

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-PR-004
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de febrero de 2018
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 003
	PROCEDIMIENTO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	Número de página 1 de 4



Superintendencia de Sociedades



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-PR-004
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de febrero de 2018
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 003
	PROCEDIMIENTO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	Número de página 1 de 4

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 OBJETIVO	Establecer las etapas a seguir para la realización de la encuesta de satisfacción del ciudadano, que se realizará semestralmente.
1.2. RESPONSABLE	Coordinador Grupo Atención al Ciudadano
1.3. ALCANCE	Aplica a los grupos de interés de la Superintendencia de Sociedades.
1.4. DEFINICIONES	N/A

2. CONDICIONES GENERALES

2.1. La encuesta general se encuentra permanentemente publicada en la página web de la Superintendencia de Sociedades. El ciudadano puede ingresar al link http://www.supersociedades.gov.co/Servicio_Ciudadano/tramitesyservicios/Paginas/encuesta_satisfaccion.aspx, para responder las preguntas en cualquier momento.

2.2. Se realizará un corte a mediados de los meses de junio y diciembre, para analizar la información reportada en la citada encuesta, con el fin de cumplir con la publicación del informe en la página web de la Entidad, a finales del respectivo semestre.

2.3. El informe, además de contener los resultados de la encuesta general, registrará los resultados de la encuesta telefónica operada por el Centro de Contacto y los resultados de los calificadores de servicio en la atención presencial en la sede Bogotá e Intendencias Regionales.

2.4. El informe final de la encuesta será publicado en la página web de la Entidad, a más tardar el último día hábil del semestre respectivo.

2.5. Adicionalmente a la publicación permanente de la encuesta en la página web, se enviará a través de correo masivo, a finales de los meses de mayo y octubre, una invitación a los grupos de interés a diligenciar la encuesta.

2.6. En el transcurso del respectivo semestre se incluirá en algunos oficios generados por el grupo de Atención al Ciudadano, una nota informativa invitando a los grupos de interés a diligenciar la encuesta publicada en la página web.

2.7. Las preguntas de la encuesta se mejorarán en la medida que se requiera. Cabe

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-PR-004
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de febrero de 2018
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 003
	PROCEDIMIENTO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	Número de página 1 de 4

anotar que la encuesta mide cumplimiento de los requisitos de manera general, sin puntualizar en la actividad de una dependencia en particular.

2.8. De los resultados obtenidos de la encuesta, se plantearán las acciones de mejora a que haya lugar.

3. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Símbolo	Nombre del símbolo	Función
	Inicio/Fin	Se utiliza para indicar en donde comienza o finaliza el procedimiento.
	Actividad	Se utiliza para representar la ejecución de una actividad al interior del proceso.
	Decisión	Se utiliza para indicar que se debe evaluar una condición y plantear la selección de una alternativa.
	Conector de actividades	Se utiliza para conectar dos actividades o puntos del flujograma (solo se emplea si las actividades o puntos están en la misma página del flujograma)
	Conector de página	Se utiliza para conectar dos actividades o puntos del flujograma (solo se emplea si las actividades o puntos están páginas diferentes del flujograma)

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-PR-004
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de febrero de 2018
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 003
	PROCEDIMIENTO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	Número de página 1 de 4

Flujograma	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos o formatos	Puntos de control
		Inicio			
	1	Diseñar o actualizar la encuesta y publicarla en la página web de la Entidad.	Coordinador Atención al Ciudadano	Encuesta	X
	2	Invitar a los grupos de interés de la Entidad, a diligenciar la encuesta.	Funcionario Atención al Ciudadano	Correo electrónico	
	3	Descargar el reporte de respuestas recibidas durante el semestre.	Funcionario Atención al Ciudadano		
					
	4	Analizar los resultados del reporte de la encuesta general, de la encuesta telefónica (Centro de Contacto) y de los calificadores del servicio de la Sede Bogotá e Intendencias Regionales y elaborar el respectivo informe.	Coordinador grupo Atención al ciudadano – Líder de Calidad.		X
	5	Publicar el informe con los resultados en la Página Web	Coordinador Atención al Ciudadano	Página Web	
	6	Generar acciones de mejora cuando sea aplicable	Coordinador Atención al Ciudadano		
	7	Fin			

4. ANEXOS Y REGISTROS

- Invitación a través de correo electrónico
- Informe Encuesta general de Satisfacción

	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: ATC-PR-004
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 28 de febrero de 2018
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 003
	PROCEDIMIENTO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	Número de página 1 de 4

5. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Vigencia Desde	Vigencia Hasta	Identificación de los cambios	Responsable
001	03 de marzo de 2014	06 de septiembre de 2016	Creación del documento	Coordinador Atención al Ciudadano
002	06 de septiembre de 2016	27 de febrero de 2018	Cambio período recolección de información numeral 2.2 fijado a un mes	Coordinador Atención al Ciudadano
003	28 de febrero de 2018		Revisión y actualización general del documento	Coordinador Atención al Ciudadano

Elaboró : Coordinadora Atención al Ciudadano	Revisó : Subdirectora Administrativa	Aprobó : Secretaría General
Fecha : 22-feb-2018	Fecha : 28-feb-2018	Fecha : 28-feb-2018