

OBJETIVO DEL PROCESO					
Identificar y gestionar las necesidades y expectativas de las partes de interesadas de la ESU					
ALCANCE		RESPONSABLES	MACROPROCESO ASOCIADO		
<b>INICIA</b>	Identificación de las necesidades de las partes interesadas	Profesional Universitario de la Oficina Estratégica	Gestión del Direccionamiento		
<b>FINALIZA</b>	Acciones de mejoramiento de PQRSF y encuestas de satisfacción				
INTERACCIÓN DEL PROCESO					
Proveedor - Grupo de Interés	Entrada - Insumo	PHVA	Actividades Claves	Salidas - Productos / Servicios	Cliente
Cientes Todos los procesos	- Base de datos clientes. - Base de datos Junta Directiva. - Base de datos proveedores. - Auditorías entes de control. - Encuesta de clima laboral. - PQRSF.	P	Identificar población objetivo.  Diseñar instrumento de medición.	Público objetivo definido. Encuesta formulada.	Todos los procesos
Partes interesadas ESU	-Público objetivo definido -Encuesta formulada -Identificación y clasificación de PQRSF	H	Aplicar encuesta Tabular resultados Generar informe Gestionar el procedimiento de PQRSF	Informe final encuesta de satisfacción del servicio Informe de PQRSF	Todos los procesos
Oficina Estratégica	-Informe final encuesta de satisfacción del servicio -Informe de PQRSF	V	Analizar los resultados y generar plan de acción.	Plan de acción encuesta de satisfacción del servicio e Informe de PQRSF	Todos los procesos
Sistema Integrado de Gestion	Fichas técnicas de indicadores Resultados de la operación.	V	Realizar seguimiento a los indicadores del proceso.	Indicadores de proceso evaluados. Planes de acción de acuerdo a resultados.	Todos los procesos
Sistema Integrado de Gestion Directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública.	-Política de Administración de Riesgos -Matriz de riesgos del proceso -Guía para la Administración del Riesgo -Modelo Estandar de Control Interno	V	Revisar y evaluar los riesgos que puedan afectar el logro de la gestión.	Matriz de riesgos evaluada.	Todos los procesos Entes de Control
Sistema Integrado de Gestion	-Resultados Auditorias internas y externas -Resultados de análisis de Riesgos -Resultados de análisis de Indicadores -Revisiones del proceso	A	Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora	Acciones de correctivas, preventivas y de mejora implementadas	Todos los procesos
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS	REQUISITOS			
Físicos: Oficinas dotadas de					

Hardware y Software, Transporte, Sala de Reuniones, Internet, Material Publicitario, Sistema de gestión documental, Kawak.

**Humanos:** Subgerente Comercial y de Mercadeo, Profesionales Universitarios, Técnico Administrativo G1 - Unidad de Gestión Documental, Profesional especializado de Oficina Estratégica, Líder de Oficina Estratégica

**Ambiente de Trabajo:** Iluminación y Temperatura ambiente adecuados, Condiciones Ergonómicas.

Documentación del proceso

Norma ISO 9001:2015  
Modelo Estandar de Control Interno - MECI  
Modelo Integrado de Planeación y Gestión

#### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01.	Agosto 08 de 2017	Creación del documento
02.	Septiembre 07 de 2017	Actualización Indicadores y Riesgos
05.	Septiembre 12 de 2022	Actualización de recursos

#### DOCUMENTOS

1. PROCEDIMIENTO PQRSF(PR-M3-GS-2)
2. PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL SERVICIO(PR-M3-GS-1)
3. POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA(PO-M3-GS-1)

#### FORMATOS

1. FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORME PQRS(FT-M3-GS-2)

#### INDICADORES

1. Satisfacción del cliente
2. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE PQRSF

#### RIESGOS

1. Ofrecer estímulo económico a cambio de una calificación favorable del servicio prestado o la omisión de informar algún hecho grave
2. Probabilidad de afectación de la confiabilidad de la información de Satisfacción de Clientes por falta de Objetividad en las respuestas recibidas,
3. Posibilidad de afectación económica por sanciones de entes de control debido al incumplimiento de los términos de ley para la atención de PQRS

#### CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Usuario	Comentario
3	17/12/2019	Marcela Salazar Valencia	Cambio de proceso Satisfacción del cliente por Gestión del servicio
4	04/02/2020	Marcela Salazar Valencia	Cambio del proceso satisfacción del cliente por gestión del servicio
5	12/09/2022	Luisa Rosalía Ríos Jorge	Actualización de responsables.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Jefe de Oficina Estrategica	Profesional Especializado - Oficina Estrategica	Profesional Especializado - Oficina Estrategica
Fecha de elaboración: 12/09/2022	Fecha de revisión: 12/09/2022	Fecha de aprobación: 12/09/2022

Este documento ha sido visto 46 veces