

1. OBJETIVO

Describir la metodología establecida por el Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano de Yumbo – IMETY, para obtener, medir y realizar el seguimiento a la información relacionada con la percepción de los clientes, respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas en cuanto a la calidad del servicio prestado por los procesos misionales.

2. ALCANCE

Todos los procesos que afecten la calidad durante y posterior a la prestación de los servicios del Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano de Yumbo - IMETY. Aplica desde la programación de fechas y responsables de la elaboración de la medición de la satisfacción del cliente - usuario hasta el análisis de los puntos críticos, la implementación y el seguimiento a las acciones tomadas.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos.

Tabular: Registrar y cuantificar los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción.

Cliente: Persona natural o Jurídica a quien le suministramos un servicio o producto.

Encuesta: Instrumento de Medición que permite identificar y registrar el Grado de Satisfacción de los Clientes.

Servicio: Es el resultado generado por las actividades de interrelación entre el proveedor y el cliente para satisfacer sus necesidades

Prestación de servicio: Son todas las actividades desempeñadas por el proveedor que involucra personal e instalaciones para suministrar un servicio.

Atención al cliente: conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin del que el cliente obtenga el producto o servicio.

Eficacia: extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 requisito 9.1, Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.
- Encuesta de Satisfacción de Clientes
- Procedimiento de Acciones Correctivas

5. CONDICIONES GENERALES

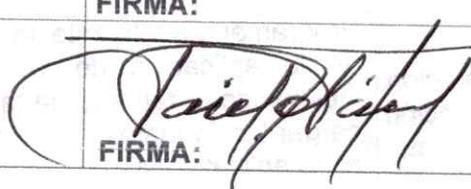
- La encuesta de atención al usuario se realiza al menos dos veces al año o cuando la entidad lo considere necesario para conocer la percepción de los usuarios respecto al trato y/o atención y el conocimiento que tiene el personal de Atención al Usuario sobre los servicios que presta el IMETY y sobre la necesidad de un programa o curso, la cual sirve como una medida del desempeño del Sistema de Gestión.
- Las encuestas de, Satisfacción al Usuario, Evaluación Docentes TLC, Evaluación Satisfacción Estudiantes en Prácticas, Encuesta de Egresados y Encuesta de Satisfacción Feria, se realizarán al menos una vez al año con el fin de conocer la percepción que tiene el usuario-estudiante-egresado sobre la calidad del servicio prestado, las oportunidades de mejora, las acciones apropiadas y oportunas a implementar.
- La información capturada en las diferentes encuestas es tabulada y analizada cada que se realice la misma por la Secretaria Académica con la Coordinadora Académica, quien a su vez genera un informe a la Dirección con las acciones de Mejora sugeridas para que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño las evalúe y apruebe con el fin que se proporcionen los recursos necesarios para su implementación oportuna y de esta forma alcanzar los resultados propuestos y la satisfacción de los usuarios.
- Las sugerencias y los comentarios positivos manifestados por los usuarios también serán tabulados, analizados e incluidos en el informe de satisfacción del usuario, ya que constituyen una valiosa herramienta para determinar acciones de mejoramiento que contribuyen aumentar el nivel de satisfacción de los mismos.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE(S) | REGISTRO |
|--|---|---|--|
| 1. Diseño y aprobación de encuesta | Diseñar y solicitar aprobación de las encuestas que consta de un cuestionario elaborado por el método de formulación de preguntas de múltiples respuestas y se incluye un espacio en el que el cliente (usuario-estudiante-egresado) puede redactar los aspectos que según su percepción, debe mejorarse en los servicios suministrados por el IMETY. | Coordinador Académico/ Apoyo Bienestar Estudiantil/ Apoyo en Atención al Usuario. | Encuesta de atención al usuario. Encuesta de Satisfacción al usuario. Evaluación Docentes TLC. Evaluación Estudiantes en Prácticas. Encuesta de satisfacción Feria. Encuesta de Egresados Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de un documento |
| 2. Revisión y actualización de encuestas | Revisar al menos una vez al año del contenido de las encuestas y si es necesario se realiza la modificación pertinente. | Director Coordinador Académico | Acta de Reunión. Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de un documento Encuestas aprobadas |
| 3. Programación de la realización de encuestas | Programar anualmente la realización de la aplicación de las encuestas incluyendo el tamaño de la muestra y cargar los formatos que se requieran en el aplicativo Q10. | Coordinadora Académica/ / Auxiliar Administrativa Académica | Cronograma realización de encuestas |
| 4. Realización de las encuestas | Aplicar los formatos de las diferentes encuestas según el cronograma a través del aplicativo del Q10 o en medio físico, según la muestra establecida | Apoyo de Atención al Usuario/ Apoyo Bienestar Estudiantil | Formatos de Encuestas diligenciados |

**PROCEDIMIENTO
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN**

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE(S) | REGISTRO |
|---|---|---|--|
| 5. Tabulación de encuesta | Recopilar y tabular la información en un tiempo no superior a 15 días hábiles | Apoyo Bienestar Estudiantil / Apoyo en Atención al Usuario. | Cuadro con la información tabulada. |
| 6. Análisis encuestas de satisfacción, elaborar y presentar informe | Realizar el análisis de la información obtenida, clasificando los resultados de la tabulación de acuerdo a los objetivos de la medición, elaborar y presentar informe a la Dirección en un término no mayor a 10 días hábiles | Coordinador Académico. / Apoyo contratista Bienestar Estudiantil /. | Informe resultados de la encuesta |
| 7. Determinación de acciones correctivas y de mejora. | Determinar e implementar las acciones de mejora requeridas que conduzcan a aumentar la satisfacción y el logro de las metas de los objetivos propuestos. | Coordinador Académico. / Apoyo contratista Bienestar Estudiantil /. | Plan de Mejoramiento. |
| 8. Integración de la información de las encuestas de satisfacción | Integrar la información para presentar como informe semestral al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y ser considerada como parte de la información de entrada para la Revisión por la Dirección, con el fin de determinar acciones de mejoramiento. | Coordinador Académico. / Apoyo Bienestar Estudiantil. | Informe Resultado Encuestas de satisfacción Plan de Mejoramiento. |

| | | |
|---------------------------------------|------------------------------|--|
| REVISÓ: KELLY JOHANA RIVERA | CARGO: CONTRATISTA |  FIRMA: |
| APROBO: JAIME SANCHEZ LENIS | CARGO: DIRECTOR |  FIRMA: |

| | | |
|--|--|---------------|
|  | BIENESTAR ESTUDIANTIL | 301.PR.BE.02 |
| | PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN | |
| | | Versión: 02 |
| | | Página 5 de 5 |

ANEXOS

Anexo A. Control de Cambios

| Versión | Fecha (dd/mm/aaaa) | Revisado por: | Aprobado por: | Descripción de la actualización |
|---------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------|--|
| 01 | 09/05/2019 | Ana Virginia Galindo. | Carlos Arturo Tello Becerra | Creación del Documentos. |
| 02 | 23/03/2021 | Kelly Rivera | Jaime Sánchez Lenis | Se realizan ajustes al procedimiento medición de la satisfacción, ajustando a las necesidades que actualmente presenta la institución. |

