

Medición de la Satisfacción del Cliente desde las Regionales



Objetivo

Reformulación de la encuesta de satisfacción nacional del cliente 2016

Identificar el nivel de satisfacción de los grupos de interés SENA, comprendiendo su percepción y expectativas con relación a los servicios y canales de atención que brinda la Entidad a Nivel Nacional, como insumo para la toma de acciones de mejoramiento en las Regionales y Centros de formación



Justificación

Ampliación de ejecución

- Transición a la versión ISO 9001:2015, incluyendo análisis de calidad, oportunidad y pertinencia
- Diagnóstico actual de la medición.
- Validación de los servicios con los procesos misionales a partir del plan de control de calidad.
- Desagregación de la aplicación de la encuesta para cada clientes.
- Definición de una metodología para la aplicación de la encuesta en tiempo real en todos los niveles del SENA.

Beneficios

- Definición de requisitos del cliente a partir de la recopilación de necesidades y expectativas.
- Segmentación de clientes y servicios, para obtener retroalimentación detallada insumo para otros procesos.
- Recopilación de resultados a nivel nacional , en tiempo real y consolidación automática, para el análisis de información.
- Diversos medios para la ejecución: presencial, virtual y por último contact center.
- Toma de acciones Correctivas , Preventivas y de Mejora a partir de la voz de los clientes del SENA,

Decisiones a tomar

- Compromiso y apoyo de la Alta Dirección para desarrollar la estrategia en todos los niveles y para la gestión del cambio de cultural.
- Adquisición y/o desarrollo de la plataforma tecnológica para la aplicación de las mediciones a nivel nacional.
- Definir los aportes que considere la Alta dirección se deben tener en cuenta en la estructuración de la Encuesta.

Fases del Proyecto

Reformulación de la encuesta de satisfacción nacional del cliente 2016



Diagnóstico de condiciones actuales de la medición de la satisfacción del cliente



Validación de servicios, clientes y recopilación de necesidades y expectativas



Planeación para reformulación de la encuesta de medición de satisfacción



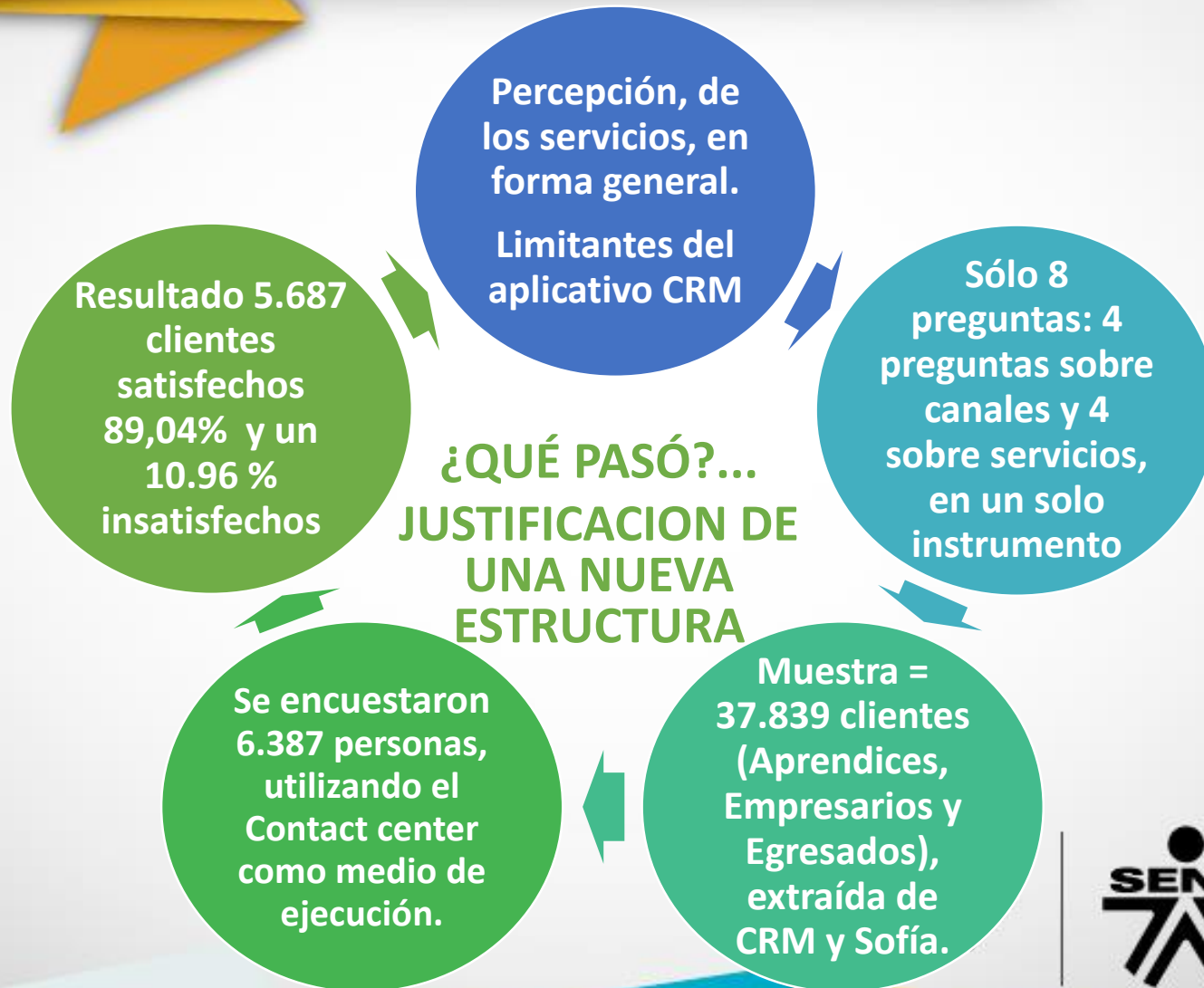
Ejecución de la encuesta a nivel nacional y elaboración del informe por partes interesadas



Análisis de resultados y toma de acciones en todos los niveles del SENA

Gestión del Proyecto

Limitantes del Instrumento Actual de Medición



Equipo de Trabajo Responsabilidades

EQUIPO DE MEDICIÓN- DIRECCIÓN DE EMPLEO Y TRABAJO Y LÍDER SIGA

Planea y lidera la definición, ejecución y consolidación de la encuesta nacional, establece los lineamientos. Con las siguientes responsabilidades:

- ✓ Definición, muestra, cuota de ejecución.
- ✓ Consolidación bases de datos de clientes y delimitación del universo de datos
- ✓ Planeación de la ejecución a nivel Regional.
- ✓ Definición de la herramienta tecnológica para la ejecución
- ✓ Creación de los formularios de la encuesta por cliente en la herramienta y definición de lineamientos para la ejecución.
- ✓ Acompañamiento en la ejecución, consolidación y análisis de la información.



Equipo de Trabajo Responsabilidades

EQUIPO DEL GRUPO DE MEJORA CONTINUA – DIR. DE PLANEACIÓN

Asesora, apoya y acompaña la gestión de la encuesta nacional mediante los líderes SIGA.



DIRECCIONES REGIONALES Y CENTROS DE FORMACIÓN

Ejecutan, analizan resultados y toman acciones según corresponda

1. Suministrar las bases de datos de los clientes a encuestar y diligenciamiento de formatos (Bases de datos, universo y ejecución Regional).
 - Seleccionar los medios de ejecución para el cumplimiento.
 - Determinar los responsables para la ejecución
2. Ejecutar la Encuesta y generar las acciones correctivas preventivas o de mejora según corresponda.

Compromisos SENA

- ✓ Liderazgo de la alta Dirección y de cada uno de los diferentes niveles de responsabilidad del SENA
- ✓ Transparencia en la recolección de datos
- ✓ Cambiar de chip “No hay errores o problemas son oportunidades de mejora”
- ✓ Escuchar al cliente y hacer que su opinión cuente
- ✓ Analizar y tomar las acciones que permitan mejorar el desempeño de cada uno de nuestros servicios
- ✓ Entender la importancia de trabajar con el enfoque por procesos



Liderazgo SIGA

- ✓ Sensibilización de la reformulación para la medición de la satisfacción del cliente y proceso de gestión del cambio cultural.
- ✓ Acompañamiento para el análisis de los resultados y la formulación de las acciones correspondientes.
- ✓ Seguimiento y verificación de la eficacia de las acciones emprendidas, con base en los resultados de mediciones posteriores.



Gracias

sigamos
articulados

