

## APLICACION Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION

CÓDIGO	ES-AC-PR-02
VERSIÓN	0
FECHA DE APROBACIÓN	19/11/2018
PÁGINA	1 de 2

<b>PROCESO</b>	ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>SECRETARIA U OFICINA</b>	<b>SECRETARIA GENERAL</b>
<b>PROCEDIMIENTO</b>	APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO		
<b>OBJETIVO</b>	MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO (INTERNO/EXTERNO) CON RESPECTO A LA ATENCIÓN Y SERVICIOS RECIBIDOS EN LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER		
<b>ALCANCE</b>	DESDE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MEDIANTE EL FORMATO EN FISICO HASTA LA ENTREGA DEL INFORME MENSUAL Y/O TRIMESTRAL		

FLUJOGRAMA		ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No]	[Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
	INICIO					
1.	Preparación y distribución del material de trabajo	Preparación del material de trabajo (impresión y organización de los formatos "cuestionario de satisfacción al ciudadano")  Distribución de la cantidad de encuestas a aplicar en cada dependencia	Dirección de Atención al ciudadano	Auxiliar administrativo	Plan de acción de Gobierno en línea  Plan de anticorrupción y de atención al ciudadano	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
2.	Aplicar las encuestas, enumerarlas y tabularlas	El funcionario de la Dirección de atención al ciudadano aplica las encuestas de forma aleatoria y sin previo aviso en las dependencias de la Gobernación  Se enumeran, se tabula la información recolectada en el formato (cuestionario de satisfacción al ciudadano) mediante un libro de Excel, obteniendo resultados, gráficos y tablas de datos	Dirección de Atención al ciudadano	Auxiliar administrativo	Plan de acción de Gobierno en línea  Plan de anticorrupción y de atención al ciudadano	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO  CARTA REMISORIA
3.	Realizar informe de la medición	Realizar informe mensual, trimestral de la medición obtenida de la aplicación de las encuestas de satisfacción  Presentar informe mensual al despacho del Gobernador, oficina de control interno y trimestralmente a todas las dependencias	Dirección de Atención al ciudadano	Director de Atención al ciudadano	Plan de anticorrupción y de atención al ciudadano	Informe mensual  Informe trimestral
	FIN					



## APLICACION Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION

CÓDIGO	ES-AC-PR-02
VERSIÓN	0
FECHA DE APROBACIÓN	19/11/2018
PÁGINA	2 de 2

<b>SALIDA DE LA ACTIVIDAD</b>	<i>Mejorar el funcionamiento enfocado a la atención del usuario (interno y externo) y cambiar de forma positiva la imagen institucional</i>
<b>DEFINICIONES</b>	<p><i>Usuarios: persona que recibe atención y/o servicio que puede ser interno o externo</i></p> <p><i>Tabular : digitar en libro de Excel datos recolectados</i></p> <p><i>Aplicación de encuesta : actividad de formular preguntas a usuarios mediante el formato de encuesta</i></p> <p><i>Enumerar : generar un numero consecutivo a cada cuestionario de satisfacción al ciudadano</i></p> <p><i>Carta remitoria : documento parametrizado por la entidad con la cual se remiten información anexa</i></p> <p><i>Cuestionario de satisfacción al ciudadano : formato parametrizado de encuesta donde nos permite recolectar información de la satisfacción al ciudadano</i></p>
<b>OBSERVACIONES</b>	<p>Aspectos a tener en cuenta de la encuesta de satisfacción al ciudadano :</p> <p>El usuario interno o externo puede visualizar el informe trimestral en la página web de la Gobernación</p> <p>Mediante el informe se pueden tomar medidas que ayuden a la mejora en la prestación del servicio por parte de la entidad</p>

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ
0	16/11/2018	Creación del Procedimiento	EDWIN DIAZ MANDONADO Profesional Universitario	HECTOR FABIAN MANTILLA REMOLINA Director de atención al ciudadano