



FORMATOS SIGCMA

PROCEDIMIENTO

- 1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LA SATISFACION DEL CLIENTE.
- 2. PROCESO AL QUE PERTENECE:** MEJORAMIENTO DEL SIGCMA
- 3. UBICACIÓN Y COBERTURA DEL PROCEDIMIENTO:**

NIVEL	
Estratégico	
Misional	
Apoyo	
Evaluación	X

COBERTURA	
Central	
Nacional	X
Seccional	

- 4. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:** Establecer la metodología para analizar los datos obtenidos de los estudios de opinión que le permitan a la entidad evaluar la percepción del cliente frente al cumplimiento de los requisitos y tomar las acciones necesarias para incrementar su grado de satisfacción.
- 5. MARCO NORMATIVO:** Ver listado Maestro de Documentos Externos y Normatividad.
- 6. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:**

<b>ACTIVIDAD CON LA QUE SE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:</b>	Solicitud de la remisión de las necesidades a diagnosticar dentro del estudio de opinión.
<b>DEPENDENCIA QUE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:</b>	Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico.
<b>ACTIVIDAD CON LA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:</b>	Identificación de acciones correctivas, preventivas o de mejora
<b>DEPENDENCIA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:</b>	Todas las dependencias
<b>DEPENDENCIAS EN LAS QUE TIENE ALCANCE EL PROCEDIMIENTO (ADMINISTRATIVAS Y JUDICIALES):</b>	Administrativa

- 7. LIDER DEL PROCEDIMIENTO:**

Cargo	Dependencia
Líder del proceso de mejoramiento del SIGCMA	Unidad de Desarrollo y Análisis estadístico

- 8. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO:**

Cargo	Dependencia
Director de Unidad	Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico.

CÓDIGO P-ESG-01	ELABORÓ COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	REVISÓ LÍDER DEL PROCESO	APROBÓ COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA
VERSIÓN 02	FECHA 29/05/2019	FECHA 06/06/2019	FECHA 11/06/2019



**FORMATOS SIGCMA**

Directores de Unidad	Todas las dependencias.
Jefe de División Estudios Económicos y Financieros	Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico.
Director de Unidad	Unidad CENDOJ.
Comité SIGCMA	Todas las dependencias.
Responsables de los procesos	Todas las dependencias.

**9. PROVEEDORES E INSUMOS:**

Proveedores	Entrada/Insumos
Planeación Estratégica	Metodología, Planes y Programas.
Todos los procesos del SIGCMA	Encuestas de opinión teniendo en cuenta la percepción del cliente
ICONTEC	Directrices en evaluación en calidad y mejora.
Congreso de la República	Leyes.

**10. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:**

TIPO DE CONTROL	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL
Informe por proceso para la revisión de la Alta Dirección	Información por cada proceso para el informe de revisión para la Alta Dirección.
Actas de Reunión	Información de las reuniones realizadas por la Alta Dirección.
Circulares, actas e informes	Archivos de gestión.

**11. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Ciclo PHVA)**

ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
P	Solicitar la remisión de las necesidades a diagnosticar dentro del estudio de opinión.	La Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico, envía a las unidades del Consejo Superior de la judicatura la solicitud de necesidades a diagnosticar, para efectos de considerarla dentro de la contratación de los estudios de opinión que se desarrollen para medir el grado de satisfacción del cliente.	Solicitud de necesidades	Director de Unidad Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico.
P	Análisis de los temas a formular	Cada uno de los Directores de unidad	Temas a Formular	Directores de Unidad

CÓDIGO P-ESG-01	ELABORÓ COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	REVISÓ LÍDER DEL PROCESO	APROBÓ COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA
VERSIÓN 02	FECHA 29/05/2019	FECHA 06/06/2019	FECHA 11/06/2019



FORMATOS SIGCMA

ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
	<b>en el estudio de opinión.</b>	del Consejo Superior de la Judicatura, debe cuestionarse acerca de los temas a formular que deben incluirse en los estudios de opinión. Para ello se debe tener en cuenta los estudios de opinión años anteriores y la información proveniente del análisis de las quejas, reclamos y sugerencias.		
<b>H</b>	<b>Consolidación de la propuesta para la formulación del estudio de opinión.</b>	Los Directores de unidad del Consejo Superior de la Judicatura deben enviar en documento escrito las propuestas para la formulación de las preguntas que sobre el cliente debe contener los estudios de opinión a la Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico para su análisis y consolidación.	Propuestas para la formulación de los estudios de opinión	Director de Unidad Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico
<b>H</b>	<b>Establecimiento de la metodología para el desarrollo del estudio de opinión.</b>	La Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico lleva a cabo la revisión de las metodologías anteriores adoptadas para la elaboración de estudios de opinión, con el propósito de ajustar si fuera necesario la nueva metodología. NOTA: En caso de contratarse se hace la remisión al proceso de adquisición de Bienes y Servicios.	Revisión de metodologías.	Jefe de División Estudios Económicos y Financieros.
<b>H</b>	<b>Desarrollo del estudio de opinión</b>	La Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico es la encargada de la	Estudios de Opinión.	Jefe de División Estudios Económicos y Financieros

CÓDIGO P-ESG-01	ELABORÓ COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	REVISÓ LÍDER DEL PROCESO	APROBÓ COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA
VERSIÓN 02	FECHA 29/05/2019	FECHA 06/06/2019	FECHA 11/06/2019



FORMATOS SIGCMA

ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		logística y seguimiento de los estudios de opinión		
H	Divulgación del estudio de opinión	Para efectos de garantizar la transparencia, los estudios desarrollados deben ser divulgados a los funcionarios de la Rama Judicial.	Comunicados	Director Unidad del CENDOJ.
V	Análisis de los resultados del estudio de opinión.	El comité del SIGCMA lleva a cabo el análisis de los resultados del estudio de opinión, previa presentación del informe final a cargo de la Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico.	Informe Final resultados de estudio de opinión	Comité del SIGCMA
A	Identificación de acciones correctivas, preventivas o de mejora.	A partir del análisis que se lleva a cabo en el comité SIGCMA, los responsables de los procesos, deben identificar y tratar las acciones preventivas y de mejora que sean pertinentes.	Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora.	Responsables de los procesos.

12. ANEXOS (Formatos, Guías, Instructivos, Planes)

13. **Control de Registros:** Ver tabla de retención documental validada por el Comité Nacional del SIGCMA.

CÓDIGO P-ESG-01	ELABORÓ COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA	REVISÓ LÍDER DEL PROCESO	APROBÓ COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA
VERSIÓN 02	FECHA 29/05/2019	FECHA 06/06/2019	FECHA 11/06/2019