1. OBJETIVO

Determinar el nivel de satisfacción del cliente interno, evaluando la calidad de la gestión realizada por cada área y/o proceso de la Contraloría General de Santiago de Cali sobre los productos y/o servicios prestados, teniendo en cuenta el requisito del Sistema de Gestión de Calidad, conforme a la Norma Técnica de Calidad.

2. ALCANCE

Inicia realizando la encuesta por medio del formulario google docs, en el enlace https://forms.gle/KB741ib6wFVh9HUWA, sobre los productos y/o servicios prestados o realizados por cada área y/o proceso y finaliza analizando los resultados que permitan determinar semestralmente, los aspectos que se deben mejorar y/o desarrollar en pro de la satisfacción del cliente interno.

3. DEFINICIONES

Cliente Interno: Persona que recibe productos y/o servicios de un área de la misma entidad para desarrollar sus labores.

Servicio: Actividad o gestión que un área y/o proceso ejecuta por intermedio de un servidor público, con el fin de entregarles a sus clientes internos información o asesoría.

Producto: Conjunto de actividades relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, que requiere el cliente interno.

4. REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA

La encuesta denominada “Evaluación Satisfacción Cliente Interno” Código N°. FOR-P2-88 consta de preguntas con respuesta de alternativa múltiple, encaminadas a medir la satisfacción del cliente interno frente a un producto y/o servicio prestado.

La Encuesta será enviada vía correo electronico y/o por WhatsApp, cada vez que un área y/o proceso requiera que se califique un servicio recibido por otro proceso, para que sea diligenciada una vez el servidor público haya recibido el producto o servicio, evaluando el área y/o proceso prestador de los mismos.

Para la calificación de un servicio, es indispensable que las áreas o procesos, califiquen el mismo conforme a la definición del concepto de servicio incorporado a esta metodología.

La encuesta evaluará: La oportunidad, atención, satisfacción y la facilidad de comunicación sobre la prestación de los servicios y/o productos realizados, una vez se presten, eligiendo los siguientes niveles de satisfacción o insatisfacción, siendo 1 el valor más bajo y 5 el valor más alto:

- **1. Insatisfecho**

Resultado no esperado sobre la gestión y servicio efectuado o producto entregado.

- **2. Poco satisfecho**

COPIA CONTROLADA

Resultado mínimo esperado sobre la gestión y servicio efectuado o producto entregado.

- **3. Parcialmente satisfecho**

Resultado medio sobre la gestión y servicio efectuado o producto entregado.

- **4. Satisfecho**

Resultado aceptable sobre la gestión y servicio efectuado o producto entregado.

- **5. Totalmente satisfecho**

Resultado que excede las expectativas sobre la gestión y servicio efectuado o producto entregado.

El responsable de cada área y/o proceso, debe incentivar la importancia y utilización del reporte de información de la encuesta electrónica para evaluar los servicios o productos recibidos, en pro del sostenimiento de la cultura del mejoramiento continuo y el uso racional del papel.

5. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

La Oficina Asesora de Planeación, Normalización y Calidad, en adelante OAPNC, recibirá los reportes suministrados por la Oficina de Informática y por los procesos que hallan diligenciado manualmente la encuesta en mención, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al culminar cada semestre de la vigencia; verificando las calificaciones obtenidas y consolidará el informe respectivo, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al recibo de la totalidad de los reportes que sirven de insumo. En el evento de presentarse una calificación de uno (1) Insatisfecho o dos (2) Poco satisfecho, deberá informarse vía correo electronico institucional al área respectiva para que ésta dentro de los tres (3) días siguientes realice la retroalimentación, dejando el respectivo registro (acta, docunet, entre otros), el cual deberá ser remitido a la OAPNC.

Con los resultados obtenidos en las encuestas, la OAPNC elaborará el informe, el cual será remitido al responsable de cada área para su conocimiento, análisis e implementación de los correctivos necesarios.

6. REPORTE DEL NÚMERO DE ENCUESTAS POR AREAS.

Deberá incluirse en el informe el siguiente reporte:

Área y/o Proceso prestador del Servicio y/o Producto	Número de Encuestas Realizadas por Procesos Período _____ Año _____										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total
Despacho – P1											
Subcontralor											
Secretaria General											

COPIA CONTROLADA

Área y/o Proceso prestador del Servicio y/o Producto	Número de Encuestas Realizadas por Procesos Período _____ Año _____										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total
Dirección Control Interno Disciplinario											
Oficina Asesora Jurídica											
Oficina de Comunicaciones											
Oficina Asesora de Planeación, Normalización y Calidad – P2											
Participación Ciudadana -P3											
D.T. Admón. Central.											
D.T. Emcali.											
D.T. Salud											
D.T. Físico.											
D.T. Recursos Naturales.											
D.T. Educación.											
Responsabilidad Fiscal, Cobro Coactivo y Sanciones – P5											
Administrativo y Financiero – P6											
Gestión Humana – P7											
Informática -P8											
Gestión Documental – P9											
Control Interno – P10											
Total Encuestas											

7. CALIFICACION OBTENIDA POR ÁREA Y/O PROCESO.

Al diligenciar la encuesta en el formato google docs, se realiza el análisis respecto a la calificación dada a cada área y/o proceso evaluado y los resultados deberán corresponder al promedio obtenido de la calificación de 1 a 5 para cada pregunta, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

Rango	Valoración
1	Insatisfecho
2	Poco Satisfecho

COPIA CONTROLADA

3	Parcialmente Satisfecho
4	Satisfecho
5	Totalmente Satisfecho

El informe por elaborarse semestralmente debe contener la siguiente información:

- Total, número de encuestas semestrales por área y/o proceso.
- Total, calificación en cada área y/o proceso, al que se le prestó el servicio o producto durante el semestre evaluado.
- Elaborar comparaciones entre semestres y vigencias.

8. SOCIALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN.

Consolidado el informe de Evaluación de Satisfacción del Cliente Interno, servirá de insumo para el Informe de Gestión Interna y El Informe Revisión por la Dirección de la vigencia a realizar por la OAPNC.

De igual forma se enviará a la oficina de Control Interno de la entidad.

9. RETROALIMENTACIÓN CON EL CLIENTE Y ACCIONES DE MEJORA

Conocidos los resultados de las encuestas, si la calificación de una de las preguntas es uno (1) Insatisfecho o dos (2) Poco satisfecho, la OAPNC solicitará al Jefe del área y/o proceso prestador del servicio realizar retroalimentación con el cliente y/o parte interesada a través de un acta firmada por las partes involucradas, la cual debe remitirse a dicha oficina, la cual verificará que en la retroalimentación se estén abordando todas las situaciones que llevaron a la insatisfacción.

De la retroalimentación realizada, el proceso respectivo deberá suscribir plan de mejoramiento en el aplicativo Mecicalidad como aspecto por mejorar, que permita implementar acciones de mejora y dar solución a aquellos aspectos más críticos o desfavorables resultantes de la evaluación de la satisfacción del Cliente Interno.

9.1. Tratamiento de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas:

Una vez identificadas las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas por parte de los respectivos procesos P1 al P10, a través de los instrumentos que se consideren para ello, el proceso respectivo debe registrar en Actas de Coordinación y Seguimiento el respectivo análisis y determinar si éstas son relevantes para el mejoramiento continuo y/o afectación del Sistema de Gestión de la Calidad. En caso afirmativo se debe solicitar a la OAPNC, la inclusión de estas expectativas en la Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, Código Nº FOR-P2-190, con los respectivos análisis que esta matriz conlleva.

9.2. Clasificación del impacto o influencia de las partes interesadas en el SGC:

- **Capacidad Alta, Influencia Alta – Media - Baja**:

COPIA CONTROLADA

Requisitos, necesidades y/o expectativas que deben ser cumplidas y estrechamente vigiladas. Cumplimiento de la ley – normatividad vigente.

- **Capacidad Media – Influencia Alta – Media y Capacidad Baja - Influencia Alta - Media:**

La Contraloría debe aunar esfuerzos con la finalidad de fortalecer la capacidad para llegar a atender esas partes interesadas, de tal manera que no incurrimos en incumplimientos de normativa y de expectativas.

- **Capacidad Baja – Influencia Baja**:

requisitos, necesidades y/o expectativas que no requieren estrategias ni seguimiento puntual, solo monitorear en caso de cambiar de cuadrante.

- **Definir el manejo que tendremos con el interesado:**

Según la clasificación obtenida por cada interesado en la matriz, planteamos cuál es el compromiso que va a existir.

COPIA CONTROLADA