	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	<b>CODIGO: AI-P-002</b>
	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN INMEDIATA</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRAR Y GESTIONAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 28/08/2021</b>

**1. OBJETO.** Habilitar un mecanismo que facilite identificar oportunidades de mejora a partir de la participación de los usuarios, por medio de conocimiento de sus expectativas e inquietudes y su nivel o grado de satisfacción, frente al servicio prestado.

**2. ALCANCE.** Aplicación, análisis, interpretación de resultados y divulgación de los resultados en los procesos vinculados.

### **3. DEFINICIONES.**



**Satisfacción del usuario.** Sentimiento de placer o de inconformidad que experimenta un usuario en relación a un servicio que ha adquirido, porque el mismo cubre en pleno las expectativas depositadas en el al momento de recibirlo. Es decir, es la conformidad o inconformidad del cliente con el servicio que recibió ya que el mismo cumplió satisfactoriamente con la promesa de venta oportuna (lo ofrecido publicitariamente por la Institución para atraer el interés del usuario).

**4. RESPONSABLE.** Personero Auxiliar

### **5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.**

**5.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.** Administrar y gestionar la encuesta de satisfacción de los usuarios.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Diseñar la encuesta de satisfacción de los usuarios.</b> Esto implica estructurar los criterios de evaluación, las preguntas, determinar los públicos, la valoración, las escalas necesarias para la evaluación. Incluida la ficha técnica.	Secretario General	Encuesta de satisfacción

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	<b>CODIGO: AI-P-002</b>
	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN INMEDIATA</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRAR Y GESTIONAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 28/08/2021</b>

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
2	<b>Aplicar la encuesta.</b> Esta preferiblemente se debe diligenciar por medio de la web, sin embargo es prudente hacer algunas en considerando que todavía hay comunidades que hacen uso de los servicios sin acceso a tecnologías de manera presencial.	Secretario general/equipo de trabajo	Encuestas diligenciadas
3	<b>Consolidar los resultados de la encuesta.</b>	Secretario general/equipo de trabajo	Matriz de datos
4	<b>Analizar la información</b>	Secretario general/equipo de trabajo	Informe
5	<b>Elaborar informe.</b> Éste debe desarrollarse según cada proceso afectado.	Secretario General	Informe
6	<b>Divulgar informe</b> entre los procesos implicados en la mejora por insatisfacción de los usuarios.	Secretario General	Correo electrónico
7	<b>Elaborar plan de mejoramiento</b> para los procesos afectados por la insatisfacción de los usuarios. Dependiendo del alcance y condiciones de la mejora, estas actividades podrán vincularse al plan anual de acción de la Personería.	Cada responsable de proceso	Plan de mejora
6	<b>Consolidar y presentar plan de mejora a Comité Gestión y Desempeño</b> para su retroalimentación. Es recomendable que a ésta sesión asistan los procesos implicados en la mejora.	Secretario General	Acta/Registro de asistencia
7	<b>Hacer seguimiento a las actividades</b> de mejora por encuesta de satisfacción	Secretario General	Matriz de seguimiento
7	<b>Evaluar plan de mejoramiento</b>	Secretario General	Informe



## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ISO 9001  
ISO 19011

## 7. ANEXOS

N/A

*Al momento de reproducir este documento se considera como copia no controlada, el documento actualizado se administra desde el Sistema de Gestión de la Calidad de la institución*

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>	<b>CODIGO: AI-P-002</b>
	<b>GESTIÓN DE ATENCIÓN INMEDIATA</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRAR Y GESTIONAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 28/08/2021</b>

## 8. CONTROL DE REGISTROS

Identificación	Clasificación	Almacenamiento	Tiempo de Retención	Acceso	Disposición
Encuesta de satisfacción	Cronológica mente	Responsable: Jefe de prensa Lugar: Archivos de oficina de asesora de prensa – Archivo en PC Medio: Físico y virtual	1 año	Toda la Institución, cliente externo	Archivar
Informe	Cronológica mente	Responsable: Jefe de prensa Lugar: Archivos de oficina de asesora de prensa – Archivo en PC Medio: Físico y virtual	1 año	Toda la Institución, cliente externo	Archivar

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Cargo: Jefe de prensa	Cargo: Personero Auxiliar	Cargo: Personero distrital

*Al momento de reproducir este documento se considera como copia no controlada, el documento actualizado se administra desde el Sistema de Gestión de la Calidad de la institución*