

## 1. PROCEDIMIENTO

Encuestas de satisfacción.

## 2. PROCESO

Evaluación y seguimiento / Calidad y mejoramiento continuo

## 3. OBJETIVO

Establecer las actividades, formatos y responsabilidades para medir la satisfacción de los usuarios en la gestión de trámites y servicios de la alcaldía municipal.

## 4. MARCO LEGAL:

Constitución política de Colombia arts.2, 4, 6, 23, 29. 83, 86, 95, 121, 122, 209.  
Ley 1755 de 2015 - derecho fundamental de Petición  
Ley 1437 de 2011  
Ley 1712 de 2014  
Decreto 103 de 2015  
Decreto 1499 de 2017  
Sistema de gestión de la calidad.

## 5. FORMATOS

FOCI-XX Encuesta de satisfacción.

## 6. DEFINICIONES:

**Encuesta de satisfacción:** es un documento que sirve como instrumento para medir la satisfacción de los usuarios o peticionarios frente a la calidad, oportunidad, amabilidad en la atención de trámites y servicios gestionados ante la entidad.

**Evaluador:** Es el ciudadano o persona que gestiona el trámite o servicio, y por ente, el encargado de evaluar la prestación del servicio o del trámite, su calidad, oportunidad, eficacia, eficiencia, amabilidad del funcionario e idoneidad de las instalaciones.

**Informe mensual de encuestas:** Informe mensual que reporta el resultado global y detallado de las encuestas de satisfacción, con el fin de conocer los resultados globales, contar con un indicador de gestión y para tomar medidas correctivas o de mejoras en la atención de peticiones.

**Petición, requerimiento o solicitud:** Es toda solicitud formulada por una persona, ciudadano o usuario en forma verbal, escrita o por cualquier otro medio, ante cualquier servidor público de la alcaldía, con el fin de obtener información, documentos, explicaciones o respuestas concretas, relacionadas con el objeto misional de la entidad o con sus procesos de apoyo o de evaluación.

**Queja:** Es un señalamiento contra un funcionario de la entidad por incurrir en una omisión, extralimitación de funciones, irregularidades o deficiencias en la prestación del servicio o en una prohibición establecida en el ordenamiento jurídico.

**Tabulación:** Es el acto mediante el cual se organizan, registran y analizan los resultados de las encuestas de satisfacción, para identificar fortalezas y debilidades u oportunidades de mejora.

## 7. CONTENIDO

PASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><b>Difusión de encuestas de satisfacción.</b></p> <p>Hacer entrega, en medio físico y/o magnético, a los funcionarios de todos los procesos en los que se gestionan trámites y servicios, del formato de Encuesta de Satisfacción FOCI-XX.</p>		Oficio o registro de entrega
2	<p><b>Reporte mensual de resultados de encuestas.</b></p> <p>Solicitar el reporte mensual de resultados de las encuestas de satisfacción diligenciadas a los líderes de procesos donde se gestionan trámites y servicios.</p>	Oficina asesora de control interno / Calidad y mejoramiento continuo	Oficio Requerimiento Mensaje de texto
3	<p><b>Tabulación de resultados.</b></p> <p>Tabular los resultados de las encuestas de satisfacción, agrupándolas por: sugerencias, requerimientos, quejas o solicitudes, y por el objeto de las mismas (tipo de observación o requerimiento); y detallando la cantidad de encuestas recibidas.</p> <p>Analizar los resultados, identificando fortalezas y debilidades o deficiencias</p>		Tabulación de encuestas de satisfacción

	por áreas o procesos, y formular recomendaciones para subsanarlas o corregirlas.		
4	<p><b>Informe de resultado de encuestas de satisfacción.</b></p> <p>Elaborar un informe sobre el resultado de las encuestas de satisfacción. Remitirlo al alcalde municipal, indicando las conclusiones y recomendaciones derivadas de las evaluaciones realizadas por los usuarios o ciudadanos.</p>		Informe sobre encuestas de satisfacción
5	<p><b>Acciones preventivas y correctivas</b></p> <p>Recibir y analizar el informe sobre resultado de las encuestas de satisfacción.</p> <p>Tener en cuenta los resultados de las encuestas de satisfacción para tomar correctivos o hacer ajustes o mejoras en la atención al ciudadano, en la gestión de trámites y servicios o en las actuaciones o procedimientos administrativos.</p>	Alcalde municipal	Oficio

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación (dd/mm/aaaa)	Cargo de quien elaboró	Descripción de cambios realizados
1.0	09/07/2021	Oficina asesora de control interno	Creación del documento

Proyectó: Funcionarios del proceso y Fundcarcol  
 Revisó: Líder de control interno  
 Aprobó: Oficina asesora de control interno



Alcaldía Municipal  
Ciénaga - Magdalena

NIT. 891780043-5  
[www.cienaga-magdalena.gov.co](http://www.cienaga-magdalena.gov.co)

 [contactenos@cienaga-magdalena.gov.co](mailto:contactenos@cienaga-magdalena.gov.co)  
[gestorasocialcienagavanza@gmail.com](mailto:gestorasocialcienagavanza@gmail.com)  
 (5)4209654 - 018000930960  
 Carrera 11a No 8a-23 - Código Postal 478001

