TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 2
2.ALCANCE 2
3.DEFINICIONES 2
4.NORMAS LEGALES 3
Decreto 3572 de 2011 Por el cual se crea la Unidad Administrativa Especial de Parques Nacionales Naturales, se determinan sus objetivos, estructura y funciones. 3
5. NORMAS TÉCNICAS 3
N.A3
6.LINEAMIENTOS GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN 3
7.FORMATOS, REGISTROS O REPORTES 3
Matriz de seguimiento de PQRSD generada por el Sistema de Gestión Documental 3
8.PROCEDIMIENTO PASO A PASO 3
Nota; Para la determinación del tamaño de la muestra se tomará el 35% del 100% de la muestra 3
9.ANEXOS 4
CONTROL DE CAMBIOS 4

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros para medir la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad, claridad y oportunidad de las respuestas recibidas, con la finalidad de implementar acciones de mejora en la calidad de la prestación de los servicios a cargo de Parques Nacionales Naturales de Colombia.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la identificación de la necesidad de medición de la satisfacción de los ciudadanos de los procesos del Sistema Integrado de Gestión y finaliza con la evaluación de las actividades, aplicación de las acciones necesarias y verificación de la eficacia de las mismas. Aplica para los tres niveles de gestión.

3. DEFINICIONES

Calidad	Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto Al contenido de la información que la Entidad entregó en la respuesta recibida
Claridad	Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto al lenguaje claro utilizado al momento de dar respuesta a su petición, queja, reclamo sugerencia /o denuncia.
Encuesta	Serie de preguntas que se realiza a un grupo de personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado
Instrumento de Medición	Herramienta diseñada con el objeto de medir la satisfacción del cliente y/o usuario. Dicho instrumento permite recopilar datos del proceso, los cuales posteriormente son tabulados y analizados con el objeto de concluir el nivel de satisfacción de los usuarios de un proceso, con miras a tomar acciones encaminadas a la mejora en la calidad de las respuestas y satisfacción de los usuarios
Oportunidad	Criterio que evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto al tiempo que tardó la Entidad en dar respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia
Recepción PQRSD	Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto a la facilidad que tuvieron para radicar su solicitud, petición, queja o sugerencia.

4. NORMAS LEGALES

Ley 1755 de 2015 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.

Decreto 3572 de 2011 Por el cual se crea la Unidad Administrativa Especial de Parques Nacionales Naturales, se determinan sus objetivos, estructura y funciones.

5. NORMAS TÉCNICAS

N.A

6. LINEAMIENTOS GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

7. FORMATOS, REGISTROS O REPORTES

Matriz de seguimiento de PQRSD generada por el Sistema de Gestión Documental

Formato encuesta de satisfacción de la calidad de respuesta PQRSD diligenciadas, SC_FO_03

8. PROCEDIMIENTO PASO A PASO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PUNTOS DE CONTROL
1	Identificar la población total atendida por la entidad respecto a las PQRSD radicadas en el sistema de gestión documental de la entidad en los diferentes canales de comunicación y la información de contacto	Grupo de Atención al Ciudadano	*Matriz de seguimiento de PQRSD generada por el Sistema de Gestión Documental*	N.A
2	Determinar el tamaño de la muestra y los criterios de aplicación de acuerdo al análisis realizado **Nota**; Para la determinación del tamaño de la muestra se tomará el 35% del 100% de la muestra	Grupo de Atención al Ciudadano	N.A.	N.A
3	Aplicar la encuesta de satisfacción de acuerdo a lo establecido en el formato.	Grupo de Atención al Ciudadano	N.A.	Formato encuesta de satisfacción de la calidad de respuesta PQRSD SC_FO_03

	Nota: La encuesta se realizará mensualmente mediante llamada telefónica y]/o correo electrónico a los usuarios incluidos en la selección de la muestra.			
4	Tabular y analizar trimestralmente las encuestas realizadas. Para generar el respectivo informe. **Nota**: El informe contiene los siguientes aspectos: -Objetivo de la encuesta -Cuadro resumen con el total de los ciudadanos evaluados -Análisis del resultado por pregunta -Gráficas de la tendencia	Grupo de Atención al Ciudadano	Formato encuesta de satisfacción de la calidad de respuesta PQRSD diligenciadas SC_FO_03	Informe de análisis de la satisfacción del usuario
5	Identificar y aplicar oportunidades de mejora, correcciones que tengan lugar de acuerdo con el resultado del informe de medición de satisfacción del ciudadano	Grupo de Atención al Ciudadano	N.A.	Plan de mejoramiento
6	Realizar el seguimiento a las acciones implementadas en el informe, analizando los objetivos propuestos.	Grupo de Atención al Ciudadano	N.A	Memorandos, correos y/o actas de reuniones,

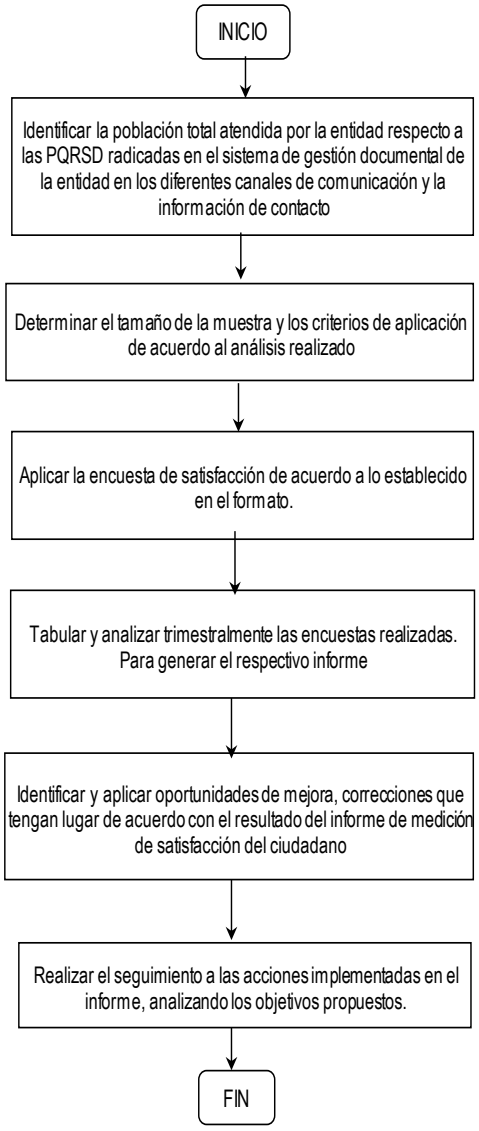
9. ANEXOS

- Anexo 1. Flujograma Procedimiento (Nombre del procedimiento)

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE VIGENCIA VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN

CRÉDITOS		
Elaboró	Nombre	Ángela Mariana Martínez Vargas / Miguel Ángel Rico Ramírez
	Cargo	Contratistas
	Fecha	17 de mayo 2022
Revisó	Nombre	César Augusto Cruz Urquijo / Luz Dary González Muñoz
	Cargo	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano / Contratista
	Fecha:	2 de junio 2022
Aprobó	Nombre	Nubia Lucia Wilches Quintana
	Cargo	Subdirectora Administrativa y financiera
	Fecha:	18/07/2022

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA	**ANEXO 1** **FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PQRSD**	Código: SC_PR_04 Versión: 1 Vigente desde: 19/07/2022

Grupo de Atención al Ciudadano