



1. OBJETIVO

Medir la percepción de los usuarios y partes interesadas sobre los servicios prestados por la Entidad mediante la aplicación de encuestas, con el objeto de implementar acciones para mejorar el desempeño de los procesos y así incrementar la satisfacción de los mismos sobre los servicios brindados por el instituto.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica para toda encuesta realizada en la entidad orientada a medir la satisfacción de los usuarios y partes interesadas externas.

3. RESPONSABLES

- El Director General es responsable de convocar el comité directivo para evaluar los resultados de las encuestas y tomar acciones para mejorar la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.
- La Subdirectora Administrativa y Financiera es responsable de asegurarse que se planifiquen, implementen las encuestas de satisfacción a los usuarios y partes interesadas externas a la entidad y se rindan los respectivos informes.
- El profesional de servicio al usuario es responsable de coordinar la aplicación de las encuestas de satisfacción a los usuarios y partes interesadas externas a la entidad y elaborar los respectivos informes.
- Los profesionales de la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico – Grupo identificación, caracterización y registro de la población sujeto de atención, son responsables de aplicar las encuestas de satisfacción a usuarios y partes interesadas externos al IPES y tabular los resultados.
- Los Subdirectores, Jefe de Oficina Asesora y Asesor son responsables de documentar, implementar y hacer seguimiento a las acciones correctivas preventivas y de mejora que se deriven de la aplicación de las encuestas.

5. DEFINICIONES

- **Satisfacción del cliente.** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **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:** conjunto de actores diferentes a los usuarios que tienen algún tipo de participación directa o indirecta en la operación y prestación de los bienes y servicios por parte de las entidades y organismos distritales.
- **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.
- **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.
- **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.

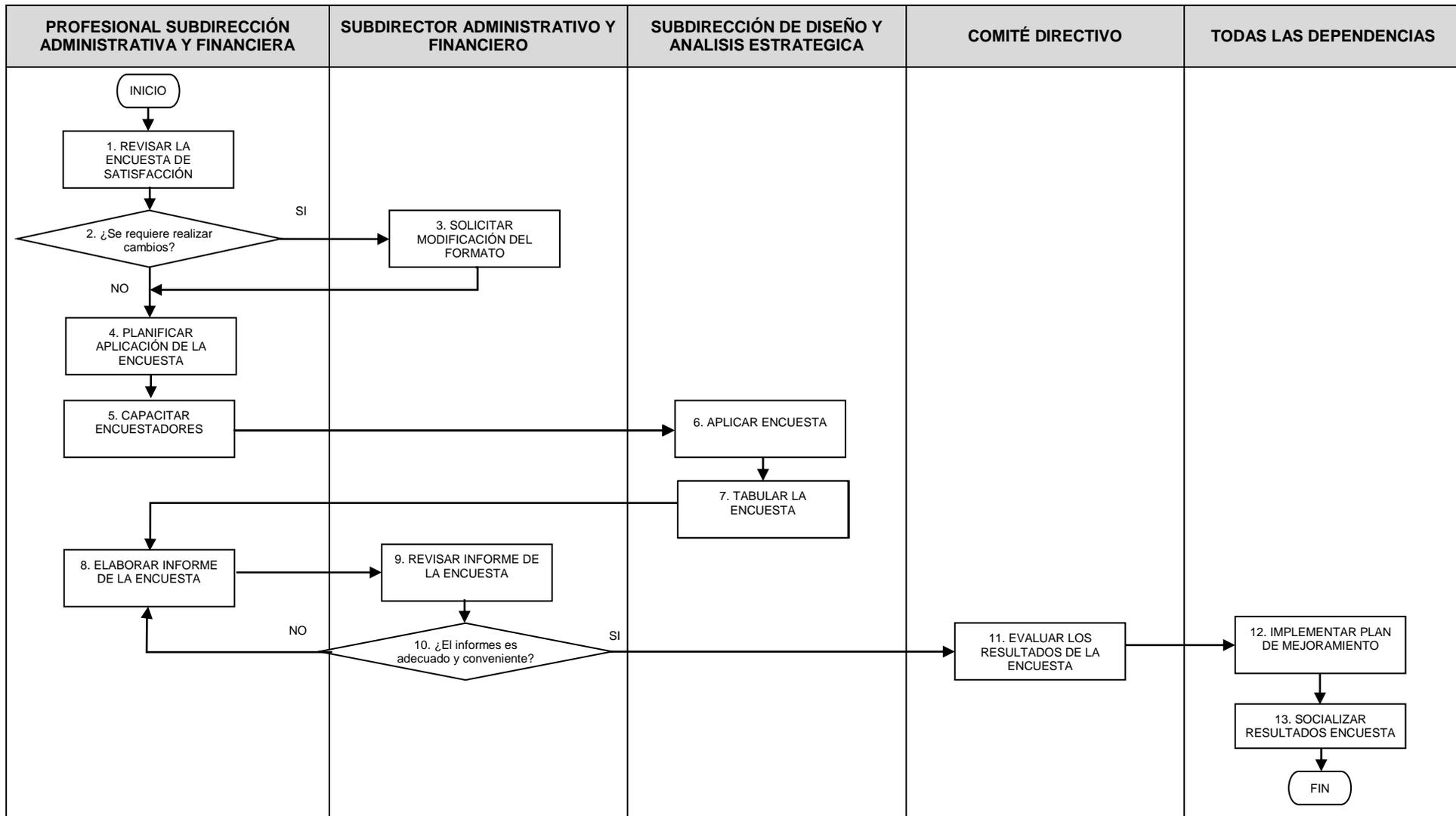
6. CONDICIONES GENERALES.

La encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de la entidad se aplicará una vez al año.

El tamaño de la muestra para aplicar las encuestas se hará de acuerdo con la metodología establecida en el anexo 1 del presente instructivo.



6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO





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	REVISAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Una vez al año con el acompañamiento de la SDAE, se citará a las dependencias misionales y de apoyo de la Entidad a una mesa de trabajo con el fin de revisar la adecuación y conveniencia de la encuesta de satisfacción del usuario, y de ser el caso realizar los ajustes necesarios.	Profesional SAF – Servicio al Usuario		FO-027 Encuesta para medir la satisfacción beneficiarios del IPES	5,94
2	¿Se requiere realizar cambios?	SI: pasa a la actividad 3 NO: pasa a la actividad 4	Profesional SAF – Servicio al Usuario			-
3	SOLICITAR MODIFICACION DEL FORMATO	Se procede a solicitar la modificación del formato de la encuesta de satisfacción, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-005 Control de documentos.	Profesional SAF – Servicio al Usuario		FO-021 Solicitud elaboración, modificación y/o anulación documentos	0.59
4	PLANIFICAR APLICACIÓN DE LA ENCUESTA	Se establecerá cronograma de trabajo, recursos, responsables y grupos de usuarios a los cuales aplicar el instrumento, incluyendo el establecimiento del tamaño de la muestra.	Profesional SAF – Servicio al Usuario		FO-264 Bitácora	2.23
5	CAPACITAR ENCUESTADORES	Con el apoyo de la SDAE se efectuará un taller de capacitación a las personas que aplicarán la encuesta en cada uno de los servicios ofrecidos por la entidad.	Profesional SAF – Servicio al Usuario			3.75
6	APLICAR ENCUESTA	La encuesta será aplicada en campo de acuerdo con la muestra establecida, mediante entrevista personal por parte del funcionario al usuario del respectivo servicio.	Profesionales SDAE – Identificación, registro y caracterización de la población sujeto de atención.		FO-027 Encuesta para medir la satisfacción beneficiarios del IPES	0.27
7	TABULAR ENCUESTA	Se reciben los formularios y mediante una muestra se revisa su correcto diligenciamiento, en caso de que presenten inconsistencias se procede a devolver los mismos. Una vez revisadas y validadas las encuestas se tabularan los datos con el fin de	Profesional SDAE – Identificación, registro y caracterización de la población sujeto de atención.			12.84



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

INSTRUCTIVO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO O PARTES INTERESADAS

Código IN-007

Versión 03

24/09/2015

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Fracción de Hora)
		presentar el respectivo informe.				
8	ELABORAR INFORME DE LA ENCUESTA	Con el acompañamiento de la SDAE, se presentará un informe estadístico con el respectivo análisis de resultados, lo cual incluye el comparativo con las dos últimas encuestas realizadas.	Profesional SAF – Servicio al Usuario		Informe de encuesta	38.52
9	REVISAR INFORME DE LA ENCUESTA	El subdirector/a revisará la adecuación y conveniencia de los resultados del informe de la encuesta de satisfacción y solicitará a la Dirección General la convocatoria de un comité directivo ampliado para evaluar los resultados de la misma.	Subdirector/a Administrativo/a y Financiero/a			3.21
10	¿El informe es adecuado y conveniente?	SI: pasa a la actividad 8 NO: pasa a la actividad 11				-
11	EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA	Se citará a Comité Directivo ampliado para presentar los resultados del informe de la encuesta de satisfacción, con el fin de establecer acciones correctivas, preventivas o de mejora que permitan mejorar la satisfacción de los usuarios y partes interesadas respecto a los servicios prestados por la entidad.	Dirección General		FO-051 Acta de reunión	6.42
12	IMPLEMENTAR PLAN DE MEJORAMIENTO	El directivo a cargo del proceso responsable de implementar las acciones establecidas en el comité directivo ampliado, procede documentar, implementar y hacer seguimiento a las mismas de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PR-051 Procedimiento de acciones correctivas y preventivas.	Subdirectores, Jefe de Oficina Asesora y Asesor		FO-007 Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora	-
13	SOCIALIZAR LA ENCUESTA	Para dar a conocer a los usuarios, partes interesadas y funcionarios del instituto los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción, se realizará una campaña a nivel interno y se subirá el informe a la carpeta compartidos y a la página Web de la Entidad.	Profesional SAF – Servicio al Usuario			3.75

	INSTRUCTIVO	
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO O PARTES INTERESADAS	Código IN-007
		Versión 03
		24/09/2015

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- FO-027 Encuesta para medir la satisfacción beneficiarios del IPES
- FO-051 Acta de reunión
- FO-007 Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora
- FO-264 Bitácora

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	15/09/2008		
2	12/03/2014	Item responsables y descripción de actividades	Se relacionó los responsables que participarían en la aplicación del instructivo y se hizo una revisión general del ítem de descripción de actividades
3	24/09/2015	Todo el documento	Revisión Integral del Instructivo

	INSTRUCTIVO	
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO O PARTES INTERESADAS	Código IN-007
		Versión 03
		24/09/2015

ANEXO 1

EXPLICACION TAMAÑO DE MUESTRA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

MUESTREO ESTRATIFICADO

Con base en la necesidad de conocer el nivel de satisfacción de la población sujeto de atención del IPES, y dada las restricciones presupuestales que no permitiría conocer la opinión de todos los usuarios, para ello utilizamos las técnicas de la estadística inferencial, a través de las técnicas de muestreo.

Dado que el IPES tiene diferentes alternativas para atender a sus diversas poblaciones; la técnica de muestreo a utilizar es la de muestreo estratificado que básicamente en el caso particular toma como estrato a cada uno de los servicios ofrecidos por el IPES.

A continuación se describe la formula a aplicar para el establecimiento del tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Npq}{(N - 1)D + pq}$$

N= Tamaño de la Población

e= Error de estimación

D= Ajuste del error de estimación

p= probabilidad a favor

q= probabilidad en contra

n= Tamaño de la muestra

Como ejemplo, se relaciona a continuación el ejercicio realizado para la encuesta de satisfacción 2014.



Encuestas 2014- Poblacion por alternativa							
	N	P	Q	N,P,Q			
Alternativa	Cantidad	%	Muestra	Probabilidad	Estimacion	RESULTADO APROX	RESULTADO TOTAL
Mecato Positivo	72	0,62%	0,99381124	0,442832859	0,885665718	3,493260935	3
Plazas de Mercado	3.020	25,96%	0,74041602	580,4444118	1160,888824	146,5228892	147
Emprendimiento	261	2,24%	0,97756576	5,723977723	11,44795545	12,66307089	13
Quioscos	38	0,33%	0,99673371	0,123713553	0,247427107	1,843665493	2
Puntos de Encuentro	28	0,24%	0,99759326	0,067226501	0,134453003	1,358490364	1
Puntos Comerciales	1.983	17,04%	0,82955132	280,3881306	560,7762612	96,21022825	96
Zonas de transiccion	380	3,27%	0,96733712	12,00648783	24,01297567	18,43665493	18
Capacitacion	3.000	25,79%	0,74213512	574,1117492	1148,223498	145,552539	146
Intermediacion Laboral	1.982	17,04%	0,82963727	280,1344335	560,268867	96,16171074	96
Poblacion Especial	720	6,19%	0,93811243	41,80139963	83,60279925	34,93260935	35
Ferias Institucionales	150	1,29%	0,98710676	1,90905123	3,81810246	7,277626948	7
Total	11.634			1777,153414	3554,306829	564,4527461	564
*error de Estimacion del 4%							

Como se muestra a continuación la población a encuestar sería de 564 personas

NOTA: en caso de que algún servicio de la entidad quede después de aplicar la fórmula con un tamaño de muestra no representativo, este se ajustaría de manera cualitativa.