

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO INTERNO Y EXTERNO</b>	Código: CI02-P04
		Versión: 6
		Página 1 de 12

## CONTENIDO

1	OBJETIVO .....	2
2	DESTINATARIOS .....	2
3	GLOSARIO .....	2
4	REFERENCIAS NORMATIVAS .....	3
5	GENERALIDADES .....	4
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO .....	6
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES .....	7
7.1	ETAPA 1. PLANEAR LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS .....	7
7.1.1	Planear metodológicamente la aplicación de encuestas .....	7
7.1.2	Elaborar formularios y hacer pruebas .....	7
7.2	ETAPA 2. APLICAR ENCUESTAS .....	8
7.2.1	Aplicar encuestas y hacer seguimiento .....	8
7.2.2	Hacer monitoreo y establecer compromisos .....	8
7.3	ETAPA 3. SOCIALIZAR LOS RESULTADOS .....	11
7.3.1	Elaborar el informe .....	11
7.3.2	Socializar el informe para la toma de decisiones frente a los resultados .....	11
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS .....	12
8.1	DOCUMENTOS EXTERNOS .....	12
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN .....	12

<b>Elaborado por:</b>  Nombre: Ceira Morales Quiceno Cargo: Profesional especializada- Grupo de Gestión y Fortalecimiento Institucional.	<b>Revisado y Aprobado por:</b>  Nombre: Ceira Morales Quiceno Cargo: Coordinadora Grupo de Gestión y Fortalecimiento Institucional.	<b>Aprobación Metodológica por:</b>  Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad  Fecha: 2023-10-06
---	---	--

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.

## 1 OBJETIVO

Establecer la metodología para conocer la experiencia del usuario interno y externo de la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de las etapas de Planear la aplicación de encuestas, aplicar las encuestas y socializar los resultados, lo anterior en el marco del Programa Experiencia SIC, cuya finalidad es ser una herramienta para la toma de decisiones para los líderes de proceso, de esta forma aportar a la mejora de los trámites y servicios de la Entidad y al Sistema Integral de Gestión Institucional  SIGI.

## 2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido por todos aquellos servidores públicos que participan directa o indirectamente en la definición de procesos y medición de la percepción de la satisfacción de los grupos de valor y los grupos de interés identificados en cada 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.

**CANALES DE ATENCIÓN:** son los medios con los que dispone la SIC para comunicarse y relacionarse con sus grupos de valor.

**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 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.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO INTERNO Y EXTERNO</b>	Código: CI02-P04
		Versión: 6
		Página 3 de 12

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

**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.

**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.

**PERCEPCIÓN:** sensación interior que resulta de una impresión material producida en los sentidos corporales.

#### 4 REFERENCIAS NORMATIVAS

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	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.
Decreto	1499 de 2017	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	Aplicación total	Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional.
Resolución	26472 de 2020	Por la cual se adoptan los sistemas de gestión de la Superintendencia de Industria y Comercio y se dictan otras disposiciones sobre los mismos	Artículo 19	Numeral 4. Promover el enfoque al cliente (ciudadanos y grupos de valor), para satisfacción de sus necesidades y el goce efectivo de sus derechos en el marco de la legalidad e integridad.

## 5 GENERALIDADES

En el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, en lo relacionado con dimensión de Evaluación de Resultados, promueve actividades de seguimiento con el fin de conocer permanente el grado de gestión y desempeño institucional. En ese orden, esta dimensión tiene la Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional, que busca entre otros aspectos, agregar valor a las otras políticas del modelo y por supuesto alimentar el ciclo de gestión de la Entidad. En este contexto, evaluar la percepción a través de la aplicación de encuestas permite generar insumos para la toma de decisiones y la mejora continua.

De acuerdo con lo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio promueve actividades para conocer la percepción del usuario interno y externo, implementando un modelo de medición, mediante la realización de encuestas virtuales.

Experiencia SIC, permite integrar los resultados de la medición a través de cuatro pilares claves de éxito organizacional, los cuales se alinean con la misión y visión:

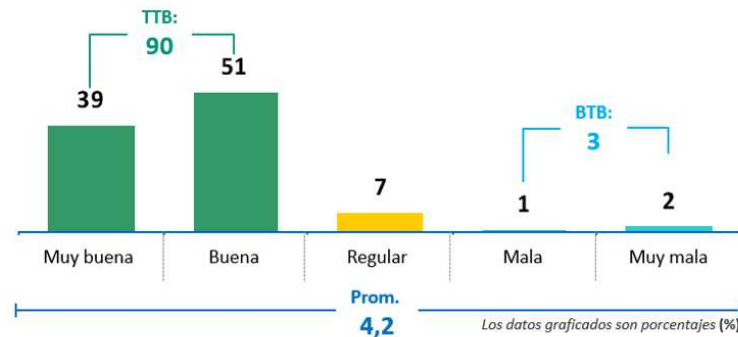
1. La calidad de la experiencia: CSAT (Satisfacción) hace referencia a la calificación que le dan los usuarios a un servicio o interacción específica en términos de satisfacción.
2. Fiabilidad - Procesos confiables: una cultura enfocada hacia los usuarios busca que los ciudadanos tengan menos esfuerzo y que se les contribuya generando mayor valor para ellos.
3. Profesionalismo y compromiso: se mide directamente al talento humano de la entidad, en las habilidades y aptitudes de las personas que representan la SIC, incluyendo su nivel técnico.
4. Claridad de la información: busca evaluar si la SIC le brinda información o instrucciones que permitan entender el contexto para que los usuarios conozcan los pasos a seguir para encontrar, entender y usar los trámites, OPAS y servicios.

El indicador desarrollado para medir la percepción de la satisfacción del usuario se calculó mediante la técnica Top Two Box (TTB), que utiliza la siguiente escala para el estudio de la SIC.

Las opciones de respuesta para los atributos clave de las encuestas son: 5 muy buena, 4 buena, 3 regular, 2 mala y 1 muy mala.

El número de respuestas con muy bueno (a) y bueno (a) se suman a ese subtotal y se le restan las muy malas (los) y malas (los), las respuestas calificadas con regular tienen en cuenta en el universo del número de encuestas, ya que estos usuarios estarían en un escenario neutro.

### Experiencia del Usuario = 90 – 3 = 87




Fuente: Imagen tomada del diseño de Experiencia SIC V1.

Adicionalmente, en las encuestas se pueden incluir preguntas y respuestas que complementan el estudio de percepción de la satisfacción de la experiencia.

En consideración de lo expuesto, la SIC ha establecido el presente documento, en el cual describen las etapas que adelanta en el marco de la medición de la percepción de sus usuarios internos y externos, a través del programa ExperienciaSIC.

## 6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	<b>PLANEAR LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS</b>	<p>Marco general para asesorar 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 o quien delegue, 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"> <li>- Planear metodológicamente la aplicación de encuestas</li> <li>- Elaborar formularios y hacer pruebas</li> </ul>	<p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>Coordinador del Grupo de Gestión y Fortalecimiento Institucional.</p> <p>Servidor público o contratista encargado de asesorar el Programa ExperienciaSIC</p> <p>Líder de proceso y el equipo de trabajo que designe</p>	<p>Formularios de las encuestas</p> <p>Resultados a visualizar en el sitio y/o aplicativo disponible.</p>
2	<b>APLICAR ENCUESTAS</b>	<p>Formularios de las encuestas</p> <p>Las bases de datos que almacenarán la información</p> <p>Informe para visualizar, en el:</p> <p>En el sitio y/o aplicativo disponible.</p>	<p>En esta etapa de aplicación, el líder del 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, a través del desarrollo de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar Encuestas y hacer seguimiento</li> <li>- Hacer monitoreo y establecer compromisos</li> </ul>	<p>Servidor público o contratista encargado de asesorar el Programa ExperienciaSIC</p> <p>Líder de proceso y el equipo de trabajo que designe</p>	<p>Resultados obtenidos en el seguimiento y el análisis de la información</p>
3	<b>SOCIALIZAR LOS RESULTADOS</b>	<p>Informe para visualizar, en el:</p> <p>En el sitio y/o aplicativo disponible</p> <p>Resultados obtenidos en el seguimiento y el análisis de la información</p>	<p>En esta etapa el jefe de la Oficina Asesora de Planeación y el servidor público o contratista encargado de asesorar el Programa ExperienciaSIC, socializan los resultados del Programa ExperienciaSIC, a través del desarrollo de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar informe</li> <li>- Socializar informe para la toma de decisiones frente a los resultados</li> </ul>	<p>Equipo de trabajo de la OAP designado para la medición</p>	<p>Informe de [Medición de la percepción del Usuario Interno y Externo]</p> <p>Decisiones en relación con la experiencia de los usuarios, los servicios prestados.</p>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO INTERNO Y EXTERNO</b>	Código: CI02-P04
		Versión: 6
		Página 7 de 12

## **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 representante del 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 del Grupo de Gestión y Fortalecimiento Institucional para asesorar el Programa Experiencia SIC, desde la perspectiva metodológica y funcional.

El servidor público o contratista encargado de asesorar el Programa Experiencia SIC junto con el líder de proceso y el equipo de trabajo que designe, revisan y dan el visto bueno a las preguntas de la encuesta (las cuales están 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 asesorar la implementación del Programa Experiencia SIC construye con el servidor público o contratista de la Oficina de Tecnología e Informática encargado del soporte técnico de la aplicación del Programa Experiencia SIC:

- El servidor público o contratista encargado de asesorar el Programa Experiencia SIC, con previa autorización del líder de proceso delega e indica quien será el encargado de realizar la gestión de envío y seguimiento de la encuesta, posteriormente se le comunica mediante un mail en el que se incluye el o los enlaces y los códigos QR que la oficina de tecnología a dispuesto para tal fin.
- Las preguntas deben estar alineadas con los atributos de medición. De igual forma en el formulario de la encuesta, se debe garantizar la protección de los datos personales de acuerdo con los lineamientos que, sobre la materia oriente el Oficial de Datos Personales.
- Las bases de datos que almacenarán la información, asegurando la seguridad de la información, las mismas solo se comparten a los enlaces por solicitud y envío por email.
- La asignación de permisos o acceso al aplicativo se realiza de acuerdo con las personas que cada líder de proceso asigne o el enlace del proceso.

Una vez construidos los formularios y/o identificados los contactos y medios de envío disponibles, el líder de proceso y el equipo de trabajo que designe, realizan las pruebas piloto con el fin de validar el funcionamiento técnico de la encuesta, 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 asesorar el Programa Experiencia SIC junto con el servidor público o contratista de la Oficina de Tecnología e Informática encargado del soporte técnico de la aplicación del Programa Experiencia SIC, realizan los ajustes necesarios hasta que se tenga un completo funcionamiento de la encuesta o el concepto o razones por las cuales no fue posible realizar la misma.

## **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.

### **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 atención seleccionado y con la periodicidad establecida por la dependencia.

La información es almacenada en bases de datos, y la publicación de los resultados estarán disponibles en el site de Experiencia SIC.

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 Experiencia SIC.

### **7.2.2 Hacer monitoreo y establecer compromisos**

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

A continuación, se presentan las imágenes de la aplicación, la cual cuenta con opciones de filtro por encuesta, por fecha, por año, por mes y por proceso en tiempo real.



## EXPERIENCIA DE USUARIO SIC

Fecha Última Actualización 02/10/2023 23:43:38



Encuesta: Todas  
 Fecha: 14/10/2017 - 02/10/2023  
 Año: Todas  
 Mes: Todas  
 Proceso: Todas

Imagen No.1 Site de Experiencia SIC

En cada atributo de medición se puede visualizar una gráfica de barras con el número respuesta por atributo y el resultado del % TTB.

### CALIDAD DE LA EXPERIENCIA



Imagen No.2 Site de Experiencia SIC

Para ello, establece comunicación con el líder de proceso y/o el equipo de trabajo que designe. En la reunión de monitoreo se sugiere realizar las siguientes preguntas orientadoras para determinar oportunidades de mejora en el diseño metodológico de la encuesta y su aplicación:

COBERTURA	SI	NO
Se identifica el grupo de valor o de interés		
Se puede hacer trazabilidad del envío a los posibles participantes de la encuesta		
Se identifica el canal de comunicación por el cual se aplicará la encuesta.		

MUESTRA	SI	NO
Se están incluyendo todos los segmentos posibles de esa población.		
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><b>Nota:</b> 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>		
POSIBILIDAD DE NO RESPUESTA	SI	NO
La invitación a participar en la encuesta genera valor para los participantes, es decir es clara y completa en el sentido que comprende el objetivo, lo que se va a hacer con la información recolectada.		
Existen dificultades para acceder a la encuesta o se percibe desconocimiento o poca accesibilidad.		
Se ha detectado que alguna pregunta puede incomodar a las personas o se hace en un momento poco propicio para esto, ejemplo: es un momento muy estresante o especial, si [no se tiene tiempo] o se está de afán, etc.		
<p><b>Nota:</b> 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>		

MEDICIÓN	SI	NO
Los resultados de la encuesta son coherentes con lo que está ocurriendo en el proceso.		
Las preguntas de la encuesta son lo suficientemente específicas y claras, se explica su intención o contexto		
<p><b>Nota:</b> En cada respuesta negativa, es necesario informar el porqué de la situación relacionada con la pregunta.</p> <p>Los errores de medición se dan cuando las preguntas en la encuesta no reflejan el concepto que realmente se quiere medir.</p>		

Por último, el servidor público o contratista encargado de asesorar el Programa Experiencia SIC, socializa las conclusiones en la reunión.

RESULTADOS DEL MONITOREO	RESPUESTA
¿La calidad de la información obtenida de la encuesta agrega valor al proceso?	
Se socializa o usa como un indicador o comunica a otros: Si (____) o No (____)	

RESULTADOS DEL MONITOREO	RESPUESTA
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 metodológicos relacionados con el proceso de la aplicación de las encuestas.

### 7.3 ETAPA 3. SOCIALIZAR LOS RESULTADOS

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

#### 7.3.1 Elaborar el informe

El servidor público o contratista encargado del Grupo de Gestión y Fortalecimiento Institucional asesorar el Programa Experiencia SIC, consulta la información a través del aplicativo Experiencia SIC, y elabora proyecto de informe de [Medición de la percepción del Usuario Interno y Externo], consolidando los resultados de las encuestas realizadas en la vigencia correspondiente. El proyecto de informe contiene como mínimo los siguientes puntos:

- a) Presentación de los resultados de la medición y análisis
- b) Conclusiones y
- c) recomendaciones

El proyecto de informe es presentado al Coordinador del Grupo de Gestión y Fortalecimiento Institucional de la Oficina Asesora de Planeación para revisión y aprobación.

#### 7.3.2 Socializar el informe para la toma de decisiones frente a los resultados

Una vez aprobado el informe de [Medición de la percepción del Usuario Interno y Externo], el servidor público o contratista encargado de asesorar el Programa Experiencia SIC envía al Grupo de Comunicaciones de OSCAE para la publicación en página web, generando un insumo para 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 como insumo para la toma de decisiones en relación con la experiencia

de los servicios prestados, en el marco de la Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional.

## **8 DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Caracterización de usuarios de la SIC  
Manual del Sistema Integral de Gestión Institucional □ SIGI SC01-M01

### **8.1 DOCUMENTOS EXTERNOS**

Este procedimiento no se relaciona con documentos Externos.

## **9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN**

Se actualiza la imagen No.1 Site de Experiencia SIC  
Se actualizan los numerales 7.1.2 - 7.3.1 - 7.3.2.

---

Fin documento