	<b>GESTION OPERATIVA DE TRANSPORTE</b>	
	PROCEDIMIENTO GRADO DE SATISFACCIÓN CLIENTE	<b>Código:</b> PRO-OP-01
		<b>FECHA:</b> 05/06/2024
	<b>Versión:</b> 01	<b>Página 1 de 3</b>

### 1. OBJETIVO:

Determinar el mecanismo del grado de satisfacción de los clientes y/o usuarios de la organización.

### 2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a la medición de la satisfacción del cliente y/o usuario.








### 3. DEFINICIONES:

- **Cliente y/o Usuario:** Organización o persona que recibe un servicio.
- **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.
- **Cuestionario:** Es el un instrumento utilizado para la recogida de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información y estandarizar el procedimiento de la entrevista. Su finalidad es conseguir la comparabilidad de la información
- **Directriz:** Conjunto de instrucciones o normas generales para la ejecución de alguna cosa.






### 4. GENERALIDADES:

En el siguiente procedimiento se mostrarán los lineamientos para identificar las necesidades de los clientes y /o usuarios de TSE EN SALUD, realizando un seguimiento a la información que se obtiene por medio de las encuestas realizadas por el área operacional; relativas en el estado de percepción de cumplimiento de sus requisitos con el fin de determinarse los métodos para accionar las medidas de mejoramiento, buscando los medios y obteniendo una mejora continua para dichos requisitos.

### 5. DIAGRAMA DE FLUJO

ORDEN	DESCRIPCIÓN	PROCESO	AUTOR	MEDIO/OBSERVACIONES
	INICIO DEL PROCESO			
1	Definir la encuesta por medio de los ítems establecidos.		CENTRAL DE OPERACIONES	
2	Determinar el número de población: Por casos efectivos.		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
3	Aplicar encuesta		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	

Copyright

4	Analizar datos: El análisis de datos servirá para evaluar la satisfacción del cliente y/o usuario.		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
5	MEJORAS PERTINENTES: Se tomaran acciones pertinentes (acciones correctivas) si el grado del cumplimiento no es conforme con los resultados esperados.		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
6	FIN			FIN

**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN DEL DOC.	FECHA DEL CAMBIO	CAMBIO REALIZADO	VIGENCIA	NUEVA VERSIÓN
0	15/03/2021	Creación del documento	15/03/2021	0
0	05/06/2024	Revisión documental acorde al PRO-HSEQ-01 PROCEDIMIENTO DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	05/06/2024	1