

 Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CÓDIGO	PR02-AU-03
		VERSIÓN	05
		FECHA	01/12/2022

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Elaboró	Revisó	Aprobó
P.U. PQRs y Comercial	Jefe Oficina Control Interno	Gerente General

 <p>Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p>	CÓDIGO	PR02-AU-03
		VERSIÓN	05
		FECHA	01/12/2022

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO Y ALCANCE
2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
3. NORMATIVIDAD
4. DEFINICIONES
5. CONTROL DE REGISTROS
6. ANEXOS

 Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CÓDIGO	PR02-AU-03
		VERSIÓN	05
		FECHA	01/12/2022

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer una metodología para medir el índice de satisfacción de los usuarios de las Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., con el fin de determinar las acciones a seguir, de modo que se corrijan las no conformidades detectadas.

Este procedimiento es aplicado por la Oficina Comercial y PQRS, y por la oficina de Atención al usuario a través del outsourcing con la encuesta de satisfacción anual, quienes son los encargados de recolectar la información, evaluarla y tomar las acciones de mejora necesarias para facilitar su retroalimentación.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El índice de satisfacción de los usuarios de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. semide a través de:

- Sugerencias realizadas por los usuarios por medio de los diferentes canales de comunicación: redes sociales, página web, buzón de sugerencias, correo electrónico, de manera verbal y telefónicamente.
- Encuesta anual realizada a una muestra de usuarios.
- Informe de auditoria o servicio posventa, realizada telefónicamente por la Oficina de Control Interno a una muestra representativa de usuarios que presentaron alguna Petición, Queja o Reclamo.
- Estadísticas sobre P.Q.R.S

2.1 BUZÓN DE SUGERENCIAS.

En la Oficina de Atención al Usuario se encuentra ubicado un buzón de sugerencias, para que los usuarios expresen su satisfacción o insatisfacción, sus comentarios o sugerencias con los servicios que les presta la empresa.

Este buzón es abierto por el jefe de oficina de Control Interno y la dirección Financiera y Comercial de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. cada mes, para constancia de lo encontrado se deja acta suscrita por quienes realizan la apertura, posteriormente se analizan los formatos que fueron depositados en el buzón y se determinan las acciones a implementar en relación con las mismas. Se le debe informar al usuario sobre la decisión o solución de la empresa, en el caso que suministre los datos como dirección y/o teléfono, de lo contrario solo se deja constancia en el acta.

 Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CÓDIGO	PR02-AU-03
		VERSIÓN	05
		FECHA	01/12/2022

2.1.1. Por medio de Correo electrónico y PQRS

La Técnica Administrativa revisa diariamente el correo electrónico y cuando existe alguna P.Q.R a través de este medio se le remite a la TO de Atención al usuario para que lo registre en los formatos correspondientes y lo remita al funcionario encargado de dar la solución o de conocer la percepción del usuario, en caso de que se trate de una observación, según lo descrito en el Procedimiento Atención de Peticiones Quejas y Reclamos PR02-AU-02.

Por medio del correo electrónico llegarán también las PQRS registradas a través de nuestra página web.

2.1.2. De manera verbal y/o telefónica

El usuario presenta en la oficina de Atención al Usuario su P.Q.R.S, bien sea en forma personal o telefónicamente, la funcionaria responsable de esta oficina diligencia el formato respectivo según lo descrito en el Procedimiento Atención de Peticiones Quejas y Reclamos PR-DC-02.

2.1.3 Redes Sociales

El usuario presenta su PQRS por medio de alguna de las redes sociales de la empresa como Instagram, Twitter y Facebook, la cual es atendida por el funcionario responsable de la oficina asesora de comunicaciones, quien traslada la solicitud a la oficina de atención al usuario para su debida gestión.

2.2 ENCUESTA ANUAL

La encuesta técnica de nivel de satisfacción del usuario NSU, se realizará una vez al año a una muestra representativa de usuarios.

2.2.1 Método de recolección.

Con base en el número de usuarios se selecciona una muestra equivalente al 5% del total de los usuarios, a través de llamadas telefónicas, realizadas por personal contratado por la empresa para tal efecto, se recolecta la información sobre la percepción que ellos tienen con relación a los servicios que presta la empresa.

 Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CÓDIGO	PR02-AU-03
		VERSIÓN	05
		FECHA	01/12/2022

Para los efectos de medición de los índices de satisfacción de los usuarios, Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. utiliza el modelo Likert, según el cual la calificación de las variables de servicio se hace en una escala de 1 a 4, donde:

- (4) Muy Satisfecho**
- (3) Satisfecho**
- (2) Mediamente Satisfecho**
- (1) Insatisfecho**

Para la medición del índice de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios Empresas Públicas de La Ceja E.S.P establece para la encuesta técnica NSU, una meta del 90% de cumplimiento anual.

2.2.2. Tabulación de los Resultados

La tabulación de los resultados la realizarán las personas contratadas para la realización de las encuestas y una vez tabulados se analiza la información.

2.2.3. Informe Final

El informe final incluye el análisis de los resultados y las recomendaciones sobre acciones a tomar para mejorar el servicio.

El informe final debe ser tratado en el Comité de Gerencia, así mismo en el Comité de PQRS que se realiza de manera mensual, con el fin de tomar las acciones correctivas y preventivas necesarias.

2.3. AUDITORIA TELEFÓNICA

Con base en las Peticiones, Quejas y Reclamos recepcionados en la Oficina de Atención al Usuario, trimestralmente, El asesor de Control Interno selecciona una muestra del 5% del total de las P.Q.R presentadas, a los cuales llama telefónicamente y se indaga sobre la calidad del servicio prestado, lo que le satisface o no le satisface de la empresa y/o sus funcionarios, según el Procedimiento de Atención de Peticiones Quejas y Reclamos PR-DC-02.

2.3.1. Análisis de la información.

 <p>Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p>	CÓDIGO	PR02-AU-03
		VERSIÓN	05
		FECHA	01/12/2022

El asesor de Control Interno elabora un informe de auditoría con el análisis y respectivas recomendaciones.

Este informe se analiza en el Comité de Gerencia y se toman las acciones de mejora, prevención o de corrección, según el caso.

2.4. ESTADISTICAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

De acuerdo con el comportamiento y análisis de las P. Q. R. S (Peticiones, Quejas y Reclamos, Sugerencias) interpuestas por los usuarios, se levantan acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando son repetitivas por varios periodos.

 Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CÓDIGO	PR02-AU-03
		VERSIÓN	05
		FECHA	01/12/2022

HOJA CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MODIFICACIONES
02	05-09-2005	Luisa Patiño	Elizabeth Arango	Andrés R.	Se realizaron cambios por el Sistema Integrado de Gestión y fondo de copia no controlada para control de procesos en la red interna.
03	22-01-2013	María Y. Pulgarin M.	María Y. Pulgarin M.	Giovanna Osorio C.	Se cambio el código del formato de acuerdo a la estructura de la nueva plataforma
04	03-06-2014	Marcela Gutierrez Isaza	Leidy Marcela Garcia	Giovanna Osorio C.	Se realizó actualización del procedimiento según las actividades actuales.
05	01-12-2022	Nasly Ramirez Lopez	Johana Salazar	Sebastián Arboleda Cardona	Se realizo actualización del procedimiento de acuerdo a la restructuración de cargos y cambios en el proceso