1. **OBJETIVO:**

Determinar los parámetros para la recolección, tabulación y análisis de la información relacionada con la medición de la percepción de la satisfacción del cliente de la Contraloría Departamental del Tolima, con relación al cumplimiento de los requisitos y a los productos y/o servicios que se generan.

1. **ALCANCE:**

Este procedimiento aplica para el proceso de participación ciudadana, responsable de la gestión del cliente en la Contraloría Departamental del Tolima, involucrando directamente a los procesos misionales de Control Fiscal, Responsabilidad Fiscal y Sancionatorio Coactivo, así como al proceso de Gestión de Enlace responsable de la atención directa al ciudadano mediante el servicio en ventanilla única y en secretaría común.

Inicia en la identificación de los encuestados (ciudadanos, veedores y sujetos de control) según los diferentes espacios de participación y productos y/o servicios de la entidad.

# DESARROLLO

# Generalidades

Para la medición de la percepción de satisfacción del cliente, en la Contraloría Departamental del Tolima, se define lo siguiente

# Muestra y Frecuencia de la Medición

Los parámetros a tener en cuenta para definir la muestra y la frecuencia de la medición de la satisfacción del cliente, son:

Muestra:

* Las encuestas recolectadas tanto en Ventanilla Única como la Dirección de Participación Ciudadana, se tienen en cuenta en su totalidad.
* Con relación a los sujetos de control sobre los que se hayan realizado acciones de control fiscal (Control fiscal, Responsabilidad Fiscal y Sancionatorio Coactivo), para cada semestre se toma el 10% del total ejecutado.

Frecuencia:

* La medición se realiza semestralmente, con corte a junio 30 y diciembre 15 de cada año.

# Recolección de la información

Se aplica el formato de encuesta de satisfacción al Cliente “RPC- 09 – ENCUESTA DE EVALUACION DE SATISFACCIÓN CIUDADANA (ATENCION AL USUARIO EN LA ENTIDAD)”, así:

* De manera física, para que sea diligenciado de manera inmediata por los usuarios de los servicios de la Contraloría:
  + Ventanilla Única, , dado que es la unidad de trabajo que realiza el primer contacto con el cliente o usuario,
  + Dirección de Participación Ciudadana, dado que es la instancia para que los ciudadanos resuelvan sus inquietudes (*denuncias y Peticiones*).
* De manera telefónica o por correo electrónico, se solicita a los sujetos de control que califiquen el servicio de las diferentes unidades de trabajo de la entidad o de los procesos.

# Tabulación de la información

La Dirección de Participación Ciudadana, es la responsable de la tabulación respectiva de las encuestas que por cualquier medio se alleguen.

# Análisis de la información

La información arrojada por la tabulación de cada semestre debe además de consolidarse, detallando los resultados por cada medio utilizado, y asociada a nivel general para concluir sobre la percepción que los ciudadanos y/o usuarios tienen de los servicios que presta la Contraloría Departamental del Tolima.

Igualmente, el análisis debe comprender el comparativo con el resultado obtenido en el periodo inmediatamente anterior.

# Informe y socialización

El informe final de la “Medición de la Percepción de Satisfacción del Cliente”, se presenta en primera instancia a la Alta Dirección en Comité Directivo o de calidad. Por parte de cada directivo se socializará a todos los funcionarios de la Contraloría.

Se debe remitir copia digital del informe a la Dirección Operativa de Control Interno y al proceso de Gestión de Calidad.

# DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

| ACTIVIDAD | | DOCUMENTO O REGISTRO | RESPONSABLE |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Identificar las fuentes y los medios para la toma de información para construir el informe:   * Físico * Telefónico | RPC-9 Encuesta Capacitaciones y Satisfacción  Informe de Medición de la Percepción de Satisfacción del Cliente  Resumen Ejecutivo | Dirección Técnica de Participación Ciudadana |
|  | Diligenciar las encuestas.  Por parte de los ciudadanos y de los sujetos de control, así:   1. Físico (impreso):    1. Ventanilla única    2. Dirección Técnica de Participación Ciudadana    3. Telefónicamente a sujetos de control 2. Digital    1. Correo electrónico remitido por los sujetos de control |
|  | Tabular las encuestas  Según los medios por los que se alleguen a la Dirección Técnica de Participación Ciudadana, considerando la escala de calificación definida en la encuesta |
|  | Verificar el nivel de Satisfacción, así:  NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE = % =%E +%B  es decir:  (%QUE CALIFICAN **E**XCELENTE + % QUE CALIFICAN **B**UENO)  Para lo cual se debe:   1. Calcular la proporción de los encuestados que califican EXCELENTE 2. Calcular la proporción de los encuestados que califican BUENO 3. Calcular la proporción de los encuestados que NO SE ENCUENTRAN SATISFECHOS que han calificado “MALO” 4. Calcular la proporción de clientes que NO SABEN/NO RESPONDEN (*por lo general son las casillas que no contienen ninguna respuesta*) |
|  | Consolidar y Analizar    Los resultados de las tabulaciones según los medios de aplicación de las encuestas.  Detallar los resultados por cada medio  Comparar con periodo inmediatamente anterior |
|  | Entregar Informe y Socializar  Una vez se obtenga el informe se presenta resumen ejecutivo a la Alta Dirección  En el momento en que se observe un resultado inferior al 80% de satisfacción se procederá a socializar con los funcionarios de la Entidad para tomar las medidas que se consideren pertinentes. | Dirección Técnica de Participación Ciudadana  Secretarios y Directores |
|  | Remitir copia digital   * Control Interno * Proceso de Gestión de Calidad | Dirección Técnica de Participación Ciudadana |

1. **FLUJOGRAMA**

**INICIO**

Identificar las fuentes y los medios para la toma de información para construir el informe.

Diligenciar las encuestas.

**Formato-** **RPC-09** Capacitaciones y Satisfacción

Tabular las encuestas

Verificar el nivel de Satisfacción

Consolidar y Analizar

**A**

**A**

Entregar Informe y Socializar

* **Informe de Medición de la Percepción de Satisfacción del Cliente Capacitaciones y Satisfacción.**
* **Resumen Ejecutivo**

Remitir copia digital

**FIN**