



PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Elaboró Escribiente Grado 9	Revisó Líder del proceso	Aprobó Comité de Calidad
Fecha: 17-02-2009	Fecha: 30-02-2009	Fecha: 25-04-2009

1. OBJETIVO

Establecer la metodología necesaria para medir la satisfacción del cliente, con el fin de conocer su percepción con respecto al cumplimiento de los requisitos de los servicios prestados por la Sala Jurisdiccional Disciplinaria.

2. ALCANCE

Aplica para los siguientes servicios:

- Certificado de antecedentes disciplinarios.
- Atención de usuarios para la consulta del estado de los procesos.
- Servicios jurisprudenciales,

3. RESPONSABLE

El líder del proceso, de servicios al usuario, y de servicios jurisprudenciales deben garantizar la debida implementación del presente procedimiento.

4. DEFINICIONES

Usuario: Organización o beneficiario que recibe los servicios prestados por la entidad.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

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

5. DOCUMENTOS EXTERNOS

Nombre del Documento Externo	Fecha de Expedición	Entidad que lo expide	Descripción
NTC ISO 9001:2008. Sistema de gestión de la Calidad – Requisitos	14/11/2008	ICONTEC	Numeral 8.2.1

6. ACTIVIDADES

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Planificar la medición de la percepción de los Usuarios	Semestralmente (Mayo y noviembre) revisan y de ser necesario actualizan los atributos a medir frente a la percepción de los servicios que se brinda al usuario (encuesta de satisfacción de los usuarios). Programan la semana durante la cual se realizarán las encuestas. La encuesta va dirigida a los usuarios que	Comité de Calidad	DS-F02 Acta de reunión

		<p>utilizan los servicios de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria, en los siguientes tres puntos de contacto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Relatoría: (Usuarios ocasionales) 2- Ventanilla para la expedición del certificado de antecedentes disciplinarios: (Usuarios ocasionales) 3- Ventanilla de atención de usuarios frente al estado de los procesos: (Usuarios permanentes) <p>Criterio para el muestreo: Usuarios ocasionales: El número de encuestas a realizar será el treinta por ciento (30%) del promedio mensual de usuarios ocasionales que utilizan el servicio. La fuente de ésta información serán los registros de atención a usuarios utilizados en los puntos de atención respectivos.</p> <p>Usuarios permanentes: Debido a que el promedio de usuarios que utilizan el servicio de consulta de estado de los procesos en la Secretaria Judicial es menor al de Relatoría y certificado de antecedentes, se realizarán el mismo número de encuestas definidas para los usuarios ocasionales, garantizando con esto una mayor representatividad de la muestra, por ser usuarios permanentes.</p>		
2	Realizar encuesta de Satisfacción	Realiza la encuesta de satisfacción del servicio en la semana programada por el comité de calidad. El número de encuestas a realizar se distribuye equitativamente en los cinco días de la semana.	Empleado Relatoría/ Empleados Secretaria Judicial	SU-F03 Encuesta de Satisfacción del Cliente.
3	Tabular los resultados	Alimenta la información consignada en las encuestas en un procesados de datos, y genera las graficas para su análisis posterior	Asistente de Calidad	SU-F03 Informe de los resultados de la Encuesta de Satisfacción
4	Analizar Información recopilada y tomar acciones para la mejora	Los resultados de la encuesta se analizan en comité de calidad. De ser necesario se toman las acciones para garantizar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad en cuanto a la satisfacción del cliente.	Comité de calidad	DS-F02 Acta de reunión

7. CONTROL DE REGISTROS							
Identificación	Tipo	Responsable	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de retención	Disposición
Acta de reunión	F	Asistente de calidad	Oficina coordinador de calidad	Carpeta	Armario oficina coordinador/carpeta actas comité de calidad	2 años	Se elimina
Encuesta de Satisfacción del Cliente.	F	Asistente de calidad	Oficina Asistente de calidad	Carpeta	Armario oficina asistente de calidad/carpeta actas comité de calidad	2 años	Se elimina
Informe de los resultados de la Encuesta de Satisfacción	M F	Asistente de calidad	Oficina Asistente de calidad	Carpeta	Armario oficina asistente de calidad/carpeta actas comité de calidad	2 años	Se elimina

8. ANEXOS

NA.

9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación	Naturaleza del cambio
NA		