 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	PROCEDIMIENTO	
	MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS	Código PR-086
		Versión 03 Fecha 30/08/2019

1. OBJETIVO

Medir la percepción de satisfacción de los usuarios y partes interesadas sobre los productos o servicios prestados por la entidad y sus procesos, con el objeto de implementar acciones para mejorar la calidad de los mismos y el desempeño institucional.

2. ALCANCE




El procedimiento inicia con la identificación del objetivo de la medición y termina con la publicación del informe; este procedimiento aplica para todo instrumento desarrollado por los procesos de la entidad orientados a medir la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.

3. RESPONSABLES

- Los Subdirectores, Jefe de Oficina Asesora y Asesor son responsables de asegurarse que se desarrollen y apliquen en los procesos a cargo instrumentos de medición de la percepción de satisfacción de los usuarios y partes interesadas sobre los productos o servicios prestados por los procesos a cargo, que se analicen y difundan sus resultados y se establezcan e implementen las acciones preventivas, correctivas y de mejora pertinentes.
- Los profesionales de Estudios Económicos de la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico son responsables de aplicar los mecanismos de medición de la satisfacción a usuarios y partes interesadas establecidos, tabular sus datos, presentar los respectivos informes y establecer e implementar el plan de mejora que se derive de su aplicación.
- La Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico es responsable de consolidar una relación con todos los instrumentos utilizados en la entidad para medir la percepción de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.
- Los Subdirectores de las áreas misionales son responsables de definir contenido instrumento de medición, revisar el contenido del instrumento y establecer el cronograma de trabajo, recursos, responsables y grupo de usuarios o partes interesadas a los cuales aplicar el instrumento de medición.
- El profesional de Servicio al Usuario es responsable de definir contenido instrumento de medición, revisar y publicar el informe.

4. DEFINICIONES

- **Satisfacción del cliente.** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Elaboró: Luz Stella Gómez Nossa Profesional universitario Subdirección Administrativa y Financiera		Revisó: Uriel Alexis Agudelo Contratista Subdirección Administrativa y Financiera		Aprobó: Vivian Ilibeth Escobar Izquierdo Subdirectora Administrativa y Financiera.	
---	---	--	---	--	---



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

PROCEDIMIENTO

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Código PR-086

Versión 03


Fecha 30/08/2019

- **Usuario:** se entiende como la instancia final que se beneficia de la prestación de un bien o servicio suministrado por las entidades y organismos distritales.
- **Partes interesadas:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la entidad.
- **Adecuación.** Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos
- **Conveniencia.** Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados
- **Revisión:** Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.
- **Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- **Revisión por la dirección:** revisión realizada al sistema integrado de gestión – SIG, por la alta dirección de la entidad a intervalos periódicos, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.
- **Encuesta:** es un estudio en el cual el investigador obtiene datos a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.
- **Muestra:** conjunto de cosas, personas o datos elegidos al azar, que se consideran representativos del grupo al que pertenecen y que se toman para estudiar o determinar las características del grupo.
- **Tabular:** expresar valores, magnitudes u otros datos por medio de tablas.
- **Grupo focal (Focus group):** El grupo focal es una técnica cualitativa de estudio de las opiniones o actitudes de un público, utilizada en ciencias sociales y en estudios comerciales. Consiste en la reunión de un grupo de personas, entre 6 y 12, con un moderador, investigador o analista; encargado de hacer preguntas y dirigir la discusión. Su labor es la de encauzar la discusión para que no se aleje del tema de estudio y, de este modo, da a la técnica su nombre en inglés ("grupo con foco"). Las preguntas son respondidas por la interacción del grupo en una dinámica en que los participantes se sienten cómodos y libres de hablar y comentar sus opiniones. Normalmente los grupos focales requieren cerca de dos horas para cumplir su tarea.

Elaboró:
Luz Stella Gómez Nossa
Profesional universitario
Subdirección Administrativa y Financiera

Revisó:
Uriel Alexis Agudelo
Contratista Subdirección Administrativa y
Financiera

Aprobó:
Vivian Ilibeth Bernal Izquierdo
Subdirectora Administrativa y Financiera.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS	Código PR-086
		Fecha 30/08/2019

- **Cliente incógnito:** es una técnica utilizada por las empresas para evaluar y medir la calidad en la atención al cliente. Los clientes misteriosos actúan como clientes comunes que realizan una compra o consumen un servicio y luego entregan un informe sobre cómo fue su experiencia.
- **SIG:** Sistema integrado de gestión.
- **MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión

5. CONDICIONES GENERALES.

Todos los mecanismos de medición de la percepción de los usuarios y partes interesadas hacia los servicios prestados por la entidad o los procesos del SIG, serán revisados de manera previa a su aplicación como mínimo una vez al año y debe ser socializado por escrito a la Dirección General, Subdirecciones, Oficina Asesora de Comunicaciones y Asesoría de Control Interno, así como al público en general a través de la página web de la entidad.

La encuesta de satisfacción sirve como insumo para que el proceso de servicio al usuario establezca un indicador de gestión, asociado a la mejora en cuanto la satisfacción del portafolio de servicios que presta la entidad, realizando la socialización del conforme de percepción de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.

El área de estudios económicos de la entidad, es la responsable de adelantar la tabulación de los datos y el respectivo informe, así como convocar los comités necesarios para el establecimiento de las acciones correctivas que sean del caso.

La satisfacción de los usuarios y partes interesadas con relación al servicio que presta el área de atención al usuario se realizará por medio de la evaluación de la atención que se debe reportar y publicar en el informe "*Cantidad de Usuarios Atendidos Por Servidor Público y Promedio de Calificación a través del Digiturno*".

Elaboró: Luz Stella Gómez Nossa Profesional universitario Subdirección Administrativa y Financiera	Revisó: Uriel Alexis Agudelo Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	Aprobó: Vivian Illibeth Bernal Izquierdo Subdirectora Administrativa y Financiera.
---	--	--



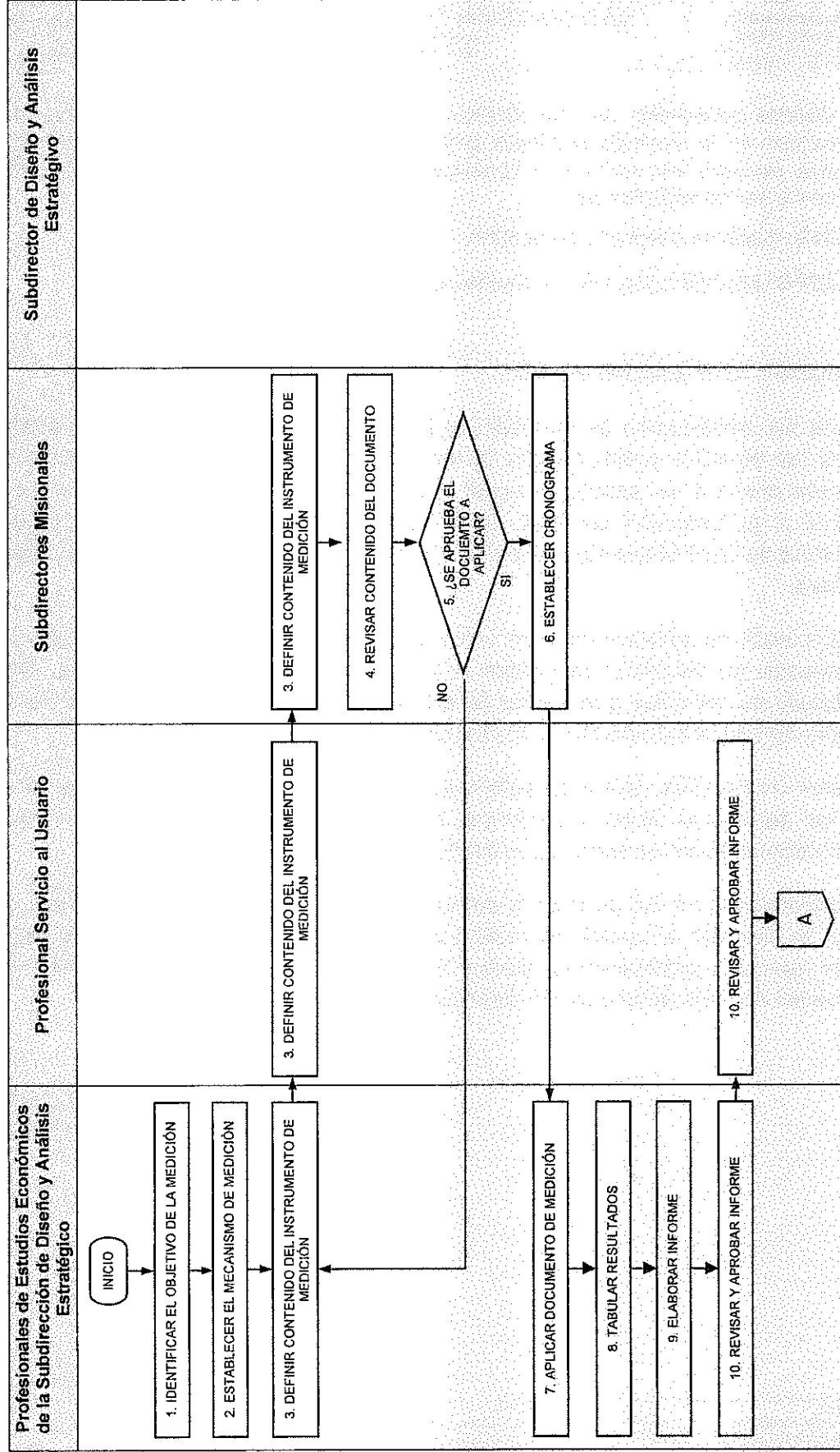
ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

PROCEDIMIENTO

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y PARTES
INTERESADAS

Código PR-086
Versión 03
Fecha 30/08/2019

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



Elaboró:
Luz Stella Gómez Nossa
Profesional unversitario
Subdirección Administrativa y Financiera

Revisó:
Uriel Alexis Agudelo
Contralista Subdirección Administrativa y Financiera

Aprobó:
Vivian Illibeguaernal Izquierdo
Subdirección Administrativa y Financiera.

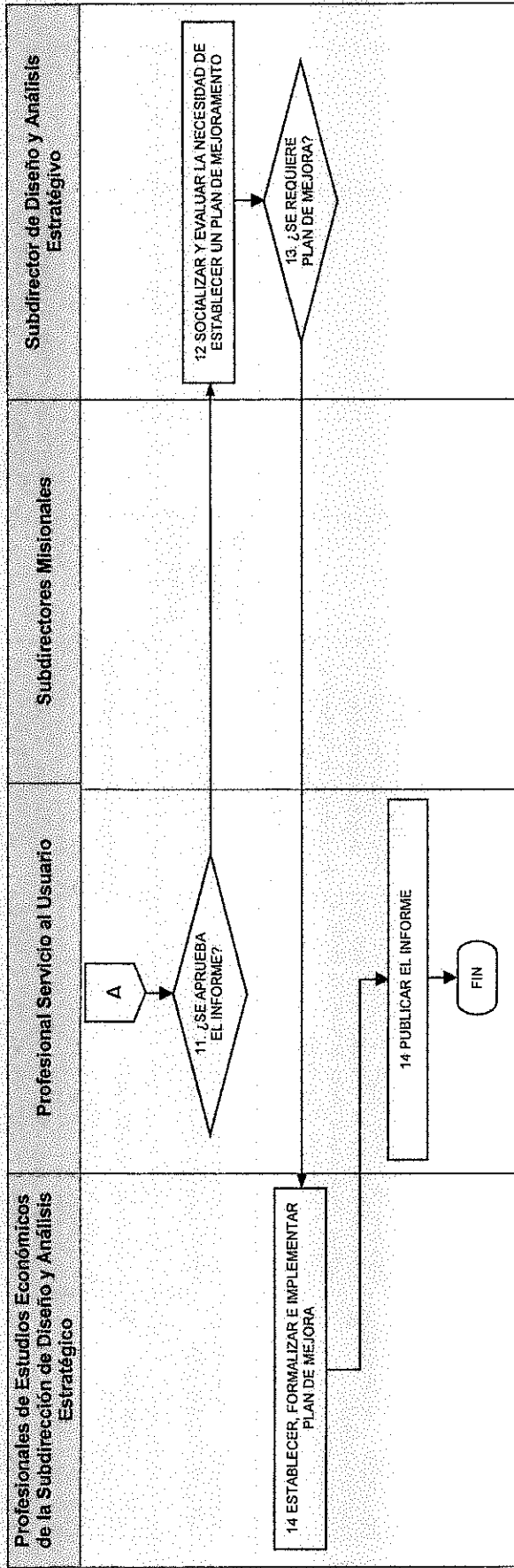


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

PROCEDIMIENTO

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y PARTES
INTERESADAS

Código PR-086
Versión 03
Fecha 30/08/2019



Elaboró:
Luz Stella Gómez Nossa
Profesional Universitaria
Subdirección Administrativa y Financiera

Revisó:
Unel Alexis Agudelo
Contralista Subdirección Administrativa y Financiera

Aprobó:
Vivian Ilibeth Semán Izquierdo
Subdirectora Administrativa y Financiera



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO.
Instituto para la Economía Social

PROCEDIMIENTO

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Código PR-086

Versión 03

Fecha 30/08/2019

6.1 TABLA EXPLICATIVA DEL PROCEDIMIENTO

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Fracción de Hora)
1	IDENTIFICAR EL OBJETIVO DE LA MEDICIÓN	Identificar el objetivo de la medición de la percepción de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas de la entidad.	Profesionales de Estudios Económicos de la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico			
2	ESTABLECER EL MECANISMO DE MEDICIÓN	Establecer el mecanismo de medición a utilizar, su metodología y la frecuencia de aplicación. entre los cuales tenemos: <ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción Grupos focales Cliente incognito. 	Profesionales de Estudios Económicos de la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico		FO-573 Consolidación y control de la aplicación de mecanismos de medición de la satisfacción de usuarios y partes interesadas	
3	DEFINIR EL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	Elaborar la metodología y contenido del instrumento para la medición una vez se cuente con el instrumento definido se envía a las Subdirecciones Misionales	Profesionales de Estudios Económicos de la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico Profesional de Servicio al Usuario			
4	REVISAR EL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO	Las Subdirecciones Misionales revisan la metodología o instrumento a aplicar	Subdirectores/as Misionales	Revisión de contenido del documento		
5	¿SE APRUEBA EL INSTRUMENTO A APLICAR?	SI, continua a la actividad 6 NO, pasa a la actividad 3	Subdirectores/as misionales			
6	ESTABLECER EL CRONOGRAMA	Establecer cronograma de trabajo, recursos, responsables y grupo de usuarios o partes interesadas a los cuales aplicar el instrumento de medición.	Profesionales de Estudios Económicos de la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico		FO-573 Consolidación y control de la aplicación de mecanismos de medición de la satisfacción de usuarios y partes interesadas	

Elaboró:
Luz Stella Gómez Nossé
Profesional universitario
Subdirección Administrativa y Financiera

Revisó:
Uriel Alexis Agudelo
Contralista Subdirección Administrativa y Financiera

Aprobó:
Vivian Ilibeth Pérez Arzoburo
Subdirectora Administrativa y Financiera.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

PROCEDIMIENTO

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Código PR-086

Versión 03

Fecha 30/08/2019

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Fracción de Hora)
7	APLICAR MECANISMO DE MEDICIÓN	De acuerdo al plan de trabajo y a la metodología establecida, se procede a aplicar el mecanismo de medición en la población seleccionada.	Profesionales de Estudios Económicos de la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico			
8	TABULAR RESULTADOS	Se revisan y validan mediante muestreo los formularios utilizados para la recolección de la información, procediendo a consolidar y organizar y procesar la información en una base de datos.	Profesionales de Estudios Económicos de la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico			
9	ELABORAR INFORME	Se presentará un informe estadístico con el respectivo análisis de la información obtenida, lo cual incluye el comparativo con las dos últimas aplicaciones del instrumento de medición.	Profesionales de Estudios Económicos de la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico		Informe de resultados del mecanismo de medición aplicado	
10	REVISAR Y APROBAR EL INFORME	Los profesionales asignados por las Subdirecciones misionales y Servicio al Usuario revisan la consistencia, adecuación y pertinencia de los resultados del informe de medición de la percepción de los usuarios u otras partes interesadas sobre los productos o servicios prestados.	Profesionales de Estudios Económicos de la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico Profesional de servicio la Usuario	Revisión de consistencia, adecuación y pertinencia de los resultados del informe	Informe de resultados del mecanismo de medición aplicado	
11	¿SE APRUEBA EL INFORME?	SI: pasa a la actividad No. 12 NO: pasa a la actividad No. 9				
12	SOCIALIZAR Y EVALUAR LA NECESIDAD DE ESTABLECER UN PLAN DE MEJORAMIENTO	El Subdirector (a) de Diseño y Análisis Estratégico socializa los resultados con el objeto de establecer, si es del caso, un plan de mejora derivado de los resultados de la aplicación del instrumento de medición, a los Subdirectores Jefes de Oficina Asesora, y Dirección General	Subdirector (a) de Diseño y Análisis Estratégico			

Elaboró:
Luz Stella Gómez Nossa
Profesional universitario
Subdirección Administrativa y Financiera

Revisó:
Uriel Alexis Agudelo
Contabilista Subdirección Administrativa y Financiera

Aprobó:
Vivian Ilibeth Bernales Guerrero
Subdirectora Administrativa y Financiera.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

PROCEDIMIENTO

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Código PR-086

Versión 03


Fecha 30/08/2019

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Fracción de Hora)
13	¿SE REQUIERE PLAN DE MEJORA?	SI: pasa a la actividad No. 14 NO: pasa a la actividad No. 12	Subdirector (a) de Diseño y Análisis Estratégico			
14	ESTABLECER, FORMALIZAR E IMPLEMENTAR PLAN DE MEJORA	Los Subdirectores (as) elaboran formalizar e implementar el plan de mejora de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PR-051 Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Subdirectora, Jefe de Oficina Asesora o Asesor Profesional dependencia		FO-007 Acciones correctivas, preventivas o de mejora	
15	PUBLICAR EL INFORME	El informe de la percepción y satisfacción de usuarios y partes interesadas será publicado en la página WEB.	Profesional de Servicio al Usuario		Informe de resultados del mecanismo de medición aplicado	

Elaboró:
Luz Stella Gómez Nossa
Profesional universitario
Subdirección Administrativa y Financiera

Revisó:
Uriel Alexis Agudelo
Contralista Subdirección Administrativa y Financiera

Aprobó:
Vivian Illibeth Bernal Izquierdo
Subdirectora Administrativa y Financiera.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS	Código PR-086
		Versión 03 Fecha 30/08/2019

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- FO-573 Consolidación y control de la aplicación de mecanismos de medición de la satisfacción de usuarios y partes interesadas
- IN-007 Encuesta de satisfacción usuarios o partes interesadas

8. MARCO NORMATIVO

- Ley 489 1998 "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."
- Directiva 2 2005 Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital.
- Decreto 2623/2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano."
- CONPES 3649/2010 Política nacional de servicio al ciudadano
- Ley 1474 2011 Artículo 73 Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, Artículo 75, política antitrámites, Artículo 76, oficina de quejas, sugerencias y reclamos.
- Decreto 197 2014 Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	30/06/16	Todo el documento	Elaboración
02	28/12/20198	Todo el Documento	Se ajusta al formato FO 071 Versión 4
		Alcance	Se delimita el procedimiento
		Responsables	Se establecen responsables de acuerdo a las actividades del procedimiento
		Condiciones Generales	Se establecen condiciones generales
		Descripción del Procedimiento	Se ajusta flujograma
		Tabla explicativa del Procedimiento	Se ajustan actividades y responsables
03	30/08//2019	Marco Normativo	Se incluye normatividad que aplica al procedimiento
		Todo el documento	Revisión general Firma del procedimiento
		TABLA EXPLICATIVA DEL PROCEDIMIENTO	Inclusión de puntos de control de manera expresa

Elaboró: Luz Stella Gómez Nossa Profesional universitario Subdirección Administrativa y Financiera	Revisó: Uriel Alexis Agudelo Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	Aprobó: Vivian Ilibeth Renjal Izquierdo Subdirectora Administrativa y Financiera.
---	---	---

