PERSONERÍA MUNICIPAL DE COVEÑAS (SUCRE)	**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**	Código: PR-EC-06 Versión: 01
	Procedimientos: de Medición de Satisfacción del Ciudadano (Encuestas)	Fecha: Mayo 2026 Página: 1 de 4

1. OBJETIVO

Evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad, oportunidad y calidez del servicio prestado por la Personería Municipal, utilizando herramientas de recolección de datos cuantitativos y cualitativos para identificar brechas y oportunidades de mejora.

2. ALCANCE

Aplica a todas las dependencias que tienen contacto directo con la ciudadanía, bajo el ciclo PHVA:

- Etapa Planear: Diseño de la encuesta (instrumento de recolección) y definición de la muestra de ciudadanos atendidos.
- Etapa Hacer: Aplicación de encuestas (físicas o digitales) al finalizar la atención o a través de canales virtuales.
- Etapa Verificar: Tabulación, consolidación y análisis estadístico de los resultados.
- Etapa Actuar: Generación del informe de satisfacción, presentación ante el Comité de Gestión y Desempeño y diseño de planes de mejora.

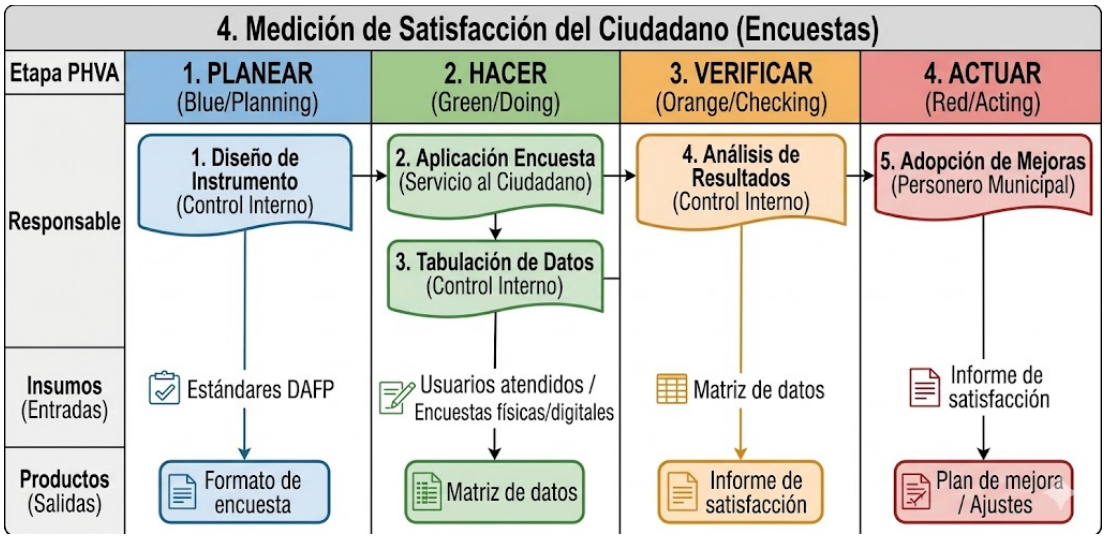
3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL

- Transparencia en la Medición: Se garantizará el anonimato y la protección de los datos personales de los encuestados bajo la Ley 1581 de 2012.
- Mejora Basada en Evidencia: Los resultados de las encuestas serán insumo obligatorio para la actualización de los manuales de procedimientos y la capacitación del personal.
- Universalidad: La medición incluirá a todos los grupos de interés atendidos, incluyendo población vulnerable y grupos de especial protección.

4. MATRIZ DETALLADA DE ACTIVIDADES (FLUJO DE PROCESOS MIPG)

Etapa PHVA	Actividad / Paso	Responsable	Insumos (Entradas)	Productos (Salidas)
Planear	1. Diseño de Instrumento	Control Interno	Estándares DAFP	Formato de encuesta
Hacer	2. Aplicación Encuesta	Servicio al Ciudadano	Usuarios atendidos	Encuestas diligenciadas
Hacer	3. Tabulación de Datos	Control Interno	Encuestas físicas/digitales	Matriz de datos
Verificar	4. Análisis de Resultados	Control Interno	Matriz de datos	Informe de satisfacción
Actuar	5. Adopción de Mejoras	Personero Municipal	Informe de satisfacción	Plan de mejora / Ajustes

5. PROCEDIMIENTOS DE FORMAS PARA DIAGRAMA DE FLUJO.



6. RESPONSABILIDADES DE FIRMA Y ADOPCIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

7. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción	Acto Administrativo