

## 1. OBJETO

Evaluar la satisfacción del cliente es ya habitual en la gestión empresarial. La norma ISO 9001 lo incluye como requisito y el modelo EFQM lo considera el criterio de mayor peso específico. La satisfacción del cliente constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de la organización y analizarla ayuda a crear una cultura de mejora continua de la gestión.

En realidad, la finalidad del servicio es más ayudar al usuario a conseguir sus objetivos. Esto debería obligar a concentrarse en las necesidades de los clientes y a pensar que quizás esperen del servicio más de lo que, en principio, la entidad consideraría apropiado.

Por tanto, hay que preguntarles sobre sus necesidades y sobre su percepción del grado en que las estamos cumpliendo. Pero, sobre todo, hay que escucharlos y saber hacerles preguntas planificadas, para obtener una mayor información sobre lo que quieren y lo que valoran. A los clientes deberíamos molestarlos lo menos posible y, cuando sea imprescindible, obtener información de la evolución de sus expectativas, ¿qué es lo que valoran del servicio, por qué?, en qué momento?, ¿a cambio de qué?, ¿bajo qué condiciones?, etc.

Por muy bien que la Entidad conozca a sus clientes, por muchos años de experiencia que tenga el personal en contacto con los usuarios, siempre hay que preguntarles directamente. La experiencia no sustituye la voz del cliente o usuario. Por una parte, es una muestra de respeto. Por otra parte, las necesidades y expectativas de las personas no permanecen invariables en el tiempo, sino que cambian, se transforman, evolucionan y lo hacen hacia exigencias cada vez más complejas.

Además del establecimiento de indicadores externos para escuchar la “voz del cliente”, la entidad debe diseñar e implementar indicadores internos asociados a sus procesos. La medición sistemática de los dos grupos de indicadores permite analizar las relaciones causa-efecto entre ambos, para poder alertar anticipadamente sobre aspectos de insatisfacción y sobre necesidades de mejora. Si una mejora causa un fuerte impacto en indicadores internos que, a su vez, tengan una alta correlación con los indicadores de satisfacción, se podrá anticipar el impacto que tendrá la mejora en los usuarios

## 2. ALCANCE

El procedimiento está dirigido a todos los funcionarios o contratistas que realizan actividades de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana

## 3. DEFINICIONES

**Satisfacción del cliente:** consiste en una medida de lo felices que se sienten los clientes cuando hacen negocios con una empresa.

**Servicio Al Cliente:** es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos

**Calidad:** Es la cualidad que tienen los productos o servicios que son de excelente creación, fabricación o procedencia; está relacionada con la satisfacción de las necesidades.

**Muestra:** Es un subconjunto de casos o individuos de una población.

**Población:** Conjunto de personas que habitan en un determinado lugar.

**Encuesta:** Es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas.

#### 4. MÉTODO Y TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN A UTILIZAR

El instituto de financiamiento promoción y desarrollo de Ibagué – INFIBAGUE utilizara el método de encuesta de satisfacción. Las encuestas de satisfacción, son cuestionarios cortos que se aplican a clientes y/o usuarios seleccionados, a partir de criterios estadísticos objetivos previamente definidos

Es importante que las encuestas se realicen de forma regular y periódica. También es importante llevar a cabo una evaluación continua sobre la capacidad de la encuesta para responder a las necesidades de los proveedores del servicio y a las prioridades del cliente

Para las actualizaciones de las encuestas se realiza mesa de trabajo con cada grupo, con el fin de establecer los servicios y necesidades que se pretenden satisfacer, para desarrollar las preguntas específicas.

La fórmula utilizada para el cálculo de la muestra de todos los clientes y partes interesadas, se aplicó tomando una población suministrada que se relacionará en la tabla a continuación, manteniendo constantes para todas las encuestas unos valores de error estándar del 5% y un Nivel de Confianza del 95%.

$$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \left\{ \frac{z^2(p * q)}{N} \right\}}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

z: Nivel de Confianza deseado

p: Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q: Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e: nivel de error dispuesto a cometer

N: Tamaño de la población

Para el caso particular de INFIBAGUÉ, la encuesta para determinar el nivel de percepción del cliente, se realizará de forma anual, y el tamaño de la muestra se actualizará de forma anual conforme los crecimientos poblacionales o aumento y/o disminución de usuarios.

#### 5. CARACTERIZACION PARA EL DISEÑO DE ENCUESTAS

CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	REQUISITOS PERTINENTES PARA EL "INTEGRA"	MUESTRA	FRECUENCIA
-------------------------------	--	---------	------------

## PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICION DE SATISFACCION DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Código: PRO-AC-01 Versión: 08

Vigente desde: 2025/11/07

<b>ALTA DIRECCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mayor Rentabilidad social</li> <li>✓ Transparencia</li> <li>✓ Efectiva Gestión Pública</li> </ul>	Debido a que la población es muy pequeña, no aplica muestra	Anual
<b>CIUDADANÍA EN GENERAL</b> <b>(CLIENTES O USUARIOS DIRECTOS, ADJUDICATARIOS VEEDURÍAS CIUDADANAS)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad</li> <li>✓ Oportunidad</li> <li>✓ Pertinencia</li> <li>✓ Viabilidad</li> <li>✓ Claridad</li> <li>✓ Legalidad</li> <li>✓ Idoneidad</li> <li>✓ Utilidad</li> <li>✓ Transparencia</li> <li>✓ Comportamiento ético</li> <li>✓ Cumplimiento de los requisitos legales</li> </ul>	$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \left\{ \frac{z^2(p * q)}{N} \right\}}$	Anual
<b>ENTES GUBERNAMENTALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplimiento de la normatividad vigente</li> <li>✓ Transparencia y cumplimiento de los fines esenciales del Estado para la prestación de servicios</li> </ul>	$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \left\{ \frac{z^2(p * q)}{N} \right\}}$	Anual
<b>ENTES DE CONTROL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplimiento de la normatividad vigente</li> <li>✓ Transparencia, información veráz, oportuna y Actualizada</li> <li>✓ Cumplimiento de los fines esenciales del Estado en el marco de las competencias del Instituto</li> <li>✓ Manejo Eficiente de los Recursos Públicos</li> </ul>	Debido a que la población es muy pequeña, no aplica muestra	Anual
<b>SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplimiento de la normatividad vigente</li> <li>✓ Cumplimiento de lo definido en la Circular 034 de 2013, así como en la demás normatividad establecida para el régimen especial de vigilancia</li> </ul>	Debido a que la población es muy pequeña, no aplica muestra	Anual
<b>ORGANIZACIONES SINDICALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplimiento de lo definido en Acuerdos Sindicales</li> <li>✓ Buen Ambiente de Trabajo</li> <li>✓ Estabilidad Laboral</li> </ul>	$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \left\{ \frac{z^2(p * q)}{N} \right\}}$	Anual
<b>ADMINISTRADORAS DE RIESGOS LABORALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplimiento de las normas (especialmente el Decreto 1072 de 2015) y procedimientos destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que pueden ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan</li> </ul>	Debido a que la población es muy pequeña, no aplica muestra	Anual
<b>PROVEEDORES EXTERNOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Beneficios Mutuos y Continuidad</li> </ul>	$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \left\{ \frac{z^2(p * q)}{N} \right\}}$	Anual
<b>COMPETENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desarrollo de Actividades en el marco de la competencia leal</li> <li>✓ Conformación de alianzas a través de la operación ASOINFIS</li> </ul>	$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \left\{ \frac{z^2(p * q)}{N} \right\}}$	Anual
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sostenibilidad y Sustentabilidad para Generaciones Futuras</li> </ul>	$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \left\{ \frac{z^2(p * q)}{N} \right\}}$	Anual
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Interactuar en Tiempo real a través de Redes Sociales con medios de Comunicación y Comunidad</li> </ul>	Debido a que la población es muy pequeña, no aplica muestra	Anual

**Caracterización Encuestas**

N.	TIPO DE SERVICIO	CANAL DE ATENCIÓN	CARACTERIZACIÓN DE LA APLICACIÓN	MECANISMO DE MEDICIÓN	UNIVERSO	FORMULA MUESTRA	TOTAL MUESTRA	RESPONSABLES	FRECUENCIA Y FECHA DE APLICACIÓN
1	Alta Dirección	Presencial	Miembros del Consejo Directivo	Virtual	9 Miembros consejo Directivo	Debido a que la población es muy pequeña, no aplica muestra	9	Dirección Administrativa – Atención al ciudadano	Anual - marzo a octubre 2025
2	Alumbrado Público	Presencial	Las 13 comunas de la Ciudad de Ibagué	telefónico	542.046 Usuarios	$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \left\{ \frac{z^2(p * q)}{N} \right\}}$	384	Dirección Administrativa – Atención al ciudadano	Anual - marzo a octubre 2025
3	Plazas de Mercado – Usuarios	Presencial	Usuarios de las 5 plazas de mercado de la ciudad	Escrito	423.314 <sup>1</sup> usuarios	$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \left\{ \frac{z^2(p * q)}{N} \right\}}$	384	Dirección Administrativa – Atención al ciudadano	Anual - marzo a octubre 2025
4	Plazas de Mercado – Adjudicatarios	Presencial	Adjudicatarios de las 5 Plazas de mercado de la ciudad	Escrito	1580 adjudicatarios	$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \left\{ \frac{z^2(p * q)}{N} \right\}}$	310	Dirección Administrativa – Atención al ciudadano	Anual - marzo a octubre 2025
5	Complejo Cultural Panóptico	Presencial	Usuarios del Complejo Cultural Panóptico	Escrito	19.836 <sup>2</sup> usuarios	$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \left\{ \frac{z^2(p * q)}{N} \right\}}$	377	Dirección Administrativa – Atención al ciudadano	Anual - marzo a octubre 2025
6	Plazoleta de Artesanos	Presencial	Adjudicatarios de la Plazoleta de Artesanos	Escrito	33 adjudicatarios	Debido a que la población es muy pequeña, no aplica muestra	33	Dirección Administrativa – Atención al ciudadano	Anual - marzo a octubre 2025

<sup>1</sup> Fuente: ACTUALIZACIÓN POST COVID-19. PROYECCIONES DE POBLACIÓN MUNICIPAL POR ÁREA, SEXO Y EDAD. PROYECCIONES DE POBLACIÓN A NIVEL MUNICIPAL. PERIODO 2020 - 2035; el cálculo se efectuó sobre la estimación de población de la cabecera Municipal para el año 2025 que corresponde a 544.132 ciudadanos; ajustandose al Rango Demográfico de ciudadanos cuya edad está entre 18 y 70 años el cual corresponde a 423.314 personas.

<sup>2</sup> El cálculo se efectuó sobre la estimación de usuarios que asisten a los recorridos mensuales que corresponde a 1653 por una cantidad de 12 mesde desde el mes de Enero a Diciembre de 2025 totalizando 19.836 usuarios proyectados.

## PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICION DE SATISFACCION DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Código: PRO-AC-01 Versión: 08  
 Vigente desde: 2025/11/07

7	<b>Entes Gubernamentales</b>	Presencial virtual	Gobernación del Tolima y Municipio de Ibagué	Virtual	2 Entes	Debido a que la población es muy pequeña, no aplica muestra	2	Dirección Administrativa – Atención al ciudadano	Anual - marzo a octubre 2025
8	<b>Entes de Control</b>	Presencial	Contraloría Municipal, Concejo Municipal y personería	Virtual	3 Entidades	Debido a que la población es muy pequeña, no aplica muestra	3	Dirección Administrativa – Atención al ciudadano	Anual - marzo a octubre 2025
9	<b>Organizaciones Sindicales</b>	Presencial virtual	Organizaciones sindicales Sinseptol y Sintraeducación, Asoempubli, Sunet	Virtual	4 organizaciones		4	Dirección Administrativa – Atención al ciudadano	Anual - marzo a octubre 2025
10	<b>Administradora de Riesgos Laborales</b>	Virtual Telefónico	Positiva	Virtual	1 entidad	Debido a que la población es muy pequeña, no aplica muestra	1	Dirección Administrativa – Atención al ciudadano	Anual - marzo a octubre 2025
11	<b>Proveedores Externos</b>	Presencial Virtual	Proveedores Externos de Infibague	Virtual	5 Proveedores	Debido a que la población es muy pequeña, no aplica muestra	5	Dirección Administrativa – Atención al ciudadano	Anual - marzo a octubre 2025
12	<b>Clima y cultura organizacional</b>	Presencial	Funcionarios de INFIBAGUE	Presencial	160 funcionarios	Debido a que la población es muy pequeña, no aplica muestra	160	Dirección Administrativa – Atención al ciudadano	Anual - marzo a octubre 2025
13	<b>Sistema de Bicicletas Publicas</b>	Virtual Telefónico	Usuarios registrados – RUEDA POR IBAGUE	Virtual Telefónico	680 usuarios	$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \left\{ \frac{z^2(p * q)}{N} \right\}}$	246	Dirección Administrativa – Atención al ciudadano	Anual - marzo a octubre 2025
14	<b>Créditos de Fomento - Inficreditos</b>	Virtual Telefónico	Usuarios de Inficreditos	Virtual Telefónico	532 usuarios	$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \left\{ \frac{z^2(p * q)}{N} \right\}}$	224	Dirección Administrativa – Atención al ciudadano	Anual - marzo a octubre 2025
<b>Total de encuestas a aplicar, en todos los servicios</b>							<b>2142 Encuestas</b>		

## PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICION DE SATISFACCION DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Código: PRO-AC-01 Versión: 08

Vigente desde: 2025/11/07

### 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	REGISTRO
Actualizar la caracterización de encuestas	Realizar la actualización de las encuestas de conformidad con los tipos de servicio ofrecido y los aumentos o disminuciones en las poblaciones de cada grupo.	Técnico Administrativo 367-04 – Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana	Presente documento
Revisión de formato de encuestas	Revisar cada formato de encuestas con el Grupo responsable con el fin de determinar la idoneidad de las preguntas	Técnico Administrativo 367-04 – Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana	Actualización formatos encuestas
Aprobación de documentos	<p>Enviar a la oficina asesora de planeación el presente documento para la aprobación de la caracterización de población a encuestar.</p> <p>Enviar los formatos de encuestas, en caso de ser modificados</p> <p>Aprobación de documentos por parte del comité institucional de gestión y desempeño</p> <p>Publicación en Pagina web documentos aprobados</p>	<p>Profesional Universitario 219-02 – Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana</p> <p>Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Oficios o correo electrónicos</p> <p>Acta comité y pagina web actualizada</p>
Solicitud Bases de datos de usuarios para aplicación de encuestas	Se solicita a cada grupo la base de datos de los usuarios con el fin de iniciar el proceso de aplicación de encuestas	Profesional Universitario 219-02 – Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana	Oficios o correo electrónicos
Aplicación de la encuesta según el mecanismo	Aplicación de la encuesta según el mecanismo determinado en la caracterización	Técnico Administrativo 367-04 – Oficina Asesora de Comunicaciones y	Encuestas aplicadas

## PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICION DE SATISFACCION DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Código: PRO-AC-01 Versión: 08

Vigente desde: 2025/11/07

	<b>Virtual:</b> Crear formularios de Google y enviar mediante correo electrónico. <b>Escrito:</b> Visitas a los diferentes puntos con la encuesta física <b>Telefónico:</b> Llamadas a los diferentes usuarios	Participación Ciudadana	
Realizar Informe resultados	Tabular y graficar los resultados por grupos  Realizar análisis de resultados  Consolidar informe con resultados, conclusiones y recomendaciones	Técnico Administrativo 367-04 – Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana  Profesional Universitario 219-02 – Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana	Informe
Presentar el informe	Presentar el informe a la alta Dirección para la toma de decisiones	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana	Acta comité o asistencia
Publicar el informe en la página web	Publicar el informe en la página web de la entidad	Oficina asesora de planeación	Página web

### 7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
07	2025/01/31	Actualización y creación de Control de cambios del documento
08	2025/11/07	Actualización de Dependencias y Grupos de trabajo de conformidad con el Acuerdo de Consejo Directivo N° 001 de 2025 del 13 de junio de 2025.