

	<b>MEDICION SATISFACCION AL CLIENTE</b>	FECHA: FEBRERO 2019
		VERSION: 00
		CODIGO: PRO-06-PROC-01

## MEDICION SATISFACCION AL CLIENTE

CONTROL DE REVISIONES		
CAMBIOS	FECHA	VERSION

ELABORO	APROBO

	<b>MEDICION SATISFACCION AL CLIENTE</b>	FECHA: FEBRERO 2019
		VERSION: 00
		CODIGO: PRO-06-PROC-01

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCION..... 3

ALCANCE..... 3

RESPONSABLE..... 3

DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA..... 3

PROCEDIMIENTO..... 4

GENERALIDADES..... 5

REGISTROS..... 6

	<b>MEDICION SATISFACCION AL CLIENTE</b>	FECHA: FEBRERO 2019
		VERSION: 00
		CODIGO: PRO-06-PROC-01

### INTRODUCCION

Este procedimiento tiene por objeto establecer las políticas, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para establecer los lineamientos, obtener, medir y dar seguimiento a la información relacionada con la percepción de los clientes con respecto al cumplimiento de los requisitos del servicio prestado por parte de cada uno de los servicios ofrecidos por el **INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE PALMIRA**.

### ALCANCE

El procedimiento aplica a los procesos que hacen parte del servicio prestado por el **INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE PALMIRA**.

### RESPONSABLE

El responsable del proceso de Calidad es la encargada de establecer las disposiciones de este procedimiento y garantizar su cumplimiento así como de asegurar el entrenamiento del personal para el conocimiento y aplicabilidad del mismo. Así mismo, es el encargado de consolidar e integrar el resultado y análisis de las encuestas de los procesos misionales que hacen parte integrante del SIGC, para presentarla a la alta dirección.

### DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **CLIENTE:** Organización o persona que recibe un servicio.
- **ENCUESTA:** Es un instrumento utilizado para recoger información, diseñado para cuantificar, universalizar la información y estandarizar el procedimiento de la entrevista. Su finalidad es comparar la información.

	<b>MEDICION SATISFACCION AL CLIENTE</b>	FECHA: FEBRERO 2019
		VERSION: 00
		CODIGO: PRO-06-PROC-01

- **ENTREVISTA:** Conversación de dos o más personas para tratar de un asunto. Es una técnica de comunicación que requiere el conocimiento de técnicas de comunicación verbal, un guion estructurado y tener una finalidad específica. Por otro lado, es un instrumento excelente en la investigación cualitativa.

## PROCEDIMIENTO

Para propósitos de este procedimiento, deberán cumplirse las siguientes condiciones

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	SALIDA
1	<b>DISEÑO DE LA ENCUESTA</b>	<p>La Encuesta será diseñada por la Responsable de Calidad y el encargado del manejo de las Disciplinas deportivas, con la aprobación del Gerente.</p> <p>Esta Encuesta deberá tener criterios varios de calificación, donde se pueda realizar un análisis profundo de las oportunidad de mejora que puedan contribuir a mejorar cada vez más el servicio.</p>	Formato <b>PRO-06-FOR-01</b> Encuesta Satisfacción del Cliente
2	<b>APLICACIÓN DE LA ENCUESTA</b>	<p>Se aplicará la encuesta en las Instalaciones del <b>IMDER PALMIRA</b> en base en los lineamientos establecidos.</p> <p>Estas encuestas se aplicarán por lo menos una vez al año.</p> <p>Estas encuestas se realizaran en cada disciplina deportiva.</p> <p>Las encuestas deben aplicarse durante o al finalizar el servicio.</p> <p>Si el resultado de la medición de la satisfacción del cliente está por debajo de lo</p>	Formato <b>PRO-06-FOR-01</b> Encuesta Satisfacción del Cliente



## MEDICION SATISFACCION AL CLIENTE

FECHA: FEBRERO 2019

VERSION: 00

CODIGO: PRO-06-PROC-01

		<p>establecido por el responsable del proceso, aplique el procedimiento de corrección, acciones correctivas/preventivas y de mejoras. Resultado por encima de lo establecido por el responsable del proceso aplique acciones preventivas o de mejora según aplique</p> <p>Las encuestas deben aplicarse a cada uno de los grupos de clientes que usan las instalaciones de la ciudadela en la práctica de alguna disciplina deportiva.</p>	
3	<b>INFORME DE LA ENCUESTA</b>	<p>Las encuestas deben compilarse de acuerdo a su aplicación y reflejar los resultados en los periodos establecidos.</p> <p>El resultado de la Encuesta de satisfacción del cliente se presentara al representante de la dirección en medio físico y magnético.</p>	

### GENERALIDADES

- Identificar y aplicar las correcciones, acciones correctivas/preventivas y de mejora a que tenga lugar de acuerdo al resultado del informe de medición de la satisfacción del cliente.
- Se diseñará una encuesta general, la cual deberá realizarse al azar a los visitantes de la Ciudadela Deportiva.
- Se aprobara en Gerencia la elaboración de estas encuestas.
- Se programaran la realización de estas encuestas una vez al año.
- Las encuestas deben compilarse de acuerdo a su aplicación y reflejar los resultados en los periodos establecidos. Los responsable de esta Actividad deberán comunicar el resultado de la satisfacción del cliente al Gerente, en medio físico y magnético.
- Las encuestas deben aplicarse durante o al finalizar el servicio.

 <i>InderPalmira</i>	<b>MEDICION SATISFACCION AL CLIENTE</b>	FECHA: FEBRERO 2019
		VERSION: 00
		CODIGO: PRO-06-PROC-01

REGISTROS

NOMBRE DEL FORMATO	
PRO-06-FOR-01	Encuesta de Satisfacción del Cliente

DOCUMENTO CONTROLADO

	<b>ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	FECHA: NOVIEMBRE 2018
		VERSION: 00
		CODIGO: PRO-06-FOR-01

Señor usuario, cordial saludo, su opinión es muy importante para nosotros, nos permiten mejorar cada día nuestros servicios.

INFORMACION GENERAL	
<b>NOMBRE Y APELLIDO (Opcional)</b>	
<b>NUMERO DE CEDULA (Opcional)</b>	
<b>TELEFONO DE CONTACTO (Opcional)</b>	
<b>CORREO ELECTRONICO (Opcional)</b>	
<b>DISCIPLINA DEPORTIVA QUE CALIFICA</b>	
<b>NOMBRE DEL ENTRENADOR A CALIFICAR</b>	

**POR FAVOR DILIGENCIE LAS PREGUNTAS MARCANDO CON UNA X LA OPCIÓN QUE USTED CONSIDERE**

ENCUESTA			
CRITERIO	BUENO	REGULAR	MALO
Presentación Personal			
Cumplimiento con los horarios de clases			
Relación entrenador - alumno			
Metodología empleada en el proceso de enseñanza			
Motiva a los estudiantes durante las clases			
Es respetuoso y amable con los estudiantes y/o padres de familia			
Limpieza de las Instalaciones			
Instalaciones adecuadas			
Implementación requerida para la práctica de la Disciplina Deportiva			
Limpieza de los baños y/o vestieros			
Cantidad de baños para los deportistas y acompañantes			
La atención al Cliente			
Respuesta ante las quejas y/o solicitudes			
Acceso a las Instalaciones			

ESPACIO PARA OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES QUE NOS PUEDAN AYUDAR A MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO.

OBSERVACIONES

**GRACIAS POR AYUDARNOS A MEJORAR ;  
EL IMDER COMPROMETIDO CON EL DEPORTE**

