

PROCESO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

INFORME DE ENCUESTA SE SATISFACCIÓN PROVEEDORES

Periodo de verificación: 2024

Periodo de elaboración del Informe: 2025

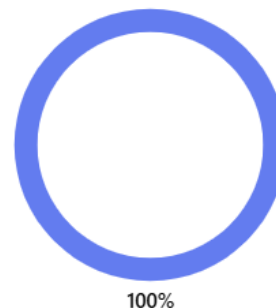
En cumplimiento del procedimiento establecido, se realizó una encuesta dirigida a una base de datos compuesta por **77 proveedores**, con corte al año **2024**. El objetivo fue **medir la percepción y satisfacción general sobre el servicio recibido**, así como **identificar oportunidades de mejora** en el relacionamiento con la entidad.

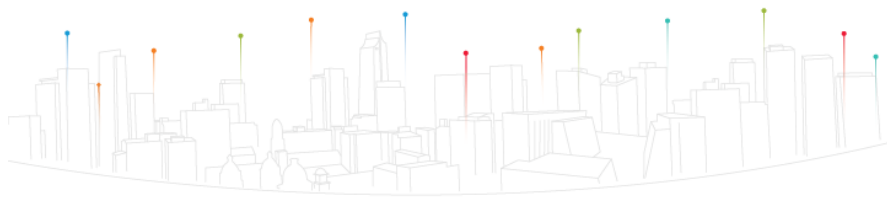
Este informe presenta el análisis detallado de los **resultados obtenidos por parte de los proveedores estratégicos de la ESU**, evaluando aspectos clave como la **experiencia general**, los **procesos internos**, el **apoyo recibido** y la **valoración como aliados estratégicos**.

A continuación, se presentan los resultados por cada pregunta, acompañados de su respectivo análisis interpretativo.

12. ¿Recomendarías trabajar con la ESU a otros proveedores?

● Si	11
● No	0

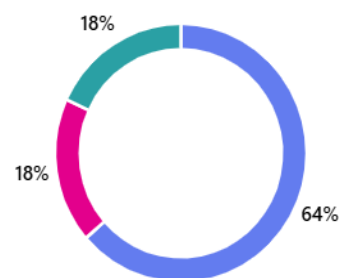




De los **77 proveedores encuestados, 11 respondieron**, lo que representa una **tasa de respuesta del 29.73%**. Este nivel de participación plantea una necesidad del procedimiento y las estrategias utilizadas para la recolección de datos, ya que la representatividad de los resultados podría estar comprometida. Es fundamental identificar posibles barreras de participación, como fallas en la comunicación, tiempos inadecuados o falta de motivación, con el fin de **mejorar la efectividad de futuras mediciones** y lograr una muestra más amplia y diversa.

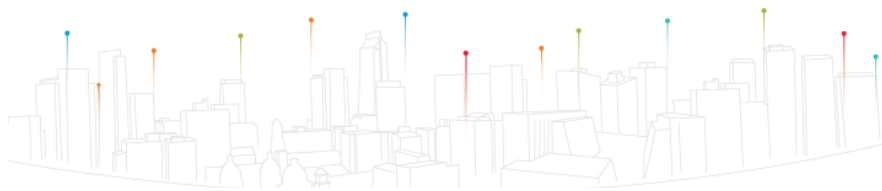
6. ¿A que línea prestaste tus servicios?

● Seguridad	7
● Tecnología	2
● Logística	2



La mayoría de los encuestados **64%** prestaron sus servicios a la línea de **Seguridad**, lo cual sugiere que este sector tiene una mayor representación dentro del grupo de proveedores estratégicos que participaron en la encuesta. Las líneas de **Tecnología** y **Logística** representan cada una el **18.2%** de las respuestas, mostrando una menor participación.

Este patrón puede reflejar una concentración de relaciones comerciales en el área de Seguridad o, alternativamente, una mayor disposición de estos proveedores a participar en procesos de evaluación.



7. Mi experiencia general trabajando con la ESU ha sido positiva.

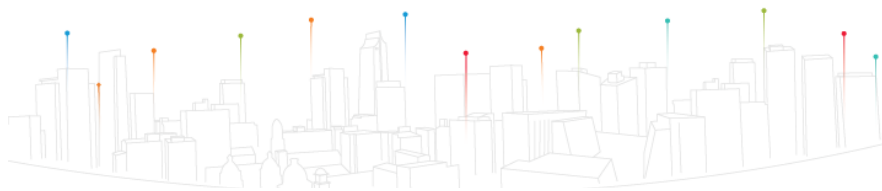


La mayoría de los proveedores **10 de 11** valoran positivamente su experiencia con la ESU, con una fuerte inclinación hacia la puntuación máxima. Esto refleja una percepción favorable del relacionamiento institucional. Solo una respuesta se ubicó en un nivel neutral, lo cual no altera la tendencia, pero puede señalar una experiencia particular que merece revisión.

8. La comunicación con el equipo ESU ha sido clara, oportuna y efectiva.

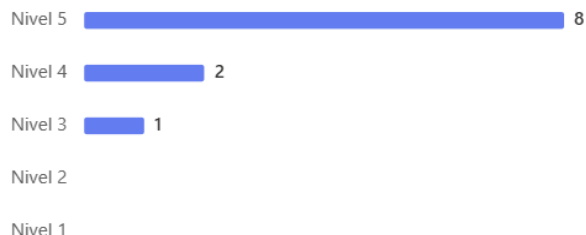


Aunque el resultado promedio es alto, se observan dos respuestas en nivel 3 (neutral), lo que indica que existe una oportunidad de mejora en términos de comunicación. Es posible que ciertos proveedores hayan experimentado demoras, falta de claridad o inconsistencias. Se sugiere revisar los canales y protocolos actuales para asegurar una experiencia uniforme.



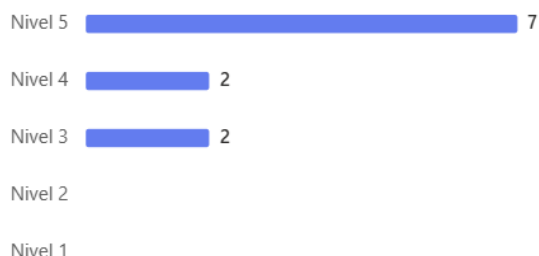
9. He recibido el apoyo necesario para cumplir con lo acordado.

[N](#)

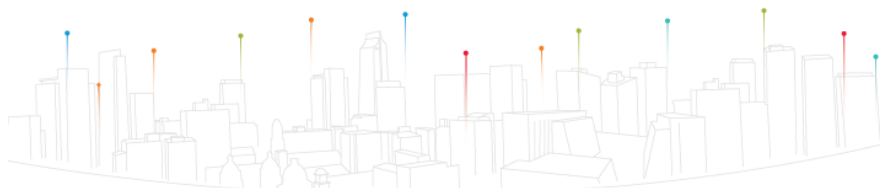


Este ítem presenta un alto nivel de satisfacción, con **8** proveedores otorgando la puntuación máxima. La percepción general es que la ESU brinda el soporte requerido para el cumplimiento de compromisos, lo que fortalece el trabajo colaborativo. Una sola respuesta neutral no compromete el resultado, pero puede servir como insumo para identificar casos puntuales de mejora.

10. Los procesos y requisitos por parte de la ESU han sido fáciles de entender y aplicar.



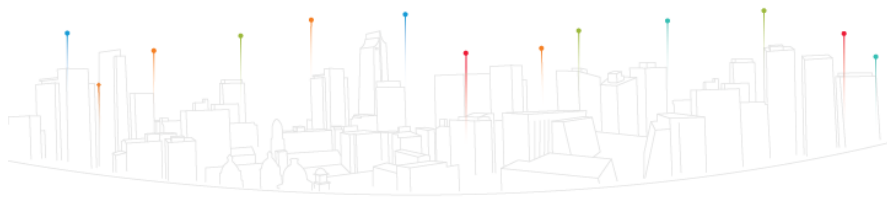
Pese a que la mayoría valora positivamente los procesos, se identifican dos respuestas neutras, que pueden estar asociadas a experiencias con trámites complejos o poco intuitivos. Esta percepción abre la posibilidad de simplificar o mejorar la explicación de algunos requisitos. Una revisión de los formatos y guías podría fortalecer aún más esta dimensión.



11. Siento que mi empresa ha sido valorada como aliada estratégica.



Este es uno de los indicadores más sólidos. Todos los encuestados se sienten valorados, y el 82% otorgó la puntuación máxima. Este resultado destaca el compromiso de la ESU en mantener las alianzas estratégicas.



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Observaciones:

Los comentarios recopilados reflejan una percepción mayoritariamente positiva por parte de los proveedores estratégicos que participaron en la encuesta, destacándose elementos clave como la confianza, cumplimiento, transparencia y calidad técnica del equipo de la ESU. Varios participantes también valoran la cordialidad en el trato, la claridad en los requerimientos y la disposición del personal para resolver inquietudes, lo cual fortalece la relación institucional.

Sin embargo, junto a estas valoraciones positivas, también emergen oportunidades claras de mejora. Algunos proveedores señalan demoras en procesos administrativos, falta de constancia en la continuidad de los servicios, y la necesidad de fortalecer los canales de comunicación y retroalimentación. Es importante resaltar que no todos los comentarios coinciden: mientras algunos no tienen observaciones adicionales, otros hacen sugerencias detalladas para optimizar la relación comercial y técnica.

Recomendaciones:

- **Fortalecer estrategias de participación:**

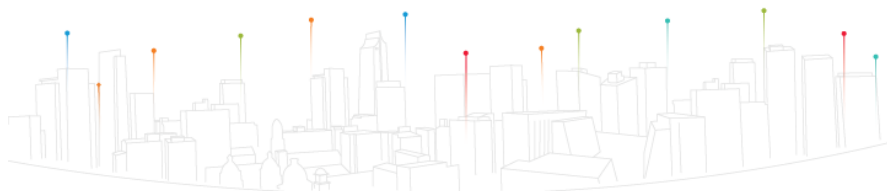
Rediseñar las estrategias de convocatoria y seguimiento de encuestas para lograr una mayor participación. Esto puede incluir recordatorios personalizados o incluir la encuesta como parte del cierre de procesos contractuales.

- **Optimizar la gestión documental y administrativa:**

Revisar y agilizar los procesos de revisión y firma de documentos, así como el seguimiento financiero para los pagos.

- **Garantizar la continuidad en la prestación de servicios:**

Documentar e implementar protocolos que aseguren la constancia operativa, evitando interrupciones innecesarias que puedan afectar el



cumplimiento o la satisfacción del proveedor.

- **Fomentar la innovación y colaboración estratégica:**

Invitar a proveedores estratégicos a participar en proyectos piloto, co-creación y validación de tecnologías, especialmente en líneas como TIC y Seguridad.

Involucrarlos desde etapas tempranas en el diseño de soluciones, fortaleciendo la relación institucional a largo plazo.

- **Fortalecer la transferencia de conocimiento**

Impulsar programas de formación conjunta, talleres técnicos y actualización normativa (especialmente en temas como contratación pública, ciberseguridad y documentación requerida).

Cordialmente,

ISABEL CRISTINA AGUILAR SALDARRIAGA

Profesional Universitario Grado 1
Gestión del Servicio
Oficina Estratégica