

PROCESO:	Direccionamiento y Planeación
DOCUMENTO:	Medición de la Satisfacción de la comunidad
FECHA:	01/11/2022
VERSIÓN:	1.0



OBJETIVO: Utilizar mecanismos eficaces y continuos para recopilar, analizar y utilizar la información que permita medir el grado de satisfacción de la comunidad y/o partes interesadas con el fin de mejorar el desempeño de la entidad.

ITEM	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTROS	CONTROLES
1	Realizar seguimiento a la percepción de la comunidad, respecto al cumplimiento de los requisitos definidos y establecidos según sus requerimientos.	Asesor de control Interno Personas designadas	Humanos Tiempo	MIPG	Ninguno	Se realiza seguimiento a través de la encuesta de satisfacción
2	Para este fin, hacer uso de la encuesta física, la cual será aplicada como mínimo cada seis meses. Si la encuesta es virtual, hacer corte cada seis meses para tabular.	Asesor de control Interno Personas designadas	Humanos Tiempo Equipos tecnológicos	MIPG	Encuesta física o virtual	Si la encuesta es virtual, verificar que el aplicativo este activo todo el tiempo
3	Tabular la información obtenida en la encuesta	Personas designadas	Humanos Equipo tecnológico	MIPG	Ninguno	Oportunidad
4	Elaborar informe de satisfacción de la comunidad y entregarlo a la Gerencia general para su análisis	Asesor de Control interno	Humanos Equipo tecnológico	MIPG	Informe	Veracidad
5	Realizar análisis de los resultados de la satisfacción de la comunidad y establecer acciones de mejora cuando lo amerite	Comité de Gestión y desempeño	Humanos Tiempo	MIPG	Plan de mejoramiento	Acciones encaminadas a la mejora

PROCESO:	Direccionamiento y Planeación
DOCUMENTO:	Medición de la Satisfacción de la comunidad
FECHA:	01/11/2022
VERSIÓN:	1.0



Elaboró: Carolina Rosales	Revisó: Luis Ernesto Valencia Ramírez	Aprobó: Luis Ernesto Valencia Ramírez
Cargo: Contratista	Cargo: Gerente General	Cargo: Gerente General