



Nit 804013 578-8

Instrumento de Recolección de Información para Diagnóstico y Propuesta de Mejoras en PROVISERVICIOS SA-ESP

1. Objetivo

Este instrumento tiene como finalidad recolectar información relevante para identificar fallas operativas y proponer mejoras en los procesos de PROVISERVICIOS SA-ESP. La recolección de datos incluirá la revisión de documentos internos, el análisis de bases de datos del sistema interno, encuestas a los empleados y visitas a los municipios donde la empresa presta servicios.

2. Metodología

La recolección de información se llevará a cabo mediante tres métodos principales:

- **Revisión Documental y Análisis de Bases de Datos**
- **Encuesta Interna**
- **Visitas a Municipios**

3. Componentes del Instrumento

A. Revisión Documental y Análisis de Bases de Datos

- **Documentos a Revisar:**
 - Procedimientos operativos estándares.
 - Contratos de obra y procedimiento de cargue al sistema.
 - Informes de certificaciones periódicas y previas.
 - Registros de actualizaciones en el sistema GFPRO.
 - Procedimiento de suspensiones por revisiones periódicas.
- **Datos a Extraer:**
 - Tiempos de construcción y certificación de instalaciones.
 - Registros de usuarios activos e inactivos.
 - Número de revisiones y rechazos de certificaciones.
 - Historial de actualizaciones solicitadas y aprobadas en el sistema.
 - Registros de suspensiones por periódicas.

B. Entrevista interna a los trabajadores del área comercial

- **Objetivo:** Obtener percepciones y sugerencias del personal de PROVISERVICIOS respecto a los procesos actuales y posibles áreas de mejora.
- **Población:** Empleados de PROVISERVICIOS, especialmente aquellos en las áreas comercial, técnica y administrativa.
- **Preguntas Clave:**
 1. ¿Qué desafíos enfrentan actualmente en el proceso de gestión de instalaciones internas?
 2. ¿Cómo califican la eficiencia del sistema de certificación?



Nit 804013 578-8

3. ¿Qué mejoras sugieren para reducir los tiempos de activación de usuarios nuevos?
4. ¿Consideran que el sistema GFPro es fácil de usar y que sus actualizaciones son efectivas?
5. ¿Existen problemas recurrentes en la programación de las certificaciones periódicas?
6. ¿Qué consideras que se pueda mejorar en general del área comercial?

C. Visitas a Municipios

- **Objetivo:** Recopilar información directa sobre el terreno acerca de la implementación de los servicios, los tiempos de instalación, y la satisfacción del cliente.
- **Municipios a Visitar:** Selección de municipios donde se preste el servicio de gas natural y GLP.
- **Actividades:**
 1. **Entrevistas verbales con administradores de zonas:** Recopilación de datos sobre los desafíos comerciales y operativos en la zona.
 2. **Observación Directa:** Evaluación de las instalaciones internas y verificación del cumplimiento de los procedimientos estándar.
 3. **Encuestas a Usuarios:** Evaluación de la satisfacción del servicio y tiempos de espera desde la solicitud hasta la activación del servicio.

Municipio	Fecha de Visita	Responsable	Observaciones
Barrancabermeja			
Soto Norte (California, Surata, Charta, Vetas, Toná, Matanza)			
Pueblo Bello			
El Carmen			
San Vicente			
Málaga			
Peñón			
Guavatá			
San José de Suaita			
Bolívar			



Nit 804013 578-8

4. Resultados Esperados

- Identificación clara de los principales elementos operativos y de sistema que afectan la eficiencia de los procesos comerciales.
- Propuestas concretas de mejora basadas en los datos recolectados, que permitan optimizar tiempos de respuesta, reducir errores en el sistema GF.
- Mejora en la Gestión de Recursos-Incremento en la Satisfacción del Cliente-Aumento en la Eficiencia Operativa.