



<b>Título:</b> Medición de la Satisfacción del Usuario		 
<b>Unidad:</b> Todos		
<b>Código:</b> VIP-SGC-P-007	<b>Fecha:</b> Noviembre / 2017	
<b>No. de Página por Procedimiento:</b> 1 de 1	<b>No. de Página General:</b> A24	
<b>Norma de Referencia:</b> ISO 9001	<b>No. de Revisión:</b> 03	

**1. Objetivo:**

Establecer un instrumento para evaluar la atención a los usuarios e implantar medidas de mejoramiento en el quehacer operativo de la VIP, atendiendo las quejas y reclamos que se presentan referentes a las actividades en la VIP.

**2. Alcance:**

Aplica a todos los usuarios de la VIP desde que se presentan en la recepción solicitando un servicio hasta que es atendido en la unidad correspondiente.

**3. Definiciones:** N/A

**4. Referencias:**

Comunicación Interna y Externa, VIP-SGC-P-005.

**5. Actividades:**

Actividad	#	Descripción	Responsable
Aplicación de la evaluación	5.1	<p>Una vez que el usuario haya sido atendido, se le solicitará que evalúe la atención recibida en el formulario electrónico, Evaluación de la atención recibida (SGC-F-002).</p> <p><b>Nota 1:</b> La información se recibe en tiempo real para análisis y toma de decisión en la Unidad de Gestión de Calidad y Despacho Superior.</p> <p><b>Observación 1:</b> El usuario podrá completar la evaluación de la atención recibida desde los computadores ubicados en los pasillos y en el Centro de Documentación de la VIP o cualquier otro medio electrónico disponible.</p>	Unidad de Atención
Análisis de quejas o sugerencia	5.2	Se realizará el análisis de la información obtenida, según la programación establecida y se presenta considerando la disponibilidad de reuniones de Comité de Calidad o directivos, entregando informe impreso al Vicerrector.	Jefe de unidad de gestión de Calidad



**6. Anexo:** Formularios,

Evaluación de la atención recibida, SGC-F-002.

**7. Cambios:**

Fecha	# de Sec. Camb.	Texto cambiado
Junio / 2014		Todo
Noviembre /2017	5.1 y 5.2	Actividad 5.3 eliminada.

Control de Emisión		
Responsable	Revisó	Autorizó
<b>Nombre:</b> José Antonio Murillo T.	<b>Nombre:</b> José Antonio Murillo T.	<b>Nombre:</b> Dr. Jaime Javier Gutiérrez
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha:</b> Noviembre / 2017	<b>Fecha:</b> Noviembre / 2017	<b>Fecha:</b> Noviembre / 2017

<b>Título:</b> Medición de la Satisfacción del Usuario		 
<b>Unidad:</b> Todos		
<b>Código:</b> VIP-SGC-P-007	<b>Fecha:</b> Noviembre / 2017	
<b>No. de Página por Procedimiento:</b> 2 de 1	<b>No. de Página General:</b> A24	
<b>Norma de Referencia:</b> ISO 9001	<b>No. de Revisión:</b> 03	

