

	FECHA: 12/06/2020	CODIGO: 21.027.02-014-08
	ELABORO: FACILITADOR DEL S.G.C.	REVISO Y APROBO: _____ ASESOR COMERCIAL
PROCESO: GESTION COMERCIAL Y MERCADEO	TIPO DE PROCESO: ESTRATEGICO	
COMUNICACIÓN Y EVALUACION DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES		

1. PROPOSITO.

Establecer los lineamientos y directrices para definir y establecer los mecanismos de comunicación y el método obtener la percepción y evaluar el grado de satisfacción de los clientes del Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander –IDESAN-.

2. ALCANCE.

Este procedimiento se aplica para la realización de las siguientes actividades, en el Sistema de Gestión de Calidad.

- Comunicación con el cliente.
- Atender todas las consultas de los clientes, referida al producto/servicio (informes/reportes)
- Atender los eventuales reclamos, consultas o sugerencias que sean efectuados por los clientes con relación al producto / servicio.

3. DEFINICIONES

Cliente: Es el destinatario del producto/servicio, previa definición de requisitos.

Cliente Interno: Conjunto de personas pertenecientes a la Institución, que reciben un producto o servicio.

Cliente Externo: Organizaciones y/o entidades del Estado y/o sus descentralizadas que reciben un producto o servicio del Instituto Financiero de Santander IDESAN.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que la organización ha cumplido sus requisitos.

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

Sugerencia: Toda instancia de mejoramiento propuesta por el cliente en relación al servicio entregado por La Institución por ende tendiente al mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad.

Reclamo: Objeción manifestada por un cliente, con relación al fondo o la forma de cómo la Institución ha dado cumplimiento a lo solicitado por él. Debe formalizarse, según se haya efectuado por escrito o verbalmente.

Reclamo Válido: Toda aquella disconformidad u objeción manifestada por un cliente, ante hechos concretos, con relación a aspectos técnicos o generales de fondo o de forma.

Reclamo No Válido: Aquella disconformidad o comentario efectuado por un cliente, que se demuestra con evidencia objetiva que no da a lugar. Dentro de la presente definición se incluyen los reclamos efectuados de manera informal.

Para el propósito de este procedimiento son aplicables los términos y definiciones dados en la **NTC-ISO 9000**.

Los términos y definiciones de la **NTC-GP-1000**, capítulo 3. Términos y definiciones.

4. PROCEDIMIENTO / INSTRUCCIONES

COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO

El Instituto, declara como vías oficiales de canalización de la comunicación con el cliente, las siguientes:

- ✓ Correo electrónico

COMUNICACIÓN Y EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES

COD: 21.027.02-014-08

- ✓ Internet, pagina Web
- ✓ Teléfono (red fija y celular)
- ✓ Intranet (solo a modo informativo con el Cliente Interno)
- ✓ Oficios,
- ✓ Circulares
- ✓ Carteleras
- ✓ Comunicados de Prensa

COMUNICACIÓN EXTERNA -CLIENTES Y PROVEDORES-			
	TEMA	CONTACTO	MEDIOS
CLIENTES USUARIOS CIUDADANOS	SERVICIOS: <ul style="list-style-type: none"> • CAPTACION Y COLOCACION DE RECURSOS 	GERENTE ASESOR COMERCIAL COORDINADORA DE PLANEACION TESORERO	Teléfono Conmutador: 6430301 Tel Directo Gerencia: 6438707 Fax: 6473850 e-mail: idesan@idesan.gov.co Página Web: www.idesan.gov.co Direccion: Calle 48 No: 27ª -48 BUCARAMANGA SANTANDER –SUR-
	<ul style="list-style-type: none"> • APOYO LOGISTICO 	GERENTE	
	<ul style="list-style-type: none"> • ESTADO DE CARTERA CLIENTES / SALDOS 	JEFE DE CARTERA Y ADMON DE CONVENIOS	
	<ul style="list-style-type: none"> • CAPACITACION MUNICIPIOS 	COORD. FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	
	<ul style="list-style-type: none"> • SALDO CUENTAS AHORRO 	TESORERO	
	<ul style="list-style-type: none"> • QUEJAS, SUGERENCIAS O RECLAMOS 	COORD. OF. JURIDICA GERENTE ASESOR COMERCIAL	
	<ul style="list-style-type: none"> • DERECHOS DE PETICION, DEMANDAS, INVESTIGACIONES 	COORD. OF. JURIDICA	
	PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> • COMPRAS, CONTRATACION, PAGOS 	

EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

Definir y diseñar Encuesta.

Durante el primer trimestre del año el Asesor comercial revisa la encuesta de satisfacción de los clientes y decide si adecua y/o rediseña la encuesta de satisfacción de los clientes.

COMUNICACIÓN Y EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES

COD: 21.027.02-014-08

Esta encuesta debe evaluar la percepción de la satisfacción de los clientes de los diferentes productos o servicios que ofrece el Idesan, otro tipo de preguntas de acuerdo a las necesidades del proceso comercial y de mercadeo pueden realizarse pero la prioridad de esta encuesta es conocer si los clientes están satisfechos con los productos y servicios prestados y entregados por el IDESAN.

Envío y Aplicación De Las Encuestas De Satisfacción A Los Clientes Externos

En forma anual, el Asesor Comercial aplica, la encuesta a los clientes de los municipios, mediante el formulario "Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo", del Sistema de Gestión de Calidad. Para lo cual utiliza los diferentes medios de comunicación.

Esto lo realiza durante el Segundo trimestre del año, periodo en el cual recopila la información para ser procesada., lo ideal es enviar la encuesta al 100% de nuestros clientes, sin embargo en anteriores ejercicios se ha notado que no todos contestan las encuestas, por ello debe establecerse un objetivo en cuanto a cantidad de encuestas a recibir para lograr un nivel de confianza y reducir el error en el análisis estadístico.

Por esta razón debe calcularse el tamaño de la muestra de las encuestas a recibir.

CÓMO CALCULAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA A EVALUAR

Ante la situación de tener que evaluar la satisfacción de los clientes en atención a los requerimientos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad. La primera pregunta que nos viene a la mente es cuántas personas o clientes evaluar del total de los clientes del Instituto. Existen diferentes fórmulas estadísticas de fácil aplicación, así como programas estadísticos que cumplen tal función. Hemos encontrado uno de ellos, llamado Stats, el cual permite obtener el tamaño de la muestra, a partir del **tamaño del universo (Cantidad total de Clientes)** y considerando tanto el margen de error como el nivel de confianza requerido.

Para facilitar la labor, hemos desarrollado una pequeña tabla que nos permitirá establecer el tamaño de la muestra dependiendo de la cantidad de **clientes que la Entidad posea (Tamaño del Universo)**:

Ejemplos:

El error máximo aceptable es la exactitud probabilística que se desea lograr.

El nivel deseado de confianza sirve para determinar el nivel de certeza deseado por los resultados.

Entre menor sea el margen de error deseado aumenta el tamaño de la muestra. Por ejemplo **en un universo de 1000 clientes** a un **5% Máximo de error** y un **nivel de confianza del 95%** es de **278**, si disminuimos el **margen de error a 3%**, la muestra será **516**.

Por otra parte dependiendo del nivel de confianza así será el tamaño de la muestra. Si la **población es 1000**, para un **nivel de confianza del 90%** la **muestra será 431**, para un **95%** será de **516** y si requiere un nivel de **confianza mayor al 99%**, necesita una tamaño de **muestra de 649**.

Para determinar el tamaño de la muestra el IDESAN Trabajara con:

Un **ERROR MAXIMO ACEPTABLE DE : 5%**

Con un **NIVEL DE CONFIANZA DEL : 90%**

Por ejemplo:

HALLAR EL TAMANO DE LA MUESTRA (CANTIDAD DE CLIENTES A ENCUESTAR)?

SI SE CUENTA CON 100 CLIENTES (TAMANO DEL UNIVERSO).

Y SE CUMPLIRA CON LAS CONDICIONES ANTERIORES:

Un **ERROR MAXIMO ACEPTABLE DE : 5%**

Con un **NIVEL DE CONFIANZA DEL : 90%**

COMUNICACIÓN Y EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES

COD: 21.027.02-014-08

Mirando la tabla en la columna, Tamaño del Universo en la Fila del 100, vamos hasta las ultimas 3 columnas en las cuales el error máximo aceptable es 5%, y debajo buscamos la columna marcada con el nivel de confianza del 90% Observamos que LA CANTIDAD DE CLIENTES A ENCUESTAR ES DE > 73.

Luego la encuesta debe ser contestada por 73 clientes para que su procesamiento y análisis tenga un error máximo del 5% y una confianza del 90%.

La tabla anterior se deja como referencia para el calculo de la muestra de clientes a encuestar para obtener resultados confiables.

Procesamiento y análisis de la encuesta.

El Asesor comercial es el responsable de recepcionar las encuestas aplicadas a los clientes para su procesamiento, análisis, almacenamiento y posterior presentación de los resultados en reunión de Revisión por la Dirección del primer semestre del año

Realizar análisis de los Resultados en la Revisión por la Dirección.

Los resultado de la evaluación de la satisfacción del Cliente son analizados en la Revisión por la dirección en donde se determinan acciones correctivas y/o preventivas de acuerdo a los resultados obtenidos.

Registros e indicadores de Gestión

Se mantienen y analizan los correspondientes indicadores de gestión relacionados con la satisfacción del cliente y se mantienen los registros en la oficina Comercial y de Mercadeo.

Atención a Quejas , sugerencias y/o Reclamos

Como otra medida de la satisfacción de los clientes se mantiene indicadores relativos a las Quejas y o reclamos de los clientes, las quejas y reclamos son fuente de información sobre los incumplimientos institucionales; a través de éstos se puede conocer su origen, alcance, gravedad, impacto y frecuencia.

- Permiten definir una acción correctiva inmediata y una acción preventiva de la causa que las origina.
- Para el manejo del proceso de quejas y reclamos se tiene el compromiso total de la alta dirección a fin de lograr un nivel óptimo de Gestión de la Calidad.

Un tratamiento de "producto no conforme" a las quejas y reclamos que se refieren a los productos o servicios entregados, es coherente con la aplicación de la norma de calidad NTCGP 1000. Siendo la Oficina Jurídica en soporte con el proceso Comercial y el de Planeación administración y Mejora del S.G.C quien recibe y direcciona el desarrollo y respuesta a dichas queja o reclamos formales.

En la oficina Jurídica se registra la Petición Queja o reclamo en el formato **60.038.02-164** TRATAMIENTO A PQR'S y se redirecciona dependiendo del responsable de la solución y se le realiza seguimiento a su tratamiento. En el Formato **60.038.02-166** Control y Asignación de Reclamos Cliente externo.

Para el tratamiento de estas quejas y/o reclamos se procederá de acuerdo a lo establecido con el procedimiento Control del producto y/o Servicio No Conforme **60.027.02-006**

Libro Quejas , sugerencias y/o Reclamos

Otra herramienta para evaluar la satisfacción y la percepción de los clientes en cuanto a la atención, servicios , instalaciones, asesoría en general de los clientes externos que visitan las Instalaciones del IDESAN se tiene un libro con encuestas, para sugerencias, felicitaciones o reclamos, en la sala de espera del instituto el cual puede ser llenado por los visitantes. Y es recopilada y analizada su información trimestralmente.

5.RELACION DE FORMATOS

Formato de Encuestas
Oficio remisión de encuestas
Acta de Revisión por la Dirección.
Indicadores de Gestión.
Libro de quejas , sugerencias
Tratamiento de PQR's.

COMUNICACIÓN Y EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES

COD: 21.027.02-014-07

6.REGISTRO DE DISTRIBUCION Y SOCIALIZACION PARA CONOCIMIENTO Y USO DEL DOCUMENTO

EMITIDA A	FECHA	FISICA	ELECTRONICA	FIRMA DE RECIBIDO
GERENTE	12/06/2020		✓	
PROFESIONAL UNIVERSITARIO PLANEACION E INVENTARIOS	12/06/2020	✓	✓	
JEFE OFICINA ASESORA COMERCIAL	12/06/2020		✓	
COORDINADOR GRUPO DE LA GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	12/06/2020		✓	
PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CARTERA Y CONVENIOS	12/06/2020		✓	
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	12/06/2020		✓	
TESORERO GENERAL	12/06/2020		✓	
PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA JURÍDICA	12/06/2020		✓	
TÉCNICO EN INFORMÁTICA	12/06/2020		✓	

COMUNICACIÓN Y EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES

COD: 21.027.02-014-07

7.HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
00	16/07/2008	Liberado para su implementación
01	20/02/2009	Revisado NTC-ISO-9001:2008, actualizada nueva imagen del Instituto, incluido tratamiento PQR's, y análisis libro de Quejas y sugerencias,
02	24/04/2009	Incluido la definición del muestreo.
03	28/05/2009	Impreso en Acrobat y Publicado en Intranet de IDESAN, adecuado registro de Distribución, incluida, distribución electrónica
04	15/09/2010	Revisado y actualizado, Decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009 adopción de la NTC-GP-1000:2009, Actualizada distribución, nueva Gerencia, impreso Acrobat, actualizado en intranet.
05	22/10/2012	Revisado y Actualizado con la nueva Imagen del Instituto
06	25/04/2014	Revisado y Actualizado con la normatividad actual.
07	24/03/2017	Revisión, ajuste y actualización al procedimiento
08	12/06/2020	Actualizado con el Nuevo Logo Institucional y Logo ISO 9001:2015

