	PROCEDIMIENTO	
	<b>MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS</b>	Código PR-086
		Fecha 30-06-16

## 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

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 las dependencias 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.

Elaboró: Linderman Galindo Zorro Leonardo Pardo Rueda	Revisó: Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo	Aprobó: Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo
Profesional	Subdirección administrativa y Financiera	Subdirección administrativa y Financiera

	PROCEDIMIENTO	
	<b>MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS</b>	Código PR-086
		Fecha 30-06-16

## 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:** 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

	PROCEDIMIENTO	
	<b>MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS</b>	Código PR-086
		Fecha 30-06-16

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.


- **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.

## 6. 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.

Las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios y partes interesadas en la entidad, son una de las principales fuentes para medir la satisfacción de los mismos hacia los productos y servicios prestados por el IPES; de acuerdo a esto, el proceso de servicio al usuario establecerá un objetivo y un indicador de gestión asociado a la mejora en la satisfacción en cuanto a quejas y reclamos, tabulando los datos y rindiendo el respectivo informe, además de realizar su divulgación y convocar los comités necesarios para el establecimiento de las acciones correctivas que sean del caso.

En el caso de la medición de la satisfacción de usuarios de la entidad, la aplicación y tabulación del mecanismo de medición, la hará un grupo de trabajo independiente de la dependencia misional que presta el servicio evaluado.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	<b>MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS</b>	Código PR-086
		Fecha 30-06-16

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>SUBDIRECTOR, JEFE DE OFICINA ASESORA O ASESOR</b>	<b>PROFESIONAL</b>	<b>COMITÉ DE AUTOEVALUACIÓN</b>
--	--------------------	---------------------------------



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

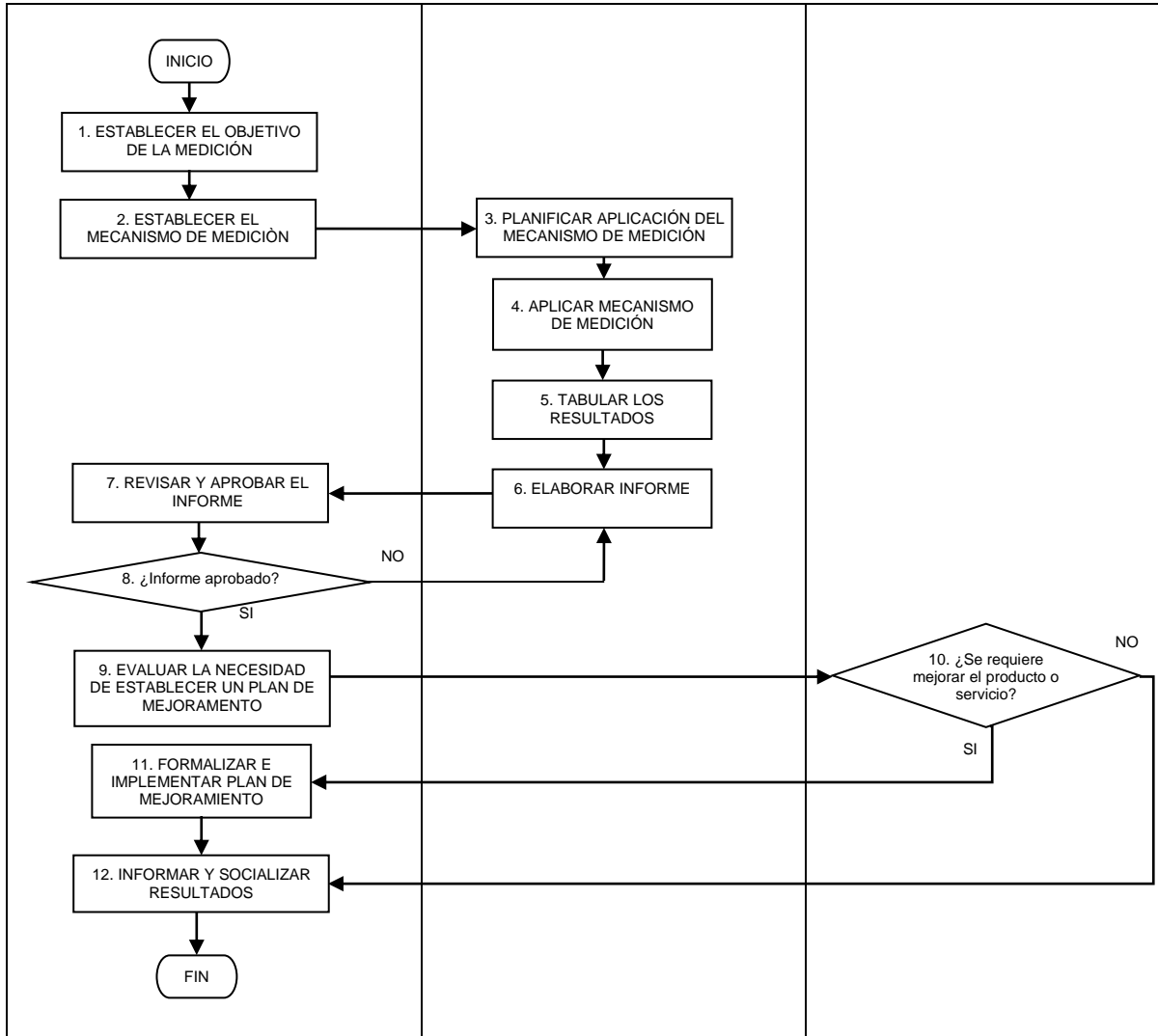
## PROCEDIMIENTO


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

Código PR-086

Versión 01

Fecha 30-06-16



	PROCEDIMIENTO	
	MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS	Código PR-086
		Versión 01
		Fecha 30-06-16

## 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	REFERENCIAR OBJETIVO DE MEDICIÓN DE LA	Identificar el objetivo estratégico de la entidad, del SIG o del proceso orientado a medir la satisfacción de los usuarios u otras partes interesadas.	Subdirector/a, Jefe de Oficina Asesora o Asesor			0.13
2	ESTABLECER MECANISMO DE MEDICIÓN	<p>Acorde al objetivo establecido y el indicador de gestión correspondiente, establecer el mecanismo de medición a utilizar, su metodología y la frecuencia de aplicación. Entre los mecanismo para medir la percepción de la satisfacción por parte de los usuarios y partes interesadas tenemos entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción</li> <li>• Grupos focales</li> <li>• Cliente incognito.</li> </ul>	Subdirector/a, Jefe de Oficina Asesora o Asesor		FO-573 Consolidación y control de la aplicación de mecanismos de medición de la satisfacción de usuarios y partes interesadas	5.35
3	PLANIFICAR APLICACIÓN DEL MECANISMO DE MEDICIÓN	De acuerdo al mecanismo de medición seleccionado, se procede a establecer cronograma de trabajo, recursos, responsables y grupo de usuarios o partes interesadas a los cuales aplicar el instrumento.	Profesional dependencia		FO-573 Consolidación y control de la aplicación de mecanismos de medición de la satisfacción de usuarios y partes interesadas	2.23
4	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 seleccionado.	Profesional dependencia			62.77
5	TABULAR RESULTADOS DE LOS	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.	Profesional dependencia			12.84



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 01

Fecha 30-06-16

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Fracción de Hora)
6	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.	Profesional dependencia		Informe de resultados del mecanismo de medición aplicado	38.52
7	REVISAR Y APROBAR EL INFORME	El directivo revisará 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.	Subdirector/a, Jefe de Oficina Asesora o Asesor		Informe de resultados del mecanismo de medición aplicado	3.21
8	¿Informe aprobado?	SI: pasa a la actividad No. 9 NO: pasa a la actividad No. 6				
9	EVALUAR LA NECESIDAD DE ESTABLECER UN PLAN DE MEJORAMIENTO	La dependencia responsable del proceso que está evaluando la satisfacción de los usuarios u otras partes interesadas debatirá en un comité de autoevaluación los resultados con el objeto de establecer, si es del caso, un plan de mejoramiento derivado de los resultados de la aplicación del instrumento de medición. En caso de que los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios o partes interesadas involucren varias dependencias de la entidad, el líder del proceso solicitará por escrito al subdirector de Diseño y Análisis Estratégico convocar un comité directivo del SIG para difundir y analizar el informe con los resultados del instrumento utilizado y la propuesta de plan de mejoramiento elaborado o para construir el mismo.	Comité de autoevaluación Comité SIG			6.42



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 01

Fecha 30-06-16

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Fracción de Hora)
10	¿Se requiere mejorar el producto o servicio?	SI: pasa a la actividad No. 11 NO: pasa a la actividad No. 12				
11	FORMALIZAR E IMPLEMENTAR PLAN DE MEJORAMIENTO	Formalizar e implementar el plan de mejoramiento de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PR-051 Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.	Subdirector/a, Jefe de Oficina Asesora o Asesor Profesional dependencia		FO-007 Acciones correctivas, preventivas o de mejora	-
12	INFORMAR Y SOCIALIZAR RESULTADOS	Todos los resultados de la aplicación de mecanismos para medir la satisfacción de usuarios y partes interesadas deberán ser presentados en las revisiones por la dirección al SIG. Los Informes de la aplicación de los instrumentos para medir la satisfacción de usuarios y partes interesadas serán publicados, según sea el caso, en la página WEB y/o Intranet de la entidad.	Subdirector/a, Jefe de Oficina Asesora o Asesor		Informe de resultados del mecanismo de medición aplicado	1.61



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	<b>MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS</b>	Código PR-086
		Versión 01
	Fecha 30-06-16	

## 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. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	30/06/16		