

 Alcaldía de Itagüí	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO Y PARTES INTERESADAS	Código: PR-EM-05
		Versión: 07
		Fecha de Actualización: 30/09/2024

1. OBJETIVO:

Determinar los instrumentos necesarios que le permitan a la Administración Municipal la medición de la percepción de los usuarios y partes interesadas frente a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad, la recopilación y análisis de los datos y la identificación de oportunidades de mejoramiento para fortalecer la satisfacción de los usuarios.

2. ALCANCE:

Este procedimiento inicia con la creación de los instrumentos para medir la percepción de los usuarios y partes interesadas y finaliza con el análisis de los resultados y la aplicación de acciones de mejoramiento

3. RESPONSABLE:

Es responsabilidad de los Líderes de procesos el cumplimiento, la adecuada aplicación y actualización de este procedimiento y del Representante de la Dirección, su actualización y disposición.

4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

Atención: La atención al cliente está relacionada con el comportamiento (Amabilidad, buen trato, lenguaje claro, empatía) del servidor público durante la entrega o prestación de los servicios entregados al usuario o cliente final.

Calidad: Es el grado en el que un bien o servicio cumple con las características inherentes y/o con los requisitos (Legales, normativos, de la Entidad y/o del Cliente), la cual puede ser analizada y evaluada, de acuerdo con los resultados obtenidos.

Oportunidad: Está relacionada con el cumplimiento de los tiempos establecidos para la prestación de un servicio o la entrega de un bien, los cuales deben estar previamente definidos por la Ley o normas que los regulan; por la Entidad o concertados con el usuario o cliente, esto último sin perjuicio al derecho de turno.

Parte Interesada: son todas aquellas personas o grupos que pueden afectar o verse afectadas por las actividades que realiza la Entidad. Por ejemplo clientes, proveedores, visitantes, gobierno, vecinos, entre otros.

Percepción de los Usuarios: Evalúa la experiencia que se tiene con la organización, incluidos los productos y servicio que ofrece, son valoraciones que este se forma luego de recibir los servicios o productos.

Revisado por: Profesional Universitaria – SGI

Aprobado por: Representante de la Dirección para el SGI

 Alcaldía de Itagüí	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO Y PARTES INTERESADAS	Código: PR-EM-05
		Versión: 07
		Fecha actualización: 09/09/2024

Población Muestral: Subconjunto seleccionado de manera aleatoria de la población objeto, al cual se le aplica el instrumento para la medición de la percepción del usuario.

Satisfacción del cliente: Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Población Objeto: Son todos aquellos usuarios que se han beneficiado en un período determinado, de los productos y/o servicios prestados por el Municipio.

Usuario: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio prestado por la Administración Municipal.

5. CONTENIDO:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>1. Determinar el método y/o instrumento para la Medición y Análisis de la percepción de los Usuarios y partes interesadas: Anualmente los líderes de los procesos misionales y Enlaces MIPG, determinan la periodicidad, el método, los medios y definen las preguntas o ítems a evaluar y lo registran en el “FO-EM-09 Encuesta de Percepción del Usuario o Parte Interesada”, teniendo en cuenta que como mínimo se debe indagar sobre los siguientes criterios: Oportunidad, Calidad del bien o servicio recibido y Atención; definiendo éstos, en los instrumentos (encuestas) a través de los cuales se llevará a cabo la medición de la percepción del usuario y partes interesadas, frente a la prestación de los servicios por parte del proceso específico, determinando el bien o servicio evaluado y asignando la responsabilidad de la medición, dejando constancia de ello en “FO-DE-01 Acta” de Comité Primario y/o Técnico.</p> <p>Nota: El periodo de Medición debe ser inferior o igual al trimestre en que se debe hacer el reporte.</p>	Líder del Proceso	FO-EM-09 Encuesta de Percepción del Usuario o Parte Interesada FO-DE-01 Acta
<p>2. Identificar la Población Objeto: Los Líderes de Proceso Misionales y el Enlace MIPG, identifican el número de usuarios y partes interesadas que han recibido información o servicios en cada proceso en la Unidad Administrativa correspondiente, durante el último periodo a medir, igual al periodo a encuestar.</p>	Líder del Proceso	Lista Usuarios Atendidos
<p>3. Determinar el tamaño de la muestra: De acuerdo con la lista de usuarios atendidos y las partes interesadas involucradas en los productos o servicios a cargo del proceso (Usuarios, empleados, Entidades públicas y privadas, proveedores), los Líderes de los Procesos con el Enlace MIPG,</p>	Líder del Proceso, Enlace MIPG	FO-EM-11 Cálculo de la Muestra FO-DE-01



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO Y PARTES INTERESADAS

Código: PR-EM-05

Versión: 07

Fecha actualización:
09/09/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>determinan el tamaño de la población a encuestar, según el tipo de usuario y partes interesadas y de acuerdo a la periodicidad establecida (mínimo trimestral); diligenciando de manera digital el FO-EM-11 Cálculo de la Muestra, el resultado del tamaño de la muestra debe quedar registrado en FO-DE-01 Acta, la cual se suscribe y firma de manera digital si no se trata de Comité Primario.</p> <p>Nota 1: Cuando no se tiene línea base de la población atendida, se determina la muestra al final de cada periodo vencido.</p>		Acta
<p>4. Efectuar la Selección Aleatoria: El Líder del Proceso y Enlace MIPG, utilizando un método objetivo y eficaz, realizan la selección aleatoria de la muestra “Listado de Población muestral” a la cual le va a ser aplicada la encuesta de percepción, tomando como referencia los criterios determinados en la actividad anterior, y de esta forma se asegura de identificar las partes interesadas objeto de la encuesta.</p>	Líder del Proceso, Enlace MIPG	Listado Población Muestral
<p>5. Planificar la Medición: De acuerdo con los tamaños de muestra seleccionados y complejidad de la medición, el Líder del Proceso planifica la medición determinando los periodos, responsables y recursos como: encuestadores, espacios de trabajo, fotocopias, transporte, soporte informático, entre otros, procurando la aplicación de encuestas por medios digitales, con el fin de dejar registro de lo anterior, se diligencia FO-DE-01 Acta, la cual se suscribe y firma de manera digital, si no se trata de comité Primario.</p>	Líder del Proceso	FO-DE-01 Acta
<p>6. Efectuar la Medición: El Servidor Público encargado, efectúa el seguimiento a la realización de la medición de la percepción del usuario y partes interesadas de acuerdo a lo planificado en la actividad anterior y al “FO-EM-09 Encuesta de percepción del usuario o parte interesada” el cual debe ser aplicado en la medida de lo posible de manera virtual y coordina todas las actividades propias para la aplicación de la encuesta y recolección de la información.</p>	Servidor Público encargado	FO-EM-09 Encuesta de satisfacción del Usuario o Parte Interesada Cuestionario Virtual
<p>7. Tabular y Procesar la Información: El Servidor Público encargado, se asegura de registrar los datos de manera digital en el “FO-EM-17 Tabulación de Encuestas”, de tal manera que le permita el procesamiento de la información y la generación de informes de resultados para el análisis de cada una de las opiniones de los usuarios de los servicios prestados por la Entidad.</p>	Servidor Público encargado	FO-EM-17 Formato para Tabulación de Encuestas Informes de Resultados



Alcaldía de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO Y PARTES INTERESADAS

Código: PR-EM-05

Versión: 07

Fecha actualización:
09/09/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>Nota: En caso de que la aplicación de la encuesta se realice de manera virtual a través de la aplicación (Microsoft) con licencia institucional, no es necesario diligenciar el “FO-EM-17 Tabulación de Encuestas”, pero si se requiere consolidar los resultados asegurando que el informe que descargue el aplicativo de encuesta arroje la información requerida para análisis y esta sea verificable.</p>		<p>Reporte de información de la Aplicación (Microsoft)</p>
<p>8. Analizar los Resultados de la Encuesta y establecer las acciones de mejoramiento: En Comité Primario de cada Unidad Administrativa, los Líderes de Procesos con su equipo de trabajo y Enlaces MIPG, analizan los resultados de la encuesta, teniendo en cuenta todos los resultados, esto es los de las encuestas aplicadas por medios digitales y físicos, asegurándose de consolidar la información y de identificar oportunidades de mejoramiento a partir del análisis de causas y determinando las acciones de mejoramiento, siempre que el porcentaje de satisfacción este por debajo del 100% y los responsables de la implementación de las mismas para los procesos que lo requieran, así como de efectuar seguimiento a los mismos, lo anterior queda registrado en FO-DE-01 Acta y/o FO-DE-02 Control Asistencia los cuales se suscriben y firman de manera digital.</p>	<p>Líder del proceso</p>	<p>FO-DE-01 Acta FO-DE-02 Control Asistencia</p>
<p>9. Aplicar las Acciones establecidas: Los líderes de los procesos comunican a su grupo de apoyo los compromisos asumidos en el Comité Técnico o Primario, mediante el plan de mejoramiento verificando que las acciones para la mejora propuestas sean documentadas de manera digital en el plan de Mejoramiento, así como los registros de las mismas.</p>	<p>Líder del Procesos</p>	<p>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</p>
<p>10. Realizar seguimiento a las Acciones establecidas: Los líderes de los procesos responsables de aplicar las acciones de mejoramiento realizan seguimiento a las acciones implementadas y lo registran de manera digital en el FO-EM-15 Plan de Mejoramiento, teniendo en cuenta lo establecido en el Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p>	<p>Líderes de los Procesos</p>	<p>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</p>
<p>11. Evaluar el desempeño del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento. El Líder del Proceso, realiza seguimiento a la ejecución y desempeño del procedimiento, detectando desviaciones reales o potenciales y definiendo las acciones de mejoramiento pertinentes para corregirlas o evitarlas de acuerdo a lo establecido en el proceso “Evaluación y Mejoramiento”, identificando y documentando de manera digital en el “FO-EM-15 Plan de Mejoramiento” oportunidades</p>	<p>Líder del Proceso</p>	<p>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos</p>

 Alcaldía de Itagüí	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO Y PARTES INTERESADAS	Código: PR-EM-05
		Versión: 07
		Fecha actualización: 09/09/2024

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
de mejoramiento, FO-DE-11 Matriz de Riesgos		
12. Aplicar Acciones de Mejoramiento: El Líder del Proceso o responsable de la aplicación de las acciones de mejoramiento realizan las acciones y controles pertinentes acorde a lo establecido en el “FO-EM-15 Plan de Mejoramiento” y en el “FO-DE-11 Matriz de Riesgos” y, registran el seguimiento de manera digital, verificando la eficacia de las mismas teniendo en cuenta lo establecido en el proceso “ <i>Evaluación y Mejoramiento Continuo</i> ”.	Líder del Proceso	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015.
- Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.

7. CONTROL DE LOS REGISTROS-INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Tiempo de Retención	Protección	Disposición Final
No Aplica	Lista Usuarios Atendidos	Enlace MIPG	Oficina de los Responsables	PC responsables /carpetas encuestas de percepción por vigencia	2 años	Archivos y Carpetas de uso exclusivo de los responsables Backup's	Eliminar
No Aplica	Listado Población Muestral						
FO-EM-09	Encuesta de Satisfacción del Usuario o Parte Interesada						
No aplica	Informe de Resultados						
FO-EM-11	Cálculo de la Muestra						
FO-EM-17	Tabulación de Encuestas						
FO-DE-02	Control de Asistencia						
FO-DE-01	Acta de Reunión						
FO-EM-15	Plan de Mejoramiento	Enlace MIPG	Oficina de los Responsables	PC responsables	2 años	Archivos y Carpetas	Eliminar

 Alcaldía de Itagüí	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO Y PARTES INTERESADAS	Código: PR-EM-05
		Versión: 07
		Fecha actualización: 09/09/2024

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Tiempo de Retención	Protección	Disposición Final
FO-DE-11	Matriz de Riesgos			/carpetas Plan de Mejoramiento y Riesgos por vigencia		de uso exclusivo de los responsables Backup's	
FO-DE-16	Matriz de Riesgos de Corrupción						

8. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	30/07/2013	Creación del documento.
02	15/09/2016	Se Modificó los responsables del procedimiento, las actividades y los registros, se actualizo el control de los registros. Aprobado mediante Acta # 14 de Coordinación de Calidad del 15 de Septiembre de 2016.
03	17/11/2016	Se incluyeron los términos de “parte interesada” en el nombre, objetivo, definiciones y términos, actividades del procedimiento y en el “FO-EM-09 Encuesta de Satisfacción del Usuario y parte Interesada”.. Se modificó la actividad N°3, en cuanto a la forma de determinar el tamaño de la muestra. Acta N° 17 del 17 de Noviembre de 2016
04	24/09/2021	Se modificó: En el “Contenido”, la denominación Líder MECI por Líder SIGI. Se incluyó: Dos actividades relacionadas con evaluar el desempeño del procedimiento y aplicar acciones de mejoramiento y en el “control de registros” y “Anexos”, el FO-DE-11 Matriz de Riesgos Se eliminó En el numeral 6. Documentos de Referencia. Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009. Cambios aprobados en Acta Comité Primario N° 10 del 24/09/2021
05	18/04/2022	Se modifíco El formato FO-EM-09 Encuesta de Satisfacción del Usuario o Parte Interesada, al cual le cambia el nombre de “Encuesta de Percepción” a “Encuesta de Satisfacción”. Se adiciona Al formato la dependencia para la cual va dirigida la calificación,. Cambios socializados y aprobados en Comité Primario según acta N.º 7 del 18/04/2022
06	18/03/2024	Se modificó:

 Alcaldía de Itagüí	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO Y PARTES INTERESADAS	Código: PR-EM-05
		Versión: 07
		Fecha actualización: 09/09/2024

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
		<p>La denominación encuestas de satisfacción por “encuestas de percepción” y la denominación Líder SIGI por “Enlace MIPG” en todo el documento. Numeral 6: Se actualiza la referencia bibliográfica “Estadística Básica aplicada”</p> <p>Se adicionó: En los Numerales 5, 7 y 9 el FO-EM-17 Tabulación de Encuestas, una nota en la actividad 7, para las encuestas que se realicen de manera virtual.</p> <p>Cambios aprobados mediante Acta de Comité primario del D.A.P N° 3 del 18 de Marzo de 2024.</p>
07	04/09/2024	<p>Se Modificó En las actividades 3, 4-12 la generación y almacenamiento de registros digitales, como estrategias que contribuya a la reducción de las afectaciones al cambio climático, evitando el consumo de papel y por lo tanto la producción de gases de efecto invernadero.</p> <p>Se adicionó: En la actividad 5 el FO-EM-11 para el Cálculo de la Muestra. En anexos el FO-EM-11 Cálculo de la Muestra. En el numeral 7 “Control de Registros – Información Documentada” en la casilla “Recuperación”, la ruta para la recuperación de los registros digitales.</p> <p>Se elimina: De la actividad 3 el cuadro para determinar el tamaño de la muestra De los “Documentos de Referencia” Estadística Básica aplicada, Calculadora Estadística Automática para Determinar Muestra Poblacional.</p> <p>Cambios socializados y aprobados en comité Primario N° 9 del 4 de septiembre de 2024</p>

9. ANEXOS:

FO-EM-09 Encuesta de Percepción del Usuario o Parte Interesada

FO-EM-17 Tabulación de Encuestas

FO-DE-01 Acta

FO-DE-02 Control de Asistencia

FO-EM-11 Cálculo de la Muestra

FO-EM-15 Plan de Mejoramiento

FO-DE-11 Matriz de Riesgos