
	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO</p>	Código: CI02-P04
		Versión: 3
		Página 1 de 14

CONTENIDO

1	OBJETIVO	2
2	DESTINATARIOS	2
3	GLOSARIO	2
4	REFERENCIAS	3
5	GENERALIDADES	4
5.1	PROGRAMA EXPERIENCIASIC	5
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO	7
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	8
7.1	ETAPA 1. PLANEAR LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS	8
7.1.1	Planear metodológicamente la aplicación de encuestas	8
7.1.2	Elaborar formularios y hacer pruebas.....	9
7.2	ETAPA 2. APLICAR ENCUESTAS	9
7.2.1	Aplicar encuestas y hacer seguimiento	10
7.2.2	Hacer monitoreo y establecer compromisos.....	10
7.3	ETAPA 3. SOCIALIZAR Y TOMAR DECISIONES FRENTE A LOS RESULTADOS.....	13
7.3.1	Elaborar informe	13
7.3.2	Socializar informe y tomar decisiones frente a los resultados	14
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	14
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	14

<p>Elaborado por:</p> <p>Nombre: Diana Zambrano Cargo: Profesional OAP</p>	<p>Revisado y Aprobado por:</p> <p>Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Aprobación Metodológica por:</p> <p>Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2019-12-06</p>
--	---	--

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Código: CI02-P04
		Versión: 3
		Página 2 de 14

1 OBJETIVO

Establecer la metodología para conocer la experiencia del cliente interno y externo de la Superintendencia de Industria y Comercio, así como sus necesidades y expectativas, ***a través de las etapas de Planear la aplicación de encuestas, Aplicar encuestas y Socializar y tomar decisiones frente a los resultados, lo anterior en el marco del Programa ExperienciaSIC cuya finalidad es ser herramienta para la toma de decisiones de los líderes de procesos y de ésta forma aportar a la mejora de los trámites y servicios de la entidad y a la del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI.***

2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos aquellos servidores públicos y contratistas que participen directa o indirectamente en la definición de los requisitos de calidad en los procesos y en la medición de la satisfacción de los ***grupos de valor y los grupos de interés*** de su proceso.

3 GLOSARIO

CADENA DE VALOR: describe una relación secuencial y lógica entre insumos, actividades, productos y resultados, en la que se añade valor a lo largo del proceso de transformación total. ***Los insumos*** son los factores productivos, bienes o servicios con los que se cuenta para la generación de valor. ***Éstos pueden ser de tipo financiero, humano, jurídico, de capital, etc. Las actividades*** son el conjunto de procesos u operaciones mediante los cuales se genera valor al utilizar los insumos, dando lugar a un producto determinado. ***Los productos*** son los bienes y servicios provistos por el Estado que se obtienen de la transformación de los insumos a través de la ejecución de las actividades. ***Los resultados*** son los efectos relacionados con la intervención pública, una vez se han consumido los productos provistos por ésta. ***Los efectos*** pueden ser intencionales o no y/o atribuibles o no a la intervención pública. ***Los impactos*** son los efectos exclusivamente atribuibles a la intervención pública.

DESEMPEÑO: medida en la que la gestión de una entidad logra sus resultados finales en el cumplimiento de su misión y en términos de eficiencia, eficacia, calidad y cumplimiento normativo.

GRUPOS DE VALOR: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO		Código: CI02-P04
			Versión: 3
			Página 3 de 14

GRUPOS DE INTERÉS: *individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.*

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Parámetro de referencia cuyo objetivo es cuantificar la calidad del servicio que una organización ofrece a sus clientes. **En la SIC se mide experiencia del usuario, ciudadano o grupo de valor, pero no se habla de satisfacción dada la naturaleza de los grupos de valor.**

INDICADOR: *variable o factor cuantitativo o cualitativo que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con la gestión o evaluar los resultados de una entidad.*

NIVEL DE SATISFACCIÓN: *medida relacionada con el grado de expectativa de los grupos de valor, en el desarrollo de las actividades, procesos o prestación de servicios en cuanto a su calidad y pertinencia.*

PUNTO DE ESCUCHA: Puntos en donde la entidad registra el contacto con un usuario, gestiona su solicitud y responde.

4 REFERENCIAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Decreto	4886 de 2011	Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones		Aplicación total, según las funciones de las áreas de la entidad relacionadas con la función de informar periódicamente al Superintendente sobre el estado de los asuntos de sus dependencias y el grado de ejecución de sus programas.
Ley	872/2003	Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios	Art. 4 literal i); Art. 5 literal d)	Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, así como facilitar el control político y ciudadano a la calidad de la gestión de las entidades.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO		Código: CI02-P04
			Versión: 3
			Página 4 de 14


Jerarquía de la	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Ley	190 de 1995	Estatuto Anticorrupción	Capítulo V, B	quejas y reclamos
Ley	962 de 2005	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		Aplicación total
Decreto	1499	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015		Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional. / Evaluación de los grupos de valor.

5 GENERALIDADES

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG establece la dimensión de Evaluación de Resultados, en la cual se contempla el seguimiento y evaluación del desempeño institucional que a su vez indica la necesidad de evaluar la percepción de los grupos de valor, para lo cual la entidad debe evaluar la percepción ciudadana frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, los servicios prestados y, en general, a la gestión de la entidad. Tal como se indica en el Manual de Operativo para la implementación del MIPG, usualmente se utilizan encuestas de satisfacción de ciudadanos que permiten recoger información de primera mano, tanto de su percepción sobre los niveles de satisfacción como de sus propias expectativas y necesidades.

De acuerdo a lo anterior la Superintendencia de Industria y Comercio con el fin de conocer la percepción del cliente interno y externo, implementa un modelo de medición, mediante la realización de encuestas virtuales, permitiendo de esta manera evaluar la percepción del grupo de interés sobre la gestión de la SIC.

En ese sentido, cualquier iniciativa de medición de cliente interno o externo debe ***cumplir con lo estipulado en el Manual Operativo del MIPG, y estar articulada***

	PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Código: CI02-P04
		Versión: 3
		Página 5 de 14

con la política de Planeación Institucional, de participación, transparencia, acceso a la información, lucha contra la corrupción y servicio al ciudadano. Para ello, la SIC identifica sus grupos de valor, es decir, los ciudadanos y organizaciones sociales que, por su actividad, son afectados o tienen interés de participar en la gestión de la entidad y a quienes se dirigen los trámites a fin de garantizar sus derechos, satisfacer sus necesidades, solucionar problemas o suministrar información.

En consideración de lo expuesto, la SIC ha establecido el presente documento en donde describe las etapas que adelanta en el marco de la medición de la satisfacción de sus clientes internos y externos, **y el programa *ExperienciaSIC***.

5.1 PROGRAMA EXPERIENCIASIC


Es el Programa que mide la percepción de usuarios, ciudadanos y grupos de interés de la SIC. La medición si bien es subjetiva, emplea indicadores comportamentales con los cuales se mide confianza, credibilidad, cercanía e intención de participar en los procesos de la SIC. El enfoque metodológico del programa se basa en cuatro pasos: dirección, alineación, creación y visualización. A continuación su explicación:

DIRECCIÓN

- ***Objetivo: Establecer el direccionamiento de medición.***
- ***Descripción: Orientar las mediciones y la métricas de ExperienciaSIC en torno a la misión, visión y objetivos de la entidad.***
- ***Desarrollo:***
 - ***Alinear y enriquecer la visión de todos los colaboradores de la SIC, basado en el marco estratégico, los objetivos de SIC, los puntos de escucha y el relacionamiento particular para cada uno.***
 - ***Analizar la naturaleza de las funciones de la SIC y la estrategia de servicio a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.***
 - ***Establecer el marco general para orientar la medición y las métricas, con la participación de todas las áreas de la entidad.***

ALINEACIÓN

- ***Objetivo: Validar el direccionamiento de medición***

	PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Código: CI02-P04
		Versión: 3
		Página 6 de 14


- **Descripción:** *Establecer los momentos de medición y la generación de indicadores más acordes con la entidad y sus grupos de valor, de acuerdo con el marco general de la medición y métricas.*
- **Desarrollo:**
 - **Objetivo común para lograr el "Aumento en la eficiencia en gestión", por medio de procesos más simples y alineación interna hacia los resultados.**
 - **Objetivo común para lograr un "Mejor posicionamiento de la SIC", por medio del aumento en la participación de ciudadanos y empresas, la sensibilización sobre los temas de interés que se lideran, y la credibilidad y confianza en sus grupos de interés.**
 - **Indicadores para medir experiencia de usuario (no satisfacción dada la naturaleza de algunos usuarios en calidad de vigilados, investigados o sancionados), indicadores de esfuerzo por parte de los usuarios para acceder a los trámites y servicios de la SIC, indicadores de confianza, apoyo y participación.**

CREACIÓN

- **Objetivo:** *Construir la arquitectura de medición de SIC.*
- **Descripción:** *Construir con cada líder de proceso la medición para el área y actividades críticas, los formularios requeridos, marcos muestrales, etc.*
- **Desarrollo:**
 - **Identificar grupo de valor y momento de relacionamiento**
 - **Elaborar formulario (cada pregunta debe estar relacionada con un indicador según métrica del Programa ExperienciaSIC)**
 - **Establecer canales de envío (correo electrónico, página web, en aplicativos de uso de los grupos de valor, en carteleras, etc)**
 - **Solicitar diligenciamiento del formulario**
 - **Monitorear tasa de respuesta**

VISUALIZACIÓN

- **Objetivo:** *Obtener resultados para seguimiento, monitoreo y evaluación de estos (desde cada línea de defensa según MIPG).*
- **Descripción:** *Los líderes de proceso y su equipo de trabajo visualizan los resultados de la percepción de los usuarios, ciudadano y grupos*

	PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Código: CI02-P04
		Versión: 3
		Página 7 de 14

de valor, con el fin de hacer el seguimiento, análisis de resultados y así tomar las decisiones que corresponda.

- **Desarrollo:**
 - **Visualizar resultados**
 - **Identificar en qué y cómo mejorar**
 - **Crear la cultura correcta**

La continuidad de la aplicación de las encuestas, la captura de información, análisis y publicación de resultados con ayuda de herramientas tecnológicas, hacen de ExperienciaSIC un programa de analítica institucional por excelencia.

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	PLANEAR LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS	<p>Marco general para orientar la medición y las métricas de ExperienciaSIC</p> <p>Caracterizaciones de procesos</p> <p>Caracterización de usuarios</p> <p>Comparaciones de mediciones anteriores</p>	<p>En esta etapa la Oficina Asesora de Planeación y cada líder de proceso, identifican los recursos físicos, humanos, técnicos y de infraestructura, con los que se cuenta para lograr la aplicación de encuestas en el marco del Programa ExperienciaSIC, a través del desarrollo de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planear metodológicamente la aplicación de encuestas - Elaborar formularios y hacer pruebas 	<p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</p> <p>Servidor público o contratista encargado de orientar el Programa ExperienciaSIC</p> <p>Líder de proceso y el equipo de trabajo que designe</p>	<p>Ficha técnica y resultados ExperienciaSIC</p> <p>Formularios de las encuestas</p> <p>Las bases de datos que almacenarán la información</p> <p>Informe a visualizar, en el site:</p> <p>https://sites.google.com/sic.gov.co/encuestas/inicio</p>
2	APLICAR ENCUESTAS	<p>Formularios de las encuestas</p> <p>Las bases de datos que almacenarán la información</p>	<p>En esta etapa de aplicación, el líder de proceso y el equipo de trabajo que designe, llevan a cabo las actividades necesarias a fin de que los usuarios, ciudadanos y grupos de valor puedan acceder a las</p>	<p>Servidor público o contratista encargado de orientar el Programa ExperienciaSIC</p> <p>Líder de proceso</p>	<p>Resultados obtenidos en el seguimiento y el análisis de la información</p>

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
		Informe a visualizar, en el site: https://sites.google.com/sic.gov.co/encuestas/inicio	encuestas y las diligencias adecuadamente, a través del desarrollo de las siguientes actividades: - Aplicar Encuestas y hacer seguimiento - Hacer monitoreo y establecer compromisos	y el equipo de trabajo que designe	
3	SOCIALIZAR Y TOMAR DECISIONES FRENTE A LOS RESULTADOS	Informe a visualizar, en el site: https://sites.google.com/sic.gov.co/encuestas/inicio Resultados obtenidos en el seguimiento y el análisis de la información	En esta etapa el jefe de la Oficina Asesora de Planeación y el servidor público o contratista encargado de orientar el Programa ExperienciaSIC, socializan los resultados del Programa ExperienciaSIC, a través del desarrollo de las siguientes actividades: - Elaborar informe - Socializar informe y tomar decisiones frente a los resultados	Equipo de trabajo de la OAP designado para la medición	Informe de [Satisfacción del Cliente Interno y Externo] Decisiones en relación con la experiencia de los usuarios, la satisfacción de sus necesidades y expectativas, los servicios prestados y, en general, a la gestión de la entidad

7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES


7.1 ETAPA 1. PLANEAR LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS

En esta etapa la Oficina Asesora de Planeación y cada líder de proceso, identifican los recursos físicos, humanos, técnicos y de infraestructura, con los que se cuenta para lograr la aplicación de encuestas en el marco del Programa ExperienciaSIC.

7.1.1 Planear metodológicamente la aplicación de encuestas

El jefe de la Oficina Asesora de Planeación designa al servidor público o contratista encargado de orientar el Programa ExperienciaSIC, desde la perspectiva metodológica y funcional.

El servidor público o contratista encargado de orientar el Programa ExperienciaSIC junto con el líder de proceso y el equipo de trabajo que designe,

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO</p>	Código: CI02-P04
		Versión: 3
		Página 9 de 14

diligencian el formato CI02-F09 Ficha Técnica ExperienciaSIC que contiene la información de las mediciones del área por servicio o trámite, el alcance, la metodología, las preguntas de la encuesta (las cuales deben estar directamente relacionadas con los indicadores de medición establecidos en el marco ExperienciaSIC) y demás información que sustenta la forma como se aplicará cada encuesta.

7.1.2 Elaborar formularios y hacer pruebas

El servidor público o contratista encargado de orientar el Programa ExperienciaSIC construye con el servidor público o contratista de la Oficina de Tecnología e Informática encargado del soporte técnico de la aplicación del Programa ExperienciaSIC:

- Los formularios de las encuestas según las preguntas definidas en la ficha técnica.
- Las bases de datos que almacenarán la información, asegurando la seguridad de la información.
- El informe a visualizar, en el site:
<https://sites.google.com/sic.gov.co/encuestas/inicio>
- Asignación de permisos de acuerdo con las personas que aparecen como responsables de cada encuesta, en la ficha técnica.

Una vez contruidos los formularios, las bases de datos, el informe y que estén asignados los permisos, el líder de proceso y el equipo de trabajo que designe realizan las pruebas piloto con el fin de validar el funcionamiento técnico de las herramientas, así como el lenguaje utilizado para facilitar el entendimiento de las preguntas y opciones de respuesta.

A partir de la validación de la encuesta, el servidor público o contratista encargado de orientar el Programa ExperienciaSIC junto con el servidor público o contratista de la Oficina de Tecnología e Informática encargado del soporte técnico de la aplicación del Programa ExperienciaSIC, realizan los ajustes necesarios hasta que se tenga un completo funcionamiento de la encuesta.

7.2 ETAPA 2. APLICAR ENCUESTAS

En esta etapa de aplicación, el líder de proceso y el equipo de trabajo que designe, llevan a cabo las actividades necesarias a fin de que los usuarios, ciudadanos y grupos de valor puedan acceder a las encuestas y las diligencien adecuadamente.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Código: CI02-P04
		Versión: 3
		Página 10 de 14

7.2.1 Aplicar encuestas y hacer seguimiento

El líder de proceso y el equipo de trabajo que designe procede a la obtención de la información, aplicando la encuesta como instrumento de recolección de información, según el canal de comunicación seleccionado en la ficha técnica y con la periodicidad establecida.

La información es almacenada en bases de datos, y la publicación de los resultados en el informe del sitio <https://sites.google.com/sic.gov.co/encuestas/inicio> se puede consultar inmediatamente sea contestada la encuesta.


Por lo tanto, el líder de proceso y el equipo de trabajo que designe deciden la frecuencia con la cual realizarán el seguimiento a los resultados del Programa ExperienciaSIC.

7.2.2 Hacer monitoreo y establecer compromisos


El servidor público o contratista encargado de orientar el Programa ExperienciaSIC, realiza monitoreo anual para evaluar la tasa de participación y la correcta captura de información.

Para ello, establece comunicación con el líder de proceso y el equipo de trabajo que designe. En la reunión de monitoreo se realizan las siguientes preguntas para determinar errores en el diseño metodológico de la encuesta y su aplicación:

ERRORES DE COBERTURA	SI	NO
Existe un listado a los cuales se les invite a participar en la encuesta		
Se puede hacer trazabilidad de que el envío fue realizado de forma homogénea a todos los posibles participantes de la encuesta		
Se tiene una población claramente definida y se conoce el tamaño de este universo (el número de personas del listado es claro)		
NOTA: EN CADA RESPUESTA NEGATIVA, ES NECESARIO EXPLICAR DETALLADAMENTE Los errores de cobertura ocurren cuando no hay un listado completo de las personas de la población a la cual se quiere llegar o falta algún grupo en el marco muestral (Es decir está asociado a muestras probabilísticas), también se conoce como subcobertura.		

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO</p>	Código: CI02-P04
		Versión: 3
		Página 11 de 14

ERRORES MUESTRALES	SI	NO
Todas las personas a quienes se invita a participar quieren contestar la encuesta, en caso de "no" explique		
Se están incluyendo todos los segmentos posibles de esa población, en caso de "no" explique		
El modo en que se entrega la encuesta es homogéneo, sistemático, independiente o transparente para las personas y el equipo que está haciendo la medición.		
<p>NOTA: EN CADA RESPUESTA NEGATIVA, ES NECESARIO EXPLICAR DETALLADAMENTE</p> <p>Los errores muestrales se dan cuando no todos tienen la misma probabilidad de responder la encuesta, por acceso a la misma, o el momento no es oportuno. En algunos casos, participan en las encuestas cuando el servicio fue excepcionalmente bueno o muy malo, los que sienten un servicio "aceptable" no participan.</p>		
ERRORES DE NO RESPUESTA	SI	NO
El modo en que se "entrega a la encuesta" es el adecuado, es decir no genera sesgos grandes en la recolección de información o hay varios métodos para recoger la información (multi-modo)		
La invitación a participar en la encuesta genera valor para los participantes y honra a la SIC, es decir es clara, llamativa, interesante y está completa en el sentido que especifica el objetivo de la encuesta, lo que se va a hacer con la información recolectada y ofrece algún beneficio al entrevistado.		
La encuesta se encuentra a menos de 1 click o es fácil de acceder a ella. Existen dificultades para acceder a la encuesta o en su caso al enlace por pereza de digitar el link, o desconocimiento de cómo usar el código QR, o baja visibilidad del botón en la página web o en el aplicativo que usa el grupo de valor.		
Se ha detectado que alguna pregunta puede incomodar a las personas o se hace en un momento poco propicio para esto, ejemplo: es un momentos muy estresante o especial, si "no se tiene tiempo" o se está de afán, etc.		
<p>NOTA: EN CADA RESPUESTA NEGATIVA, ES NECESARIO EXPLICAR DETALLADAMENTE</p> <p>Las fallas en la medición se dan cuando las personas no responden la encuesta o no responden algunas preguntas de la encuesta. Aquí se analizan las razones por las que sistemáticamente se pierden encuestas.</p>		

	PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Código: CI02-P04
		Versión: 3
		Página 12 de 14

ERRORES DE MEDICIÓN	SI	NO
Los resultados de la encuesta son coherentes con lo que está ocurriendo en el proceso o servicio,		
Las preguntas de la encuesta son lo suficientemente específicas y claras, se explica su intención o contexto		
NOTA: EN CADA RESPUESTA NEGATIVA, ES NECESARIO EXPLICAR DETALLADAMENTE Los errores de medición se dan cuando las preguntas en la encuesta no reflejan el concepto que realmente se quiere medir. Ejemplo cuando la pregunta tiene más de una variable, impidiendo calificar cada variable por separado.		

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	SI	NO
Impacto mínimo		
Se envía la encuesta solamente a las personas que utilizaron el servicio, después de haber hecho uso del servicio y se le informa claramente que el objetivo de la encuesta está relacionado con este servicio.		
Se garantiza a los participantes que no se van a ver perjudicados o afectados negativamente como resultado directo de su participación en la encuesta		
Información y consentimiento		
Se obtiene el consentimiento de cada participante cuyos datos personales se recogen		
Hay un procedimiento establecido sobre el manejo de los datos personales que se recolectaron		
Las condiciones bajo las cuales los datos personales pueden ser revelados están claras		
Garantiza que las personas [no puedan ser identificadas] sin que ellos sean conscientes o den su autorización		
NOTA: EN CADA RESPUESTA NEGATIVA, ES NECESARIO EXPLICAR DETALLADAMENTE Las bases de datos que contengan datos personales, deben contar con la autorización de envío de éste tipo de información, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 Protección de Datos Personales.		

Por último, el servidor público o contratista encargado de orientar el Programa ExperienciaSIC deja por escrito las conclusiones a las cuales llegó el líder de proceso y el equipo de trabajo que designe, así:

RESULTADOS DEL MONITOREO	RESPUESTA	COMPROMISO PROXIMA EDICIÓN
¿La calidad de la información obtenida de la encuesta es Deficiente o Aceptable? Se considera aceptable si respondió que <input type="checkbox"/> sí en todas las preguntas anteriormente descritas.		
Se socializa o usa como un indicador o comunica a otros: Si (____) o No (____) Explique		
El uso o los momentos de la socialización están acordes con el objetivo de la encuesta y se genera el contexto adecuado para presentar el resultado: Si (____) o No (____)		

De acuerdo con los resultados obtenidos en el seguimiento y el análisis de la información, se establecen los ajustes pertinentes, ya sea metodológico, técnico en el aplicativo o los relacionados con el proceso de la aplicación de las encuestas.

7.3 ETAPA 3. SOCIALIZAR Y TOMAR DECISIONES FRENTE A LOS RESULTADOS

En esta etapa el jefe de la Oficina Asesora de Planeación y el servidor público o contratista encargado de orientar el Programa ExperienciaSIC, socializan los resultados del Programa ExperienciaSIC.

7.3.1 Elaborar informe

El servidor público o contratista encargado de orientar el Programa ExperienciaSIC, consulta la información a través del aplicativo ExperienciaSIC, y elabora proyecto de informe de Satisfacción del Cliente Interno y Externo , consolidando las encuestas de toda la entidad. El proyecto de informe contiene como mínimo los siguientes puntos:

- a) Metodología utilizada, logros alcanzados, oportunidades de mejora
- b) Presentación de los resultados de la medición y análisis
- c) Conclusiones y recomendaciones

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO</p>	Código: CI02-P04
		Versión: 3
		Página 14 de 14

El proyecto de informe es presentado al jefe de la Oficina Asesora de Planeación para revisión y aprobación. Si requiere ajustes, el servidor público o contratista encargado de orientar el Programa ExperienciaSIC los realiza hasta que sea aprobado.

7.3.2 Socializar informe y tomar decisiones frente a los resultados

Una vez aprobado el informe de «Satisfacción del Cliente Interno y Externo», el servidor público o contratista encargado de orientar el Programa ExperienciaSIC envía al Grupo de Comunicaciones de OSCAE para la publicación en página web dando cumplimiento a la política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

El jefe de la Oficina Asesora de Planeación socializa los resultados a la alta dirección con el fin de tomar decisiones en relación con la experiencia de los usuarios, la satisfacción de sus necesidades y expectativas, los servicios prestados y, en general, a la gestión de la entidad; tal como se indica en el Manual de Operativo para la implementación del MIPG.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Departamento Administrativo de la Función Pública, Programa Gobierno en línea, Secretaría de Transparencia, y el Departamento Nacional de Planeación ***CI02-F09 Ficha Técnica ExperienciaSIC***

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

- 1) Se actualiza objetivo, destinatarios, glosario y normativa aplicable
- 2) Se ajusta el numeral 5 con el programa ExperienciaSIC.
- 3) Se elabora nuevamente la etapa 6 y 7 del procedimiento según el flujo de información de acuerdo con el programa ExperienciaSIC. No se deja en negrilla y cursiva ya que todo el texto es nuevo respecto a la versión anterior.

Fin documento