

1. Objetivo

Evaluar la satisfacción de las principales partes interesadas frente al desarrollo de las actividades propias de la ESU.

2. Alcance

Aplica para las principales partes interesadas de la entidad (junta directiva, clientes y proveedores) y acompañamiento en la gestión de la totalidad de las mismas (empleados, medios de comunicación, sociedad y entes de control).

3. Responsables

- **Profesional Especializado Oficina Estratégica:** Apoya el proceso del diseño y aplicación del instrumento de medición de la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas.
- **Profesional Universitario Oficina Estratégica (Comunicador):** Lidera la identificación de la población objetivo a quien se le aplica el instrumento de medición, diseña el instrumento de medición, realiza el informe, socializa el informe de satisfacción del servicio y publica los resultados.

4. Términos y Definiciones

- **Encuesta:** Procedimiento para recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, con el fin de conocer la apreciación de los mismos, frente a los servicios prestados.
- **Población Objetivo:** Partes interesadas a las cuales se les realizará la encuesta (Junta Directiva, clientes y proveedores).

5. Contenido

5.1. Gestión del servicio al cliente

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificar población objetivo para la aplicación de la encuesta	<p>CLIENTES: El Profesional Universitario de la Oficina Estratégica (Comunicador), en el primer trimestre del año recibe por parte de la Subgerencia Comercial y de Mercadeo la base de datos de los clientes con los que se ejecutaron contratos en el año inmediatamente anterior, para determinar la población objetivo a la que se aplicará la encuesta de satisfacción.</p> <p>PROVEEDORES: El Profesional Universitario de la Oficina Estratégica (Comunicador), en el primer trimestre del año recibe por parte de la Subgerencia de Servicios la base de datos de los proveedores con los que se ejecutaron contratos en el año inmediatamente anterior, para determinar la población objetivo a la que se aplicará la encuesta de satisfacción.</p> <p>JUNTA DIRECTIVA: El Profesional Universitario de la Oficina Estratégica (Comunicador), en el primer trimestre del año recibe por parte de la Secretaría General la base de datos de los miembros activos de la junta directiva con los que se ejecutaron contratos en el año inmediatamente anterior, para determinar la población objetivo a la que se aplicará la encuesta de satisfacción.</p>	<p>Profesional Universitario de la Oficina Estratégica (Comunicador) Subgerente Comercial y de Mercadeo Subgerente de Servicios Secretario General</p>
2	Diseñar la encuesta	<p>Para el diseño de la encuesta se tienen en cuenta los criterios evaluados en la encuesta anterior, revisando los que apliquen para la realidad actual, con el fin de realizar comparativos. Adicionalmente, se debe hacer una revisión de las metodologías emergentes para la evaluación de la satisfacción de las partes interesadas priorizadas, con el fin de complementar el análisis posterior, generar líneas base y facilitar la toma de decisiones estratégicas. Finalmente, se debe crear el formulario en una herramienta digital para proceder a la aplicación.</p>	<p>Profesional Universitario de la Oficina Estratégica (Comunicador)</p>

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
3	Aplicar la encuesta	<p>CLIENTES: El Profesional Universitario de la Oficina Estratégica (Comunicador) envía la encuesta definida a los correos de los clientes de la base de datos. El envío de la encuesta se realizará anualmente en el segundo trimestre del año, de forma digital (por correo electrónico). Se dará un tiempo de un (1) mes para que los clientes respondan la encuesta y durante este, los integrantes de la Subgerencia Comercial y de Mercadeo, fomentarán el diligenciamiento de la encuesta sosteniendo comunicación directa con los clientes.</p> <p>PROVEEDORES: El Profesional Universitario de la Oficina Estratégica (Comunicador) envía la encuesta definida a los correos de los proveedores de la base de datos. El envío de la encuesta se realizará anualmente en el segundo trimestre del año, de forma digital (por correo electrónico). Se dará un tiempo de un (1) mes para que los proveedores respondan la encuesta y durante este, los integrantes de la Subgerencia de Servicios, fomentarán el diligenciamiento de la encuesta sosteniendo comunicación directa con los proveedores.</p> <p>JUNTA DIRECTIVA: Durante una sesión ordinaria de Junta Directiva se socializa y aplica la encuesta con los miembros activos durante el periodo a evaluar, compartiendo el enlace de la encuesta en tiempo real.</p>	Profesional Universitario de la Oficina Estratégica (Comunicador) Subgerente Comercial y de Mercadeo Subgerente de Servicios Secretario General
4	Tabular los resultados	Una vez se tienen las respuestas, el Profesional Universitario de la Oficina Estratégica (Comunicador) procede a tabular los resultados y realizar las gráficas pertinentes para consolidarlas en el informe de satisfacción del servicio.	Profesional Universitario de la Oficina Estratégica (Comunicador)
5	Realizar informe de satisfacción del servicio	El Profesional Universitario de la Oficina Estratégica (Comunicador) construye los informes de satisfacción del servicio, los cuales serán revisados en conjunto con el Jefe y Profesional especializado de la Oficina Estratégica.	Profesional Universitario de la Oficina Estratégica (Comunicador) Profesional Especializado de la Oficina Estratégica (Planeación) Jefe Oficina Estratégica
6	Presentar Informes de satisfacción del servicio al Comité del SIG	El Profesional Universitario de la Oficina Estratégica (Comunicador) presentará en el segundo trimestre del año, los resultados obtenidos al Comité del Sistema Integrado de Gestión.	Profesional Universitario de la Oficina Estratégica (Comunicador)
7	Presentar públicamente con toda la entidad los resultados de las encuestas de satisfacción.	El Profesional Universitario de la Oficina Estratégica (Comunicador) socializará los resultados a toda la entidad, con el fin de complementar el análisis posterior, generar líneas base y facilitar la toma de decisiones estratégicas. El Profesional Universitario de la Oficina Estratégica (Comunicador) liderará la articulación con las diferentes áreas competentes para la implementación de acciones de mejora.	Profesional Universitario de la Oficina Estratégica (Comunicador)
8	Publicar Resultados	El Profesional Universitario de la Oficina Estratégica (Comunicador) publica los informes de satisfacción del servicio en la página web de la entidad.	Profesional Universitario de la Oficina Estratégica (Comunicador)

5.1. Gestión del servicio a partes interesadas

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE

1	<p>Acompañamiento en gestión de partes interesadas.</p>	<p>Para cada una de las demás partes interesadas (no encuestadas) se realizará un acompañamiento en su gestión así:</p> <p>Para empleados: Se apoyará la realización de la encuesta de clima laboral, la cual es gestionada por la Unidad de Gestión del Talento Humano y se aplica cada 2 años.</p> <p>Medios de comunicación: Se apoyará la gestión y atención realizada desde el proceso gestionado desde comunicaciones.</p> <p>Para entes de control: Se coordinará con el proceso de comunicaciones la difusión de los asuntos relacionados con las auditorías, requerimientos de información y demás actividades de interés.</p> <p>Sociedad: Se desarrollan las actividades descritas en el PR-M3-GS-2: PROCEDIMIENTO PQRSF.</p>	<p>Profesional Universitario de la Oficina Estratégica (Comunicador)</p>
---	--	--	--

6. Puntos de control

- Revisión del informe de satisfacción del servicio por Jefe, Profesional Especializado y Profesional Universitario de la Oficina Estratégica.
- Revisión por Comité del Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Usuario	Comentario
3	19/12/2019	Marcela Salazar Valencia	Actualización de acuerdo al cambio de proceso satisfacción del cliente por Gestión del servicio
4	14/09/2022	Luisa Rosalía Ríos Jorge	Actualización de descripción de actividades y cambio en los responsables.



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL SERVICIO

Código
Versión
Tipo
Implementación

PR-M3-GS-1
4
PROCEDIMIENTO
14/09/2022

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Jefe de Oficina Estrategica Fecha de elaboración: 14/09/2022	Jefe de Oficina Estrategica Fecha de revisión: 14/09/2022	Profesional Especializado - Oficina Estrategica Fecha de aprobación: 14/09/2022

Controlado