

| | | | |
|---|--|--------------------|---|
|  | PROCESO: GESTIÓN DE PQR'S | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A. |
| | INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO | | |
| | CÓDIGO: GP-IN-001 | | |
| | FECHA DE VIGENCIA: 17-09-2018 | VERSIÓN: 01 | |

INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

| | | | |
|--|---|--------------------|---|
|  | PROCESO: GESTIÓN DE PQR'S | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A. |
| | INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO | | |
| | CÓDIGO: GP-IN-001 | | |
| | FECHA DE VIGENCIA: 17-09-2018 | VERSIÓN: 01 | |

1. OBJETIVO

Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención presencial brindada por la empresa Metro de Bogotá S.A. en sus puntos de atención y con ello poder identificar las oportunidades de mejora que garanticen la calidad del servicio ofrecido.

2. ALCANCE

Con la encuesta se podrá obtener información real y relevante acerca de cómo el ciudadano percibe y califica el nivel de atención presencial que recibe de parte de la empresa, y con base al informe obtenido producto de esta medición poder estructurar y definir acciones de mejora que garantice la calidad del servicio.

3. RESPONSABLES

La encuesta debe ser desarrollada por los ciudadanos que reciben atención presencial por parte de la empresa y que previamente manifiestan su interés o deseo de diligenciarla. El personal responsable de la atención será el encargado de solicitar al ciudadano el diligenciamiento de la encuesta y entregar las mismas diligenciadas al funcionario designado para su tabulación.

Las empresas contratistas o terceros que presten servicios para la empresa Metro de Bogotá y que dentro de sus obligaciones contractuales tengan procesos de atención al ciudadano, deberán acoger y aplicar el presente instructivo, en los mismos pasos y plazos definidos internamente por la EMB.

Con la información recopilada, el funcionario de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía encargado de la tabulación realizará un análisis e informe para el jefe del área de los alcances de este.

4. DEFINICIONES

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO: Es el estudio y/o medición que se realiza a partir del diligenciamiento de un cuestionario y con el cual se busca conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención recibida.

| | | | |
|---|--|--------------------|---|
|  | PROCESO: GESTIÓN DE PQR'S | |  |
| | INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO | | |
| | CÓDIGO: GP-IN-001 | | |
| | FECHA DE VIGENCIA: 17-09-2018 | VERSIÓN: 01 | |

SERVICIO: Es un conjunto de acciones o actividades las cuales son realizadas para servir y satisfacer las necesidades de alguien, de algo o de alguna causa.

CIUDADANO: Es una persona que se erige como razón y fin de las acciones, bienes, servicios y prestaciones que ofrece el Estado, el cual puede participar, exigir rendición de cuentas, ejercer derechos y libertades e incidir sobre el curso de las políticas y programas públicos.

SERVICIO AL CIUDADANO: Según el Decreto 197 de 2014, es el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

5. GENERALIDADES.

La experiencia de servicio le permite a la Empresa Metro de Bogotá descubrir todo un conjunto de emociones, percepciones y vivencias que tiene el ciudadano durante el tiempo en que se desarrolle la atención o prestación del servicio. Mientras mejor sea la experiencia del ciudadano mejor será el vínculo y la relación que creará con el Metro de Bogotá.

La importancia que tiene una buena experiencia de servicio hace indispensable el ejercicio de medir y evaluar la calidad de la atención que brinda la empresa en el punto de contacto que se tiene destinado para la atención presencial de los ciudadanos; esta medición se realizará a través de la Encuesta de Percepción de Servicio con la que se obtendrá información real de la manera cómo estamos realizando nuestra gestión de atención al ciudadano. Es importante mencionar que los formatos de encuesta diligenciados, mensualmente (al finalizar cada mes) deben ser escaneados y cargados a intranet, y adicionalmente en la misma periodicidad deben ser enviados físicamente al funcionario designado para la tabulación de la misma. Con esta información recolectada la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía presentará un informe semestral con el que se podrán tomar decisiones e implementar cambios que garanticen y aseguren la calidad de dicha gestión.

Para un correcto diligenciamiento del formato de encuesta de Percepción del Servicio, a continuación, se mencionan algunos puntos a tener en cuenta:

Instructivo del Formato

- **Fecha:** Escriba la fecha en la cual se diligencia el cuestionario, teniendo en cuenta el siguiente orden: día, mes y año.

| | | | |
|--|---|-------------|--|
|  | PROCESO: GESTIÓN DE PQR'S | |  |
| | INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO | | |
| | CÓDIGO: GP-IN-001 | | |
| | FECHA DE VIGENCIA: 17-09-2018 | VERSIÓN: 01 | |

- **Selección:** Seleccione la respuesta marcando una X en la opción que considere describe su percepción respecto de cada aspecto evaluado.

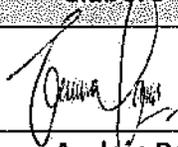
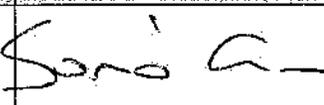
Criterios de Evaluación

- **Calificación:** Los criterios con los cuales puede calificar cada aspecto evaluado son los siguientes: Deficiente, Regular, Bueno, Muy bueno y Excelente, siendo el primero de estos la calificación más baja y el último la calificación más alta o mejor.
- **Atributos:** Hacen referencia a los temas a evaluar de los aspectos generales de la gestión de atención al ciudadano seleccionados para la medición (punto de atención, funcionario de la empresa y calidad de la atención).
- **Observaciones y/o Recomendaciones:** Escriba en el espacio destinado en el numeral 5 las oportunidades de mejora referentes a la atención ofrecida por la Empresa Metro de Bogotá S.A.

6. ANEXOS

- GP-FR-003 Encuesta de percepción del servicio al ciudadano.

| CONTROL DE CAMBIOS | | |
|--------------------|---------|-------------------------|
| Fecha | Versión | Descripción del cambio |
| 17-09-2018 | 01 | Creación del documento. |

| Elaboró | Revisó / Aprobó | | Aprobó SIG |
|---|---|--|--|
|  Diego Andrés Pedraza Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía |  Sandra Gracia S. Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía |  Xiomara Torrado Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía |  Claudia Marcela Galvis Representante de la Alta Dirección-SIG |

YMGM 