

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CODIGO: PRO-ARU-006
	<b>PARA LA EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION</b>	VERSIÓN 5
		Pagina 1 de 4
		Fecha de Aprobación 10/02/2022

## PORTADA

### A) HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	19/11/2009	Lanzamiento procedimiento
2	15/11/2012	Se actualiza el procedimiento teniendo en cuenta que la actividad de ejecución de encuestas de satisfacción se traslada de la Subdirección de Prestaciones Económicas a la Oficina de Atención al Usuario. Los cambios se visualización en letra cursiva con base en el procedimiento de control de documentos.
3	20/12/2016	Se incluye la modalidad de encuesta telefónica.
4	29/11/2019	Se incluye la forma de tabulación de la encuesta y las opciones de ejecución
5	10/02/2022	Actualización del procedimiento de acuerdo al Modelo Integral de Servicio al Ciudadano MISC. Revisión de los controles del capítulo 8 controles existentes

### B) REVISIONES Y APROBACIONES DEL DOCUMENTO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Maria Alejandra Muñoz Delgadillo	Nombre: Vilma Garcia Pabon	Nombre: Francisco Álvaro Ramírez Rivera
Cargo: Profesional Especializado SPE	Cargo: Subdirectora de Prestaciones Económicas	Cargo: Director General
Fecha: 07/02/2022	Fecha: 09/02/2022	Fecha: 10/02/2022

REVISÓ
Nombre: Oscar Herrera Isaza
Cargo: Contratista Asesor de Calidad
Fecha: 08/02/2022

### C) LISTA DE DISTRIBUCIÓN

N°	CARGOS
1	Subdirectora de Prestaciones Económicas
2	Secretario de la Subdirección de Prestaciones Económicas
3	Contratista Profesional de Atención al Usuario
4	Profesional Especializado Secretario de la Subdirección de Prestaciones Económicas

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO  
VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CODIGO: PRO-ARU-006
	<b>PARA LA EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION</b>	VERSIÓN 5
		Pagina 2 de 4
		Fecha de Aprobación 10/02/2022

## 1. OBJETIVO

Establecer los parámetros a seguir para determinar el grado de satisfacción del cliente.

## 2. ALCANCE

Inicia con la revisión de la encuesta de manera anual, su ejecución, recopilación de los resultados y posterior informe.

## 3. RESPONSABLES

Los responsables de aplicar este procedimiento son los *Servidores* de Atención al Usuario.

## 4. BASE LEGAL

- NTC-ISO 9001:2015

## 5. DEFINICIONES

### 5.1 SATISFACCION

Para efectos de este procedimiento se entiende por satisfacción, la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de las expectativas y requisitos de calidad del servicio recibido.

## 6. POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES

- 6.1** La encuesta de satisfacción en FONPRECON se realizará una vez al año por parte de los *Servidores* de Atención al Usuario.
- 6.2** La encuesta se realiza de manera personal o *virtual* por parte de los *servidores* de atención al usuario a los usuarios de la Entidad. La muestra seleccionada para la encuesta no puede ser inferior a 200 personas.
- 6.3** La tabulación y el análisis de la información obtenida a partir de la aplicación de este procedimiento, *la realiza el contratista profesional* de atención al Usuario *junto con el Asesor de Calidad* quienes *reportan* los resultados de la evaluación mediante informe a

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CODIGO: PRO-ARU-006
	<b>PARA LA EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION</b>	VERSIÓN 5
		Pagina 3 de 4
		Fecha de Aprobación 10/02/2022

*la Subdirectora de Prestaciones Económicas, el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y el Director General.*

**6.4** El informe de encuesta de satisfacción es una fuente de información para los servidores del proceso de atención al usuario para su análisis y posterior toma de acciones correctivas y preventivas.

**6.5** A continuación, se presenta una guía en cuanto al contenido de este informe:

- Título: "Informe Encuesta de Satisfacción al Usuario"
- Numero Total de Usuarios.
- Muestra de la encuesta.
- Porcentaje al que equivale la muestra.
- Método utilizado.
- Tabulación de los resultados del cuestionario.

## **7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO**

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTO REGISTRO Y OBSERVACIONES</b>
1	Selecciona la muestra para la encuesta a realizar en la vigencia.	Servidores Atención al Usuario	
2	Selecciona los meses a realizar la encuesta	Servidores Atención al Usuario	
3	Realiza la encuesta de satisfacción a los usuarios	Servidores Atención al Usuario	
4	Tabula la información	Servidores Atención al Usuario	
5	Realiza informe de encuesta de satisfacción el cual es revisado por el contratista Asesor de Calidad para presentar al Director General, a la subdirectora de prestaciones económicas y al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación con el fin de que se tomen acciones correctivas o preventivas con base en los resultados.	Servidores Atención al Usuario	Informe encuestas de satisfacción Control La Actividad es un control y se encuentra en el capítulo 8 de controles existentes
6	Con base en los resultados de la encuesta de satisfacción al usuario	Subdirectora de Prestaciones	La Actividad es un control y se encuentra

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CODIGO: PRO-ARU-006
	<b>PARA LA EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION</b>	VERSIÓN 5
		Pagina 4 de 4
		Fecha de Aprobación 10/02/2022

	define acción a seguir y asigna personal para su ejecución	<i>Económicas Servidores Atención al Usuario</i>	<i>en el capítulo 8 de controles existentes</i>
7	Implementa acción correctiva o preventiva utilizando el formato F01-PRO-GCD-005	Funcionario asignado para la solución	
8	Reporta resultados de la acción implementada según procedimiento para tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora PRO-GCD-005	Funcionario asignado para la solución.	
9	Archiva Informe de la encuesta de satisfacción y se publica en la página web.	<i>Servidores Atención al Usuario</i>	

## 8. CONTROLES EXISTENTES

- Realiza informe de encuesta de satisfacción el cual es revisado por el contratista Asesor de Calidad para presentar al Director General, a la subdirectora de prestaciones económicas y al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación con el fin de que se tomen acciones correctivas o preventivas con base en los resultados.
- Con base en los resultados de la encuesta de satisfacción al usuario define acción a seguir y asigna personal para su ejecución.

## 9. FORMATOS Y ANEXOS

- Formato encuesta de satisfacción al usuario física o virtual
- Informe encuesta de satisfacción.