

1. OBJETO:

Establecer las actividades para medir la percepción y satisfacción de los grupos de valor que acceden a los trámites y servicios que ofrece la entidad, permitiendo conocer sus necesidades y expectativas para generar la mejora continua.

2. ALCANCE:

Aplica para los gestores sociales que tienen contacto directo con los ciudadanos que accedan a los trámites y servicios de la unidad administrativa de servicios públicos.

3. DEFINICIONES:

Encuesta: Conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de los usuarios, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

Expectativa: Necesidad implícita u obligatoria para la organización o partes interesadas que hacen parte de los requisitos de los servicios (Adaptado de la ISO 9000:2015).

Grupos de interés: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por las decisiones o actividades que realiza nuestra organización. (ISO 9001:2015).

Medición de satisfacción: Permite visualizar la percepción y valoración que los grupos de interés realizan al servicio prestado a través de los canales de atención dispuestos por la entidad, insumo fundamental para la mejora continua de la satisfacción de nuestros grupos de interés (Adaptado del DANE).

Mejora: Actividad para mejorar el desempeño (ISO 9000:2015).

Percepción: Se define como el proceso mediante el cual un usuario o parte interesada selecciona, organiza e interpreta la información para formarse una imagen significativa y coherente de la entidad (fuente propia).

Procedimiento: Es el documento que registra diversos elementos de información, los aspectos generales del instrumento de evaluación y orienta su aplicación y análisis. Contiene: objetivo, alcance, universo, periodicidad, responsables, formatos, informes etc. (fuente propia).

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente con relación al cumplimiento de sus necesidades y expectativas (ISO 9000:2015).

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente (ISO 9000:2015).

4. **NORMATIVA:**

TABLA 1 NORMATIVA APLICABLE AL PROCEDIMIENTO

NUMERO	DESCRIPCIÓN
Ley 1712 del 6 de marzo de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Reglamentada parcialmente por el Decreto 103 enero 20 de 2015, Compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República.
Ley 1757 del 6 de julio de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Ley 2016 del 27 de febrero de 2020	Por la cual se adopta el código de integridad del Servicio Público Colombiano y se dictan otras disposiciones.
Directiva 005 del 9 octubre de 2020	Directrices sobre gobierno abierto de Bogotá

Fuente: Normograma UAESP

5. **LNEAMIENTOS DE OPERACIÓN:**

Los gestores sociales y colaboradores de servicio al ciudadano que tienen contacto directo con la ciudadanía serán los encargados de aplicar la encuesta de medición de la percepción y satisfacción respecto a los tramites y servicios de la UAESP.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

TABLA 2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Aplicar de forma física o virtual, la encuesta</p> <p>Aplica la encuesta de medición de la percepción y la satisfacción respecto a los trámites y servicios de la UAESP al ciudadano.</p> <p>Si la encuesta se aplica de forma física, tabula los resultados en la encuesta virtual.</p>		<p>Gestores Sociales Subdirecciones Misionales Dirección General Colaboradores Servicio al Ciudadano Subdirección Administrativa y Financiera</p>	<p>SCI-FM-05 Encuesta de medición de la percepción y satisfacción respecto a los tramites y servicios de la UAESP Encuesta virtual</p>
2	<p>Realizar el informe de análisis de resultados</p> <p>Elabora de forma semestral el informe de resultados de la medición de la percepción y satisfacción respecto a los tramites y servicios de la UAESP, tomando</p>	<p>Datos registrados en la encuesta virtual</p>	<p>Colaboradores Servicio al ciudadano Subdirección Administrativa y Financiera</p>	<p>Informe de análisis de resultados</p>

No.	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	como base la información registrada y verificada en la encuesta virtual.			
3	<p>Enviar informe de análisis de resultados para aprobación</p> <p>Envía el informe de análisis y resultados para para aprobación a el Subdirector Administrativo.</p>	Correo electrónico	<p>Colaboradores Servicio al ciudadano Subdirección Administrativa y Financiera</p>	<p>Comunicación oficial interna Informe Aprobado</p>
4	<p>Presentar el informe</p> <p>Presenta el informe al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su revisión y toma de decisiones.</p>		Subdirector Administrativo	<p>GDO-FM-09 Acta de reunión</p>
5	<p>Solicitar publicación del informe</p> <p>Solicita la publicación del informe aprobado por el comité institucional de gestión y desempeño a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.</p>	Correo electrónico	<p>Colaboradores Servicio al ciudadano Subdirección Administrativa y Financiera</p>	<p>Comunicación Oficial interna</p>

No.	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
6	Publicar el informe Realiza la publicación del informe de medición de la satisfacción de los tramites y servicios de la UAESP en la página web de la entidad.	Verificación de la publicación del informe en la página web	Colaboradores Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones	Publicación en página web

Fuente: UAESP

7. CONTROL DE CAMBIOS:

TABLA 3 CONTROL DE CAMBIOS

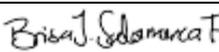
Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	06/12/2013	Versión Inicial.
02	26/07/2019	Se modifica el nombre del procedimiento, y el contenido de: objetivo, alcance, definiciones. Se actualiza al formato de procedimiento. Se unifica actividad 1 y 2, 5 y 6, se elimina actividad 3 y se crea la actividad 5.
03	01/10/2020	Se incorpora la definición de los elementos de información de una ficha técnica, se cambia la codificación del procedimiento debido al traslado del documento del proceso de evaluación y mejora al proceso de servicio al ciudadano y se ajustan las actividades del procedimiento.
04	25/07/2025	Se ajusta el nombre de “Medición de la satisfacción de los servicios de la UAESP” a “Medición de la percepción y satisfacción respecto a los tramites y servicios de la UAESP” se asignan las responsabilidades de aplicación y tabulación de la encuesta y la generación del informe,

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
		se incorpora la aplicación de la encuesta virtual y actualización normativa.

Fuente: UAESP

8. AUTORIZACIONES:

TABLA 4 AUTORIZACIONES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	María Carolina Camacho	Profesional Universitario Subdirección de Disposición Final	
	Brisa Julieth Salamanca	Profesional Universitario Subdirección Aprovechamiento	
	Blanca Yomar López	Profesional Especializado Subdirección Aprovechamiento	
	Carlos Gilber Cabrera Ovalle	Profesional Especializado Subdirección Servicios Funerarios y Alumbrado Público	
	Olga Liliana Beltran Espitia	Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	
	Kelly Johanna Ávila Ravelo	Contratista Oficina Asesora de Planeación	
Revisó	Dolly Arias Casas	Subdirectora Administrativa - Subdirección Administrativa y Financiera	
	Luz Mary Palacios Castillo	Profesional Universitario Oficina Asesora de Planeación	
Aprobó	Marcela Toro Pascagaza	Jefe Oficina Asesora de Planeación	