

<b>Personería</b> <b>de Bogotá, D. C.</b> Al servicio de la ciudad 	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL          USUARIO</b>	Código: 14-PT-06	
		Versión: 1	Página: 1 de 6
		Vigente desde: 02/07/2019	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	02/07/2019	Creación del documento

Elaboró	Revisó	Aprobó
NESTOR SAMUDIO SOLANO Profesional Especializado	MARYEMELINA DAZA MENDOZA Secretaria General	MARYEMELINA DAZA MENDOZA Secretaria General GERMAN URIEL ROJAS Director de Planeación

**Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.**

 <p><b>Personería de Bogotá, D. C.</b> Al servicio de la ciudad</p>	<p><b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b></p>	Código: 14-PT-06	
		Versión: 1	Página: 2 de 6
		Vigente desde: 02/07/19	

## 1. OBJETIVO

Medir la percepción de los servicios prestados por parte de los procesos misionales de la Personería de Bogotá, D.C., con el fin de mejorar el desempeño institucional e implementar acciones para optimizar la calidad del servicio prestado.

## 2. ALCANCE

El procedimiento aplica a los procesos misionales, para todos los instrumentos que se desarrollen con el fin de medir la satisfacción de los usuarios.

## 3. DEFINICIONES

- **Satisfacción del usuario:** Percepción del usuario 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.
- **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.

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

<b>Personería</b> <b>de Bogotá, D. C.</b> Al servicio de la ciudad 	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		Código: 14-PT-06	
			Versión: 1	Página: 3 de 6
	Vigente desde: 02/07/19			

- **Entrevista:** Conversación de dos o más personas para tratar de un asunto. Es una técnica de comunicación que requiere el conocimiento de técnicas de comunicación verbal, un guion estructurado y tener una finalidad específica. Por otro lado, es un instrumento excelente en la investigación cualitativa.
- **Cuestionario:** Es un instrumento utilizado para recoger información, diseñado para cuantificar, universalizar la información y estandarizar el procedimiento de la entrevista. Su finalidad es comparar la información.
- **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.
- **Población:** una población es un conjunto de sujetos o individuos con determinadas características demográficas, de la que se obtiene la muestra o participantes en un estudio a la que se requiere extrapolar los resultados de dicho estudio.
- **Instrumento de medición:** herramienta de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información.
- **Variable:** expresan distintas cualidades o características. Cada modalidad que se presenta se denomina atributo o categoría, y la medición consiste en una clasificación de dichos atributos.
- **Ficha técnica:** Es el documento donde consta la metodología y el proceso que se ha seguido para realizar un estudio social o de mercado.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
- **Periodo de Recolección:** Indica el intervalo de tiempo o la fecha en la cual se realiza el levantamiento de datos.
- **Cobertura Geográfica:** Extensión territorial sobre la cual se ejecuta una operación estadística (nacional, regional, departamental)

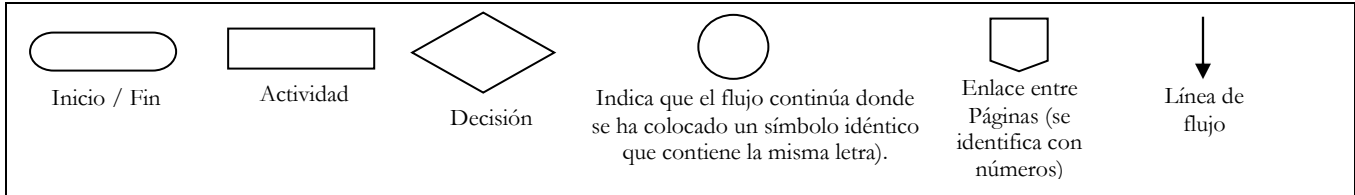
#### 4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La Secretaría General, en conjunto con los procesos misionales definirá los lineamientos para su autoevaluación, a través de los mecanismos de medición de satisfacción de los usuarios con las características, especificaciones y necesidades propias de cada proceso.
- Cada responsable de proceso debe comunicar el resultado de la aplicación del instrumento de medición de la satisfacción del usuario al representante de la alta dirección (Secretaría General) en medio físico y/o magnético.

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



**5. DESARROLLO**



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	<p>1. Definir el instrumento de medición teniendo en cuenta la población objetivo de la medición y el servicio al cual se piensa medir la satisfacción de usuarios.</p>	<p>Referentes de los Procesos Misionales y del proceso de servicio al usuario y PAR del proceso de servicio al usuario</p>	<p>Acta de reunión</p>
	<p>El instrumento propuesto para la medición es revisado por los responsables de su aplicación, con el fin de que sea aprobado.</p> <p>SÍ: Continúa con la actividad 2. NO: Volver a la actividad 1 teniendo en cuenta las observaciones por las cuales no fue aprobado.</p>	<p>Referentes de los Procesos Misionales y del proceso de servicio al usuario</p>	<p>Acta de reunión Formato</p>
	<p>2. Aplicar el instrumento a los usuarios, de acuerdo con los lineamientos establecidos por los responsables de los procesos involucrados, y tabular los datos en la herramienta definida y enviarlos consolidados a la Secretaría General.</p>	<p>Responsables de procesos misionales</p>	<p>Formatos diligenciados, ya sea en físico o en digital</p>



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	3. Realizar el análisis de la información enviada por los procesos misionales, resultante de la medición.	Secretaría General	Informe de análisis de la Satisfacción del usuario, Ficha técnica
	4. Generar las acciones correctivas y de mejora, de acuerdo con el análisis realizado a los resultados de la aplicación del instrumento.	Responsables de procesos misionales y de proceso de servicio al usuario	Acciones correctivas/preventivas (riesgos) y de mejora
	5. Presentar los resultados de la satisfacción de los usuarios a la alta dirección.	Secretaría General	Acta de reunión

## 5. CONTROL DE LOS REGISTROS

N°	REGISTRO	CÓDIGO	RESPONSABLE DE LA CUSTODIA	TIEMPO TRD
1	Acta de reunión		Referente Proceso de Servicio al usuario	N.A.
2	Formato de instrumento de recolección de información		Referente Proceso de Servicio al usuario	N.A.
3	Informe de análisis de la satisfacción del usuario		Referente Proceso de Servicio al usuario	N.A.
4	Ficha técnica		Referente Proceso de Servicio al usuario	N.A.
5	Acciones correctivas/preventivas (riesgos) y de mejora		Referente Proceso de Servicio al usuario	N.A.

## 6. NORMATIVIDAD APLICABLE

TIPO DE NORMA	NÚMERO	AÑO	EMISOR	ARTÍCULO(S) APLICACIÓN
Ley	962	2005	Congreso de Colombia	Todos

**Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.**

<b>Personería</b> de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL  USUARIO</b>	Código: 14-PT-06	
		Versión: 1	Página: 6 de 6
		Vigente desde: 02/07/19	

## 7. DOCUMENTOS EXTERNOS

NOMBRE	FECHA DE PUBLICACIÓN O VERSIÓN	ENTIDAD QUE LO EMITE	MEDIO DE CONSULTA

**Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.**