	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	GSC – IT – 01 VERSIÓN 11
	DISEÑO DE ENCUESTAS	PAGINA 1 DE 3

1. Propósito.

Proporcionar las pautas generales para la medición de satisfacción de los clientes que atiende la organización,

2. Alcance.

Está dirigido al personal de servicio al cliente encargado de medir el nivel de satisfacción de los usuarios y clientes de DUANA Y CIA LTDA.

3. Responsable

Facilitador de Gestión Servicio al Cliente.


4. Definición

Los clientes y/o usuarios a quienes va dirigida la encuesta están clasificados de la siguiente manera:

- **CLIENTE:** Organización o persona que recibe un producto o servicio.
- **CLIENTE COMERCIAL:** Entendido como el cliente de venta directa, el cual accede al producto o servicio por medio de un pago acordado entre las partes.
- **CLIENTE INSTITUCIONAL:** son instituciones públicas o privadas que adquieren servicios de dispensación de productos por medio de un contrato establecido.
- **ENCUESTA:** es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos

5. Políticas

- Generar el cronograma de aplicación del periodo, con las actividades para los meses de la evaluación respectiva.

	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	GSC – IT – 01 VERSIÓN 11
	DISEÑO DE ENCUESTAS	PAGINA 2 DE 3

- Se realizarán 2 (dos) mediciones durante el año, teniendo en cuenta que el rango para establecer el número de encuestas a aplicar es de 4 meses.
- El facilitador de servicio al cliente realiza un informe teniendo en cuenta el nivel de satisfacción arrojado por los resultados de las encuestas. Cada uno de los informes será remitido a las áreas correspondientes para que éstas generen planes de acción si se requiere.

6. Desarrollo


6.1 ENCUESTAS CLIENTES COMERCIALES

- Solicitar el informe a Gestión Comercial Ventas de la base de datos actualizada de clientes.
- Seleccionar la muestra a encuestar de los clientes comerciales donde se define el tamaño de la población (clientes activos) en su totalidad, un margen de error y un nivel de confianza.
- Realización de las encuestas telefónicamente a cada uno de los clientes de la muestra o formato online por medio del correo del cliente.
- Tabulación de las encuestas diligenciadas y generación de resultados.

6.2 ENCUESTAS CLIENTES INSTITUCIONALES

Para realizar la evaluación de satisfacción de los clientes institucionales se utiliza la siguiente metodología:

- La muestra a encuestar de los usuarios de los servicios farmacéuticos se determina de acuerdo al número de usuarios atendidos en cada punto de dispensación. Dicha información es analizada por el facilitador de servicio al cliente, quien define el tamaño de la muestra, estableciendo el margen de error y el nivel de confianza para el estudio. El facilitador de servicio al cliente envía las encuestas a los coordinadores de farmacias quienes en compañía con el representante del cliente institucional (coordinador SIAU de la sede) aplican las encuestas a los usuarios de tal manera que se garantice la veracidad de los resultados, o vía formato online al correo del usuario, hasta que se haya cumplido el número de encuestas requeridas por punto de dispensación.

	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	GSC – IT – 01 VERSIÓN 11
	DISEÑO DE ENCUESTAS	PAGINA 3 DE 3

- El coordinador envía las encuestas en físico al facilitador de servicio al cliente quien consolida la información, tabula y realiza el análisis para evidenciar el nivel de satisfacción de los usuarios.
- En el caso de analizar el servicio de una farmacia de alta complejidad se aplica una encuesta donde se tiene en cuenta los requisitos contractuales para medir el grado de cumplimiento.

Una vez se consoliden los datos obtenidos de las encuestas se realiza un informe final donde el facilitador de servicio al cliente muestra a los procesos involucrados el nivel de satisfacción de los clientes y solicita planes de acción cuando se requieran.

**Aprobado por el Facilitador de Servicio al Cliente
El día 12 de Enero de 2018**