



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código: FO-M4-P1-07
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 1 de 2

Realizada por:	Secretaría General.	
Nombre de la Encuesta:	Encuesta de Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos y Grupos de Interés.	
Naturaleza del Estudio:	Cuantitativo.	
Técnica:	Encuesta presencial, telefónica y virtual con cuestionario estructurado.	
Fecha de Creación:	22 de septiembre de 2015.	
Fecha de Modificación:	3 de julio de 2018.	
Cobertura Geográfica:	Departamento del Valle del Cauca.	
Población Objetivo:	Ciudadanos y grupos de interés del Departamento del Valle del Cauca.	
Unidad de Observación:	Ciudadanos y grupos de interés que acceden a los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca a través de los diferentes canales de atención disponibles.	
Técnica de recolección de datos:	Encuesta en formato físico y digital disponible en los diferentes canales de atención dispuestos por la Gobernación del Valle del Cauca, para ser aplicada a cada uno de los ciudadanos y grupos de interés que acceden a los servicios que ofrece la entidad.	
Objetivo General de la Encuesta:	Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés que acceden a los servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca a través de los diferentes canales de atención disponibles, con el fin de identificar acciones de mejora en el servicio y responder satisfactoriamente al mayor número de requerimientos.	
Objetivos Específicos de la Encuesta:	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el nivel de cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos y grupos de interés frente al servicio ofrecido por la Gobernación del Valle del Cauca. • Identificar acciones de mejora frente al servicio ofrecido por la Gobernación del Valle del Cauca. • Establecer estrategias para mejorar los canales de atención dispuestos por la Gobernación del Valle del Cauca. 	
Número de cuestionarios:	Tres (3)	
Identificación de los cuestionarios:	<ul style="list-style-type: none"> • FO-M4-P1-04 Encuesta de Satisfacción Canal Presencial. • FO-M4-P1-05 Encuesta de Satisfacción Canal Telefónico. • FO-M4-P1-06 Encuesta de Satisfacción Servicios en Línea. 	
Número de preguntas formuladas por cuestionario:	Encuesta de Satisfacción Canal Presencial.	Nueve (9) preguntas.
	Encuesta de Satisfacción Canal Telefónico.	Cuatro (4) preguntas.
	Encuesta de Satisfacción Servicios en Línea.	Seis (6) preguntas.
Tipo de preguntas aplicadas por cuestionario:	Encuesta de Satisfacción Canal Presencial.	Una (1) abierta y ocho (8) cerradas.
	Encuesta de Satisfacción Canal Telefónico.	Cuatro (4) cerradas.
	Encuesta de Satisfacción Servicios en Línea.	Dos (2) abiertas y cuatro (4) cerradas.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS	Código: FO-M4-P1-07
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 2 de 2

Tamaño de la muestra:	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.
Método de Supervisión:	Revisión del 100% de las encuestas aplicadas.
Entregables:	<ul style="list-style-type: none"> • Formatos de encuesta debidamente diligenciados por lo ciudadanos y grupos de interés. • Base de datos en formato Excel con la tabulación de las respuestas emitidas por los ciudadanos y grupos de interés. • Informe de Satisfacción de los Ciudadanos y Grupos de Interés.

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre:	Jorge Andrés Mañosca López	Nombre:	David Fernando Monzon Rodriguez	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	
Cargo:	Profesional Universitario Contratista	Cargo:	Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión		
Firma:		Firma:			
Fecha:	03/07/2018	Fecha:	14/08/2018	Fecha:	15/08/2018