

PROCEDIMIENTO: Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios con los Servicios Ofrecidos			
FECHA DE APLICACIÓN: 2023-03-29	CÓDIGO: PT.0350.02	VERSIÓN: 003	
ELABORADO POR: LILIANA ARIAS GUTIERREZ PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE LA SECRETARÍA GENERAL	REVISADO POR: MARIA EUGENIA CAMACHO ROJAS PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRUPO GESTIÓN AMBIENTAL Y DE CALIDAD ANDRES MAURICIO GUZMAN FERRARO PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA SECRETARÍA GENERAL ATENCIÓN AL CIUDADANO	APROBADO POR: OSCAR MARINO GOMEZ GARCIA SECRETARIO GENERAL (E)	

1. OBJETIVO

Realizar y evaluar la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos por la Corporación y generar la información necesaria para el mejoramiento continuo de los procesos.

2. ALCANCE

Inicia con la determinación del tipo de encuesta o evaluación para medir la satisfacción del ciudadano ante los servicios ofrecidos, continuando con la realización de la encuesta, su recopilación y organización para su valoración, la generación del informe y termina con la socialización del mismo y si es del caso, .al enviar comunicado a la dependencia responsable de implementar acciones con respecto a las sugerencias y recomendaciones de los encuestados.

3. DEFINICIONES

Usuario: Persona natural, jurídica, pública o privada que recibe un servicio de la entidad acorde a las funciones que esta desempeña por ley.

Evaluación de la satisfacción: Es el ejercicio de medir y establecer el valor promedio de satisfacción del ciudadano con los servicios que la Corporación ha prestado y generar la información necesaria para el mejoramiento continuo de los mismos.

4. DESARROLLO

NOTA 1: Todas las salidas de este procedimiento deben ser ingresadas, según corresponda, a los aplicativos de la Corporación para su trámite y seguimiento.

NOTA 2: El formato [FT.0730.01 Planilla para entrega de documentos](#), deberá permanecer archivados de acuerdo con las tablas de retención documental existentes.

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
<p>1. Determinar el tipo de encuesta o evaluación para medir la satisfacción del usuario ante los servicios prestados, si se requiere modificar la encuesta vigente, desarrollar el trámite correspondiente de acuerdo al procedimiento Control de Documentos, PT.0540.02 y verificar actualización de la encuesta que se encuentra publicada en el portal web en el enlace de servicios en línea.</p>	<p>Profesional Universitario (AC)</p>	<p>Secretaría General</p>	<p>FT.0350.05 Encuesta para medir la percepción del ciudadano - Atención Presencial y Telefónica</p> <p>FT.0350.55 Encuesta para medir la percepción del ciudadano - Atención virtual</p> <p>FT.0350.56 Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano - Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y trámites</p> <p>Correo electrónico</p>

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
<p>2. Aplicar la encuesta a través de los canales de atención previstos para ello: Canal presencial y virtual. En caso de las encuestas diligenciadas manualmente, enviarlas a la Secretaría General dentro de los primeros 2 días hábiles de cada mes.</p>	<p>Asistenciales (Ventanilla única)</p> <p>Técnico Administrativo (AC)</p> <p>Profesional Especializado (AC)</p> <p>Director Territorial</p>	<p>Dirección Ambiental Regional</p>	<p>Encuesta aplicada</p> <p>FT.0710.03 Memorando</p>
<p>3. Recopilar y organizar información de las encuestas diligenciadas por los ciudadanos a través de los distintos canales de atención.</p>	<p>Profesional Universitario</p>	<p>Secretaría General</p>	
<p>4. Analizar y determinar los resultados de la evaluación de la satisfacción de acuerdo a los criterios de ponderación.</p>	<p>Profesional Universitario</p>	<p>Secretaría General (Grupo Atención al Ciudadano)</p>	

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
<p>5. Elaborar, revisar y expedir informe de medición de satisfacción del ciudadano mensual y semestralmente formulando las acciones si es del caso, a implementar con respecto a las sugerencias y recomendaciones de los ciudadanos.</p> <p>NOTA 3. Los resultados del informe mensual deben quedar registrados en el aplicativo Sigec.</p>	<p>Profesional Universitario Profesional Especializado</p> <p>Secretaria General</p>	<p>Secretaría General (Grupo Atención al Ciudadano)</p>	<p>Informes de medición de satisfacción del ciudadano.</p>
<p>6. Publicar el informe semestral en el portal web para conocimiento de los ciudadanos y comunidad en general, en el enlace de Gestión Corporativa – informes de gestión – encuestas de satisfacción del usuario.</p>	<p>Profesional Universitario Profesional Especializado</p>	<p>Secretaría General (Grupo Atención al Ciudadano)</p>	<p>Evidencia de publicación en la web</p>
<p>7. Proyectar, revisar, firmar y enviar memorando(s) a la(s) dependencia(s) responsables de adelantar las acciones que sean procedentes a implementar con respecto a las sugerencias y recomendaciones de los ciudadanos, con miras al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios en la Corporación.</p>	<p>Asistencial</p> <p>Profesional Universitario</p> <p>Profesional Especializado</p> <p>Secretaria General</p>	<p>Secretaría General</p>	<p>FT.0710.03 Memorando</p>

5. ANEXOS

- **Anexo 1:** [FT.0350.05 Encuesta para medir la percepción del ciudadano - Atención Presencial y Telefónica](#)
- **Anexo 2:** [FT.0350.55 Encuesta para medir la percepción del ciudadano - Atención virtual](#)
- **Anexo 3:** [FT.0350.56 Encuesta para medir la satisfacción del ciudadano - Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y trámites](#)
- **Anexo 4:** [FT.0710.03 Memorando](#)

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos se constituye en una COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar al grupo Gestión Ambiental y Calidad de la CVC para verificar su vigencia.