



APLICACIÓN, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

| | |
|---------------------|-------------|
| CÓDIGO | ES-AC-PR-02 |
| VERSIÓN | 1 |
| FECHA DE APROBACIÓN | 17/07/2024 |
| PÁGINA | 1 de 3 |

| | | | |
|----------------------|--|-----------------------------|--------------------|
| PROCESO | ATENCIÓN AL CIUDADANO | SECRETARIA U OFICINA | SECRETARIA GENERAL |
| PROCEDIMIENTO | APLICACIÓN, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO | | |
| OBJETIVO | EVALUAR LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS CIUDADANOS A TRAVEZ DE ENCUESTA DIGITAL, RESPECTO A LA ATENCIÓN Y SERVICIOS PRESTADOS POR LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER. | | |
| ALCANCE | DESDE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DIGITAL PARA EVALUAR LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS CIUDADANOS, HASTA LA ENTREGA DEL INFORME TRIMESTRAL | | |

| FLUJOGRAMA | ACTIVIDADES | RESPONSABLES | | PUNTOS DE CONTROL | REGISTROS |
|-------------------------------|--|--|---|--|--|
| [No] [Nombre de la Actividad] | [Descripción de la Actividad] | AREA | CARGO | | [Documento] [Código] |
| | 1. Encuesta de calidad y satisfacción percibida por los ciudadanos cargada en la sede electrónica de la gobernación de Santander en la sección atención al ciudadano / encuesta de satisfacción. | <i>Dirección de Atención al ciudadano</i> <i>Secretaría TIC</i> | <i>Funcionario de la Dirección de Atención al Ciudadano,</i> <i>Secretaría TIC</i> | Plan de acción de Gobierno en línea Plan de anticorrupción y de atención al ciudadano | <i>ENCUESTA DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN AL CIUDADANO</i> |
| | 2. El ciudadano ingresa y completa la encuesta por medio de los canales digitales: Sede electrónica de la Gobernación de Santander, enlaces en las respuestas de radicado por correo electrónico y por medio de QR ubicados físicamente en la Oficina de Dirección de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación, Oficina de atención al Ciudadano de la Secretaría de Salud, Edificio IDESAN, Secretaría de Vivienda y Hábitat Sostenible, Oficina de Pasaportes, Secretaría de Agricultura, Secretaría Ambiental, Secretaría de TIC, Casa de Participación, Oficina para la Gestión de Riesgo de Desastres, Archivo Departamental, Casa de Mujeres Empoderadas, Casa Santander. | <i>Dirección de Atención al ciudadano</i> <i>Secretaría TIC</i> | <i>Funcionario de la Dirección de Atención al Ciudadano.</i> <i>Secretaría TIC</i> | | <i>ENCUESTA DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN AL CIUDADANO</i> <i>Códigos QR</i> |
| | 3. Se recibe archivo digital en Excel por parte del proveedor, denominado “análisis encuesta atención al ciudadano” y se tabula teniendo en cuenta la “GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO | <i>Dirección de Atención al ciudadano</i> | <i>Funcionario de la Dirección de Atención al Ciudadano</i> | Matriz de Excel | <i>Archivo Excel “análisis encuesta atención al ciudadano” – Guía Metodológica ES-AC-GI-01</i> |
| | 4. Se realiza medición trimestral (cálculo matemático) comenzando el primer día calendario del trimestre y finalizando el último día del trimestre a medir del calendario. Sin embargo, esta periodicidad puede adaptarse según las necesidades de seguimiento interno o externo. | <i>Dirección de Atención al ciudadano</i> | <i>Funcionario de la Dirección de Atención al Ciudadano</i> | Matriz de Excel | <i>Archivo Excel “análisis encuesta atención al ciudadano” – Guía Metodológica ES-AC-GI-01</i> |



APLICACIÓN, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

| | |
|---------------------|-------------|
| CÓDIGO | ES-AC-PR-02 |
| VERSIÓN | 1 |
| FECHA DE APROBACIÓN | 17/07/2024 |
| PÁGINA | 2 de 3 |

| FLUJOGRAMA | ACTIVIDADES | RESPONSABLES | | PUNTOS DE CONTROL | REGISTROS |
|---|---|--|--|---------------------------|--|
| [No] [Nombre de la Actividad] | [Descripción de la Actividad] | AREA | CARGO | | [Documento] [Código] |
| <pre> graph TD 5[5. ANÁLISIS DE DATOS] --> 6[6. INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA Y TRANSPARENCIA] 6 --> FIN[FIN] </pre> | <p>5. Se Analizan los datos recopilados teniendo en cuenta las hojas de la matriz de Excel (Numero de Encuestas por Secretaria y por Dirección, Caracterización del total de usuarios, Indique cual es el medio y/o canal de atención de su preferencia para realizar su tramite,, si su atención fue presencial está satisfecho con la atención recibida por parte del funcionario que atendió su solicitud, Recibió la información solicitada durante su interacción con nuestra entidad, Hay algún aspecto en el que podamos mejorar para satisfacer mejor sus necesidades).</p> <p>Para acceder a las tablas es indispensable iniciar sesión como administrador en la suite de informes del proveedor.</p> <p>Las columnas de la 1 a la 4 contienen datos técnicos de la encuesta, mientras que las columnas de la 5 a la 10 corresponden a la caracterización de los usuarios y las columnas de la 11 a la 15 contienen las calificaciones de la atención recibida y/o percibida por los usuarios.</p> | <p><i>Dirección de Atención al ciudadano</i></p> | <p><i>Funcionario de la Dirección de Atención al Ciudadano</i></p> | <p>Matriz de Excel</p> | <p><i>Archivo Excel “análisis encuesta atención al ciudadano” – Guía Metodológica ES-AC-GI-01</i></p> |
| | <p>6. Se realiza informe trimestral dirigido al Señor Gobernador, Oficina de Control Interno y Dirección de Sistemas Integrados de Gestión y la ciudadanía en general, se publica en la sección de transparencia en la sede electrónica de la Gobernación de Santander</p> <p>En este informe se incluyen la tabla de datos, con la información completa para cada pregunta y cada Secretaría u Oficina Gestora; el gráfico con el promedio total de la satisfacción y los comentarios correspondientes.</p> | <p><i>Dirección de Atención al ciudadano</i></p> | <p><i>Funcionario de la Dirección de Atención al Ciudadano</i></p> | <p>Informe Trimestral</p> | <p><i>Archivo Excel “análisis encuesta atención al ciudadano” – Guía Metodológica ES-AC-GI-01</i></p> <p><i>Informe Trimestral</i></p> |

| | | | |
|---|--|---------------------|-------------|
|  | APLICACIÓN, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO | CÓDIGO | ES-AC-PR-02 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | FECHA DE APROBACIÓN | 17/07/2024 |
| | | PÁGINA | 3 de 3 |
| SALIDA DE LA ACTIVIDAD | Informe sobre la percepción de los usuarios respecto a los servicios prestados a través de encuestas, con el fin de medir la satisfacción de los ciudadanos, identificar áreas de mejora, realizar un seguimiento del progreso y evaluar la efectividad de las iniciativas, así como demostrar el compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas ante los ciudadanos. | | |
| DEFINICIONES | <ul style="list-style-type: none"> - Usuarios: persona que recibe atención y/o servicio que puede ser interno o externo - Tabular: digitar en libro de Excel datos recolectados - Aplicación de encuesta: actividad de formular preguntas a usuarios mediante el formato de encuesta - Enumerar: generar un número consecutivo a cada cuestionario de satisfacción al ciudadano - Encuesta de satisfacción al ciudadano : formato parametrizado de encuesta donde nos permite recolectar información de la calidad y satisfacción percibida respecto a la atención y servicios prestados por la gobernación de Santander. | | |
| OBSERVACIONES | <p>Aspectos a tener en cuenta de la encuesta de satisfacción al ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El usuario interno o externo puede visualizar el informe trimestral en la Sede electrónica de la Gobernación - Mediante el informe se pueden tomar medidas que ayuden a la mejora en la prestación del servicio por parte de la entidad - Tener en cuenta la “GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO ES-AC-GI-01 para la tabulación, análisis y seguimiento para la encuesta de satisfacción. | | |

| 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 |
| 1 | 17/07/2024 | Actualización del Procedimiento | WILLIAM DEYVES GUEVARA SILVA Profesional Universitario | FARID YAMITH BLANCO EBRATH Director de Atención al Ciudadano |