





UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

INSTRUCTIVO PARA LA DESCARGA DE ENCUESTA VIRTUAL



SERVICIO AL CIUDADANO

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO PARA LA DESCARGA DE ENCUESTA VIRTUALES	Código: SC-IN-002	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Apoyo a lo Misional	Versión: 01	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Fecha de Aprobación: 12/10/2017	

CONTROL DE CAMBIOS



FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
12/10/2017	01	Se elaboró el instructivo con base a las actividades e imágenes proporcionadas por la OQRAC

TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO	3
2	ALCANCE.....	3
3	RESPONSABLES.....	3
3.1	Profesional Universitario de la OQRAC	3
4	BASE LEGAL	3
5	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	3
6	DEFINICIONES Y SIGLAS.....	3
7	DESARROLLO	3
8	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	4

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.	Encuesta de percepción de atención al ciudadano.....	3
Ilustración 2.	Acceso a respuestas por medio virtual.....	4
Ilustración 3.	Exportar datos de encuesta.....	4

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO PARA LA DESCARGA DE ENCUESTA VIRTUALES	Código: SC-IN-002	 Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Apoyo a lo Misional	Versión: 01	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Fecha de Aprobación: 12/10/2017	

1 OBJETIVO

Facilitar el análisis y registro de las encuestas de percepción realizadas a través de la página web de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

2 ALCANCE

Abarca las actividades relacionadas con la descarga de las Encuestas Virtuales hasta el registro de estos datos en el formato SC-PR-003-FR-012, Consolidado encuesta de percepción de atención al ciudadano

3 RESPONSABLES

3.1 Profesional Universitario de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

- Implementar el presente instructivo y asegurar el adecuado registro de los resultados de las encuestas virtuales.

4 BASE LEGAL

Resolución 551/ 2012. Consejo Superior Universitario, “Por la cual se expide el reglamento interno de tramites de acciones ciudadanas y atención al ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas”, “Capítulo III.- Procedimiento y términos para resolver las distintas acciones ciudadanas”

5 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Para realizar la descarga de las Encuesta de percepción se ingresa en el link: gemini.udistrital.edu.co/encuestas/admin

Se debe ingresar con el usuario y contraseña asignados.

6 DEFINICIONES Y SIGLAS



Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano (OQRAC): Dependencia adscrita a la Secretaria General de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que formulen las partes interesadas, y que se relacionen con los servicios que presta la Universidad, adicionalmente, adelantar e instruir los procesos disciplinarios a los servidores públicos de la Universidad

7 DESARROLLO

Una vez se ingresa a la plataforma con el usuario y contraseña asignados, se debe seleccionar la opción **Encuesta de percepción de atención al ciudadano** en el campo **Encuestas**.



Ilustración 1. Encuesta de percepción de atención al ciudadano.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INSTRUCTIVO PARA LA DESCARGA DE ENCUESTA VIRTUALES	Código: SC-IN-002	 SIGUD <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Apoyo a lo Misional	Versión: 01	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Fecha de Aprobación: 12/10/2017	

Con lo cual se desplegarán una serie de opciones relacionadas con la Encuesta de percepción de atención al ciudadano, se debe elegir la opción **Respuestas/ Respuestas y Estadísticas**



Ilustración 2, Acceso a respuestas por medio virtual.

A continuación, aparecerán varias opciones para visualizar las respuestas de la Encuesta de percepción al ciudadano, se selecciona la opción de Microsoft Excel y luego al final de la página se selecciona **Exportar datos**

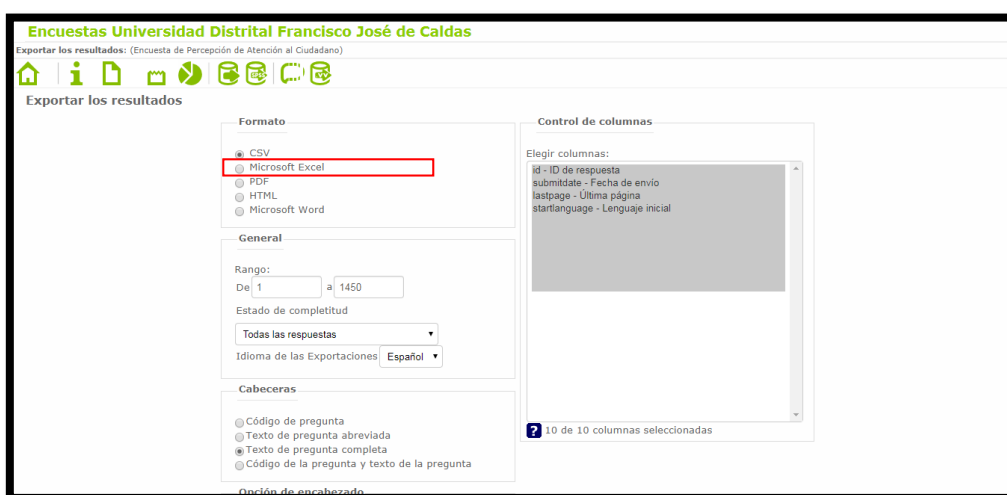


Ilustración 3, Exportar datos de encuesta.

Luego se abre el archivo correspondiente, los datos de las encuestas se copian y pegan en el formato SC-PR-003-FR-012, Consolidado encuesta de percepción de atención al ciudadano colocando como canal de evaluación la Encuesta virtual.

8 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Equipo SIGUD. Cargo: N/A. Fecha: 29/03/2017	Nombre: Amparo Bautista Torres. Cargo: Jefe de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano. Fecha:	Nombre: Camilo Andrés Bustos Parra. Cargo: Secretario General. Fecha: 12/10/2017