIONADOS CON ESTE DOCUMENTO

Código	Nombre	Lugar almacenamiento	Protección	Acceso	Recuperación	Tiempo de retención	Disposición
N/A	Encuesta o Instrumento de Medición	Archivo de la Oficina Responsable	Carpeta/ archivador	Privado	Carpeta de control y distribución de documentos	Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central
AC-P5-F1	Formato encuesta satisfacción servicio	Carpeta Encuestas Formatos	Carpeta/ archivador	General	Carpeta de control y distribución de documentos	Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central
N/A	encuesta satisfacción servicio diligenciada	Archivo de la Oficina Responsable	Carpeta/ archivador	General	Carpeta de control y distribución de documentos	2 Años	Eliminar
N/A	Graficas	Carpeta Estadísticas Graficas	Carpeta/ archivador	General	Carpeta de control y distribución de documentos	Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central
N/A	Gráficos /Análisis Comparativo	Carpeta Estadísticas Graficas	Carpeta/ archivador	General	Carpeta de control y distribución de documentos	Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central
AC-P5-F2	Formato Reporte satisfacción al cliente	Carpeta Encuestas Formatos	Carpeta/ archivador	General	Carpeta de control y distribución de documentos	Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	PROCEDIMIENTO		CODIGO:AC-P5
	MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		VERSIÓN: 04
	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO		FECHA: 18-04-13
			PÁGINA 3 de 3

Código	Nombre	Lugar almacenamiento	Protección	Acceso	Recuperación	Tiempo de retención	Disposición
N/A	Informe	Archivo Magnético y Archivo de la Oficina Responsable	Carpetas/ archivador	General	Carpeta de control y distribución de documentos	Tiempo establecido en las TRD	Archivo Central

7. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Descripción del cambio	FECHA
04	Se ajusta el procedimiento por la nueva estructura adoptada por la Gobernación de Córdoba. Se modifica la inscripción en la imagen del escudo de los sesenta años. Se incluyen Políticas de Operaciones.	03/05/14