

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES	Código: PR-M4-P1-02
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 1 de 8

1. OBJETIVO:

Medir el nivel de Percepción de la Satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés frente a los servicios ofrecidos por la Gobernación del Valle del Cauca a través de los diferentes canales de atención.

2. RESPONSABLE:

Es responsabilidad de la Secretaria General la realización y cumplimiento de todas las actividades consignadas en este procedimiento encaminadas a la medición de satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés.

3. ALCANCE:

Este procedimiento inicia con la definición de los objetivos de medición y el instrumento a utilizar y termina con la puesta en marcha y seguimiento de las acciones resultantes de la medición.

4. DEFINICIONES:

- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable, con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.
- **Acción de Mejora:** Acción tomada para mejorar un producto, un servicio o la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad - S.G.C. Aquella que se emprende por iniciativa propia con el fin de mejorar el proceso.
- **Encuesta:** Es una herramienta que le permite a la entidad conocer la opinión de los usuarios y/o partes interesadas (personas, entidades del sector privado o público, beneficiarios o destinatarios) luego de la entrega de un servicio o de un producto que ofrece por su misionalidad.
- **Población Objetivo y/o Grupos Poblacionales:** (Niños, Niñas y Adolescentes - NNA, Mujeres en estado de embarazo, Población Desplazada, Población Víctima del Conflicto, Población Adulto Mayor, Otros)
- **Muestra:** conjunto de cosas, personas o datos elegidos al azar, que se consideran representativos del grupo al que pertenecen y que se toman para estudiar o determinar las características del grupo, con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población.
- **Medición de la satisfacción del usuario o parte interesada – MSU:** Es evaluar la percepción del usuario o parte interesada sobre el grado en que se ha cumplido sus expectativas en atención, tiempo de espera, calidad de la información suministrada, y satisfacción general con el servicio recibido.
- **No Conformidad:** El no cumplimiento de un requerimiento especificado en los términos establecidos por la ley.
- **Grupos de Interés:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la entidad.

GH

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES	Código: PR-M4-P1-02
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 2 de 8

- **Satisfacción del cliente:** 1. Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido los requerimientos que solicita. 2. Grado en que se cumplen las expectativas del usuario con relación al producto y servicio. 3. El nivel en el cual el producto satisface las necesidades del usuario.
- **Servicio:** Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el usuario obtenga el producto o servicio (tramite) en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.
- **Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud
- **Tabular:** Registrar y cuantificar los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción por medio de tablas.
- **Usuario:** se entiende como la instancia final que se beneficia de la prestación de un bien o servicio suministrado por las entidades y organismos distritales, departamentales y municipales.
- **Universo:** Está formado por la totalidad de los elementos que se desean estudiar, población total.
- **Unidades de análisis:** los sujetos, objetos, sucesos, o comunidades de estudio
- **SIC:** Sistema integrado de calidad
- **SIG:** Sistema integrado de gestión.

5. CONTENIDO:

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Inicio		
2	Definición objetivos de medición: Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas que acceden de manera presencial a los trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por la Gobernación del Valle del Cauca, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y validar la eficiencia y efectividad de su labor en el servicio al ciudadano.	Secretaría General	Ficha técnica encuesta de medición de la satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés FO-M4-P1-07
3	Elección instrumento de medición: El instrumento de medición es la <i>Encuesta de Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos y Grupos de Interés</i> . Esta encuesta se encuentra tanto en formato físico y digital; disponible en los diferentes canales de atención dispuestos por la Gobernación del Valle del Cauca, para ser aplicada a los ciudadanos y grupos de interés que acceden a los servicios que ofrece la entidad.	Secretaría General	Ficha técnica encuesta de medición de la satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés FO-M4-P1-07

QAC



MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES

<p>4</p>	<p>Definición de muestra:</p> <p>Las encuestas de satisfacción deben aplicarse a todos los ciudadanos y grupos de interés que deseen manifestar su percepción de satisfacción frente al servicio recibido a través de los canales de atención disponibles.</p>	<p>Secretaría General</p>	<p>Ficha técnica encuesta de medición de la satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés FO-M4-P1-07</p>										
<p>5</p>	<p>Las variables de medición son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento y dominio del tema: Evalúa la calidad de la información que la entidad entregó en su respuesta. ✓ Claridad del servidor público: Evalúa si el lenguaje utilizado fue claro al momento de dar respuesta a su solicitud, petición, queja o sugerencia. ✓ Tiempo de respuesta: Evalúa el tiempo que tardó la entidad en dar respuesta a su solicitud, petición, queja o sugerencia. ✓ Actitud y disposición: Evalúa el trato recibido por parte del servidor público. 	<p>Secretaría General</p>	<p>Ficha técnica encuesta de medición de la satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés FO-M4-P1-07</p>										
<p>6</p>	<p>Tabulación y consolidación de datos:</p> <p>El técnico de apoyo de la Secretaría General recibe las encuestas y las tabula mensualmente. El archivo con la tabulación es enviado al Profesional de Apoyo quien da tratamiento a los datos teniendo en cuenta lo siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuestionario: <p>El cuestionario está estructurado con 7 preguntas de tipo cerradas de escala para ser aplicada a cada uno de los ciudadanos y partes interesadas que hacen uso de los trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por la Gobernación del Valle del Cauca, (ver formato anexo).</p> <p>Se procede posteriormente a tabular en hoja de Excel para determinar el porcentaje de resultados según la siguiente escala valorativa.</p> <table border="1" data-bbox="501 1665 716 1822"> <thead> <tr> <th colspan="2">CALIFICACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Deficiente</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Bueno</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Excelente</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Tabla 1</p>	CALIFICACIÓN		1	Deficiente	2	Regular	3	Bueno	4	Excelente	<p>Secretaría General</p>	
CALIFICACIÓN													
1	Deficiente												
2	Regular												
3	Bueno												
4	Excelente												

PHL



✓ **Preguntas a aplicar:**

Las preguntas que se aplican son:

- a. La atención recibida por parte del funcionario fue.
- b. La rapidez de la respuesta a su solicitud fue.
- c. La prontitud y/o rapidez en la atención fue.
- d. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.
- e. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue.
- f. La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue.
- g. La calidad de la información suministrada, fue.

✓ **Variables:**

Las preguntas formuladas se encuentran relacionadas con cuatro variables de satisfacción identificadas para conocer el nivel de cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos y partes interesadas. Esta relación se muestra a continuación:

PREGUNTA	VARIABLE
a. La atención recibida por parte del funcionario fue.	Actitud y disposición
b. La rapidez de la respuesta su solicitud fue.	Tiempo de respuesta
c. La prontitud y/o rapidez en la atención fue.	Tiempo de respuesta
d. Encuentra respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento.	Claridad del servidor público
e. La puntualidad y cumplimiento en el horario de atención al cliente, fue.	Tiempo de respuesta
f. La disposición de los funcionarios en ayudar a los usuarios, fue.	Actitud y disposición
g. La calidad de la información suministrada, fue.	Conocimiento y dominio del tema

Tabla No. 2

Para medir el Nivel de Satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas, los entrevistados calificaron las preguntas realizadas como excelente, bueno, regular o deficiente de acuerdo al nivel de cumplimiento de sus expectativas frente al trámite y/o servicio ofrecido por la Gobernación.

✓ **Procesamiento estadístico**

En la fase de procesamiento estadístico, esta calificación se convierte a una escala numérica y porcentual, con el fin de calcular las calificaciones promedio. Esta conversión se ilustra a continuación:

CALIFICACIÓN	ESCALA NUMÉRICA	ESCALA PORCENTUAL (%)	
Excelente	4	76% - 100%	% de Satisfacción
Bueno	3	51% - 75%	% de Aceptabilidad

Tabla No. 3

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES	Código: PR-M4-P1-02
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 5 de 8

	<p>El método a seguir para realizar el informe fue el siguiente:</p> $\left(\frac{\text{Número de encuestados que califican excelente y bueno}}{\text{Número total de encuestas realizadas}} \right) \times 100$ <p>De acuerdo con esta metodología se procede a realizar el análisis de las encuestas de forma general y específica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis General: Consiste en la evaluación de la satisfacción a nivel central (Gobernación del Valle del Cauca – Palacio de San Francisco) y descentralizado (oficinas territoriales): <ul style="list-style-type: none"> ○ Norte (Ubicada en el municipio de Cartago) ○ Pacífico (Ubicada en el distrito de Buenaventura) ○ Centro (Ubicada en el municipio de Cartago) <p>Este análisis corresponde a la Evaluación general por pregunta aplicada y se realiza la medición de acuerdo a la fórmula de procesamiento estadístico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis específico: Consiste en la evaluación de la satisfacción por proceso incluyendo cada una de las preguntas aplicadas con su respectiva calificación. 		
<p>8</p>	<p>Generación de informe</p> <p>El informe recoge tanto el análisis general como el específico y concluye con un capítulo de conclusiones y recomendaciones, las cuales deben ser adoptadas por cada dependencia de acuerdo con sus procesos evaluados.</p> <p>Los informes de Análisis de encuesta de la satisfacción tienen una frecuencia semestral distribuidos así:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enero-junio ✓ Julio-diciembre 	<p>Secretaría General</p>	<p>Informe análisis encuesta de satisfacción de ciudadanos y grupos de interés</p>
<p>9</p>	<p>Publicación-Socialización de informe:</p> <p>Los resultados correspondientes al semestre de enero a junio son presentados en el mes de Julio y los de Julio a septiembre son presentados en enero.</p> <p>Estos informes son socializados/publicados a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicados Generales a todas las dependencias. ✓ Publicación página web secretaria general. ✓ En comités técnicos de acuerdo a solicitud. 	<p>Secretaría General</p>	<p>Informe análisis encuesta de satisfacción de ciudadanos y grupos de interés</p>

PHL

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES	Código: PR-M4-P1-02
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 6 de 8

10	<p>Acciones de mejora y/o Correctivas</p> <p>Una vez analizados los resultados del informe, se deben establecer las Acciones de Mejora teniendo en cuenta los puntos críticos del informe por cada dependencia.</p> <p>Las acciones de mejora deben ser matriculadas y/o lideradas por cada dependencia y es responsabilidad de la Secretaria General hacerle su respectivo seguimiento hasta el cierre definitivo.</p> <p>Igualmente, los resultados de las encuestas se constituyen en insumos o entradas de la Revisión por la Dirección, lo que le permitirá a la Alta Dirección de la Gobernación del Valle del Cauca establecer las estrategias necesarias para cumplir con los Requisitos y/o Expectativas de los ciudadanos y grupos de interés.</p>	Todas las dependencias evaluadas	Plan de Mejoramiento integral del SIG PL-M1-P3-01 A PL-M1-P3-01 B
Fin del procedimiento			

6. SOPORTE NORMATIVO Y DE REFERENCIA:

- Constitución Política art. 2 Los fines del Estado
- Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018-Todos por un nuevo país.
- Ley 87/93: Control Interno
- Ley 909/04, Política para el desarrollo de la función pública: Empleo y gerencia pública
- Política de modernización del Estado y racionalización administrativa
- NTC ISO 9001:2015
- Documento CONPES 3649 de 2010-Política nacional de servicio al ciudadano
- Documento CONPES 3785 de 2013-Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
- Ley 1712 de 2014-Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional-

7. REGISTROS:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención TRD	Disposición final
FO-M4-P1-04	Encuesta de medición de la satisfacción del Usuario y/o Partes Interesadas-Canal Presencial	Líder del proceso	Archivo de Gestión Secretaría General	Carpeta Encuestas de la Satisfacción de los Usuarios y/o Partes Interesadas	Archivadores y Carpetas de uso Exclusivo del responsable	9 años	Archivo Central
FO-M4-P1-07	Ficha técnica encuesta de medición de la	Líder del proceso	Archivo de Gestión Secretaría General	Carpeta Encuestas de la Satisfacción de los Usuarios y/o	Archivadores y Carpetas de uso Exclusivo del	9 años	Archivo Central

ML

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES	Código: PR-M4-P1-02
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 7 de 8

	satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés			Partes Interesadas	responsable		
	Informe Análisis encuesta de satisfacción de ciudadanos y grupos de interés	Líder del proceso	Archivo de Gestión Secretaría General	Carpeta Encuestas de la Satisfacción de los Usuarios y/o Partes Interesadas	Archivadores y Carpetas de uso Exclusivo del responsable	9 años	Archivo Central
PL-M1-P3-01 A PL-M1-P3-01 B	Plan de Mejoramiento integral del SIG	Líder del proceso	Archivo de Gestión Secretaría General	Carpeta Encuestas de la Satisfacción de los Usuarios y/o Partes Interesadas	Archivadores y Carpetas de uso Exclusivo del responsable	9 años	Archivo Central

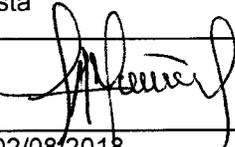
8. CONTROL DE CAMBIOS:

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del Cambio	Fecha

9. ANEXOS:

- Anexo 1: Flujograma procedimiento medición de la satisfacción de usuario y/o partes interesadas

10. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Jorge Andrés Mañosca López. Cargo: Profesional Universitario Contratista Firma: 	Nombre: David Fernando Monzón Rodríguez. Cargo: Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión / Líder Proceso M4-P1 Firma: 	Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión Acta No. 6
Fecha: 02/08/2018	Fecha: 14/08/2018	

ML.

Anexo 1: Flujograma procedimiento medición de la satisfacción de usuario y/o partes interesadas

