 <p><i>¡Más Cerca, Mejor Conectados!</i></p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS</p>	Código: PMC- 001
		Versión: 12
		Página 1 de 8
Proceso: Mejora Continua		Fecha de Aprobación:24/06/2021

1. OBJETIVO

Definir la metodología para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de los usuarios y otras partes interesadas, con respecto a los servicios y al desempeño ambiental de la Corporación.

2. ALCANCE

El procedimiento va desde que el asesor de la dirección define el tamaño y distribución de la muestra hasta que el comité Institucional de coordinación de control interno analiza el informe de resultados.

2.1 Responsable: Oficina de Control Interno

3. DEFINICIONES








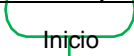
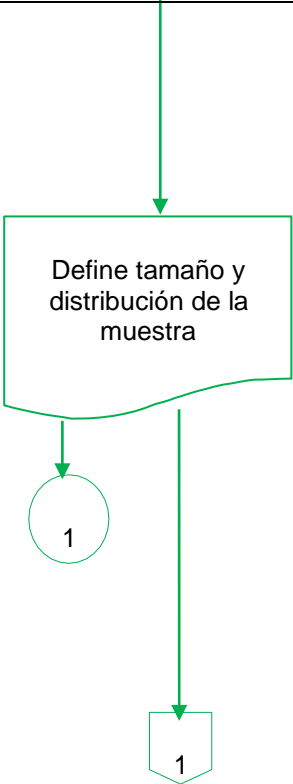
3.1 USUARIO: Persona natural o jurídica que solicita un trámite ante la Corporación.

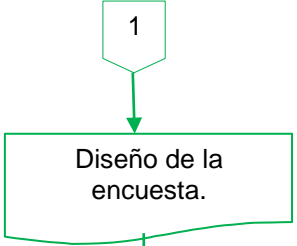
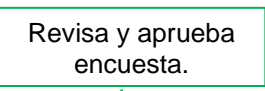
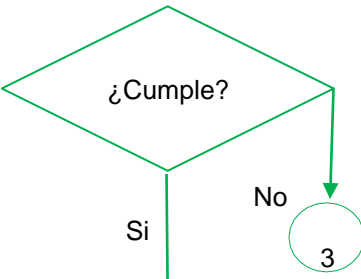
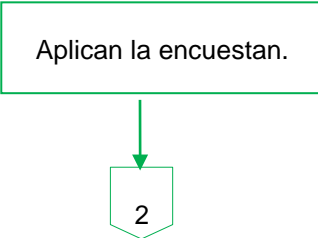
4. CONDICIONES GENERALES


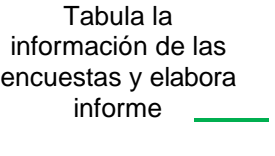
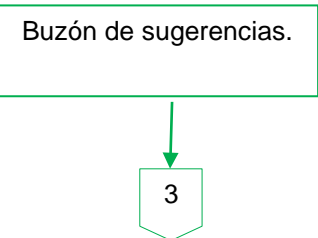
No Aplica


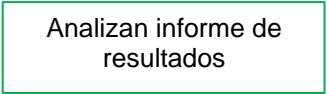
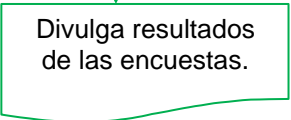

Elaborado Por: Jefe de Control Interno	Revisado Por: Comité de Control Interno	Aprobado Por: Director General
--	---	--

5. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

 Inicio /Fin	 Actividad	 Decisión	 Documento	 Procedimiento Predefinido	 Conector de pagina	 Conector de Actividad
ID	ACTIVIDAD (DIAGRAMA DE FLUJO)	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO	
1		Inicio del procedimiento				
2		<p>Para definir tamaño y distribución de la muestra se tienen en cuenta los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestar a por lo menos el 10% de las administraciones municipales en el territorio de la jurisdicción. • Las administraciones de los municipios donde se encuentran ubicadas las regionales de la Corporación deben ser encuestadas cada semestre. • Para el caso de los usuarios (personas naturales); tomar una muestra del 10% del total de los expedientes abiertos durante el mes inmediatamente anterior, y aplicar la encuesta a los usuarios que realicen trámites en cada Regional en el mes vigente. • Para las empresas y/o personas jurídicas; tomar una muestra del 10% del total de los expedientes abiertos durante el mes inmediatamente anterior, y aplicar la encuesta a las empresas que realicen trámites en cada Regional en el mes vigente. • Encuestar por lo menos 1 vecino de las Sedes Regionales (Mensual) en cada coordinación. 	Cada vez que se requiere.	Oficina de control interno		

3	 <p>1</p> <p>Diseño de la encuesta.</p>	<p>Se deben aplicar cuatro tipos de encuestas: Usuarios Empresas Administraciones Municipales Vecinos</p> <p>La encuesta a usuarios y a las empresas debe incluir por lo menos los siguientes aspectos a evaluar. (Anexo 1)</p> <p>Nota: Los formatos de encuesta deben ir debidamente numerados consecutivamente, para velar por la seguridad de la encuesta realizada.</p>	Cada vez que se requiere.	Oficina de control interno	
4	 <p>Revisa y aprueba encuesta.</p>	<p>El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, puede agregar aspectos a evaluar conservando la estructura de calificación anteriormente explicada.</p>	Cada vez que se requiere.	Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	
5	 <p>¿Cumple?</p> <p>Si</p> <p>No</p> <p>3</p>	<p>Si la encuesta cumple con los parámetros establecidos sigue al siguiente paso ; si no cumple regresa al procedimiento 3</p>	Cada vez que se requiere.	Oficina de control interno	
6	 <p>Aplican la encuestas.</p> <p>2</p>	<p>En la sede San Gil la encuesta a usuarios la aplica la oficina de atención a usuarios, en las demás sedes lo hace la secretaria de la regional o la persona encargada de la atención a los usuarios.</p> <p>Las encuestas a las administraciones municipales y a las empresas se deben entregar con oficio remitivo firmado por el Coordinador de cada Regional. En el oficio se explica el propósito y el tiempo de entrega de</p>	Cada vez que se requiere.	Oficina de control interno	

		<p>la encuesta. La encuesta a los vecinos la realizan los Coordinadores y solo tiene propósitos ambientales (no tiene que ver con la calidad del servicio).</p> <p>Las encuestas se deben enviar los primeros 5 días hábiles de cada mes con los Informes de Gestión de Coordinadores Regionales F-PMC-008. En caso de incumplimiento de entrega de estos informes, la Oficina de Control Interno iniciara el respectivo proceso disciplinario al Coordinador de cada Regional. La oficina de Control Interno recopila y procesa la información de las diferentes regionales para cada tipo de encuesta y realiza el Informe Resultado del Seguimiento a la Satisfacción a Clientes F-PMC-001 en tablas y gráficos de barras de promedios por cada aspecto evaluado a los clientes y partes interesadas y envía copia al Asesor de Dirección.</p>			
7	<p>Tabula la información de las encuestas y elabora informe</p> 	<p>La oficina de Control Interno recopila y procesa la información de las diferentes regionales para cada tipo de encuesta y realiza el Informe Resultado del Seguimiento a la Satisfacción a Clientes F-PMC-001 en tablas y gráficos de barras de promedios por cada aspecto evaluado a los clientes y partes interesadas y envía copia al Asesor de Dirección.</p>	Cada vez que se requiere.	Oficina de control interno	
8	<p>Buzón de sugerencias.</p> 	<p>Se colocará un buzón de sugerencias en cada regional para que los usuarios puedan realizar sugerencias frente a los servicios que presta la CAS, las cuales, serán retiradas mensualmente por un delgado de la oficina de Control Interno o por el Coordinador de cada Regional. Se tendrá un Formato Encuesta de Satisfacción y Sugerencias F-PMC-015 numeradas consecutivamente, que puede ser cambiado</p>	Cada vez que se requiere.	Oficina de atención al cliente	Formato Encuesta de Satisfacción y Sugerencias F-PMC-015

		cuando el Comité de Control Interno lo considere conveniente.			
9		El Comité de Control Interno revisa el informe de resultados de las encuestas y define acciones correctivas para aquellos aspectos a evaluar que obtengan una calificación promedio inferior a 3.5. Para aquellos aspectos que tengan calificación igual o superior a 3.5 el Comité de Control Interno puede definir acciones preventivas o de mejora cuando lo considere necesario.	Cada vez que se requiere.	Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	
10		La Oficina de Control Interno se encarga de divulgar esta información a los Coordinadores de cada una de las regionales.	Cada vez que se requiere.	Oficina de control interno	
11		Fin del procedimiento			

Anexo 1

Se deben aplicar cuatro tipos de encuestas estas se encuentran todas compiladas en el Formato Encuesta de Satisfacción y Sugerencias F-PMC-015

- Usuarios
- Empresas
- Administraciones Municipales
- Vecinos

La encuesta a usuarios y a las empresas debe incluir por lo menos los siguientes aspectos a evaluar:

ASPECTO A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	OBSERVACIONES
Cumplimiento de términos (Tiempos)						
Atención de los funcionarios						
Información suministrada al usuario						
Cumplimiento en visitas programadas						
Seguimiento ambiental oportuno por parte de la Corporación						
Gestión ambiental de la Corporación						

P (1)	Pésimo
M (2)	Malo
R (3)	Regular
B (4)	Bueno
E (5)	Excelente

La encuesta a administraciones municipales debe incluir por lo menos los siguientes aspectos a evaluar:

ASPECTO A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	OBSERVACIONES
Pertinencia de los proyectos						
Atención de los funcionarios						

Información suministrada por la corporación						
Cumplimiento en las actividades programadas						
Impacto de los proyectos						
Manejo ambiental responsable de los proyectos por parte de la Corporación						
Gestión ambiental de la Corporación						

P (1)	Pésimo
M (2)	Malo
R (3)	Regular
B (4)	Bueno
E (5)	Excelente

La encuesta a vecinos de las sedes regionales debe incluir por lo menos los siguientes aspectos a evaluar:

ASPECTO A EVALUAR	P (1)	M (2)	R (3)	B (4)	E (5)	OBSERVACIONES
Manejo del ruido en las oficinas de la Corporación						
Manejo de los residuos sólidos generados por la Corporación						
Control de parqueo de vehículos de la Corporación						
Gestión ambiental de la Corporación (en general)						

Observaciones:

Se recomienda realizar la encuesta a los usuarios al momento de la notificación del acto administrativo.

Documentos Relacionados

Informe resultados del seguimiento a la satisfacción a clientes F-PMC-001

Informes de Gestión de Coordinadores Regionales F-PMC-008

Formato Encuesta de Satisfacción y Sugerencias F-PMC-015

Tabla de Control de Cambios

Versión	Fecha de Aprobación	Cambios Realizados
04	14/06/06	Ajustes al contenido del procedimiento
05	06/10/09	Se modificó el título y se incluyeron las tablas de control de cambios y distribución
06	30/10/09	Ajustes al contenido del procedimiento y eliminación de la tabla de control de distribución
07	06/08/10	Ajustes al procedimiento, cambiando la periodicidad para la elaboración de la encuestas e incluir consecutivo en los formatos de las mismas.
08	12/09/2016	Cambio de logotipo : "Responsabilidad ambiental, compromiso que nos une"
09	12/09/2016	Se modificó acciones del procedimiento y se estructuró
10	30/12/2016	Inclusión de los numerales; 3 Definiciones, 4 Condiciones generales y 6 Normatividad. Así como inclusión del numeral 5 Descripción del procedimiento, junto con la modificación procedimental que contempla; diagrama de flujo, descripción, frecuencia, responsable y registro de acuerdo a la actualización de la norma ISO 9001 en versión 2015.
11	01/06/2020	Modificación del logotipo "CAS 4.0" y eslogan "Más Cerca, Mejor conectados"
12	24/06/2021	Se actualiza el flujograma en el numeral 8 y en documentos relacionados se compila los formatos de las encuestas: F-PMC-011, F-PMC-012, F-PMC-013 y F-PMC-014 en el Formato F-PMC-015