

CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
3. ALCANCE	2
4. AMBITO DE APLICACIÓN	2
5. NORMATIVIDAD ASOCIADA	2
6. DOCUMENTOS ASOCIADOS	3
7. GLOSARIO	3
8.1 EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS A PQRSDF CIUDADANAS	5
8.1.1 Tamaño de la Población Total	5
8.1.2 Muestra de las Peticiones	5
8.1.3 Dos Perspectivas	6
8.1.3.1 Perspectiva Ciudadana	6
8.1.3.2 Criterios Evaluados.....	7
8.1.3.2.1 Utilidad de la Información Incluida.....	7
8.1.3.2.2 Claridad de la Información Entregada.....	7
8.1.3.2.3 Satisfacción Frente a la Respuesta Obtenida	8
8.1.3.3 Perspectiva Institucional	8
8.1.3.4 Criterios Evaluados.....	8
8.1.3.4.1 Coherencia.....	9
8.1.3.4.2 Claridad.....	10
8.1.3.4.3 Calidez.....	10
8.1.3.4.4 Oportunidad.....	10
8.1.3.4.5 Manejo del Sistema.....	11
8.2 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE CANALES DE ATENCIÓN	11
8.2.1 Metodología	11
8.3 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	13

1. OBJETIVO

Exponer los lineamientos requeridos para medir la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía y grupos de valor por parte de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia -SDSCJ; todo ello, desde un enfoque de mejora continua.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir los lineamientos metodológicos para la evaluación de la calidad de las respuestas ofrecidas a los ciudadanos que ejercen su derecho de petición ante la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Determinar la satisfacción de los ciudadanos frente a la atención recibida en los puntos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Definir las acciones requeridas para retroalimentar los resultados obtenidos y el Acompañamiento para la implementación de estrategias para la mejora continua.

3. ALCANCE

Esta guía de medición va dirigida a todas las dependencias de la SDSCJ cuyos servicios, trámites y/o estrategias se desarrollan de cara a los ciudadanos y que están interesadas en obtener un diagnóstico para mejorar la percepción de los ciudadanos respecto a los mismos.

Inicia con la selección de las peticiones que tienen obligatoriedad de respuesta y que son resueltas durante el periodo a analizar; continúa con la aplicación de dos metodologías para la medición de la calidad de las respuestas; sigue con el análisis de los resultados según los criterios de satisfacción, coherencia, calidez, oportunidad y utilidad de la información entregada y finaliza con el planteamiento de recomendaciones y acciones de mejora para procurar la calidad de las respuestas entregadas a los peticionarios de la SDSCJ.

4. AMBITO DE APLICACIÓN

La aplicación de la presente guía se aplica dentro del Proceso Atención y Relación con el Ciudadano.

5. NORMATIVIDAD ASOCIADA

- **Sentencia T – 220 de 1994.** Corte Constitucional de Colombia. El derecho de petición y la eficacia administrativa.

- **Decreto Distrital 197 de 2014.** Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”
- **Acuerdo 630 de 2015 Concejo de Bogotá, D.C.** “Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”
- **Ley 1755 de 2015. Nivel Nacional.** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Circular 007 de 2018.** Secretaria General, Alcaldía Mayor de Bogotá “Lineamientos para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014)”
- **Decreto Distrital 847 de 2019.** Alcaldía Mayor de Bogotá. “Establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, lográndose actualizar algunas de sus definiciones y fortaleciendo la figura del Defensor de la Ciudadanía para las entidades y organismos del Distrito Capital.”
- **Decreto Distrital 217 de 2020.** Alcaldía Mayor de Bogotá. “Por el cual se modifica el artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- F-AR-1478 Matriz de Trazabilidad de las PQRSDF
- Base de Contactos
- Encuesta de Calidad de las Respuestas
- F-AR-1476 Registro y Encuesta de Satisfacción de Atención Canal Telefónico y Presencial

7. GLOSARIO

- **Acciones de Mejora:** Acción tomada para mejorar la eficacia, eficiencia o efectividad de los procesos y la gestión institucional.
- **Calidez:** se refiere a esos recursos lingüísticos usados en los textos que permitan denotar un trato respetuoso, digno y amable frente a los peticionarios; este criterio se refiere a una comunicación con suficientes expresiones de respeto y amabilidad para generar en el lector la sensación de gran valoración.

- **Claridad:** se refiere a que la respuesta emitida por la entidad sea entendible en la expresión de las ideas contenidas hacia la ciudadanía.
- **Coherencia:** hace referencia a la relación existente entre la respuesta emitida por la entidad y la petición realizada por el ciudadano.
- **Confidencialidad:** Limitación al acceso, a los datos y la información de los peticionarios.
- **Consulta:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- **Denuncia por Corrupción:** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante investigación, penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.
- **Derecho de Petición en Interés General:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos de manera respetuosa.
- **Derecho de Petición en Interés Particular:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
- **Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- **Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Margen de Error (e):** Error que se comete al estimar un dato seleccionando una muestra de individuos y no disponer del dato en toda la población.
- **Muestra:** Parte o subconjunto de individuos, elementos o aspectos de una población. La definición de la muestra en la auditoría permite que los datos se obtengan en forma más eficiente, confiable y oportuna, pues evita la fatiga y los altos costos que puede ocasionar la evaluación de toda la población.
- **Nivel de Confianza (Z):** Probabilidad de que el resultado obtenido de la muestra refleje el dato real en el universo. (aplicado el margen de error).
- **Oportunidad:** se refiere al tiempo apropiado en que se brinde las respuestas de la petición al ciudadano; es decir, cumpliendo los termino legales (según sea el tipo de solicitud).
- **Queja:** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.
- **Reclamo:** Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.
- **Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes

- **Solicitud de Copia:** relacionada con la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.
- **Solicitud de Información:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.
- **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.
- **Universo (N):** Total de la población objeto de estudio, que podría ser seleccionada en la muestra.
- **Utilidad de la Información:** permite conocer qué tan eficaz es la respuesta emitida frente a las necesidades de los ciudadanos.

8. DESCRIPCIÓN

8.1 EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS A PQRSDF CIUDADANAS

8.1.1 Tamaño de la Población Total

La población total corresponde al número de peticiones de origen ciudadano con respuesta definitiva por parte de la SDSCJ en los aplicativos SIGA y Bogotá te Escucha – BTE, y que fueron respondidas durante el periodo de análisis, exceptuando aquellas peticiones que no incluyen en sus datos de contacto la dirección de correo electrónico o el número teléfono.

8.1.2 Muestra de las Peticiones

Corresponde al número de respuestas emitidas por la SDSCJ a las cuales se les estudiara los criterios de calidad; dicho valor se determina a partir la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

Descripción:

VARIABLE	SIGNIFICADO
n	Tamaño de la muestra poblacional a obtener.
N	Tamaño de la población total. Corresponde a las peticiones que han sido cerradas con respuesta definitiva, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
σ	Representa la desviación estándar de la población. En caso de desconocer este dato es común utilizar un valor constante que equivale a 0.5
Z	Valor obtenido mediante niveles de confianza. Su valor es una constante, utilizaremos el 96% (1.96) que es el valor mínimo aceptado para considerar la investigación como confiable.
e	Representa el límite aceptable de error muestral, utilizaremos el 9% (0.09).

El resultado del valor de la muestra es el resultado natural del muestreo aleatorio simple el cual se aplicará para las perspectivas que comprenden la presente metodología.

8.1.3 Dos Perspectivas

En este aparte se determina la información para establecer la calidad de las respuestas que la SDSCJ entrega a sus peticionarios, pues contiene las perspectivas de los dos actores que intervienen en el fin mismo del ejercicio del Derecho Fundamental de Petición; por un lado, el peticionario, y por otro, quien responde, es decir la autoridad competente.

En síntesis, se realiza la evaluación desde dos perspectivas: ciudadana e institucional.

8.1.3.1 Perspectiva Ciudadana

Este primer punto evalúa la experiencia ciudadana con las respuestas recibidas, mediante un análisis que recoge y evalúa aspectos como la utilidad de la información incluida en las respuestas enviadas, la claridad del mensaje recibido y la satisfacción frente a las respuestas; de este modo se determina la experiencia ciudadana con las respuestas de sus peticiones emitidas por la SDSCJ.

La utilidad de la información incluida en la respuesta ofrecida a los peticionarios permite conocer qué tan eficaz es nuestra respuesta frente a las necesidades de nuestros usuarios; da cuenta de nuestra habilidad para desempeñar nuestras competencias en la salvaguardia de los derechos de las personas y determina la coherencia entre lo solicitado y lo respondido.

8.1.3.2 Criterios Evaluados

A continuación, se definen y explican los siguientes criterios:

8.1.3.2.1 Utilidad de la Información Incluida

La utilidad de la información incluida en la respuesta ofrecida a los peticionarios permite conocer qué tan eficaz es nuestra respuesta frente a las necesidades de nuestros usuarios; da cuenta de nuestra habilidad para desempeñar nuestras competencias en la salvaguardia de los derechos de las personas y determina la coherencia entre lo solicitado y lo respondido. Al aplicar el cuestionario de evaluación diseñado, se consulta al ciudadano lo siguiente:

¿Qué tan útil fue la información incluida en la respuesta?

Las siguientes son las opciones de respuesta para esta pregunta:

1	2	3	4	5
Nada Útil	Poco Útil	Moderadamente Útil	Muy Útil	Totalmente Útil

8.1.3.2.2 Claridad de la Información Entregada

Preguntar al peticionario sobre la claridad de la información entregada, permite medir la habilidad del servidor público para transmitir en lenguaje claro, la información requerida, las acciones desarrolladas, las razones tenidas en cuenta y demás aspectos que enmarcan las actuaciones administrativas.

Este ítem es muy importante, pues garantiza que el mensaje que recibe el receptor se decodifique correctamente.

Al aplicar el cuestionario de evaluación diseñado, se consulta al ciudadano lo siguiente:

¿La información proporcionada en la respuesta fue clara?

Las siguientes son las opciones de respuesta para esta pregunta:

1	2	3	4	5
Nada Claro	Poco Claro	Moderadamente Claro	Muy Claro	Totalmente Claro

8.1.3.2.3 Satisfacción Frente a la Respuesta Obtenida

Este criterio mide el sentimiento que experimenta el ciudadano cuando recibe y lee la respuesta esperada, en este punto, se decanta en gran medida el cumplimiento de las expectativas de los peticionarios generando aprobación o desaprobación en la gestión administrativa distrital.

Al aplicar el cuestionario de evaluación diseñado, se consulta al ciudadano lo siguiente:

¿Qué tan satisfecho está con la respuesta recibida?

Las siguientes son las opciones de respuesta para esta pregunta:

1	2	3	4	5
Nada Satisfecho(a)	Poco Satisfecho(a)	Moderadamente Satisfecho(a)	Muy Satisfecho(a)	Totalmente Satisfecho(a)

8.1.3.3 Perspectiva Institucional

La perspectiva institucional es el resultado obtenido de una autoevaluación realizada por los mismos gestores quienes proyectan, verifican y realizan seguimiento de las peticiones ciudadanas.

Todo lo anterior, desde el rol del servidor público, para ilustrar un contexto en torno a las variables que influyen en la satisfacción de los ciudadanos.

8.1.3.4 Criterios Evaluados

La Sentencia C-007 de 2017 define los tres elementos del Núcleo Esencial del Derecho de Petición, así:

- a) **Pronta Resolución:** *“El núcleo esencial del derecho de petición reside en la **resolución pronta y oportuna** de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.”*, es decir que

debemos responder las peticiones en el menor tiempo posible, sin que se excedan los tiempos expresados en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

b) **Respuesta de Fondo:** se refiere al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente las peticiones; según la corte constitucional, “... *para que no se vulnere el derecho fundamental de petición las respuestas deberán cumplir las siguientes condiciones*”:

- **Claridad:** La respuesta debe ser inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión.
- **Precisión:** La respuesta debe ser atendida directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas.
- **Congruencia:** La respuesta debe atender lo solicitado.
- **Consecuencia:** La respuesta, cuando sea relevante o cuando así se solicite, debe incluir información particular sobre el trámite particularmente surtido y las razones por las cuales se considera procedente o no la solicitud realizada.

c) **Notificación de la decisión:** La respuesta o decisión debe ponerse en conocimiento del peticionario ya que implica la posibilidad de controvertir la respuesta.

De otro lado, se requiere salvaguardar los atributos del servicio al ciudadano establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en lo referente al trato respetuoso y amable cada vez que nos relacionamos con nuestros peticionarios.

En armonía con los lineamientos expresados anteriormente por la jurisprudencia y las políticas distritales establecidas para evaluar la calidad de las peticiones de la ciudadanía, esta secretaría adopta los siguientes criterios para evaluar la calidad de las respuestas ofrecidas a nuestros peticionarios:

8.1.3.4.1 Coherencia

La respuesta debe guardar directa relación con el requerimiento ciudadano; se puede afirmar que la comunicación emitida por la SDSCJ es coherente, cuando se responde lo que se pregunta o atiende lo que se solicita; esto no implica dar siempre una respuesta positiva al peticionario.

Factor Evaluado
La respuesta guarda relación directa con la petición, responde lo que se pregunta y/o atiende lo que se solicita. No es evasiva.

La respuesta incluye en el Asunto los números de radicado del BTE y del SIGA de la petición ciudadana que se está respondiendo.
Utiliza el nombre identificado en la petición y respeta su condición de anonimato cuando es evidente.
La respuesta se notifica a la dirección física o electrónica registrada; o se realiza mediante aviso.
La notificación de los traslados a entidades que no hacen parte del Sistema Bogotá te escucha, incluyen los números y fecha del radicado.

8.1.3.4.2 Claridad

La respuesta se debe ofrecer en términos comprensibles para la ciudadanía, además describe las acciones desarrolladas, brinda las razones tenidas en cuenta y demás aspectos que enmarcan su quehacer como respondientes de peticiones ciudadanas.

Factor Evaluado
El texto está escrito en lenguaje claro, utiliza la menor cantidad de palabras técnicas a menos de que se requiera para citar normas, leyes, decretos o resoluciones.
Es un texto concreto que utiliza párrafos cortos.
Las ideas de los párrafos se conectan clara y lógicamente; permite la lectura fluida y comprensión en las justificaciones incluidas.
Hace uso de buena ortografía y utiliza correctamente los signos de puntuación.
De ser necesario, hace uso de numeración, viñetas, infografías, fotos o tablas de información para facilitar la comprensión.

8.1.3.4.3 Calidez

Atributo entendido como trato digno, amable, humano y respetuoso que se brinda al peticionario.

Factor Evaluado
El texto inicia con un saludo que incluye nombre y apellido, razón social o " <i>Respetado Ciudadano</i> " cuando el peticionario es anónimo.
Incluye una introducción de saludo cordial por parte de la secretaría.
Utiliza palabras cordiales en su contenido.
Utiliza una despedida que exprese cordialidad y agradecimiento por la comunicación con la secretaría.
En líneas generales la respuesta ofrecida es digna, amable y humana.

8.1.3.4.4 Oportunidad

Se refiere a que la respuesta emitida se brinda en los términos legales.

Factor Evaluado
Es Oportuna pues la respuesta final se brinda en los términos legales.
Es inoportuna pues la respuesta final se ofrece fuera de términos.
Es inoportuna por no notificar al peticionario el traslado dentro de los cinco días legales.
Es inoportuna por no realizar el traslado dentro de los cinco días legales.

8.1.3.4.5 Manejo del Sistema

Hace referencia a la correcta utilización o no del BTE y del SIGA.

Factor Evaluado
Anexa correctamente en el BTE y el SIGA la Respuesta en PDF firmada por el autorizado y demás documentos anunciados. Incluye los Acuses correspondientes de Envío, Recibo y/o Leído.
El registro en ambos sistemas es oportuno. La tipificación es correcta y concuerdan en el BTE y en el SIGA.
Los eventos utilizados para el cierre, traslados, ampliación y aclaración son los indicados y los traslados se realizan por el BTE (entidades distritales) o SIGA (otras entidades), según corresponda.
Cumple los criterios establecidos para ser registrado en el BTE.
Se realiza la reasignación o traslados entre dependencias en ambos sistemas de manera uniforme.

8.2 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE CANALES DE ATENCIÓN

8.2.1 Metodología

Para contar con información consolidada que permita medir el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a la atención recibida en los puntos, la SDSCJ diseñó una ficha de medición con 4 preguntas evaluadoras que permiten a las áreas responsables de los servicios, trámites y/o estrategias, determinar la percepción de los ciudadanos sobre la calidad del servicio prestado, buscando reconocer fortalezas y oportunidades de mejora especialmente en cuanto a la capacidad para resolver requerimientos, el trato al ciudadano y la oportunidad de las respuestas a sus requerimientos.

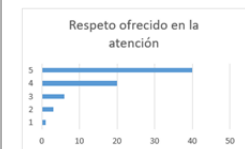


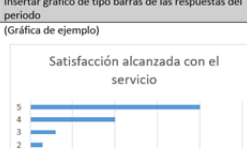
Las cuatro preguntas formuladas en la ficha deben ser aplicadas en la evaluación de la satisfacción de cada punto de contacto evaluado, ellas miden los criterios de respeto, rapidez en la atención, claridad de la información y satisfacción. Criterios que deben evaluarse

obligatoriamente en cada canal de la SDSCJ, ya sea presencial, virtual o telefónico. Esta ficha será enviada por parte del equipo de atención y servicio al ciudadano de la Subsecretaría de Gestión Institucional como adjunto en el correo de solicitud del reporte de información enviado a los directivos responsables de los servicios donde se atiende a los ciudadanos.

Una vez tabulados, graficados y analizados los resultados trimestrales de la encuesta, se debe diligenciar la Ficha de Medición Trimestral (una por cada canal evaluado) y remitirla, al equipo de atención y servicio al ciudadano de la Subsecretaría de Gestión Institucional para documentar el informe consolidado a socializar en página web de la Entidad.

El plazo máximo de entrega de la ficha es el decimoquinto día hábil del mes siguiente de finalización del periodo evaluado.

A continuación, se evidencia la ficha:

SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL – EQUIPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO FICHA DE MEDICIÓN TRIMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA														
Dependencia														
Nombre del Responsable			Extensión:											
Identificación del Canal de Atención	Nombre													
	Descripción													
Marque periodo correspondiente:	Enero – Abril	Mayo – Junio	Julio – Septiembre	Octubre - Diciembre										
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
1. ¿Qué tan respetuosa considera la atención recibida?														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">1</td> <td style="width: 20%;">2</td> <td style="width: 20%;">3</td> <td style="width: 20%;">4</td> <td style="width: 20%;">5</td> </tr> <tr> <td>Nada Respetuosa</td> <td>Poco Respetuosa</td> <td>Moderadamente Respetuosa</td> <td>Muy Respetuosa</td> <td>Totalmente Respetuosa</td> </tr> </table>					1	2	3	4	5	Nada Respetuosa	Poco Respetuosa	Moderadamente Respetuosa	Muy Respetuosa	Totalmente Respetuosa
1	2	3	4	5										
Nada Respetuosa	Poco Respetuosa	Moderadamente Respetuosa	Muy Respetuosa	Totalmente Respetuosa										
Insertar gráfico de tipo barras de las respuestas del periodo (Gráfica de ejemplo)		Análisis: (No descripción de la gráfica) (Incluir 1 ó 2 párrafos)												
		Acciones de Mejora: (Incluir 1 ó 2 párrafos)												
2. ¿Qué tan rápida considera la atención recibida?														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">1</td> <td style="width: 20%;">2</td> <td style="width: 20%;">3</td> <td style="width: 20%;">4</td> <td style="width: 20%;">5</td> </tr> <tr> <td>Nada Rápida</td> <td>Poco Rápida</td> <td>Moderadamente Rápida</td> <td>Muy Rápida</td> <td>Totalmente Rápida</td> </tr> </table>					1	2	3	4	5	Nada Rápida	Poco Rápida	Moderadamente Rápida	Muy Rápida	Totalmente Rápida
1	2	3	4	5										
Nada Rápida	Poco Rápida	Moderadamente Rápida	Muy Rápida	Totalmente Rápida										
Insertar gráfico de tipo barras de las respuestas del periodo (Gráfica de ejemplo)		Análisis: (No descripción de la gráfica) (Incluir 1 ó 2 párrafos)												
		Acciones de Mejora: (Incluir 1 ó 2 párrafos)												
3. ¿Qué tan clara considera la información recibida?														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">1</td> <td style="width: 20%;">2</td> <td style="width: 20%;">3</td> <td style="width: 20%;">4</td> <td style="width: 20%;">5</td> </tr> <tr> <td>Nada Clara</td> <td>Poco Clara</td> <td>Moderadamente Clara</td> <td>Muy Clara</td> <td>Totalmente Clara</td> </tr> </table>					1	2	3	4	5	Nada Clara	Poco Clara	Moderadamente Clara	Muy Clara	Totalmente Clara
1	2	3	4	5										
Nada Clara	Poco Clara	Moderadamente Clara	Muy Clara	Totalmente Clara										
Insertar gráfico de tipo barras de las respuestas del periodo (Gráfica de ejemplo)		Análisis: (No descripción de la gráfica) (Incluir 1 ó 2 párrafos)												
		Acciones de Mejora: (Incluir 1 ó 2 párrafos)												
4. ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con la atención recibida?														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">1</td> <td style="width: 20%;">2</td> <td style="width: 20%;">3</td> <td style="width: 20%;">4</td> <td style="width: 20%;">5</td> </tr> <tr> <td>Nada Satisfecho(a)</td> <td>Poco Satisfecho(a)</td> <td>Moderadamente Satisfecho(a)</td> <td>Muy Satisfecho(a)</td> <td>Totalmente Satisfecho(a)</td> </tr> </table>					1	2	3	4	5	Nada Satisfecho(a)	Poco Satisfecho(a)	Moderadamente Satisfecho(a)	Muy Satisfecho(a)	Totalmente Satisfecho(a)
1	2	3	4	5										
Nada Satisfecho(a)	Poco Satisfecho(a)	Moderadamente Satisfecho(a)	Muy Satisfecho(a)	Totalmente Satisfecho(a)										
Insertar gráfico de tipo barras de las respuestas del periodo (Gráfica de ejemplo)		Análisis: (No descripción de la gráfica) (Incluir 1 ó 2 párrafos)												
		Acciones de Mejora: (Incluir 1 ó 2 párrafos)												
Observaciones Adicionales:														
Revisó:	(nombre directivo o asesor dependencia)	Fecha de Revisión	DIA	MES	AÑO									
Elaboró:	(nombre del servidor público quien diligencia la ficha)	Fecha de Elaboración	DIA	MES	AÑO									
Anexos:	(Matriz en Excel con información consolidada de las respuestas del periodo)													

8.3 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

El equipo de atención y servicio al ciudadano tabula y socializa los análisis, resultados y observaciones mediante la publicación en la página web de la Entidad para conocimiento de las partes interesadas.

Así mismo deberá solicitar las respectivas acciones de mejora a quienes tengan lugar de su implementación.

El Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano en cumplimiento de su rol como segunda línea de defensa deberá hacer el seguimiento del cumplimiento de las acciones que se determinen para el mejoramiento de la calidad de las respuestas.

Elaboró: Luis Carlos Gómez Camargo – Profesional Subsecretaría de Gestión Institucional

Revisó: Oscar Alberto Porras Murcia – Contratista Subsecretaría de Gestión Institucional

Aprobó: Reinaldo Ruíz Solorzano – Subsecretario de Gestión Institucional

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema “Portal MIPG” - <https://portalmipg.scj.gov.co>