 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>CODIGO:</b> PR-5100-06.02
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> EVALUACION A LA PERCEPCION DEL CIUDADANO	<b>VERSION:</b> 06
		<b>FECHA:</b> 14/05/2019

## 1. OBJETIVO

Aplicar un procedimiento de medición de la satisfacción del cliente interno y externo de la entidad con relación a los servicios prestados por la entidad

## 2. ALCANCE:

Inicia con el establecimiento de la metodología para evaluar la percepción del cliente hasta su aplicación y análisis.

## 3. NORMATIVIDAD

Ley 962 del 2005. Artículo 15. "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"


Decreto 2623 del 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.


Guía del Departamento administrativo de la función Pública, "Protocolos de Servicio al Ciudadano". octubre de 2017.

## 4. DEFINICIONES

- **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:** Es la evaluación que el usuario realiza a la Organización, entidad o persona que le ofrece el producto o le presta el servicio, de acuerdo a los requisitos establecidos.
- **SATISFACCIÓN DEL USUARIO:** Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido los requerimientos solicitados.
- **CIUDADANO:** Persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.
- **CLIENTE:** Organización, entidad, persona, destinatario, beneficiario que recibe un producto y/o servicio.
- **SERVICIO AL CIUDADANO:** Interacción entre la organización y el usuario a lo largo del ciclo de vida del producto o servicio.
- **PROCESO DE MEDICIÓN:** Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.
- **SIAC:** Sistema de Información y Atención al Ciudadano

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>CODIGO:</b> PR-5100-06.02
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> EVALUACION A LA PERCEPCION DEL CIUDADANO	<b>VERSION:</b> 06
		<b>FECHA:</b> 14/05/2019

- **FELICITACIÓN:** Manifestación presentada por un ciudadano, por la satisfacción ante la prestación de un servicio por parte de una Entidad
- **PETICIÓN:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta.
- **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **QUEJA IRRESPETUOSA:** Toda aquella que presente palabras soeces
- **RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **SOLICITUD:** Es la pretensión de un usuario, peticionario o ciudadano, con relación a temas de competencia de la Beneficencia de Cundinamarca.
- **SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.
- **TUTELA:** Es la garantía constitucional del derecho que tiene toda persona a la protección judicial de sus derechos fundamentales a través de un recurso efectivo.
- **CRITERIOS DE CALIDAD DEL SERVICIO:** Son aspectos que determinan la calidad en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad. Se definen los siguientes:
  - **OPORTUNIDAD:** Tiempo que transcurre, entre la solicitud del servicio y la prestación del mismo, debe ser adecuado y dentro de los tiempos establecidos para satisfacción del usuario.
  - **PERTINENCIA:** En el servicio se refiere a que la acción resultante de la petición del usuario, sea la necesaria y adecuada para solucionar su requerimiento.
  - **SEGURIDAD:** Es la prestación de un servicio sin eventos o incidentes adversos desde su solicitud hasta la obtención del mismo. Se puede referir a la ausencia de riesgo o a la confianza en la Entidad
  - **CONTINUIDAD:** Hace referencia a todas aquellas actividades que se llevan a cabo para asegurar que los procesos estarán disponibles para los clientes, proveedores, y otras entidades que deben acceder a ellos.

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>CODIGO:</b> PR-5100-06.02
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> EVALUACION A LA PERCEPCION DEL CIUDADANO	<b>VERSION:</b> 06
		<b>FECHA:</b> 14/05/2019

- **EFFECTIVIDAD:** Capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, que ha definido previamente.
- **ACCESIBILIDAD:** Se refiere a la facilidad que se tenga para poder adquirir un servicio o producto.

## 5. POLITICAS GENERALES


Se busca evaluar la percepción del cliente con relación al servicio prestado y a la atención oportuna y eficaz de acuerdo a los compromisos establecidos.

El volumen de las quejas de los clientes son evidencia del nivel de satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con él mismo y estos han sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de su parte.


Para conocer el grado de satisfacción (eficacia) del cliente, se realizará cada tres meses, teniendo en cuenta un muestreo que permita un alto grado de confiabilidad no inferior al 10% de las respuestas a las PQRS, con respuesta y/o solución por parte de la Entidad.

En los centros de protección la encuesta de satisfacción se realizará a las familias y acudientes en las reuniones de familia organizadas por cada centro de protección; el tamaño de la muestra debe ser representativo de acuerdo a la población asistente al evento. La encuesta de satisfacción será realizada en cabeza de la trabajadora social de cada centro, generando consolidación e informe para ser enviado al Técnico de Atención al ciudadano de la Beneficencia de Cundinamarca.

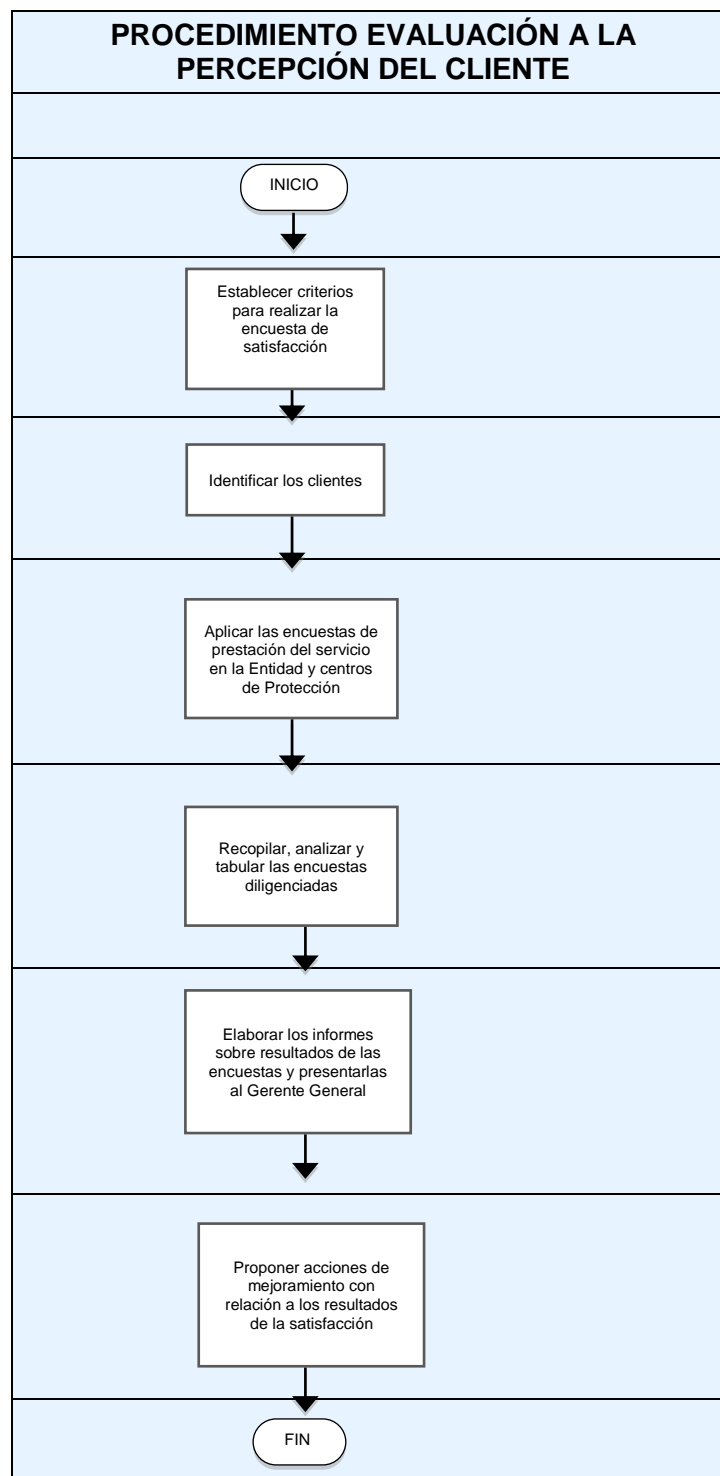
 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO	<b>CODIGO:</b> PR-5100-06.02
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> EVALUACION A LA PERCEPCION DEL CIUDADANO	<b>VERSION:</b> 06
		<b>FECHA:</b> 14/05/2019


## 6. PROCEDIMIENTO

		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1	P	Establecer la metodología para recopilar la información con relación a la percepción del cliente respecto a los servicios prestados y analizarla para identificar aspecto de mejora	Técnico Administrativo	Programa
2	H	Identificar los clientes de la Beneficencia	Técnico Administrativo	Listado de Clientes
3	H	Cuando se presente inconvenientes con el cliente, se podrán apoyar en las encuestas realizadas a los familiares.	Técnico Administrativo	
4	H	Aplicar encuestas de prestación del servicio, a todos los clientes para conocer el grado de satisfacción del usuario, tanto en la Oficina de atención del usuario.	Técnico Administrativo,	Formato de las Encuestas
5	H	En los centros de Protección la encuesta de satisfacción se realizará en las reuniones de familia.	Centros de Protección (trabajadora social)	Formato de las Encuestas Informe
5	H	Recopilar, analizar y tabular las encuestas diligenciadas.	Técnico Administrativo	Encuestas
6	H	Elaborar trimestralmente los informes sobre resultados de las encuestas y presentarlas al Gerente General y Oficina Asesora de Planeación, identificando causas de insatisfacción del servicio y acciones para su mejoramiento.	Técnico Administrativo	Informe
7	H	Proponer acciones de mejoramiento con relación a los resultados de la satisfacción de los usuarios y realizar seguimiento a las acciones de mejoramiento aplicadas.	Técnico Administrativo	Plan de Mejoramiento
8	V	Revisar los resultados de la Encuesta de satisfacción	Técnico Administrativo	
9	A	En caso de inconsistencias establecer una acción de mejora	Técnico Administrativo	Acción de mejora

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>CODIGO:</b> PR-5100-06.02
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> EVALUACION A LA PERCEPCION DEL CIUDADANO	<b>VERSION:</b> 06
		<b>FECHA:</b> 14/05/2019

## 7. FLUJOGRAMA



 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>CODIGO:</b> PR-5100-06.02
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> EVALUACION A LA PERCEPCION DEL CIUDADANO	<b>VERSION:</b> 06
		<b>FECHA:</b> 14/05/2019

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA dd/mm/aaaa	VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO
12/06/2018	05	En el marco de la actualización del SGC a la nueva versión ISO 9001:2015, se hace necesario fortalecer y mejorar los procedimientos en los procesos
14/05/2019	06	Se adiciono las definiciones y normatividad aplicable. Se mejoró la redacción de las políticas