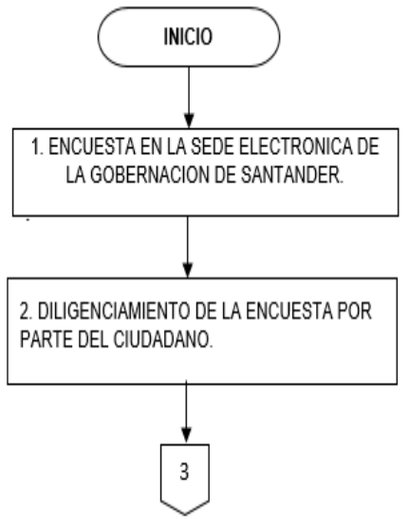
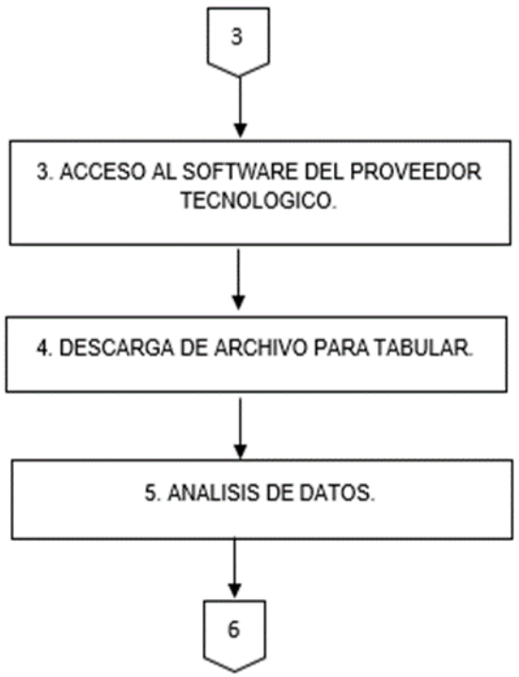
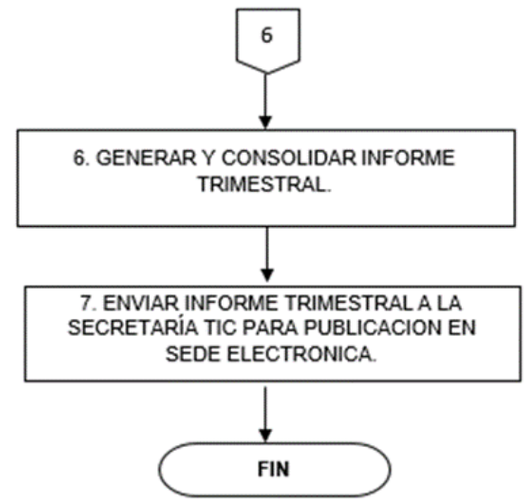
República de Colombia Gobernación de Santander	**APLICACIÓN,MEDICIÓN Y ANALISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO.**	**CÓDIGO**	ES-AC-PR-02
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	15/07/2025
		PÁGINA	1 de 4

PROCESO	ATENCION AL CIUDADANO	**SECRETARIA U OFICINA**	**SECRETARIA ADMINISTRATIVA**
PROCEDIMIENTO	APLICACIÓN,MEDICIÓN Y ANALISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO.		
OBJETIVO	ELABORAR INFORME QUE EVALÚE LA CALIDAD Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR LOS CIUDADANOS FRENTE A LA ATENCIÓN, TRAMITES Y SERVICIOS PRESTADOS POR LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER, CON BASE EN LOS RESULTADOS OBTENIDOS MEDIANTE LA ENCUESTA.		
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.	Dirección de Atención al Ciudadano.	Director de Atención al Ciudadano, Funcionario y/o Contratista de la Dirección de Atención al ciudadano.	Sede Electrónica, código QR, enlaces en las respuestas de radicado por correo electrónico. Plataforma y/o software del Proveedor Tecnológico.	"GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO " ES-AC-GI-01
	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/o por medio de los códigos QR ubicados físicamente en las Secretarias de Despacho y oficinas de la entidad.	Dirección de Atención al Ciudadano.	Director de Atención al Ciudadano, Funcionario y/o Contratista de la Dirección de Atención al ciudadano.	Sede Electrónica, código QR, enlaces en las respuestas de radicado por correo electrónico	"GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO " ES-AC-GI-01

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
	3. acceder como administrador a la plataforma del proveedor tecnológico, en la suite de informes; ingresando el usuario y contraseña asignado por el Director de Atención al Ciudadano. Esta se realiza trimestral.	Dirección de Atención al Ciudadano.	Director de Atención al Ciudadano, Funcionario y/o Contratista de la Dirección de Atención al ciudadano.	Plataforma y/o software del Proveedor Tecnológico.	“GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO “ ES-AC-GI-01
	4. Descargar archivo de Excel y tabular teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la “GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO”. De manera trimestral con fecha inicial el primer día calendario del trimestre y finalizando el último día del trimestre.	Dirección de Atención al Ciudadano.	Director de Atención al Ciudadano, Funcionario y/o Contratista de la Dirección de Atención al ciudadano.	Archivo en Excel	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO “ ES-AC-GI-01
	5. Analizar los datos recopilados, teniendo en cuenta la información tabulada, así como cada criterio establecido en la encuesta con el fin de conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía.	Dirección de Atención al Ciudadano.	Director de Atención al Ciudadano, Funcionario y/o Contratista de la Dirección de Atención al ciudadano.	Archivo en Excel	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO “ ES-AC-GI-01

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
	6. Generar informe trimestral, el cual incluye tabla de datos con la información completa para cada pregunta, cada Secretaría u Oficina Gestora; el gráfico con el promedio total de la satisfacción y el análisis correspondiente.	Dirección de Atención al Ciudadano.	Director de Atención al Ciudadano, Funcionario y/o Contratista de la Dirección de Atención al ciudadano.	Archivo en Excel PLANTILLA DIAPOSITIVAS ES-DC-PTL-01	PLANTILLA DIAPOSITIVAS ES-DC-PTL-01
	7. Enviar a la Secretaria Tic Informe Trimestral de Medición y análisis de la encuesta de satisfacción al ciudadano para su Publicación en la sede electrónica de la Gobernación de Santander.	Dirección de Atención al Ciudadano.	Director de Atención al Ciudadano, Funcionario y/o Contratista de la Dirección de Atención al ciudadano.	Correo electrónico remitiendo informe	PLANTILLA DIAPOSITIVAS ES-DC-PTL-01

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	• 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 numero 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	Aspectos a tener en cuenta de la encuesta de satisfacción al ciudadano: • 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	16/11/2028	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
2	15/07/2025	Actualización del formato y ajustes a las actividades del procedimiento.	**MARIA ALEJANDRA DUCON ABRIL** Profesional Universitario.	**FREDY NORBERTO CACERES ARISMENDI** Director de Atención al Ciudadano