

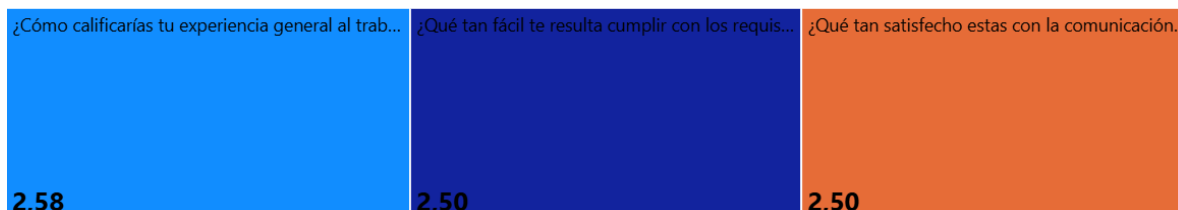
PROCESO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

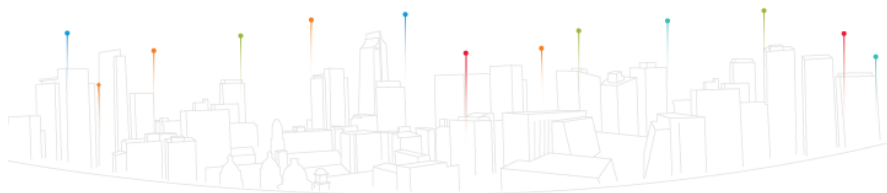
INFORME DE ENCUESTA SE SATISFACCION PROVEEDORES- VIGENCIA 2024

En cumplimiento del procedimiento establecido, se realizó una encuesta a una base de datos compuesta por 39 proveedores con corte a 2024. El objetivo de esta encuesta fue medir la percepción y satisfacción general sobre el servicio recibido, así como identificar oportunidades de mejora.



De los 39 proveedores encuestados, únicamente 12 respondieron, lo que representa una tasa de respuesta del **28.21%**. Este bajo nivel de participación plantea una necesidad inmediata de revisar el procedimiento y las estrategias utilizadas para la recolección de datos, ya que la representatividad de los resultados puede estar comprometida.





Los aspectos evaluados fueron calificados en una escala de 1 a 3, donde:

- **1:** Nada satisfecho.
- **2:** Satisfecho.
- **3:** Totalmente satisfecho.

El promedio general de las respuestas fue de **2.53**, lo que sugiere que, si bien se cumplen parcialmente las expectativas, existen áreas críticas que requieren atención.

Comentarios Recibidos.

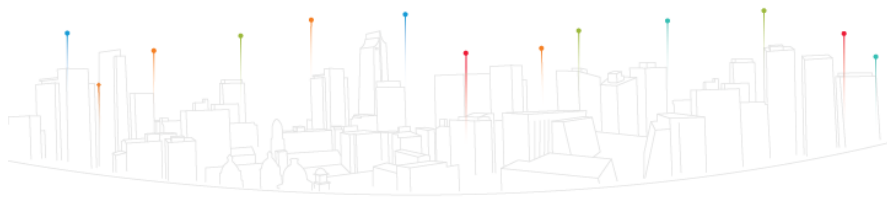
Como parte de la encuesta, se solicitó a los clientes observaciones adicionales sobre el proceso. A continuación, se presentan los comentarios de mejora:

- En algunas ocasiones los procesos en renovaciones de documentación jurídica toman tiempos muy largos.
- Rotación del personal asignado a los proyectos, creando inestabilidad en los requerimientos solicitado.
- Retomar el proceso de selección de aliado estratégico de la línea tecnología.
- Sería importante y con el fin de tener un mejor alcance del proyecto es importante que el proveedor pueda estar desde el inicio en la planeación
- Siempre tenernos en cuenta para lo relacionado con drones sea servicios o instrucción como parte de la alianza macro.
- Mejor comunicación
- Mejorar la comunicación de las especificaciones del cliente final cuando se trata de proyectos de integración.

Los comentarios destacan áreas clave de mejora, especialmente en:

1. **Agilización de procesos internos.**
2. **Estabilidad en los equipos asignados.**
3. **Comunicación clara y oportuna con aliados estratégicos y clientes.**

Cada una de estas áreas debe abordarse mediante un plan de acción detallado que incluya estrategias específicas, objetivos claros y plazos establecidos. Este plan debe asignar responsables para cada actividad y establecer indicadores clave de desempeño (KPIs) que permitan monitorear avances y medir el impacto de las mejoras implementadas.



A continuación, se presentan los comentarios positivos:

- Amabilidad, profesionalismo y trabajo en equipo.
- Comunicación efectiva y cumplimiento en los pagos.
- Diversidad.
- Organización e interés por los clientes finales.
- Seriedad, compromiso, responsabilidad, buena comunicación, puntualidad.
- Una excelente atención, un buen apoyo.

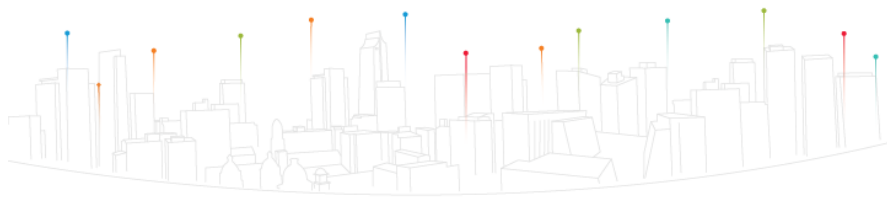
Estos aspectos positivos son pilares importantes que deben mantenerse y potenciarse, sirviendo como base para seguir mejorando en áreas críticas. Consolidar estas fortalezas y extenderlas hacia las oportunidades de mejora previamente identificadas permitirá optimizar la experiencia del cliente y consolidar la reputación de la organización.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Se percibe un balance entre fortalezas clave, como la amabilidad, el profesionalismo y la comunicación efectiva, y áreas críticas de mejora identificadas en los comentarios recibidos. La tasa de respuesta del **28.21%** representa una oportunidad inmediata para fortalecer las estrategias de recolección de datos y garantizar que los resultados sean más representativos de la percepción general de los proveedores.

Recomendaciones:

1. **Mejorar los procesos internos:** Reducir los tiempos de respuesta en trámites legales, como la renovación de documentación, a través de la automatización de tareas y el establecimiento de tiempos estándar para cada etapa del proceso.
2. **Estabilidad en los equipos asignados:** Implementar estrategias de retención de personal y crear mecanismos de transferencia de conocimiento para minimizar los impactos negativos asociados a la rotación de personal en proyectos clave.



3. Fortalecer la comunicación:

- Desarrollar protocolos más claros para compartir las especificaciones del cliente final, especialmente en proyectos de integración.
- Promover reuniones periódicas con los aliados estratégicos para mejorar la alineación en los proyectos y garantizar su participación desde la etapa de planeación inicial.

4. **Optimizar la relación con aliados estratégicos:** Retomar y revisar el proceso de selección de aliados estratégicos, asegurando criterios claros y objetivos. Asimismo, reforzar el compromiso en áreas especializadas como servicios relacionados con drones, estableciendo planes conjuntos de colaboración.

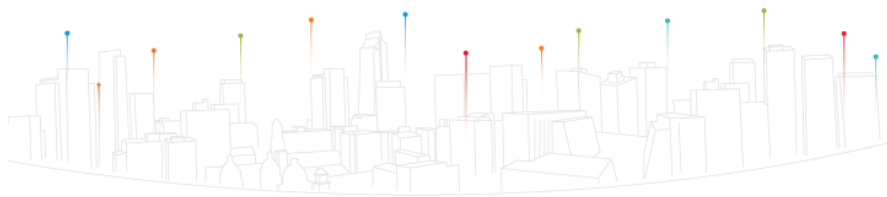
5. **Incrementar la participación en futuras encuestas:** Diseñar estrategias más efectivas para motivar la respuesta de los proveedores, como incluir recordatorios automáticos, incentivos simbólicos o entrevistas directas en lugar de cuestionarios.

Estas acciones permitirán consolidar los aspectos positivos señalados por los proveedores y abordar de manera estratégica las áreas de mejora, logrando así una gestión integral del servicio que impulse la satisfacción y confianza en la organización.

Cordialmente,

ISABEL CRISTINA AGUILAR SALDARRIAGA

Profesional universitario Grado 1
Líder del proceso de Gestión del Servicio
Oficina Estratégica



Informe de Encuesta de Satisfacción de Proveedores – Vigencia 2023

En cumplimiento del procedimiento establecido, se aplicó una encuesta a 39 proveedores con corte al año 2023, con el fin de evaluar su grado de satisfacción respecto al servicio recibido e identificar oportunidades de mejora en la relación proveedor–organización.

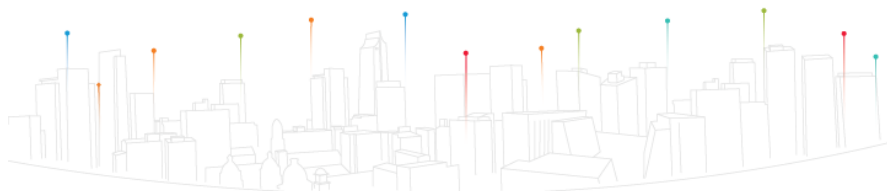
De la muestra total, 12 proveedores respondieron, lo que representa una tasa de participación del 28.21%. Aunque superior a la encuesta de clientes, sigue siendo baja y limita la representatividad de los resultados.

La escala de evaluación fue de 1 a 3 (1: nada satisfecho; 3: totalmente satisfecho), y se obtuvo un promedio general de 2.53, lo que sugiere una percepción mayoritariamente positiva, aunque con oportunidades claras de mejora.

Comentarios destacados:

- **Áreas de mejora señaladas por los proveedores:**
- **Demoras en trámites de documentación jurídica.**
- **Alta rotación de personal en los proyectos.**
- **Falta de participación temprana en la planeación de proyectos.**
- **Necesidad de mejorar la comunicación con aliados y en especificaciones de proyectos.**
- **Aspectos valorados positivamente:**
- **Profesionalismo, amabilidad y trabajo en equipo.**
- **Buen nivel de comunicación y cumplimiento en pagos.**
- **Seriedad, compromiso y organización.**

Se concluye que la organización tiene fortalezas consolidadas, pero debe reforzar la estabilidad operativa y mejorar la comunicación estratégica con sus proveedores.



Plan de Mejora – Relación con Proveedores

Con base en los hallazgos de la encuesta de satisfacción, se presenta el siguiente plan de mejora estructurado:

1. Optimización de procesos internos

- **Automatizar trámites legales (como renovación documental).**
- **Establecer tiempos estándar por etapa para mejorar la eficiencia.**
- **Asignar responsables por tipo de trámite y monitorear con KPIs.**

2. Reducir la rotación y aumentar la estabilidad en los equipos

- **Diseñar estrategias de retención de talento en proyectos.**
- **Crear protocolos de transferencia de conocimiento para evitar pérdidas de información clave durante los cambios de personal.**

3. Fortalecer la comunicación

- **Establecer protocolos claros para compartir especificaciones de los clientes finales, sobre todo en proyectos de integración tecnológica.**
- **Programar reuniones periódicas con proveedores estratégicos desde la etapa de planeación.**

4. Reforzar las alianzas estratégicas

- **Revisar el proceso de selección de aliados, priorizando criterios técnicos y de compromiso.**
- **Formalizar convenios en áreas especializadas como los servicios con drones.**

5. Aumentar la participación en futuras encuestas

- **Rediseñar la encuesta para que sea más breve y atractiva.**
- **Enviar recordatorios automáticos y ofrecer incentivos simbólicos.**
- **Considerar entrevistas breves personalizadas para obtener retroalimentación más rica.**