

	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	Código: PEM-05
		Versión: 06
		Fecha: 20/04/2022

1. OBJETIVO:
Evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos frente a la prestación del servicio por parte de la Personería municipal, mediante el seguimiento continuo y el aprovechamiento de la información en beneficio del ciudadano y de la entidad.
2. ALCANCE:
Inicia con la aplicación de la Encuesta de satisfacción y termina con el análisis de los resultados de información consolidada y la aplicación de acciones de mejoramiento.
3. RESPONSABLE
Líder de Atención al Ciudadano
4. DEFINICIONES
Satisfacción del ciudadano: Percepción que un ciudadano tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Población Objeto: Son todos aquellos ciudadanos que han recibido algún servicio por parte de la Personería. Población Muestral: conjunto seleccionado a través de la utilización de un método, y al cual se le aplica el instrumento para la medición de la percepción del ciudadano.
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Norma NTC GP:1000 2009 CONPES 3649 2010 Programa Nacional de Atención al Ciudadano LEY 872 DE 2003. Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1	Planear y socializar la aplicación de encuestas de satisfacción	El líder de atención al ciudadano, programa y socializa con los funcionarios, la encuesta de satisfacción que se aplica a los ciudadanos a los cuales se les reciben los PQRD de forma personalizada.	Secretaria General	FG-01 Lista de asistencia
2	Aplicar encuesta de satisfacción	Entrega a los ciudadanos que han sido atendidos en las diferentes delegaturas, la encuesta de	Auxiliar Administrativo	FEM-12 Encuesta de satisfacción al ciudadano

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



		satisfacción para ser diligenciada. Se entregará como mínimo al 30% de los ciudadanos que han sido atendidos de forma personalizada.		
3	Tabular resultados de la encuesta de satisfacción	Con una periodicidad mensual, tabula los resultados obtenidos de la medición de las diferentes variables.	Secretaria General	Hoja de cálculo en Excel
4	Analizar, comparar e interpretar los datos obtenidos y diagnosticar	Realiza un análisis de toda la información para identificar los factores de calidad más relevante para satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Éstos establecen los estándares de calidad en la satisfacción del servicio, los cuales compara con los resultados obtenidos en cada medición, para verificar el grado de cumplimiento.	Secretaria General	FEM-06
5	Actualización de indicador de satisfacción del ciudadano	Con la información obtenida de la actividad anterior, el líder de Atención al Ciudadano actualiza la información del indicador <i>Satisfacción del Ciudadano</i> . Los datos obtenidos serán informados en comité directivo para evaluar el comportamiento del mismo.	Secretaria General	FPI-03 Tablero de indicadores
6	Generar informes de satisfacción del ciudadano e identificar Oportunidades de Mejoramiento	A partir de la evaluación de la información sobre el grado de satisfacción del ciudadano, la Secretaria General, realiza el informe correspondiente y lo socializa en comité directivo para involucrar a todas las dependencias. En el comité se informará sobre: <ul style="list-style-type: none"> Nivel de satisfacción del servicio en porcentaje Frecuencia con que se presentan las causales de satisfacción o insatisfacción de los ciudadanos y la importancia de la causal versus 	Secretaria General	FG-03 Acta FEM-04 Plan de Mejoramiento FPI-04 Mapa de Riesgos

	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	Código: PEM-05
		Versión: 06
		Fecha: 20/04/2022

		<p>la satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problemas actuales y potenciales detectados • Acciones o actividades pertinentes que permitan acentuar lo que se está haciendo bien y corregir las principales deficiencias detectadas que está generando insatisfacción en los ciudadanos. • Expectativas y requerimientos manifestados por el ciudadano • Posibles impactos que tendría la implantación de la mejora • Comparación de los datos obtenidos con periodos anteriores y con los estándares fijados <p>Una vez que son evaluados los reportes y resultados de la satisfacción, divulga los resultados de acuerdo a los parámetros establecidos por la Personería.</p>		
7	Aplicar acciones de Mejoramiento	Se aplican acciones correctivas o de mejora para corregir las desviaciones reales o potenciales encontradas y mejorar el desempeño del procedimiento	Secretaria General	<p>FEM-04 Plan de mejoramiento</p> <p>FPI-04 Mapa de Riesgos</p>

7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Registro	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
----------	-------------	-------------------------	--------------	------------	---------------------	-------------------

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
 Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
 Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	Código: PEM-05
		Versión: 06
		Fecha: 20/04/2022

FG-01 Lista de asistencia	Secretaria General	PC Secretaria General	Carpeta Encuestas de Satisfacción	Archivos de uso exclusivo del responsable	Dos años	No Aplica
FEM-12 Encuesta de satisfacción	Secretaria General	PC Secretaria General	Carpeta Encuestas de Satisfacción	Archivos de uso exclusivo del responsable	Dos años	Archivo central
Hoja de cálculo en Excel	Secretaria General	PC Secretaria General	Archivo Encuestas de Satisfacción	Backup's, Claves de acceso	No aplica	Archivo central
FPI-03 Tablero de indicadores	Secretaria General	PC Secretaria General	Archivo Seguimiento Indicadores	Backup's, Claves de acceso	2 años	No Aplica
Informes	Secretaria General	PC Secretaria General	Carpeta Encuestas de Satisfacción	Backup's, Claves de acceso	El Establecido en la tabla de retención Documental	Archivo central
FG-03 Acta	Secretaria General	Oficina delegatura	Carpeta Actas Comité Directivo	Archivos de uso exclusivo del responsable/ Backups		Archivo central
FEM-04 Plan de mejoramiento	Secretaria General	Oficina delegatura	PC del responsable/Plan de mejoramiento	Archivos de uso exclusivo del responsable	Dos años	Destruir
FPI-04 Mapa de Riesgos	Secretaria General	Oficina delegatura	PC Responsable/ mapa de riesgos	Archivos de uso exclusivo del responsable	Dos años	Destruir

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha [dd/mm/aaaa]	Revisó	Aprobó	Razón de la actualización
---------	--------------------	--------	--------	---------------------------

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	Código: PEM-05
		Versión: 06
		Fecha: 20/04/2022

01	11/12/2014	Patricia Stella Ferraro Secretaria General	Comité MECI- Calidad	Elaboración del documento
02	24/06/2015	Patricia Stella Ferraro Secretaria General	Comité MECI- Calidad	Modificación del nombre del procedimiento, adición y modificación de actividades y de control de registros
03	19/03/2020	Personero Municipal	Comité MIPG Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización de Imagen Institucional por cambio de Personero.
04	06/10/2020	Jefe de Control Interno	Comité MIPG Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Se actualiza "registro" por información documentada. Se adiciona acciones de mejora FEM-04 Plan de Mejoramiento FPI-04 Mapa de Riesgos
5	24/02/2022	SGC	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización logos del ICONTEC con el número de registro de recertificación del 2 de noviembre de 2021. CO-SC-CER427866
6	20/04/2022	Personero Municipal	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Se sube el porcentaje de la muestra de satisfacción de un 10% al 30%

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866