

	INSTRUCTIVO PARA LA TABULACION DE ENCUESTA DE SATISFACCION AL CIUDADANO		Código: IN-GAAC-001
	PROCESO DE APOYO		Versión: 02
			Página 1 de 6
Elaboró: Profesional Secretaría Administrativa	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad	



INSTRUCTIVO PARA LA TABULACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

Elaborado	Revisado	Aprobado
Adriana Milena Ramírez Barreto Profesional Universitario Flor Angela Fonseca Bello Técnico Operativo	Jessica Viviana Osorio Franco Secretaria Administrativa	Comité Comité Técnico de Calidad
Fecha: 15/04/2021	Fecha: 19/04/2021	Fecha: 01/06/2021

	INSTRUCTIVO PARA LA TABULACION DE ENCUESTA DE SATISFACCION AL CIUDADANO		Código: IN-GAAC-001
	PROCESO DE APOYO		Versión: 02
		Página 2 de 6	
Elaboró: Profesional Secretaría Administrativa	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad	

1. OBJETIVO

Proporcionar las indicaciones para el diligenciamiento del formato FO-GA-027 V01 para la tabulación de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos que de manera presencial hacen uso de los servicios que ofrecen las dependencias de la Alcaldía de Fusagasugá.

2. ALCANCE Y RESPONSABLES

El instructivo está dirigido a todos los profesionales, técnicos o auxiliares delegados por cada dependencia de la Alcaldía de Fusagasugá, para la tabulación de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos de manera presencial a través del formato FO-GA-002 V03.

3. DEFINICIONES

- **Atención al ciudadano:** Servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento de la Alcaldía de Fusagasugá.
- **Calidad:** Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción del ciudadano es un componente importante en la calidad de los servicios.
- **Ciudadano:** Es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.
- **Encuesta:** Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que le afectan.
- **Percepción:** Son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.
- **Retroalimentación:** Se trata de un mecanismo por el cual el funcionario de atención refuerza ante su interlocutor la efectividad de su respuesta.
- **Satisfacción:** Estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba.
- **Servicio al ciudadano/grupo de interés:** Derecho de los ciudadanos a una gestión pública de calidad, empoderando a los ciudadanos para que puedan exigir a la Administración Pública la mejora continua de la gestión pública en su beneficio, tema que, según dicho documento, es aplicable a cualquier persona natural o jurídica que requiera relacionarse con la Administración y se encuentre en el territorio del país correspondiente, o posea el derecho a hacerlo, aunque se encuentre fuera de éste.
- **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio.
- **Tabular:** Expresar valores, magnitudes u otros datos por medio de tablas.

5. DESARROLLO

	INSTRUCTIVO PARA LA TABULACION DE ENCUESTA DE SATISFACCION AL CIUDADANO	Código: IN-GAAC-001
	PROCESO DE APOYO	Versión: 02
		Página 3 de 6
Elaboró: Profesional Secretaría Administrativa	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

PASO N°	DESCRIPCIÓN DETALLADA														
01	<p>Selección de las respuestas plasmadas por los ciudadanos en las encuestas aplicadas:</p> <p>En la hoja "TABULACIÓN ENCUESTAS" se encuentran desde la columna B a la columna I las 10 preguntas que componen la encuesta de satisfacción al ciudadano en el formato FO-GA-002 V03. De igual manera en la columna A se enumeran las encuestas aplicadas por la dependencia.</p> <p>Tener en cuenta que la lista de opciones en el formato de tabulación y las opciones de marcación en el formato físico, tienen las siguientes equivalencias:</p> <table border="1"> <tr> <td>Pregunta 1</td> <td>¿Qué trámite o servicio solicitó en la Alcaldía de Fusagasugá?</td> </tr> <tr> <td>Pregunta 2</td> <td>¿Cómo califica la atención recibida?</td> </tr> <tr> <td>Pregunta 3</td> <td>¿Cómo califica el tiempo de respuesta o de atención?</td> </tr> <tr> <td>Pregunta 4</td> <td>¿Cómo califica las instalaciones donde fue atendido?</td> </tr> <tr> <td>Pregunta 5</td> <td>¿Cómo califica la precisión y consistencia, en la solución/gestión dada a su solicitud/trámite?</td> </tr> <tr> <td>Pregunta 6</td> <td>¿Cómo califica el conocimiento del funcionario que atendió su solicitud/trámite?</td> </tr> <tr> <td>Pregunta 7</td> <td>¿La información recibida fue clara y fácil de comprender?</td> </tr> </table> <p>Comentarios/ Observaciones Espacio para comentarios u observaciones</p> <p>Al frente de cada encuestado y debajo de cada pregunta, se debe ingresar la información registrada por el ciudadano en el formato físico de encuestas de satisfacción.</p> <p>Para la <i>Pregunta 1</i> y <i>Comentarios/Observaciones</i>, corresponde transcribir la respuesta del ciudadano, teniendo en cuenta que es una pregunta abierta.</p> <p>Para las preguntas 2, 3, 4, 5, 6 y 7, se debe desplegar la lista de opciones y seleccionar la respuesta marcada por el ciudadano</p> <p>Ejemplo:</p> <p>Teniendo el formato FO-GA-002 V03 diligenciado de manera presencial-física, se procede a tabular la información, así:</p>	Pregunta 1	¿Qué trámite o servicio solicitó en la Alcaldía de Fusagasugá?	Pregunta 2	¿Cómo califica la atención recibida?	Pregunta 3	¿Cómo califica el tiempo de respuesta o de atención?	Pregunta 4	¿Cómo califica las instalaciones donde fue atendido?	Pregunta 5	¿Cómo califica la precisión y consistencia, en la solución/gestión dada a su solicitud/trámite?	Pregunta 6	¿Cómo califica el conocimiento del funcionario que atendió su solicitud/trámite?	Pregunta 7	¿La información recibida fue clara y fácil de comprender?
Pregunta 1	¿Qué trámite o servicio solicitó en la Alcaldía de Fusagasugá?														
Pregunta 2	¿Cómo califica la atención recibida?														
Pregunta 3	¿Cómo califica el tiempo de respuesta o de atención?														
Pregunta 4	¿Cómo califica las instalaciones donde fue atendido?														
Pregunta 5	¿Cómo califica la precisión y consistencia, en la solución/gestión dada a su solicitud/trámite?														
Pregunta 6	¿Cómo califica el conocimiento del funcionario que atendió su solicitud/trámite?														
Pregunta 7	¿La información recibida fue clara y fácil de comprender?														

	INSTRUCTIVO PARA LA TABULACION DE ENCUESTA DE SATISFACCION AL CIUDADANO	Código: IN-GAAC-001
	PROCESO DE APOYO	Versión: 02 Página 4 de 6
Elaboró: Profesional Secretaría Administrativa	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CIUDADANO

PROCESO DE APOYO

Código: PG-GA-001 Elaboró: Secretaria Administrativa
 Versión: 2 Revisó: Oficina de Inspección Institucional
 Página: 1 de 1 Aprobó: Comité Técnico de Calidad
 Fecha de aprobación: 15-04-2021

Dependencia: Secretaría Administrativa Mes: Abril Año: 2021

Encuestado	¿Del trámite o servicio solicitado en la Abadía de Petenagüé?	¿Cómo califico la atención recibida?			¿Cómo califico el tiempo de respuesta o de atención?			¿Cómo califico las instalaciones donde se atiende?			¿Cómo califico la precisión en la información dada o su actualización?			¿Cómo califico el conocimiento del funcionario que atendió su solicitud/trámite?			¿La información recibida fue clara y fácil de comprender?		Espacio para comentarios u observaciones	
		Excelente	Bueno	Regular	Mal	Excelente	Bueno	Regular	Mal	Excelente	Bueno	Regular	Mal	Excelente	Bueno	Regular	Mal	SI		NO
1	Consulta	X			X			X		X			X			X				
2	Radición	X			X			X		X			X			X				
3	Radición	X			X			X		X			X			X				
4	Orientación	X			X			X		X			X			X				
5	Radición	X			X			X		X			X			X				
6	Certificado Q.L.	X			X			X		X			X			X				Que incluyan el tipo de espacio para los usuarios. Que el pago de la estampa se pueda hacer virtual.
7	Consulta		X		X			X			X			X			X			
8	Radición	X			X			X		X			X			X				
9	Radición	X			X			X		X			X			X				
10	Radición	X			X			X		X			X			X				

PG - GA - 001/01 Página 1 de 1 Aprobado: 15-04-2021

TABULACION ENCUESTA DE SATISFACCION AL CIUDADANO

PROCESO DE APOYO

Código: PG-GA-001 Elaboró: Secretaria Administrativa
 Versión: 1 Revisó: Oficina de Desarrollo Institucional
 Página: 1 Aprobó: Comité Técnico de Calidad
 Fecha de aprobación: 20-04-2021

ENCUESTADO	RESPUESTA ÚNICA							RESPUESTA ABIERTA COMENTARIOS/OBSERVACIONES
	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	
1	Buena	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	SI	NA
2	Relacione certificado	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	SI	NA
3	Radición	BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO	SI	NA
4	Orientación	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	SI	NA
5	Radición	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	SI	NA
6	Certificado R.L.	BUENO	BUENO	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	SI	Que incluyan el tipo de espacio para los usuarios. Que el pago de la estampa se pueda hacer virtual.
7	Consulta	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	NO	NA
8	Radición	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	SI	NA
9	Radición	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	SI	NA
10	Radición	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	SI	NA

De acuerdo al ejemplo, se encuestaron 10 ciudadanos. Como vemos el ciudadano N° 1 indicó en la pregunta 1 que realizó una "consulta"; valoró con la calificación Buena las preguntas 2, 3, 5 y 6; con la calificación Regular la pregunta 4 y con la calificación SI la pregunta 7, asimismo no realizó comentarios ni observaciones por lo tanto se marca N/A en dicha casilla.

Luego, vemos que el ciudadano N° 5 indicó en la pregunta 1 que realizó un trámite de "Radición", valoró con la calificación Excelente las preguntas 2, 3, 4, 5 y 6; con la calificación SI la pregunta 7 y registró un comentario que se transcribe en la casilla correspondiente.

Con base en la información registrada en el formato físico, se transcribieron las respuestas de las preguntas 1 y la columna de comentarios/observaciones, de la misma forma se seleccionaron en el formato de tabulación las opciones marcadas por cada pregunta asociada, desplegando la lista de opciones.



Esta acción se debe repetir hasta culminar con todas las encuestas en formato físico aplicadas en el periodo a reportar.

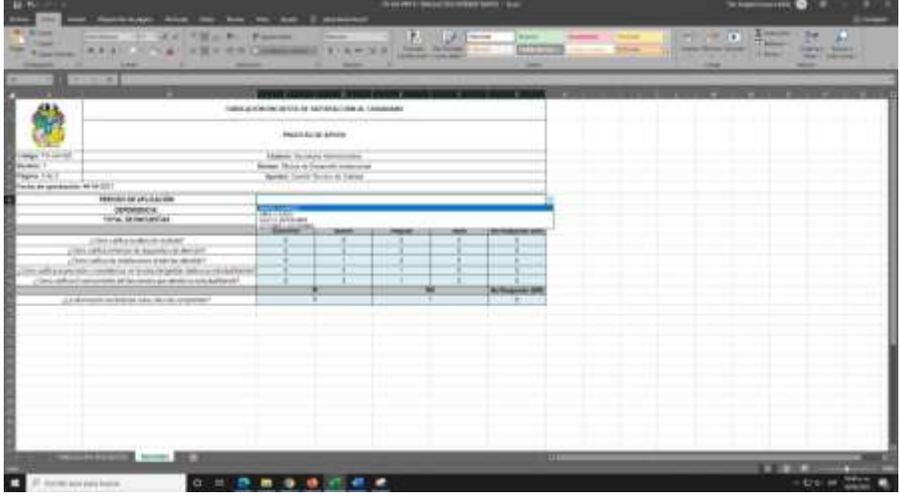
	INSTRUCTIVO PARA LA TABULACION DE ENCUESTA DE SATISFACCION AL CIUDADANO	Código: IN-GAAC-001
	PROCESO DE APOYO	Versión: 02 Página 5 de 6
Elaboró: Profesional Secretaría Administrativa	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad

02

Selección de período reportado

En la hoja "RESUMEN" desplegar la lista de opciones frente al ítem *PERIODO DE APLICACIÓN* y seleccionar el trimestre a reportar,

Ejemplo:

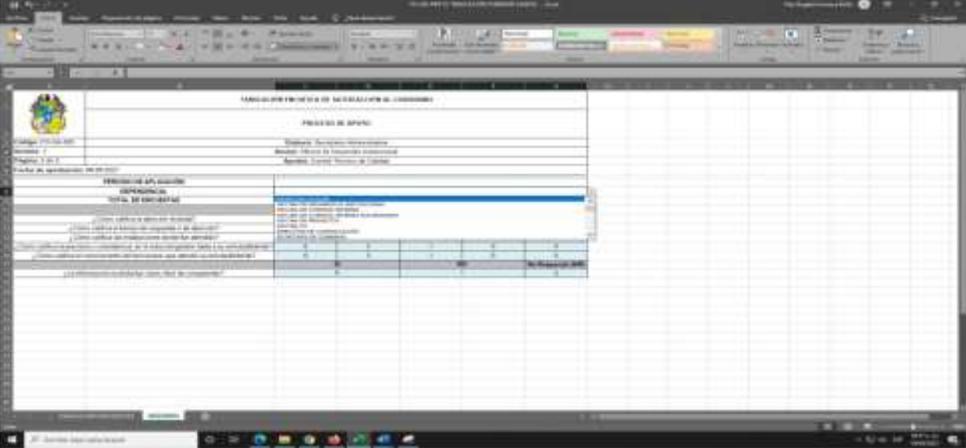


03

Selección de la dependencia

En la hoja "RESUMEN" desplegar la lista de opciones frente al ítem *DEPENDENCIA* y seleccionar la Secretaría, Dirección u Oficina de acuerdo a la estructura administrativa de la Alcaldía de Fusagasugá.

Ejemplo:



04

Los campos restantes (incluidos en los recuadros rojos) contienen formulas de conteo que arrojan los datos almacenados en la hoja "TABULACIÓN ENCUESTAS". **Estos campos no deben ser editados.**

PERIODO DE APLICACIÓN					
DEPENDENCIA:					
TOTAL DE ENCUESTAS	0				
	Escribiente	Bueno	Regular	Malo	No Responde (NR)
¿Cómo califica la atención recibida?	0	0	0	0	0
¿Cómo califica el tiempo de respuesta o de atención?	0	0	0	0	0
¿Cómo califica las instalaciones donde fue atendido?	0	0	0	0	0
¿Cómo califica la precisión y consistencia, en la solución/gestión dada a su solicitud/trámite?	0	0	0	0	0
¿Cómo califica el conocimiento del funcionario que atendió su solicitud/trámite?	0	0	0	0	0
	SI		NO		No Responde (NR)
¿La información recibida fue clara y fácil de comprender?	0		0		0

	INSTRUCTIVO PARA LA TABULACION DE ENCUESTA DE SATISFACCION AL CIUDADANO		Código: IN-GAAC- 001
	PROCESO DE APOYO		Versión: 02
			Página 6 de 6
Elaboró: Profesional Secretaría Administrativa	Revisó: Secretaria Administrativa	Aprobó: Comité Técnico de Calidad	

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
1	01 de junio de 2021	Aprobación del documento
2	Diciembre 2021	Cambio de Código y Escudo