

 Sibaté Gobierno para todos	PROCEDIMIENTO CARACTERIZACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
	Código: PE-AU-PR-02	Fecha: 27/09/2020	Versión: 01

1. OBJETIVO

Describir a los ciudadanos y partes interesadas que hacen uso de los canales presencial, virtual y telefónico de la Oficina de Atención al Usuario de la Alcaldía Municipal de Sibaté, con el fin de reconocer sus principales características demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento; identificar sus necesidades y motivaciones al utilizar a los servicios de la Alcaldía, y medir su percepción frente a la calidad, accesibilidad y atención recibida, identificando oportunidades y acciones de mejora.

2. ALCANCE

Comprende desde el diseño del instrumento de caracterización y medición de la satisfacción, incluye la aplicación de la herramienta, la recopilación y el análisis de los datos; y finaliza con la elaboración, entrega y divulgación del informe de Caracterización y Evaluación de la Satisfacción del Usuario.

3. DEFINICIONES

Caracterización de usuarios. Herramienta para identificar las características, necesidades, expectativas, y preferencias de los usuarios o partes interesadas, con los cuales interactúa una entidad con el fin de agruparlos según atributos similares.

Encuesta. Grupo de preguntas que se hacen a un grupo de personas para reunir datos o para detectar la percepción frente al servicio prestado por una entidad.

Usuario interno. Son las personas pertenecientes a la Alcaldía que, por su rol o puesto de trabajo, sea operativo, administrativo y/o ejecutivo, recibe de otro algún servicio.

Usuario externo. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Satisfacción. Es la percepción de un cliente o usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

4. RESPONSABLE

El responsable de la aplicación, mantenimiento y control de este procedimiento es el líder del proceso de Atención al Usuario.

5. CONDICIONES GENERALES

5.1 Diseño del instrumento de caracterización y medición.

Con el fin de lograr conocer más a la población, sus necesidades, intereses y el grado de caracterización sobre los trámites y servicios que se ofrecen desde la Alcaldía de Sibaté, se requiere, adicional a la información usual (datos personales), que la herramienta a utilizar incluya los siguientes elementos:

- Género. (Masculino – Femenino – LGBTIQ)
- Estratificación.
- Vivienda en zona rural o urbana.
- Edad.
- Nivel de escolaridad.
- Ocupación.
- Pertenencia a grupos étnicos.
- Limitaciones o discapacidades.
- Población vulnerable.

Para la medición de la satisfacción de los usuarios, se evalúa la prestación del servicio teniendo en cuenta 5 dimensiones:



- **Elementos tangibles:** recursos e instalaciones físicas dispuestas para la prestación del servicio.
- **Confiabilidad:** habilidad para prestar un servicio de manera cuidadosa y fiable.
- **Capacidad de respuesta:** disposición y voluntad de los funcionarios para dar cumplimiento de manera rápida a lo solicitado por el usuario.
- **Seguridad:** Credibilidad y confianza transmitida por los funcionarios encargados de atender y responder las solicitudes de los usuarios.
- **Empatía:** atención individualizada a los usuarios según sus necesidades.

El formato de la **Encuesta Física de Caracterización y Medición Satisfacción del Usuario Fase I** es el **PE-AU-F-07**, esta será aplicada de manera presencial y al momento de radicar la solicitud.

El enlace para diligenciar la **Encuesta Digital de Caracterización y Medición Satisfacción del Usuario** (formato **PE-AU-F-08**), se enviará de manera virtual a los usuarios, según los datos

suministrados, una vez reciba la respuesta a su solicitud o en caso de que el trámite se haya hecho mediante canal virtual. El enlace es el siguiente:

<https://docs.google.com/forms/d/1uK16CMQXyqUwZmhBWrhyyzuXeoSo6dmk5aOukYomnw4/prefill>

5.2 Método de aplicación del instrumento de medición y caracterización.

Debido al tiempo que permanecen los usuarios en la Oficina para la radicación de sus trámites, y con el objetivo de facilitar la aplicación de la encuesta de caracterización y medición, ésta se llevará a cabo en dos momentos:

- **Fase inicial:** Se efectúa en cuanto se finaliza la radicación del trámite en la Oficina de Atención al Usuario y está enfocada a recopilar la información que permita la caracterización de los usuarios y, adicionalmente, medir la calidad del servicio prestado.
- **Fase final:** Se realiza cuando el usuario recibe la respuesta a su requerimiento, considerando que hay plazos legales para entregarlas. En este punto el objetivo es revisar la calidad del producto, es decir, la coherencia, el cumplimiento de los plazos, la claridad, etc.
- La encuesta digital se debe aplicar en un tiempo no superior a tres (3) días de la finalización del trámite con el fin de garantizar su eficacia.

5.3 Política de tratamiento de datos.

La entidad para la aplicación de las Encuestas de satisfacción dará a conocer a los usuarios la política de tratamiento de datos establecida por la entidad y la cual se encuentra publicada en la página web.

Se incluye en las encuestas el siguiente apartado de autorización de manejo de datos:

PROTECCIÓN DE DATOS

Declaro de manera libre, expresa, inequívoca e informada, que AUTORIZO al Municipio de Sibaté para que, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, realice la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, y en general, tratamiento de mis datos personales, incluyendo datos sensibles, como mis huellas digitales, fotografías, videos y demás datos que puedan llegar a ser considerados como sensibles de conformidad con la Ley, para que dicho tratamiento se realice con el fin de lograr las finalidades relativas a ejecutar el control, seguimiento, monitoreo, vigilancia y, en general, garantizar la seguridad de sus instalaciones; así como para documentar las actividades gremiales.

Declaro que se me ha informado de manera clara y comprensible que tengo derecho a conocer, actualizar y rectificar los datos personales proporcionados, a solicitar prueba de esta autorización, a solicitar información sobre el uso que se le ha dado a mis datos personales, a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el uso indebido de mis

datos personales, a revocar esta autorización o solicitar la supresión de los datos personales suministrados y a acceder de forma gratuita a los mismos.

Declaro que conozco y acepto el Manual de Tratamiento de Datos Personales del Municipio de Sibaté, y que la información por mí proporcionada es veraz, completa, exacta, actualizada y verificable. Mediante la aceptación del presente documento, manifiesto que reconozco y acepto que cualquier consulta o reclamación relacionada con el tratamiento de mis datos personales podrá ser elevada verbalmente o por escrito ante el Municipio de Sibaté, como responsable del tratamiento, cuya página web es: www.sibate-cundinamarca.gov.co/ y su teléfono de atención es (+57) 1 725 010

5.4 Responsables de aplicación del instrumento.

Es importante tener en cuenta que las encuestas de satisfacción al usuario serán aplicadas por el encargado de la ventanilla de Atención al Usuario. En caso de que el trámite sea resuelto en otra dependencia, de manera presencial o virtual, el funcionario a cargo de la solicitud aplicará la encuesta.

Mensualmente los funcionarios de cada dependencia deberán hacer llegar las encuestas a la Oficina de Atención al Usuario para su tratamiento.

5.5 Seguimiento y control de las encuestas.

Será responsabilidad del proceso de Atención al Usuario recopilar la información y verificar los resultados de las encuestas de caracterización y medición de la satisfacción del usuario, tanto digitales como físicas, para la elaboración de un reporte trimestral analizando las variables de caracterización y satisfacción del usuario. Este debe ser publicado en la página web de la alcaldía.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

RECEPCIÓN DE LAS PQRSD				
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Elaboración del instrumento.	Elaborar el instrumento de encuesta de caracterización y medición de satisfacción del usuario, digital y física, con el fin de ser aplicada por la Oficina de Atención al Usuario y por las otras dependencias donde se prestan los servicios a la comunidad.	Auxiliar Administrativo proceso Atención al Usuario.	- Encuesta Física de Caracterización y Medición Satisfacción del Usuario (formato PE-AU-F-07). - Encuesta Digital de Caracterización y Medición Satisfacción del Usuario (formato PE-AU-F-08).
2.	Divulgación y entrega del instrumento.	Informar a las dependencias las herramientas de caracterización y medición de la satisfacción del usuario, el procedimiento para su aplicación y seguimiento.	Auxiliar Administrativo proceso Atención al Usuario	- Encuesta Física de Caracterización y Medición Satisfacción del Usuario (formato PE-AU-F-07). - Encuesta Digital de Caracterización y Medición Satisfacción del Usuario (formato PE-AU-F-08).
3.	Aplicación de la encuesta.	Aplicar a los usuarios la encuesta de caracterización y medición de la satisfacción del usuario (fase 1), justo después de finalizada la etapa de radicación de su trámite. Al remitir al usuario la respuesta a su solicitud, se aplicará la encuesta correspondiente a la segunda fase. Si el trámite fue realizado por medio digital, se envía al usuario el enlace para el diligenciamiento de la misma. Las encuestas físicas realizadas en cada dependencia, serán enviadas a la Oficina de Atención al Usuario de forma mensual.	Auxiliar Administrativo proceso Atención al Usuario. Funcionarios responsables.	- Encuesta Física de Caracterización y Medición Satisfacción del Usuario (formato PE-AU-F-07). - Encuesta Digital de Caracterización y Medición Satisfacción del Usuario (formato PE-AU-F-08).
4.	Consolidación de la información.	Recibir las encuestas físicas aplicadas en cada una de las dependencias y consolidarlas junto con las encuestas digitales.	Líder proceso de Atención al Usuario.	Encuesta Física de Caracterización y Medición Satisfacción del Usuario (formato PE-AU-F-07).
5.	Análisis y elaboración del informe trimestral.	Se procede a tabular la información según los datos recopilados (número de encuestas, proceso, zona, género, valoración y canales de comunicación). Realizar el análisis de la información y elaborar el informe trimestral que incluya los resultados, gráficas, recomendaciones y sugerencias. Complementar lo anterior con la evaluación de desempeño mediante el indicador del procedimiento, tomando como referencia la meta y el objetivo del mismo.	Líder proceso de Atención al Usuario.	Formato Informe Caracterización y Medición Satisfacción del Usuario. PE-AU-F-10
6.	Publicación del informe trimestral.	Publicación del informe trimestral de Caracterización y Medición de la Satisfacción del Usuario en la página web de la Alcaldía.	Proceso TICs	Publicación página web.
7.	Acciones de mejora	De acuerdo al análisis efectuado y las conclusiones obtenidas, los procesos involucrados deben validar las causas de los resultados y formular las acciones correctivas, preventivas o de mejora.	Líderes de los procesos. Funcionarios Responsables.	Planes de mejora. Formulación de acciones correctivas.

7. INDICADOR

INDICADOR DE GESTIÓN	
NOMBRE DEL INDICADOR DE GESTIÓN	Respuesta a PQRSD
TIPO DE INDICADOR	Efectividad
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
FÓRMULA PARA SU CÁLCULO	$\frac{PQRSD \text{ Contestadas}}{PQRSD \text{ Recibidas}} \times 100$
FRECUENCIA	Mensual

8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	27/09/2020	Creación del Procedimiento

AUTORIZACIONES		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Marcela Montaña Cesar Forero Michael Patiño		

 Sibaté Gobierno para todos		FORMATO ENCUESTA DIGITAL CARACTERIZACIÓN Y MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
Código: PE-AU-F-09		Fecha: 25/09/2020		Versión: 01	
PROCESO		Atención al Usuario			
PROCEDIMIENTO		Caracterización y Medición de la Satisfacción del Usuario.			
INFORMACIÓN GENERAL <i>Sus respuestas son estrictamente confidenciales y serán usadas con fines estadísticos.</i>					
Fecha del trámite:					
Nombres completos:					
Tipo / Número de documento de identidad:					
Dirección:					
Barrio:					
Zona:		Urbana		Rural	
Estrato vivienda:					
Teléfono:					
Celular:					
Correo electrónico:					
Género:		M		F	
Edad:		15-18		19-29	
		30-58		58+	
		LGBTI		Otro:	
¿EN QUÉ NIVEL ACADÉMICO SE ENCUENTRA ACTUALMENTE?			¿CUÁL ES SU OCUPACIÓN ACTUAL?		
☐ Estudiante bachiller ☐ Estudiante técnico / tecnólogo ☐ Estudiante Universitario ☐ Básica Primaria ☐ Bachiller ☐ Técnico / Tecnólogo graduado ☐ Profesional Universitario			☐ Servidor Público ☐ Empleado ☐ Independiente ☐ Estudiante ☐ Ama de Casa ☐ Pensionado ☐ Desempleado		
¿PERTENECE A ALGUNO DE LOS SIGUIENTES SECTORES VULNERABLES, MINORÍAS, GRUPOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN POR PARTE DEL ESTADO?					
☐ Minorías Sexuales o comunidad LGBTI ☐ Desplazados por la violencia ☐ Víctimas del estado ☐ Víctimas de grupos armados ilegales ☐ Personas en situación de discapacidad físico-motora o mental ☐ Mujer en estado de embarazo ☐ Mujer soltera y cabeza de familia ☐ Personas con capacidades cognitivas especiales			☐ Desempleado ☐ Minorías Políticas ☐ Usuarios de Drogas ☐ Enfermos de VIH, Cáncer u otras enfermedades ☐ Minorías <u>Religiosas o Culturales</u> ☐ Trabajadoras Sexuales ☐ Habitantes de zonas marginales ☐ No Aplica ☐ Otra _____		
TIPO DE SOLICITUD QUE REQUIRIÓ			CANAL DE ATENCIÓN		
☐ Petición ☐ Queja ☐ Reclamo ☐ Sugerencia ☐ Denuncia ☐ Solicitud de información			☐ Personal ☐ Virtual ☐ Escrito ☐ Telefónico ☐ Buzón de sugerencias ☐ Otro _____		
NOMBRE DE LA SECRETARÍA DONDE SE LE PRESTÓ EL SERVICIO					

¿CON QUÉ FRECUENCIA UTILIZA EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO?		¿CÓMO CALIFICARÍA LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO?	
☐	Varias veces al mes	☐	Excelente
☐	Una vez al mes	☐	Buena
☐	Una vez cada seis meses	☐	Regular
☐	Una vez al año	☐	Mala
☐	Cada varios años	☐	Pésima

EN LAS SIGUIENTES PREGUNTAS, CALIFIQUE SEGÚN CORRESPONDA:						
Dimensiones	Preguntas	Totalmente de acuerdo 	De acuerdo 	Ni en acuerdo ni en desacuerdo 	En desacuerdo 	Totalmente en desacuerdo 
Elementos Tangibles	Las instalaciones físicas de la Oficina tienen una apariencia agradable.					
	El canal de atención que utilizó cumplió con sus expectativas.					
Confiabilidad	El funcionarios mostró interés en solucionar su problema o solicitud.					
	La solicitud fue respondida en su totalidad.					
Capacidad de respuesta	Los funcionarios ofrecen un servicio rápido.					
	Los funcionarios están dispuestos a ayudarlo.					
	El tiempo de respuesta fue el adecuado y/o estuvo dentro de los términos establecidos por la ley.					
Seguridad	Los funcionarios son amables.					
	Los funcionarios tienen el grado de conocimiento necesario para resolver sus inquietudes.					
	La respuesta a su petición es coherente con lo solicitado.					
Empatía	El horario de la prestación del servicio es conveniente para Usted.					
	La respuesta a su petición es de fácil comprensión.					
	Le proporcionaron la información requerida sobre la trazabilidad de su solicitud.					

SUGERENCIAS U OPINIONES PARA MEJORAR:

¿Autoriza a la Alcaldía Municipal de Sibaté para notificar la respuesta a su solicitud por medio de correo electrónico?
El artículo 56 de la Ley 1437 de 2011, señala que toda persona que desee ser notificada por la vía electrónica, deberá manifestar por escrito su aceptación para ser notificado al correo electrónico que registre en la entidad, indicando con claridad la dirección electrónica a la que requiera se le envíe las correspondientes notificaciones, en consecuencia, como usuario antes identificado, manifiesto mi deseo de ser notificado a través de medio electrónico por el Municipio de Sibaté Cundinamarca.
☐ Sí ☐ No

¿Autoriza a la Alcaldía Municipal de Sibaté para enviar información respecto a los servicios y novedades por medio de correo electrónico?
☐ Sí ☐ No

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	25/09/2020	Creación del Formato

AUTORIZACIONES		
ELABORO	REVISO	APROBO
Marcela Montaña Cesar Forero Michael Patiño		

Política de protección de datos
<i>Declaro de manera libre, expresa, inequívoca e informada, que AUTORIZO al Municipio de Sibaté para que, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, realice la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, y en general, tratamiento de mis datos personales, incluyendo datos sensibles, como mis huellas digitales, fotografías, videos y demás datos que puedan llegar a ser considerados como sensibles de conformidad con la Ley, para que dicho tratamiento se realice con el fin de lograr las finalidades relativas a ejecutar el control, seguimiento, monitoreo, vigilancia y, en general, garantizar la seguridad de sus instalaciones; así como para documentar las actividades gremiales.</i>



Sibaté
Gobierno para todos

FORMATO ENCUESTA CARACTERIZACIÓN Y MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO - FASE I

Código: PE-AU-F-07

Fecha: 25/09/2020

Versión: 01

PROCESO

Atención al Usuario

PROCEDIMIENTO

Caracterización y Medición de la Satisfacción del Usuario.

INFORMACIÓN GENERAL

Sus respuestas son estrictamente confidenciales y serán usadas con fines estadísticos.

Fecha del trámite:

Nombres completos:

Tipo / Número de documento de identidad:

Dirección:

Barrio:

Zona:

Urbana

Rural

Estrato vivienda:

Teléfono:

Celular:

Correo electrónico:

Género:

M

F

LGBTIQ

Otro:

Edad:

15-18

19-29

30-58

58+

¿EN QUÉ NIVEL ACADÉMICO SE ENCUENTRA ACTUALMENTE?

☐

Estudiante bachiller

☐

Estudiante técnico / tecnólogo

☐

Estudiante Universitario

☐

Básica Primaria

☐

Bachiller

☐

Técnico / Tecnólogo graduado

☐

Profesional Universitario

¿CUÁL ES SU OCUPACIÓN ACTUAL?

☐

Servidor Público

☐

Empleado

☐

Independiente

☐

Estudiante

☐

Ama de Casa

☐

Pensionado

☐

Desempleado

¿PERTENECE A ALGUNO DE LOS SIGUIENTES SECTORES VULNERABLES, MINORÍAS, GRUPOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN POR PARTE DEL ESTADO?

☐

Minorías Sexuales o comunidad LGBTI

☐

Desplazados por la violencia

☐

Víctimas del estado

☐

Víctimas de grupos armados ilegales

☐

Personas en situación de discapacidad físico-motora o mental

☐

Mujer en estado de embarazo

☐

Mujer soltera y cabeza de familia

☐

Personas con capacidades cognitivas especiales

☐

Desempleado

☐

Minorías Políticas

☐

Usuarios de Drogas

☐

Enfermos de VIH, Cáncer u otras enfermedades

☐

Minorías Religiosas o Culturales

☐

Trabajadoras Sexuales

☐

Habitantes de zonas marginales

☐

No Aplica

☐

Otra

TIPO DE SOLICITUD QUE REQUIRIÓ

☐

Petición

☐

Queja

☐

Reclamo

☐

Sugerencia

☐

Denuncia

☐

Solicitud de información

CANAL DE ATENCIÓN

☐

Personal

☐

Virtual

☐

Escrito

☐

Telefónico

☐

Buzón de sugerencias

☐

Otro

NOMBRE DE LA SECRETARÍA DONDE SE LE PRESTÓ EL SERVICIO

¿CON QUÉ FRECUENCIA UTILIZA EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO?

☐

Varias veces al mes

☐

Una vez al mes

☐

Una vez cada seis meses

☐

Una vez al año

☐

Cada varios años

¿CÓMO CALIFICARÍA LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO?

☐

Excelente

☐

Buena

☐

Regular

☐

Mala

☐

Pésima

EN LAS SIGUIENTES PREGUNTAS, CALIFIQUE SEGÚN CORRESPONDA:															
Dimensiones	Preguntas	Totamente de acuerdo 	De acuerdo 	Ni en acuerdo ni en desacuerdo 	En desacuerdo 	Totamente en desacuerdo 									
Elementos Tangibles	Las instalaciones físicas de la Oficina tienen una apariencia agradable.														
Confiabilidad	Los empleados del servicio muestran interés en solucionar los problemas de los usuarios.														
Capacidad de respuesta	Los empleados ofrecen un servicio rápido.														
	Los empleados están dispuestos a ayudarlo.														
Seguridad	Los empleados son amables.														
	Los empleados tienen el grado de conocimiento necesario para resolver las inquietudes de los usuarios.														
Empatía	El horario de la prestación del servicio es conveniente para Usted.														
SUGERENCIAS U OPINIONES PARA MEJORAR:															
¿Autoriza a la Alcaldía Municipal de Sibaté para notificar la respuesta a su solicitud por medio de correo electrónico? El artículo 56 de la Ley 1437 de 2011, señala que toda persona que desee ser notificada por la vía electrónica, deberá manifestar por escrito su aceptación para ser notificado al correo electrónico que registre en la entidad, indicando con claridad la dirección electrónica a la que requiera se le envíe las correspondientes notificaciones, en consecuencia, como usuario antes identificado, manifiesto mi deseo de ser notificado a través de medio electrónico por el Municipio de Sibaté Cundinamarca. ☐ Sí ☐ No															
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">CONTROL DE CAMBIOS</th> </tr> <tr> <th>VERSIÓN</th> <th>FECHA</th> <th>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>20/09/2020</td> <td>Creación del Formato</td> </tr> </tbody> </table>							CONTROL DE CAMBIOS			VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	1	20/09/2020	Creación del Formato
CONTROL DE CAMBIOS															
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO													
1	20/09/2020	Creación del Formato													
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">AUTORIZACIONES</th> </tr> <tr> <th>ELABORÓ</th> <th>REVISÓ</th> <th>APROBÓ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> Marcela Montañón Cesar Forero Michael Patiño </td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							AUTORIZACIONES			ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	Marcela Montañón Cesar Forero Michael Patiño		
AUTORIZACIONES															
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ													
Marcela Montañón Cesar Forero Michael Patiño															
Política de protección de datos <i>Declaro de manera libre, expresa, inequívoca e informada, que AUTORIZO al Municipio de Sibaté para que, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, realice la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, y en general, tratamiento de mis datos personales, incluyendo datos sensibles, como mis huellas digitales, fotografías, videos y demás datos que puedan llegar a ser considerados como sensibles de conformidad con la Ley, para que dicho tratamiento se realice con el fin de lograr las finalidades relativas a ejecutar el control, seguimiento, monitoreo, vigilancia y, en general, garantizar la seguridad de sus instalaciones; así como para documentar las actividades gremiales.</i>															

 Sibaté Gobierno para todos		FORMATO ENCUESTA CARACTERIZACIÓN Y MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO - FASE II				
Código: PE-AU-F-08		Fecha: 25/09/2020		Versión: 01		
PROCESO		Atención al Usuario				
PROCEDIMIENTO		Caracterización y Medición de la Satisfacción del Usuario.				
INFORMACIÓN GENERAL <i>Sus respuestas son estrictamente confidenciales y serán usadas con fines estadísticos.</i>						
Fecha del trámite:						
Nombres completos:						
Tipo / Número de documento de identidad:						
Dirección:						
Barrio:						
Teléfono:						
Celular:						
Correo electrónico:						
TIPO DE SOLICITUD QUE REQUIRIÓ		CANAL DE ATENCIÓN				
☐ Petición ☐ Queja ☐ Reclamo ☐ Sugerencia ☐ Denuncia ☐ Solicitud de información		☐ Personal ☐ Virtual ☐ Escrito ☐ Telefónico ☐ Buzón de sugerencias ☐ Otro _____				
NOMBRE DE LA SECRETARÍA DONDE SE LE PRESTÓ EL SERVICIO						
EN LAS SIGUIENTES PREGUNTAS, CALIFIQUE SEGÚN CORRESPONDA:						
Dimensiones	Preguntas	Totalmente de acuerdo 	De acuerdo 	Ni en acuerdo ni en desacuerdo 	En desacuerdo 	Totalmente en desacuerdo 
Elementos Tangibles	El canal de atención que utilizó cumplió con sus expectativas.					
Confiabilidad	La solicitud fue respondida en su totalidad.					
Capacidad de respuesta	El tiempo de respuesta fue el adecuado y/o estuvo dentro de los términos establecidos por la ley.					
Seguridad	La respuesta a su petición es coherente con lo solicitado.					
Empatía	La respuesta a su petición es de fácil comprensión.					
	Le proporcionaron información en todo momento de la trazabilidad de su solicitud.					
SUGERENCIAS U OPINIONES PARA MEJORAR:						
¿Autoriza a la Alcaldía Municipal de Sibaté para enviar información respecto a los servicios y novedades por medio de correo electrónico? ☐ Sí ☐ No						
CONTROL DE CAMBIOS						
VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO				
1	25/09/2020	Creación del Formato				
AUTORIZACIONES						
ELABORO		REVISOR		APROBO		
Marcela Montaño Cesar Forero Michael Patiño						
Política de protección de datos						
Declaro de manera libre, expresa, inequívoca e informada, que AUTORIZO al Municipio de Sibaté para que, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, realice la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, y en general, tratamiento de mis datos personales, incluyendo datos sensibles, como mis huellas digitales, fotografías, videos y demás datos que puedan llegar a ser considerados como sensibles de conformidad con la Ley, para que dicho tratamiento se realice con el fin de lograr las finalidades relativas a ejecutar el control, seguimiento, monitoreo, vigilancia y, en general, garantizar la seguridad de sus instalaciones; así como para documentar las actividades gremiales.						