






AGENCIA PARA LA INFRAESTRUCTURA DEL META

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

102-TIC-PR-005 VERSIÓN 01

 CARLOS ENRIQUE ROJAS HERNÁNDEZ	 ANGELA CASTRO ESPINOSA	 JULIAN ALBERTO OSORIO COPETE
Cargo: CPS 076 de 2018	Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación	Cargo: Gerente



AGENCIA PARA LA
INFRAESTRUCTURA DEL META
NIT. 900 220 547-5

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

102-TIC-PR-005-V01
17/06/2019

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. POLITICAS DE OPERACIÓN.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	4
5.1. EVALUACION DE LAS PARTES INTERESADAS.....	4
6. CONTROL DE CAMBIOS.....	6
7. REGISTROS DE CALIDAD.....	6



DEPARTAMENTO DEL META

1. OBJETIVO

Medir la satisfacción de los usuarios y partes interesadas sobre los proyectos y atención prestada por la Agencia y sus procesos, con el objeto de implementar acciones para mejorar la calidad de los mismos y el desempeño institucional.

2. ALCANCE

Inicia con la aplicación de las encuestas de satisfacción a las partes interesadas y termina con el análisis de los resultados de la satisfacción presentada a la Alta Dirección para la toma de decisiones.

3. DEFINICIONES

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

USUARIO: Se entiende como la instancia final que se beneficia de la prestación de un bien, proyecto o servicio suministrado por la Agencia.

PARTES INTERESADAS: Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización. Las partes interesadas establecidas por la Agencia son: Entidades Territoriales, Comunidad, Proveedores y Cliente Interno. Aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen (requisitos).

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN: Revisión realizada al sistema integrado de gestión – SIG, por la alta dirección de la Agencia a intervalos periódicos, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

ENCUESTA: Es un estudio en el cual el investigador obtiene datos a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

MUESTRA: Es la representación de una población objeto de estudio que se usa para establecer la percepción y experiencia de los clientes o partes interesadas.

CLIENTE INTERNO: Servidores públicos de la Agencia para la Infraestructura del Meta.

4. POLITICAS DE OPERACIÓN

La Agencia para la Infraestructura del Meta define las siguientes políticas de operación para la medición de la satisfacción de las partes interesadas:

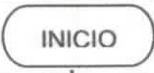




- 1) La medición de la satisfacción se realizará a las siguientes partes interesadas: Usuarios (Entidades Territoriales, Comunidad), Proveedores y Cliente Interno.
- 2) El instrumento a implementar para realizar la medición a las partes interesadas serán las encuestas, las cuales esta definidas por el proceso de la tecnología de la información y comunicación.
- 3) Antes de iniciar el proceso de medición el líder del proceso de la tecnología de la información y comunicación, deberá definir la muestra, calculando un número apropiado de personas de la población, de tal manera que ésta sea representativa.
- 4) El líder del proceso de la tecnología de la información y comunicación, tiene la responsabilidad que este procedimiento se realice en las fechas establecidas (mínimo una vez al año, empezando o terminando año) y cuando las necesidades así lo exijan. A la vez deberá revisar y socializar las encuestas en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño antes de iniciar el proceso de medición.

Después de aplicadas las encuestas para medir la satisfacción, deberá recopilar, consolidar, tabular y analizar la información. Una vez hecho esto, debe elaborar un informe con toda la información consolidada. Este informe debe contener la siguiente información: Objetivo de la medición, Forma del cálculo de la muestra, Fechas de la aplicación, Cuestionario o preguntas aplicadas, Análisis de la información que permita establecer el grado de satisfacción de las partes interesadas.

Además debe enviar este informe al jefe de la Oficina Asesora de Planeación, el cual debe socializarse en la revisión por la dirección. Una vez terminado este proceso se deberán establecer las correcciones, acciones correctivas y/o de mejoras de acuerdo al resultado de la medición de las partes interesadas.


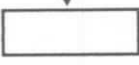
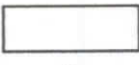
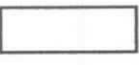
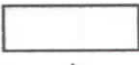
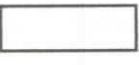
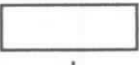
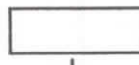

5. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

5.1. EVALUACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		
		
	Revisar la encuesta y socializarla al Comité Institucional De Gestión y Desempeño	Líder del proceso de la tecnología de la información y comunicación.
		
		

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

102-TIC-PR-005-V01
17/06/2019

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1		
	¿Se requieren ajustes o modificaciones a la encuesta?	
	Realizar ajustes según solicitudes del Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Líder del proceso de la tecnología de la información y comunicación.
	Definir la muestra, calculando un número apropiado de personas de la población	Líder del proceso de la tecnología de la información y comunicación.
	Aplicar el formato de encuesta de satisfacción de partes interesadas.	Líder del proceso de la tecnología de la información y comunicación. Líderes que designen
	Realizar la consolidación, tabulación y análisis de la información resultante de la medición realizada a través de las encuestas.	Líder del proceso de la tecnología de la información y comunicación.
	Remitir informe con los resultados de la medición a la Oficina Asesora de Planeación para la revisión por la dirección	Líder del proceso de la tecnología de la información y comunicación.
	Evaluar resultados con el comité y proponer acciones correctivas y de mejora	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
	Establecer las correcciones, acciones correctivas y/o de mejoras de acuerdo al resultado de la medición de las partes interesadas.	Líder del proceso de la tecnología de la información y comunicación.
		



- 102-TIC-FR-008 Encuesta de satisfacción del cliente interno
- 102-TIC-FR-009 Encuesta de satisfacción de los proveedores
- 102-TIC-FR-010 Encuesta de satisfacción de los usuarios

7. REGISTROS DE CALIDAD

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA	DESCRIPCION
		DOCUMENTO INICIAL

6. CONTROL DE CAMBIOS

102-TIC-PR-005-V01
17/06/2019

**PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE
SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS**

AGENCIA PARA LA
INFRAESTRUCTURA DEL META
NIT. 900 220 547-5





AGENCIA PARA LA
INFRAESTRUCTURA DEL META
NIT. 900 220 547-5

ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

102-TIC-FR-008-V01
17/06/2019

Objetivo: Realizar una encuesta que conlleve a conocer la satisfacción de los servidores públicos frente a los procesos de la Agencia para la Infraestructura del Meta, y de esta manera tomar decisiones que generen una mejora continua entre ambas partes.

Lugar:

Fecha:

La Agencia para la Infraestructura del Meta desea conocer su opinión. Por favor califique su experiencia con la AIM. Agradecemos su tiempo.

La Agencia para la Infraestructura del Meta		SI	NO
1	¿Conoce el objeto social?		
2	¿Conoce los proyectos en gestión por la AIM?		
3	¿Conoce los proyectos que ejecuta la AIM?		
4	¿Cree que la ubicación de la Agencia es central?		
5	¿La Sede donde esta ubicada la Agencia es la adecuada para las actividades que se realizan?		
6	¿Está satisfecho con el horario de trabajo?		
7	¿Se siente orgulloso de trabajar en la AIM?		
8	¿Conoce la Misión, Visión y Valores de la AIM?		
9	¿Recomienda la Agencia como un buen lugar para trabajar?		
10	¿Al ingresar a la empresa le fueron informados los objetivos y políticas de la misma?		
11	¿Le hicieron proceso de inducción en el cargo que desempeña?		
12	¿La Agencia fomenta el trabajo en equipo?		
13	¿Conoce el plan de bienestar y capacitación de la Agencia?		
Gerente, Subgerentes y Jefes de Oficina		SI	NO
14	¿Los directivos de la Agencia tienen conocimiento y dominio técnico de su propio proceso?		
15	¿Los directivos aportan su conocimiento y habilidades a la mejora continua de los procesos?		
16	¿Los directivos tienen en cuenta las opiniones, recomendaciones u oportunidades de mejora de los servidores públicos para la toma de decisiones?		
17	¿Los directivos tratan con respeto, amabilidad y sin discriminación a los servidores públicos?		
Servidor Público		SI	NO
18	¿Aporta conocimiento y habilidades al proceso?		
19	¿Asume con responsabilidad sus funciones?		
20	¿Se siente satisfecho con los resultados de su trabajo?		
21	¿Asume los cambios de manera positiva y con buena actitud?		
22	¿Participa cuando se lo solicitan en la toma de acciones para la mejora continua del proceso, y las implementa?		
23	¿Conoce su manual de funciones y responsabilidades?		
24	¿Cree que hay buena comunicación entre los servidores públicos y los líderes de procesos?		
25	¿Cree que hay buena comunicación entre los servidores públicos?		



Carrera 31 No.38-41 Centro
Villavicencio - Meta
gerencia@idm-meta.gov.co



AGENCIA PARA LA
INFRAESTRUCTURA DEL META
NIT. 900 220 547-5

ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

102-TIC-FR-008-V01

17/06/2019

26	¿Cuenta con medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas?		
27	¿Recibe información sobre los acontecimientos de la empresa?		
28	¿Existe confianza entre los colaboradores del equipo de trabajo?		
29	¿Conoce los riesgos ocupacionales a los que está expuesto en su lugar de trabajo?		
30	¿Su puesto de trabajo es limpio y ordenado?		
¿Cuál cree que es el área que mejor desempeña sus funciones y responsabilidades? _____			
¿Cuál cree que es el área que peor desempeña sus funciones y responsabilidades? _____			

En general, cual es la percepción de la AIM?

Mala ___ Buena ___ Excelente ___



DEPARTAMENTO DEL META

Carrera 31 No.38-41 Centro
Villavicencio - Meta
gerencia@idm-meta.gov.co



AGENCIA PARA LA
INFRAESTRUCTURA DEL META
NIT. 900 220 547-5

ENCUESTA SATISFACCIÓN DE LOS PROVEEDORES

102-TIC-FR-009-V01

17/06/2019

Objetivo: Realizar una encuesta que conlleve a conocer la satisfacción de los proveedores frente a los procesos de la Agencia para la Infraestructura del Meta, y de esta manera tomar decisiones que generen una mejora continua entre ambas partes.

Lugar:

Fecha:

La Agencia para la Infraestructura del Meta desea conocer su opinión. Por favor califique su experiencia con la AIM. Agradecemos su tiempo.

Información General		SI	NO
1	¿La ubicación de la AIM es central?		
2	¿Está satisfecho con los horarios de atención?		
3	¿Conoce las redes sociales y el sitio WEB de la Gobernación del Meta?		

Información del proveedor		SI	NO
5	¿En los procesos precontractuales se entrega información oportuna en cuanto a fechas, plazos y documentación requerida?		
6	¿Hay claridad en los procedimientos, documentos e información para sus inquietudes, peticiones, reclamos, sugerencias o quejas?		
7	¿La Agencia responde de manera clara, pertinente y oportuna, las PQRs y son insumo para la mejora continua de los procesos?		
8	¿Quedó satisfecho con las respuestas dadas por la AIM cuando ha hecho alguna PQRs?		
9	¿Hay facilidad en la comunicación con el supervisor o el interventor?		
10	¿Recibí atención oportuna cada vez que solicité una aclaración o duda frente al proyecto que ejecuta o servicio que presta?		
11	¿A la hora de resolver los problemas de gestión en relación a los pagos, propuestas de ofertas, inquietudes y otros, considera que los responsables del proceso dieron información oportuna y confiable?		
12	¿Los pagos se realizan según las condiciones acordadas?		

En general, cual es la percepción de la AIM?

Mala ___ Buena ___ Excelente ___



DEPARTAMENTO DEL META

Carrera 31 No.38-41 Centro
Villavicencio - Meta
gerencia@idm-meta.gov.co



AGENCIA PARA LA
INFRAESTRUCTURA DEL META
NIT. 900 220 547-5

ENCUESTA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

102-TIC-FR-010-V01

17/06/2019

Objetivo: Realizar una encuesta que conlleve a conocer mejor la satisfacción de los usuarios, así como el conocimiento del mismo frente a los servicios que presta la Agencia para la Infraestructura del Meta, y de esta manera tomar decisiones que generen una mejora continua en todos nuestros procesos.

Lugar:

Fecha:

La Agencia para la Infraestructura del Meta desea conocer su opinión. Por favor califique su experiencia con la AIM. Agradecemos su tiempo.

PREGUNTAS		SI	NO
1	¿Conoce el objeto social de la AIM?		
2	¿Conoce los proyectos en gestión por la AIM?		
3	¿Conoce los proyectos que ejecuta la AIM?		
4	¿La ubicación de la AIM es central?		
5	¿Está satisfecho con los horarios de atención?		
6	¿Es buena la atención, el conocimiento y la oportunidad de respuesta de las personas que lo han atendido?		
7	¿Hay claridad en los procedimientos, documentos e información para sus inquietudes, respuestas o quejas?		
8	¿La Agencia responde de manera clara, pertinente y oportuna, las PQRs y son insumo para la mejora continua de los procesos?		
9	¿Quedó satisfecho con las respuestas dadas por la AIM?		
10	¿Les responden sus PQRs por medio telefónico o electrónico, cuando usted lo solicita?		
11	¿Conoce las redes sociales y el sitio WEB de la Gobernación del Meta?		
12	¿La AIM transmite de forma clara y efectiva la información sobre sus programas y servicios?		

En general, cual es la percepción de la AIM?

Mala ___ Buena ___ Excelente ___



DEPARTAMENTO DEL META

Carrera 31 No.38-41 Centro
Villavicencio - Meta
gerencia@idm-meta.gov.co