



SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código: AC-PR-03

Versión:02

PROCEDIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO NSU

Fecha: 15-08-2023

Página: 1 de (5)

1. OBJETIVO:

Establecer las actividades para obtener, medir y dar seguimiento a la información relacionada con la percepción de los usuarios o clientes con respecto al cumplimiento de los requisitos del servicio domiciliario de energía eléctrica prestado por la **EMPRESA DE ENERGIA DEL PUTUMAYO S.A. E.S.P.**, generando acciones de mejora continua orientadas hacia el alcance de las expectativas del usuario.

2. ALCANCE:

Inicia desde la identificación de la población objetivo de los municipios donde se presta el servicio de energía eléctrica por parte de la **EMPRESA DE ENERGIA DEL PUTUMAYO S.A. E.S.P.**, posteriormente la aplicación de la encuesta, tabulación, análisis del nivel de satisfacción del usuario y acciones de mejora continua conforme a los resultados, para el cumplimiento de los requisitos establecidos en la prestación del servicio domiciliario de energía eléctrica.

3. RESPONSABLES:

3.1. GERENCIA

- Aprobación del plan de acción y asignación de recursos para su implementación.

3.2. SUBGERENTE COMERCIAL Y DE PLANEACIÓN

- Establecer la periodicidad de la aplicación, tabulación, análisis y plan de acción de la encuesta a los usuarios por municipio.
- Revisar el plan de acción y su monitoreo para el cierre de los hallazgos (variables críticas) de mayor tendencia

3.3. PROFESIONAL DE FACTURACIÓN

- Suministrar el número de la población objetivo de los usuarios por estrato y municipios.
- Apoyar en el diseño de un plan de acción, para el cierre de los hallazgos (variables críticas) de mayor tendencia

3.4. COORDINADOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE, COORDINADOR DE SEDE, SECRETARIA SEDE PIAMONTE.

- Divulgar el plan de acción aprobado a sus equipos de trabajo en cada sede.

3.5. LINIERO COMERCIAL O SECRETARIA DE SEDE Y/O AUXILIAR ATENCIÓN AL USUARIO

- Realizar la aplicación de la encuesta a la muestra n determinada.

3.6. SECRETARIA DE SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE PLANEACIÓN, SECRETARIA DE SEDE





SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: AC-PR-03
	Versión:02
	Fecha: 15-08-2023
	Página: 2de (5)
PROCEDIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO NSU	

- Realizar la tabulación, ingresando los datos en la Matriz de indicadores de Gestión de Satisfacción del Cliente
- Almacenar las evidencias en medio físicas y/o magnéticas, en el archivo de gestión pertinente.

4. DEFINICIONES:

4.1. ENCUESTA: Serie de preguntas que se hace a personas para reunir datos o para detectar la opinión con el fin de conocer estados de opinión, ideas, características o hechos específicos, sobre un asunto determinado.

4.2. FACTOR DE PROPORCION: relación entre magnitudes medibles de una población, para determinar la cantidad o número a usar en los estudios de investigación.

4.3. MUESTRA: subconjunto de casos o individuos de una población, que presentan características homogéneas

4.4. PLAN DE ACCION: son las actividades que deben realizarse, asignando la responsabilidad a determinadas personas, en un plazo de tiempo específico y asignando recursos con el fin de lograr un objetivo.

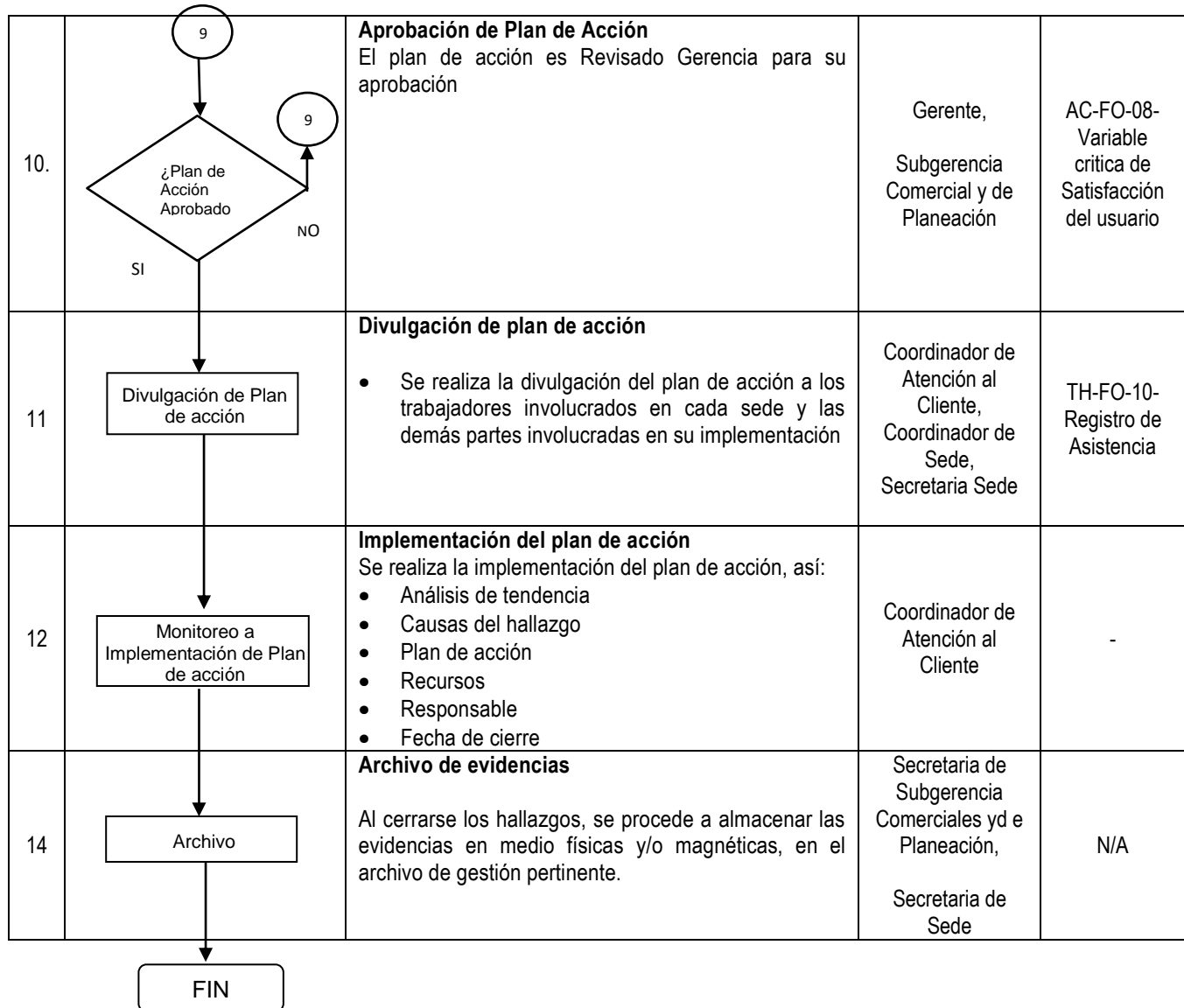
4.5. POBLACION: es un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes u homogéneas.



5. DIAGRAMA DE FLUJO

Nº	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1		<p>Periodicidad de aplicación de encuesta</p> <p>Se establece la periodicidad de aplicación de encuesta</p>	Subgerente Comercial y de Planeación	Archivo plano
2		<p>Identificación de población objetivo</p> <p>Se define la población objetivo de los usuarios por municipios y tipo de usuario (comercial, industrial, oficial, residencial estrato 1,2,3)</p>	Profesional de Facturación	Base de datos usuarios
6.		<p>Aplicacion de la encuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> Se aplicará la encuesta al usuario, según el formato establecido. 	Secretaria de sede Auxiliar atención al usuario	AC-FO-07- Encuesta de satisfacción del usuario
7.		<p>Valoración de variables</p> <p>Se realiza la valoración de las variables en la prestación del servicio de energía, así:</p> <p>1: Muy malo 2.Malo 3.Regular 4.Bueno 5.Muy bueno</p>	Usuario	AC-FO-07- Encuesta de satisfacción del usuario
8		<p>Tabulacion de resultados</p> <p>Se realiza la tabulacion, analisis de tendencia e interpretacion de resultados, ingresando los datos en la Matriz de indicadores de Gestion de Satisfaccion del Cliente</p>	Subgerente comercial y de planeación	AC-FO-08- Variable critica de Satisfacción del usuario
9.		<p>Formulación del plan de acción</p> <p>Se genera un plan de acción, para el cierre de los hallazgos de mayor tendencia</p>	Subgerente comercial y de planeación	AC-FO-08- Variable critica de Satisfacción del usuario

10



6. NORMATIVIDAD APLICABLE:

- Ley 142 de 1994
- Ley 143 de 1994

7. REGISTROS:

- AC-FO-07-Encuesta de satisfacción del usuario
- AC-FO-08-Variable crítica de Satisfacción del usuario
- TH-FO-10-Registro de Asistencia



SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
PROCEDIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN
DEL USUARIO NSU

Código: AC-PR-03

Versión:02

Fecha: 15-08-2023

Página: 5de (5)

CONTROL DEL CAMBIO

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	29-03-2017	Creación del documento
02	15-08-2023	<p>Se eliminan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividad 3: Método para definición de la muestra n • Actividad 4: Calculo de la muestra n: • Actividad 5: Distribución de la muestra n • Actividad 13: Implementación del plan de acción <p>Se ajustan los registros de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividad 7: AC-FO-07- Encuesta de satisfacción del usuario • Actividad 8: AC-FO-08- Variable critica de Satisfacción del usuario <p>Se actualiza el diagrama de nivel de satisfacción de usuario Se actualizan los responsables de aplicación de la encuesta</p>

ELABORÓ		
Nombre	Cargo	Firma
CESAR ADRIAN UNIGARRO	Coordinadora de Calidad	

REVISÓ		
Nombre	Cargo	Firma
ANDRY BASTIDAS CHAMORRO	Subgerente Administrativo y Financiero	
JHON EDUARD MACHADO	Subgerente Comercial y de Planeación	
JHON ALEXANDER QUINTERO	Subgerente Técnico y Operativo (e)	

APROBÓ		
Nombre	Cargo	Firma
WISTON ANDRES ÑUSTEZ CUELLAR	Gerente	

Vo.Bo. responsable del proceso:

Nombre: _____

Cargo: _____

Firma: _____

