

|                                                                                                                                                |                                                             |                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <br>FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL<br>CONGRESO DE LA REPUBLICA | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                        | CODIGO: PRO-ARU-006               |
|                                                                                                                                                | <b>PARA LA EJECUCIÓN DE LA<br/>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b> | <b>VERSIÓN 6</b>                  |
|                                                                                                                                                |                                                             | Página 1 de 5                     |
|                                                                                                                                                |                                                             | Fecha de Aprobación<br>06/05/2025 |

## PORTADA

### A) HISTORIAL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA      | JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1       | 19/11/2009 | Lanzamiento procedimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2       | 15/11/2012 | Se actualiza el procedimiento teniendo en cuenta que la actividad de ejecución de encuestas de satisfacción se traslada de la Subdirección de Prestaciones Económicas a la Oficina de Atención al Usuario. Los cambios se visualización en letra cursiva con base en el procedimiento de control de documentos. |
| 3       | 20/12/2016 | Se incluye la modalidad de encuesta telefónica.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4       | 29/11/2019 | Se incluye la forma de tabulación de la encuesta y las opciones de ejecución                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5       | 10/02/2022 | Actualización del procedimiento de acuerdo al Modelo Integral de Servicio al Ciudadano MISC. Revisión de los controles del capítulo 8 controles existentes                                                                                                                                                      |
| 6       | 06/05/2025 | Revisión del procedimiento actualización de actividades y controles                                                                                                                                                                                                                                             |

### B) REVISIONES Y APROBACIONES DEL DOCUMENTO

| ELABORÓ                                            | REVISÓ                                        | APROBÓ                               |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|
| Nombre: Adolfo Vergara Cárcamo                     | Nombre: Gonzalo Parra Gonzalez                | Nombre: Luis Enrique Cortes Callejas |
| Cargo: Contratista Profesional Atención al Usuario | Cargo: Subdirector de Prestaciones Económicas | Cargo: Director General              |
| Fecha: 21/04/2025                                  | Fecha: 29/04/2025                             | Fecha: 06/05/2025                    |

| REVISÓ                                   | REVISÓ                                        |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Nombre: Maria Alejandra Muñoz Delgadillo | Nombre: Oscar Herrera Isaza                   |
| Cargo: Profesional Especializado SPE     | Cargo: Contratista Asesor Sistemas de Gestión |
| Fecha: 28/04/2024                        | Fecha: 23/04/2025                             |

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO  
VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

|                                                                                                                                                |                                                             |                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <br>FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL<br>CONGRESO DE LA REPUBLICA | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                        | CODIGO: PRO-ARU-006               |
|                                                                                                                                                | <b>PARA LA EJECUCIÓN DE LA<br/>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b> | VERSIÓN 6                         |
|                                                                                                                                                |                                                             | Página 2 de 5                     |
|                                                                                                                                                |                                                             | Fecha de Aprobación<br>06/05/2025 |

### C) LISTA DE DISTRIBUCIÓN

| Nº | CARGOS                                                                 |
|----|------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Subdirector de Prestaciones Económicas                                 |
| 2  | Secretaria Ejecutiva de la Subdirección de Prestaciones Económicas     |
| 3  | Contratista Profesional de Atención al Usuario                         |
| 4  | Profesional Especializado de la Subdirección de Prestaciones Económica |

ORIGINAL FIRMADO

|                                                                                                                                                |                                                             |                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <br>FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL<br>CONGRESO DE LA REPUBLICA | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                        | CODIGO: PRO-ARU-006               |
|                                                                                                                                                | <b>PARA LA EJECUCIÓN DE LA<br/>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b> | VERSIÓN 6                         |
|                                                                                                                                                |                                                             | Página 3 de 5                     |
|                                                                                                                                                |                                                             | Fecha de Aprobación<br>06/05/2025 |

## 1. OBJETIVO

Establecer los parámetros a seguir para determinar el grado de satisfacción del Usuario en relación a los servicios prestados por el Fondo de Previsión Social del Congreso de la Republica.

## 2. ALCANCE

Inicia con la revisión de la encuesta de manera anual, su ejecución, recopilación de los resultados y posterior informe.

## 3. RESPONSABLES

Los responsables de aplicar este procedimiento son los Servidores de Atención al Usuario.

## 4. BASE LEGAL

- NTC-ISO 9001:2015 numeral 9.2.1 satisfacción del cliente.

## 5. DEFINICIONES

### 5.1 SATISFACCION

Para efectos de este procedimiento se entiende por satisfacción, la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de las expectativas y requisitos de calidad del servicio recibido.

## 6. POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES

- 6.1** La encuesta de satisfacción en el Fondo de Previsión Social del Congreso de la Republica se realizará como mínimo una vez al año por parte de los Servidores de Atención al Usuario.
- 6.2** La encuesta se realiza de manera personal o virtual, por parte de los servidores de atención al usuario a los usuarios de la Entidad. La muestra seleccionada para la encuesta no puede ser inferior a 200 personas.
- 6.3** La tabulación y el análisis de la información obtenida a partir de la aplicación de este procedimiento, se realizará por parte del personal del Grupo de Atención al Usuario junto con el Asesor de Sistemas de Gestión quienes reportan los resultados de la evaluación mediante informe al Subdirector de Prestaciones Económicas, el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y el Director General.

|                                                                                                                                                |                                                             |                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <br>FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL<br>CONGRESO DE LA REPUBLICA | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                        | CODIGO: PRO-ARU-006               |
|                                                                                                                                                | <b>PARA LA EJECUCIÓN DE LA<br/>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b> | VERSIÓN 6                         |
|                                                                                                                                                |                                                             | Página 4 de 5                     |
|                                                                                                                                                |                                                             | Fecha de Aprobación<br>06/05/2025 |

**6.4** El informe de encuesta de satisfacción es una fuente de información para los servidores del proceso de atención al usuario para su análisis y posterior toma de acciones correctivas y preventivas.

**6.5** A continuación, se presenta una guía, en cuanto al contenido de este informe:

- Título: “Informe Encuesta de Satisfacción al Usuario”
- Número Total de Usuarios.
- Muestra de la encuesta.
- Porcentaje al que equivale la muestra.
- Método utilizado.
- Tabulación de los resultados del cuestionario.
- Observaciones

## 7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

| Nº | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | RESPONSABLE                    | DOCUMENTO<br>REGISTRO Y<br>OBSERVACIONES                                                                                           |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Selecciona la muestra para la encuesta a realizar en la vigencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Servidores Atención al Usuario |                                                                                                                                    |
| 2  | Selecciona los meses a realizar la encuesta                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Servidores Atención al Usuario |                                                                                                                                    |
| 3  | Realiza la encuesta de satisfacción a los usuarios                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Servidores Atención al Usuario |                                                                                                                                    |
| 4  | Tabula la información                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Servidores Atención al Usuario |                                                                                                                                    |
| 5  | Realiza informe de encuesta de satisfacción el cual es revisado por el contratista Asesor Sistemas de Gestión para presentar al Director General, al subdirector de prestaciones económicas y al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación con el fin de que se tomen acciones correctivas o de mejora con base en los resultados, si hay lugar a ello. | Servidores Atención al Usuario | Informe encuestas de satisfacción<br>Control<br>La Actividad es un control y se encuentra en el capítulo 8 de controles existentes |

|                                                                                                                                                |                                                         |  |                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--|-----------------------------------|
| <br>FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL<br>CONGRESO DE LA REPUBLICA | <b>PROCEDIMIENTO</b>                                    |  | CODIGO: PRO-ARU-006               |
|                                                                                                                                                | <b>PARA LA EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b> |  | VERSIÓN 6                         |
|                                                                                                                                                |                                                         |  | Página 5 de 5                     |
|                                                                                                                                                |                                                         |  | Fecha de Aprobación<br>06/05/2025 |

| Nº | ACTIVIDAD                                                                                                                                             | RESPONSABLE                                                              | DOCUMENTO REGISTRO Y OBSERVACIONES                                                 |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | Con base en los resultados de la encuesta de satisfacción al usuario define acción a seguir y asigna personal para su ejecución, si hay lugar a ello. | Subdirector de Prestaciones Económicas<br>Servidores Atención al Usuario | La Actividad es un control y se encuentra en el capítulo 8 de controles existentes |
| 7  | Implementa acción correctiva o de mejora utilizando el formato F01-PRO-GCD-005                                                                        | Funcionario asignado para la solución                                    |                                                                                    |
| 8  | Reporta resultados de la acción implementada según procedimiento para tomar acciones correctivas o de mejora PRO-GCD-005                              | Funcionario asignado para la solución.                                   |                                                                                    |
| 9  | Archiva Informe de la encuesta de satisfacción y se publica en la página web.                                                                         | Servidores Atención al Usuario                                           |                                                                                    |

## 8. CONTROLES EXISTENTES

- Realiza informe de encuesta de satisfacción el cual es revisado por el contratista Asesor de Sistemas de Gestión para presentar al Director General, al Subdirector de Prestaciones Económicas y al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de que se tomen acciones correctivas o de mejora con base en los resultados, si hay lugar a ello.
- Con base en los resultados de la encuesta de satisfacción al usuario, define acción a seguir y asigna personal para su ejecución, si hay lugar a ello.

### 8.1 Controles del mapa de riesgos relacionados con el procedimiento

- No se presentan riesgos y controles relacionados con el procedimiento en el mapa de riesgos del proceso de atención al usuario.

## 9. FORMATOS Y ANEXOS

- Formato encuesta de satisfacción al usuario física o virtual
- Informe encuesta de satisfacción.