



## PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### 1. Objeto

Establecer los mecanismos para identificar la percepción del cliente frente al cumplimiento de los servicios prestado por la DNL.

### 2. Alcance

El presente procedimiento inicia con la identificación de las necesidades de los usuarios y sobre los servicio para establecer los puntos de medición y finaliza al realizar las acciones correctivas, preventivas y de mejora. Este procedimiento es de aplicación del proceso de Gerencia Administrativa.

### 3. Definiciones

**Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos

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

### 4. Descripción

| Actividad  | Responsable       | Documento/<br>Registro   |
|--|-------------------|--------------------------|
| <b>1. Desarrollo de metodología de encuesta.</b><br>El Comité de Gestión desarrollara una serie de preguntas para identificar la percepción del cliente ante los servicios prestados por la DNL.           | Comité de Gestión |                          |
| <b>2. Desarrollo de la encuestan.</b><br>El comité de gestión elabora una serie de preguntas con las cueles se pueda identificar la percepción del usuario.<br>Las preguntas deben ser cortas y objetivas. | Comité de gestión | Encuesta de Satisfacción |



|  |                    |                                     |
|--|--------------------|-------------------------------------|
| <b>3. Diligenciar la encuesta</b><br>La encuesta debe ser diligenciada en la recepción de las instalaciones de la DNL, en el momento en que el usuario vaya de salida al haber terminado el trámite.                               | Recepcionista.     | Encuestas Diligenciadas.            |
| <b>4. Recolectar encuestas y tabular información</b><br>Las encuestas se deben recolectar en los 3 últimos días de cada mes, se debe realizar un informe de las encuestas recolectadas y presentarlo a la Gerencia Administrativa. | Recepcionista.     | Informe de satisfacción del cliente |
| <b>5. Efectuar acciones correctivas y de mejoras</b><br>Con el informe de satisfacción del cliente el comité de gestión hará acciones correctivas y de mejora.   | Comité de Gestión. |                                     |

## 5. Generalidades

5.1 El responsable de este proceso es del coordinador de atención al público.

5.2 Todos los procesos deben invitar a los usuarios a diligenciar la encuesta a la salida de las instalaciones.

## 6. Documentos y registros relacionados

- Encuesta de medición de satisfacción del cliente
- Informe de satisfacción del cliente

## 7. Control de cambios

| Versión | Fecha      | Cambio          |
|---------|------------|-----------------|
| 0       | 18/08/2013 | Versión inicial |