



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

**INSTRUCTIVO PARA LA DESCARGA DE ENCUESTA VIRTUAL**



**SERVICIO AL CIUDADANO**

 <b>UNIVERSIDAD DISTRITAL</b> <b>FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA LA DESCARGA DE ENCUESTA VIRTUALES</b>	Código: SC-IN-002	 <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	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	<b>INSTRUCTIVO PARA LA DESCARGA DE ENCUESTA VIRTUALES</b>	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](http://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.

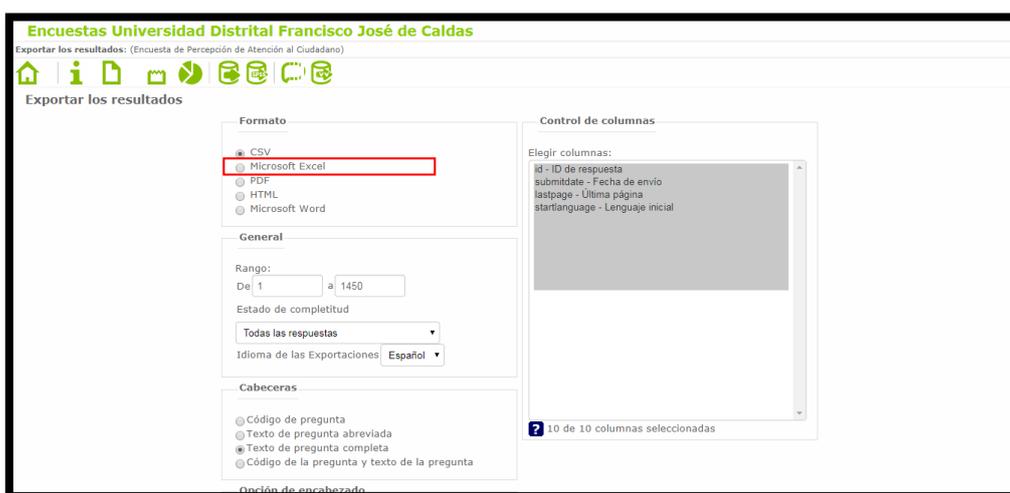
 <b>UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA LA DESCARGA DE ENCUESTA VIRTUALES</b>	Código: SC-IN-002	 Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Apoyo a lo Misional	Versión: 01	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Fecha de Aprobación: 12/10/2017	

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