

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACION DE

SATISFACCIÓN AL CLIENTE



CAMACOL
BOGOTÁ & CUNDINAMARCA



CAMACOL
CÁMARA COLOMBIANA
DE LA CONSTRUCCIÓN

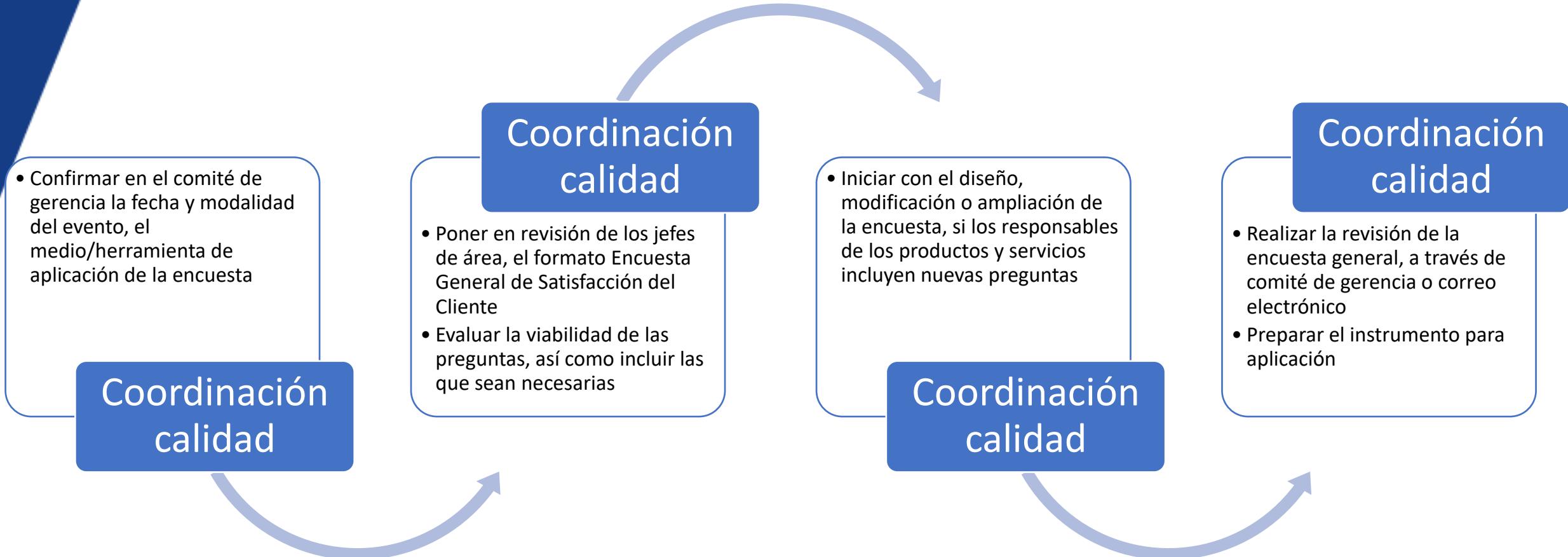
Fecha: 26/09/2022
CODIGO: C-DGC-06
VERSIÓN: 0

Fecha: 26/09/2022
CODIGO: P-DGC-06
VERSIÓN: 0

CONTENIDO GENERAL

1. PROGRAMACIÓN DE LA ENCUESTA GENERAL DEL AFILIADO
2. APlicación DE LA ENCUESTA GENERAL DEL AFILIADO
3. PROGRAMACIÓN DE LA ENCUESTA DE OTROS EVENTOS
4. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS, SEGUIMIENTO Y PLAN DE ACCIÓN
5. ARCHIVO

1. PROGRAMACIÓN DE LA ENCUESTA GENERAL DEL AFILIADO



2. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA GENERAL DEL AFILIADO

Proveedor	In house	Plataforma digital de encuestas	Medio difusión masiva
<ul style="list-style-type: none"> • Confirmar al proveedor el formato de encuesta, la muestra definida y la forma de ejecución 	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer reclutamiento de encuestadoras • Realizar capacitación y ejercicio práctico sobre condiciones de aplicación y contenido • Enviar por correo electrónico las recomendaciones de horario, metas, apariencia personal, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cargar instrumento a plataforma • Realizar pruebas de funcionamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al área encarga que programe con comunicaciones, la aplicación de la encuesta a través de la herramienta de difusión masiva

2. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA GENERAL DEL AFILIADO

DURANTE EL EVENTO

- Asegurar que:
 - Encuestadoras conocen la forma de aplicar la encuesta y tengan la versión correcta
 - El sitio del evento esté dispuesto para poder aplicar la encuesta
 - Las encuestadoras estén activas y disponibles para atender dudas y conozcan el premio*

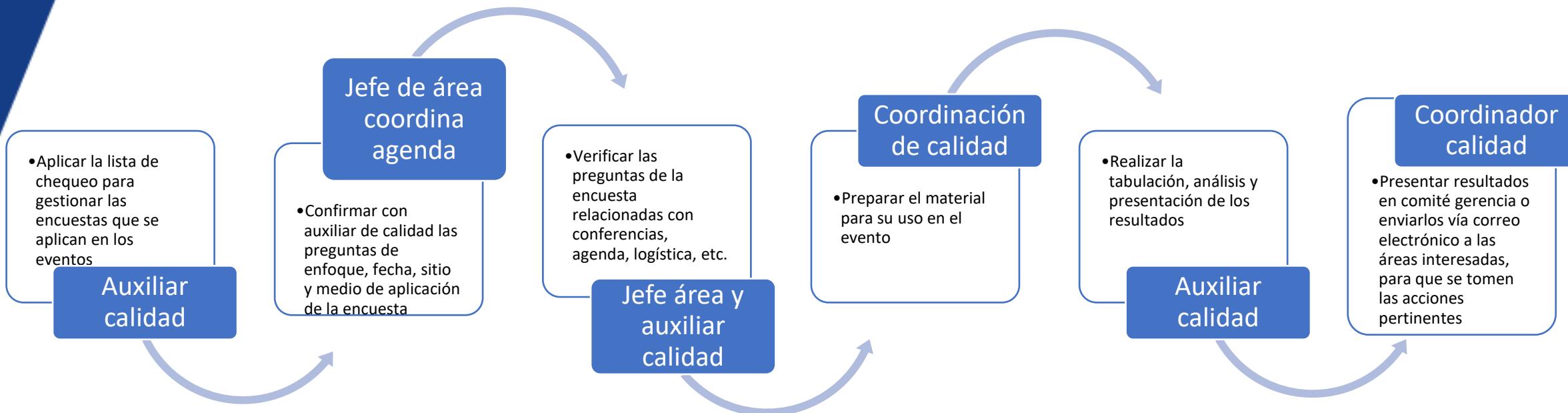
Coordinación
calidad

DIFUSIÓN MASIVA

- Garantizar que:
 - La encuesta pueda ser consultada por dispositivos móviles
 - Los correos “no entregados” o “devueltos” sean reenviados asegurando su entrega
 - A toda la base de datos de afiliados se envíe el correo con la encuesta
 - La base de datos que recibe la información esté disponible para iniciar tabulación
 - Definición de fecha de cierre
 - Definición de premio*

Coordinación
calidad

3. PROGRAMACIÓN DE LA ENCUESTA DE OTROS EVENTOS



4. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS, SEGUIMIENTO Y PLAN DE ACCIÓN

Coordinación calidad

- Crear el plan de acción en el formato Registro de Acción correctiva o Acción de mejora, acorde a los lineamientos presentados por directores o gerencia regional

Coordinación calidad

- Realizar el respectivo seguimiento a las acciones definidas

Coordinación calidad

- Si los resultados “regular/malo” o “no sabe/no responde” supera el 10%, se debe identificar el mecanismo de acción mediante registro de acciones correctivas/mejora o a través de hitos en proyectos/acciones gremiales de planeación estratégica

5. ARCHIVO

- Archivar de forma digital la tabulación y la presentación de cada encuesta aplicada en Archivos/ carpeta_usuario/ Cundinamarca/ Evaluaciones_cliente/ <Año>

Coordinador
calidad