

 <p>Sistema Integrado de Gestión</p>	PROCEDIMIENTO		Código	PR02-GCO
	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		Versión	01
			Fecha	Abril de 2025
			Página 1 de 4	

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Creación del documento		04-04-2025

 <p>Sistema Integrado de Gestión</p>	PROCEDIMIENTO	Código	PR02-GCO
		Versión	01
	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Fecha	Abril de 2025
		Página 2 de 4	

OBJETIVO

Establecer la metodología para realizar el seguimiento del nivel de satisfacción del usuario.

ALCANCE

Aplica a todos los clientes de la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P.

RESPONSABLE (S)

Líder Administrativo y comercial.

DEFINICIONES

- **BUZON DE SUGERENCIAS:** El buzón de sugerencias puede ser una caja, ánfora o también, puede ser una dirección de correo electrónico, o una página web creada por la empresa a través del cual los usuarios manifiestan su conformidad o inconformidad por la prestación del servicio de energía eléctrica o por la atención de sus necesidades frente a la empresa.
- **CLIENTE:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.
- **Mejora Continua:** actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **ENCUESTA:** Es un estudio en el cual se 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:** Conjunto de cosas, personas o datos elegidos al azar, que se consideran representativos del grupo al que pertenecen y que se toman para estudiar o determinar las características del grupo.

1. GENERALIDADES

1. Todos los mecanismos de medición de la percepción de los clientes frente a los servicios prestados por la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P, serán revisados de manera previa como mínimo una vez al año.
2. Las peticiones, quejas y reclamos de los clientes y partes interesadas, son una de las principales fuentes para medir la satisfacción de estos hacia los servicios prestados por la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P.
3. Todos los resultados de la aplicación de mecanismos para medir la satisfacción de los clientes deberán ser presentados en las revisiones realizadas al SIG.

 <p>Sistema Integrado de Gestión</p>	PROCEDIMIENTO	Código	PR02-GCO	
		Versión	01	
	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Fecha	Abril de 2025	
		Página 3 de 4		

2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD O TAREA (En que consiste, cuando, como, donde, con qué y cada cuanto tiempo se hace)	RESPONSABLE	PRODUCTO FORMATO
1.	Realizar seguimiento mensualmente a las peticiones y/o sugerencias realizadas por los usuarios a través del buzón de sugerencias.	Jefe de Facturación	FR01-PR02-GCO buzón de sugerencias.
2.	Analizar la información y generar acciones correctivas, preventivas o de mejora de ser necesario.	Jefe de Facturación	FR01-PR03-GCA Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora.
3.	Establecer los objetivos de la encuesta del nivel de satisfacción del usuario y determinar la fecha para su realización.	Líder Administrativo y Comercial	FR03-PR02-GGE Acta de reunión
4.	Diseñar la metodológico para la encuesta del nivel de satisfacción del usuario.	Líder Administrativo y Comercial	FR03-PR02-GGE Acta de reunión
5.	Recolectar y procesar la Información para medir el nivel de satisfacción del usuario de manera anual.	Jefe de Facturación	Registro de encuesta de satisfacción del cliente
6.	Analizar la información y generar las acciones correctivas, preventivas o de mejora de ser necesario.	Líder Administrativo y Comercial	FR01-PR03-GCA Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora.
7.	Generar los informes de indicadores de gestión de Calidad relacionados con la satisfacción del cliente y tomar las acciones derivadas del seguimiento.	Jefe de Facturación	FR01-PR03- GGE Informe de indicadores.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS

NTC ISO 9001-2015.

Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009)

FR01-PR02-GCO buzón de sugerencias.

	PROCEDIMIENTO		Código	PR02-GCO
			Versión	01
	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		Fecha	Abril de 2025
			Página 4 de 4	

FR01-PR03-GCA Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora.

FR01-PR03- GGE Informe de indicadores.

3. APROBACIÓN.

ELABORO		REVISO		APROBO-AUTORIZO	
NOMBRE	Robert Puin García	NOMBRE	Jegsen Martínez	NOMBRE	Leonardo Martínez
CARGO	Líder Administrativo y Comercial	CARGO	Líder Calidad	CARGO	Gerente General
FECHA	07/04/2025	FECHA	09/04/2025	FECHA	28/04/2025.

"Documento firmado electrónicamente, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, sobre la firma electrónica".

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P, Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

Después de impreso este documento, se considera copia NO CONTROLADA.

f Empresa de Energía del Guainia
✉ @EMELCESA
🌐 www.emelcesa.com
✉ ventanillaunica@emelcesa.com
📞 310 851 90 64

Energía para el Progreso.

