



APLICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN

FECHA DE APROBACIÓN

PROCESO

ATENCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARIA U OFICINA

GERENTE GENERAL/ COMUNICACIONES

PROCEDIMIENTO

APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO



APLICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN

FECHA DE APROBACIÓN

OBJETIVO	MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO (INTERNO/EXTERNO) CON RESPECTO A LA ATENCIÓN Y SERVICIOS RECIBIDOS EN LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DEL INSTITUTO DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE CALDAS (INDEC)
ALCANCE	DESDE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO MEDIANTE EL FORMATO EN FÍSICO 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]	ÁREA	CARGO		[Documento] [Código]
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[1. Preparación y distribución del material de trabajo] A --> B[] B --> C[2. Aplicar las encuestas, enumerarlas y tabularlas] </pre>	<p>Preparación del material de trabajo (impresión y organización de los formatos “cuestionario de satisfacción al ciudadano”</p> <p>Distribución de la cantidad de encuestas a aplicar en cada dependencia</p>	<p>AUXILIAR ADMINISTRATIVO/ COMUNICACIONES</p>	<p>Auxiliar administrativo</p>	<p>GERENCIA/ COMUNICACIONES</p>	<p>CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO</p>
<p>2. Aplicar las encuestas, enumerarlas y tabularlas</p>	<p>El funcionario de auxiliar administrativo y oficina de comunicaciones aplica las encuestas de forma aleatoria y sin previo aviso en las dependencias y espacios de el INDEC</p> <p>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</p>	<p>AUXILIAR ADMINISTRATIVO/ COMUNICACIONES</p>	<p>Auxiliar administrativo</p>	<p>GERENCIA/ COMUNICACIONES</p>	<p>CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO</p> <p>CARTA REMISORIA</p>



APLICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN

FECHA DE APROBACIÓN

3. Realizar informe de la medición



FIN

Realizar informe mensual, trimestral de la medición obtenida de la aplicación de las encuestas de satisfacción

Presentar informe mensual al despacho del Gerente general y trimestralmente a todas las dependencias

AUXILIAR
ADMINIS
TRATIVO/
COMUNIC
ACIONES

Auxiliar
administrat
ivo

GERENCIA/
COMUNICACIONES

INFORME
MENSUAL
INFORME
TRIMESTRAL



APLICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN

FECHA DE APROBACIÓN

SALIDA DE LA ACTIVIDAD	Mejorar el funcionamiento enfocado a la atención del usuario (interno y externo) y cambiar de forma positiva la imagen institucional
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 Carta remisoría: documento parametrizado por la entidad con la cual se remiten información anexa Cuestionario de satisfacción al ciudadano: formato parametrizado de encuesta donde nos permite recolectar información de la satisfacción al ciudadano
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 página web de INDEC. Mediante el informe se pueden tomar medidas que ayuden a la mejora en la prestación del servicio por parte de la entidad.

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ
0	AGOSTO	Creación del Procedimiento	Responsable de sistemas integrados	GERENTE GENERAL