



## PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: P-ECI-05 V: 04  
Vigencia: 11-mayo-2017

Elaboró  
Subdirector(a) de Comunicaciones y  
Eventos

Fecha: 23 de marzo de 2017

Revisó  
Gerente de Promoción y Mercadeo  
Gerente de Planeación

Fecha: 11 de abril de 2017

Aprobó  
Gerente General  
Fecha: 11 de mayo de 2017

### 1. OBJETIVO

Documentar las actividades necesarias para realizar el seguimiento y medición a la satisfacción del cliente frente a la gestión del Fontur, así como establecer la metodología para analizar los datos obtenidos de los estudios de opinión que le permita al Fontur evaluar la percepción del cliente y tomar las acciones necesarias para incrementar su grado de satisfacción.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al Proceso de Comunicación Institucional de Fontur.

### 3. RESPONSABLE

El personal de Mercadeo y Promoción y la Subdirector(a) de comunicaciones y eventos, garantizando la adecuada implementación del presente procedimiento.

### 4. DEFINICIONES

MinCIT: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Fontur: Fondo Nacional de Turismo.

Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio.

Estudios de opinión: Son encuestas de carácter periódico, que se realizan para medir la satisfacción del cliente frente a la gestión del Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se cumplen sus necesidades.

### 5. NORMATIVIDAD

- No aplica

6. ACTIVIDADES						
PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CICLO PHVA	REGISTRO	TIEMPOS	RESPONSABLES
1	Solicitar la remisión de necesidades y preguntas a diagnosticar dentro del estudio de opinión	Se envía a las Gerencias y Direcciones del Fontur, el formato establecido para la identificación de las necesidades a diagnosticar, y la formulación de las preguntas sobre el servicio, estas deben contener los estudios de opinión que se desarrollen para medir el grado de satisfacción del cliente.	P	F-ECI-14 Diagnóstico de satisfacción del cliente	1 hora	Profesional de Comunicaciones y Eventos
2	Analizar los temas y preguntas a formular en el estudio de opinión	Cada uno de los Gerentes y Directores del Fontur, analizan los temas y preguntas a formular que se deben incluir en los estudios de opinión, para ser remitidos a Comunicaciones de Fontur. Para ello se debe tener en cuenta los estudios de opinión de años anteriores y la información proveniente del análisis de las sugerencias, quejas y reclamos del cliente.	P	F-ECI-14 Diagnóstico de satisfacción del cliente	1 hora	Subdirección de Comunicaciones y Eventos
3	Formular la metodología para el desarrollo del estudio de opinión	Se revisan las metodologías anteriores adoptadas para la elaboración de estudios de opinión, con el propósito de formular y ajustar, si fuera necesario, la nueva metodología. En caso de contratarse se remite al proceso de gestión jurídica para su contratación y legalización.	H	N/A	3 horas	Subdirección de Comunicaciones y Eventos

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CICLO PHVA	REGISTRO	TIEMPOS	RESPONSABLES
4	Desarrollar el estudio de opinión	Encargarse de la logística y seguimiento de los estudios de opinión.	H	N/A	5 horas	Profesional de Comunicaciones y Eventos
5	Divulgar el estudio de opinión	Para efectos de garantizar la trasparencia, se divultan los estudios desarrollados al personal del Fontur, a través del medio que se determine.	H	N/A	1 hora	Subdirector(a) de Comunicaciones y Profesional de Planeación
6	Analizar los resultados del estudio de opinión	Se analizan los resultados del estudio de opinión, previa presentación del informe final, verificando la eficacia de la metodología inicial para el desarrollo de la misma	V	N/A	3 horas	Gerente de Promoción y mercadeo y Subdirector de Comunicaciones
7	Identificar las acciones correctivas, preventivas o de mejora	A partir del análisis que se lleve a cabo, los responsables de los procesos, identifican y elaboran las acciones preventivas y de mejora que sean pertinentes.	A	N/A	5 horas	Subdirector(a) de Comunicaciones y Profesional de Planeación
					19 horas	

#### 7. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIARLO	LUGAR DE ARCHIVO	CRITERIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
F-ECI-14	Diagnóstico de satisfacción del cliente	Profesional de Comunicaciones y Eventos	TRD	TRD	TRD	TRD

## 8. ANEXOS

- Acta de reunión
- Memorando
- Oficio

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión 00 aprobada por el Comité de Dirección en sesión del 12 de diciembre de 2011, Acta No. 11 de 2011

Versión 01 aprobada por el Comité de Dirección en sesión del 25 de febrero de 2013, Acta No. 03 de 2013

Versión 02 aprobada por el Comité de Gerencia en sesión del 2 de septiembre de 2013, Acta No. 08 de 2013

Versión 03 aprobado por el Comité de Gerencia en sesión del 10 de marzo de 2017, Acta No. 06 de 2017

Versión 04 aprobado por el Comité de Gerencia en sesión del 11 de mayo de 2017, Acta No. 11 de 2017