


| | | |
|--|---|------------------------------|
|  <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p> | PROCEDIMIENTO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO | CÓDIGO: ATACI-P-05 |
| | | VERSIÓN: 02 |
| | | FECHA VERSIÓN: 27/02/2023 |
| | | PÁGINA: 1 de 4 |

1. Objetivo.

Identificar, medir y evaluar el grado de satisfacción de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés (personas naturales y jurídicas), respecto a los trámites y servicios que presta la Gobernación de Nariño a través de sus canales de atención, con el fin de identificar y realizar acciones de mejora.

2. Alcance.

Inicia con la atención prestada a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, que solicitan los servicios y/o realizan trámites en la Gobernación de Nariño a través de los canales de atención habilitados y termina con la publicación del informe de satisfacción en la página web institucional.

3. Definiciones.

Aplicar: Emplear, administrar o poner en práctica los procedimientos adecuados para conseguir un fin.

Ciudadano: Se considera como ciudadano de un Estado a aquella persona que posee derechos civiles y políticos dentro del territorio y es considerado como tal.

Encuesta: Una encuesta es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

Formato de encuesta: Es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas, de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información necesaria.

Grupos de interés: Son todas aquellas agrupaciones constituidas por organizaciones o individuos que tienen como objetivo influir en las decisiones de los poderes públicos con la finalidad de satisfacer sus intereses y agregar sus demandas en las políticas públicas y/o leyes.


Instrumento de medición: Herramienta de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información.

Metodología: Se define como el grupo de mecanismos o procedimientos racionales, empleados para el logro de un objetivo

Satisfacción del ciudadano: Percepción del ciudadano sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos o necesidades.

Usuario: es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín usuarius, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

| | |
|--|---|
| PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO | DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL |
|--|---|

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p> | <p>PROCEDIMIENTO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO</p> | CÓDIGO: ATACI-P-05 |
| | | VERSIÓN: 02 |
| | | FECHA VERSIÓN: 27/02/2023 |
| | | PÁGINA: 2 de 4 |

4. Desarrollo del documento.


4.1 Condiciones y/o políticas específicas de operación

La aplicación de la encuesta de satisfacción hace parte de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, adoptada mediante resolución 096 del 10 de junio de 2021.

4.2 Descripción de actividades

| No | Actividad | Descripción de la actividad | Documento de trabajo | Responsable |
|----|-----------------------|--|--|---|
| 1 | Inicio | Definir y estructurar el formato de encuesta de satisfacción a aplicar y el instrumento de medición. | Formato de encuesta de satisfacción | Secretaria General Equipo de Atención al Ciudadano |
| 2 | Metodología | La encuesta de satisfacción se aplicará de forma presencial en los diferentes puntos de atención de la Gobernación de Nariño mensualmente y de forma virtual a través de la página web. | Formato de encuesta de satisfacción | Secretaria General Equipo de Atención al Ciudadano |
| 3 | Aplicar encuesta | La encuesta de satisfacción se deberá aplicar de manera individual a los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés que soliciten los servicios y/o realicen trámites en la Gobernación de Nariño. | Formato de encuesta de satisfacción | Equipo de Atención al Ciudadano |
| 4 | Aprobar encuesta | Una vez realizada la encuesta se deberá validar y verificar el completo diligenciamiento del formato establecido. | Formato de encuesta de satisfacción | Equipo de Atención al Ciudadano |
| 5 | Consolidar respuestas | Se deberá consolidar las respuestas dadas por los encuestados a las preguntas de los formatos aplicados en una base de datos. | Formato de encuesta de satisfacción Base de datos | Equipo de Atención al Ciudadano |
| 6 | Medición | Se deberá realizar la medición de cada una de las preguntas de los formatos de encuesta de satisfacción aplicados. | Base de datos | Equipo de Atención al Ciudadano |
| 7 | Analizar resultados | Se deberá analizar los resultados obtenidos de las | Base de datos | Equipo de Atención al |

| | |
|--|---|
| PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO | DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL |
|--|---|

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p> | <p>PROCEDIMIENTO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO</p> | CÓDIGO: ATACI-P-05 |
| | | VERSIÓN: 02 |
| | | FECHA VERSIÓN: 27/02/2023 |
| | | PÁGINA: 3 de 4 |

| No | Actividad | Descripción de la actividad | Documento de trabajo | Responsable |
|----|---|---|-------------------------------------|--|
| | | encuestas de satisfacción aplicadas. | | Ciudadano |
| 8 | Realizar informe | Se deberá proyectar informe sobre la medición de la satisfacción de los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés. | Informe de encuesta de satisfacción | Equipo de Atención al Ciudadano |
| 9 | Presentar Informe | El informe sobre la satisfacción de los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés se presentará de manera mensual a la Secretaría General y de manera trimestral a toda la Entidad | Informe de encuesta de satisfacción | Secretaria General Equipo de Atención al Ciudadano |
| 10 | Publicar informe | El informe trimestral sobre la satisfacción de los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés, será publicado en la página web de la Entidad. | Informe de encuesta de satisfacción | Secretaria General Equipo de Atención al Ciudadano Secretaria Tic, Innovación y Gobierno Abierto |
| 11 | Corrección. acciones correctivas, preventivas y de mejora | Identificar e implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora de acuerdo con el resultado del informe presentado. | Informe de encuesta de satisfacción | Secretaria General Equipo de Atención al Ciudadano |
| 12 | Fin del procedimiento | | | |

5. Documentos y registros relacionados

ATACI-F-04 Formato encuesta de satisfacción


ATACI-PT-01 Protocolo de atención al ciudadano

ATACI-P-03 Procedimiento de control de ingreso y salida de las sedes de la Gobernación de Nariño

ATACI-PO-2 Política Servicio al Ciudadano

6. Control de cambios

| | |
|---|--|
| <p>PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> | <p>DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL</p> |
|---|--|

| | | |
|--|---|------------------------------|
|  <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p> | PROCEDIMIENTO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO | CÓDIGO: ATACI-P-05 |
| | | VERSIÓN: 02 |
| | | FECHA VERSIÓN: 27/02/2023 |
| | | PÁGINA: 4 de 4 |

| Versión | Fecha de versión | Descripción del cambio | Responsable |
|---------|------------------|--|---|
| 01 | 07/07/2021 | Creación del documento | Lorena España /Contratista Secretaría General |
| 02 | 27/02/2023 | Actualización de documento: Cambio de formato adecuado a plantilla-procedimiento | John Ramírez Oscar Coral Marcela Oliva Luis Fernando Guerrero Contratistas de Secretaría General |

7. Responsable

El responsable de este documento es el **Secretario General**, quien debe revisarlo, y si es necesario actualizarlo].

8. Revisión, aprobación y verificación.

| Revisión: | Aprobación: | Verificación: |
|--|--|---|
| Nombre(s): Lorena del Rocio Andrade Vivas | Nombre(s): Lorena del Rocio Andrade Vivas | Nombre(s): Nixon Ortega Bravo |
| Cargo(s): Secretaria General | Cargo(s): Secretaria General | Cargo(s): Profesional Universitario 219 Grado 04 |

| | |
|--|---|
| PROCESO ASOCIADO: ATENCIÓN AL CIUDADANO | DEPENDENCIA ASOCIADA: SECRETARÍA GENERAL |
|--|---|