

| | | |
|---|---|-----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | CODIGO: PRO-ARU-006 |
| | PARA LA EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION | 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

| | | |
|---|---|-----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | CODIGO: PRO-ARU-006 |
| | PARA LA EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION | 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

| | | |
|---|---|-----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | CODIGO: PRO-ARU-006 |
| | PARA LA EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION | 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

| N° | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO REGISTRO Y OBSERVACIONES |
|-----------|---|--------------------------------|--|
| 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 |

| | | |
|---|---|-----------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | CODIGO: PRO-ARU-006 |
| | PARA LA EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION | 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.*