PROCESO		
GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-SC-03	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A LA ATENCIÓN Y SERVICIO OFRECIDO POR LA ENTIDAD MEDIANTE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN	5.0

Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
5.0	2021-12-28	Se ajusta el documento incorporando las encuestas del modulo de gestión predial, se incorpora las encuestas de CHAT valorización que se creo a raíz de la atención virtual después del confinamiento y las encuestas de todos los tramites y servicios, de igual manera se realizan cambios de forma por el cambio de nombre de la ORSC	16
4.0	2018-12-14	Se modifica el nombre por el de "PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A LA ATENCIÓN Y SERVICIO OFRECIDO POR LA ENTIDAD MEDIANTE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN", teniendo en cuenta que el procedimiento solo hace referencia al componente de satisfacción que se publica en el observatorio y que hace parte del proceso de gestión social y participación ciudadana, se actualiza la normatividad y se incluyen los pasos que cronológicamente se realizan para evaluar la satisfacción ciudadana.	13
3.0	12/09/2018	Se actualiza del procedimiento "Satisfacción Ciudadana frente a la Atención y Servicio Ofrecidos por la Entidad en los Diferentes Canales".	16
2.0	19/11/2014	Versión inicial del documento, Ajuste del objetivo y alcance del procedimiento con el fin de incluir el trabajo realizado para consolidar del Observatorio de Satisfacción y Percepción Ciudadana e Imagen Institucional liderado por la ORSC.	15

PROCESO		
GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-SC-03	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A LA ATENCIÓN Y SERVICIO OFRECIDO POR LA ENTIDAD MEDIANTE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN	5.0

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
1.0	30/02/2013	Versión inicial del documento.	5

El documento original ha sido aprobado mediante el SID (Sistema Información Documentada del IDU). La autenticidad puede ser verificada a través del código

Participaron en la elaboración[1]	Cristian Fabian Morales Amorocho, ORSC / Hernando Hernandez Marino, ORSC / Jorge Andres Rueda Corredor, ORSC / Jose Eduardo Quiroga Barriga, OAP / Luisa Fernanda Aguilar Peña, ORSC /
Validado por	Sandra Milena Del Pilar Rueda Ochoa, OAP Validado el 2021-12-28
Revisado por	Lucy Molano Rodriguez, ORSC Revisado el 2021-12-28
Aprobado por	Lucy Molano Rodriguez, ORSC Aprobado el 2021-12-28

[1]El alcance de participación en la elaboración de este documento corresponde a las funciones del área que representan

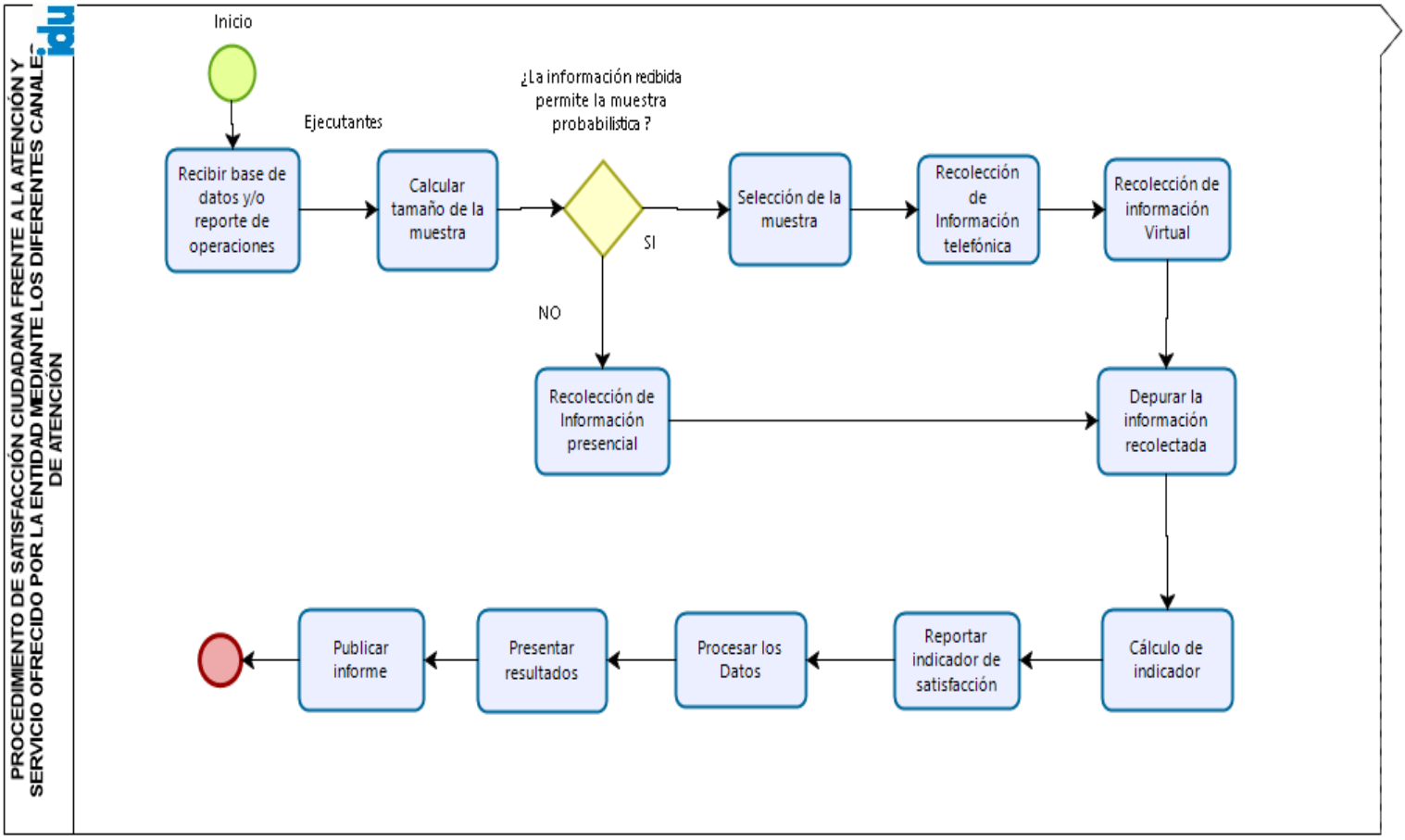
TABLA DE CONTENIDOS

DIAGRAMA 1 4

PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A LA ATENCIÓN Y SERVICIO OFRECIDO POR LA ENTIDAD MEDIANTE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN 5

1. OBJETIVO 5
2. ALCANCE 5
3. MARCO NORMATIVO 5
4. TERMINOS Y DEFINICIONES 7
5. POLÍTICA OPERACIONAL 7
5.1. **ELEMENTOS DEL PROCESO** 8
5.1.1. Inicio 8
5.1.2. Recibir base de datos y/o reporte de operaciones 8
5.1.3. Calcular tamaño de la muestra 9
5.1.4. ¿La información recibida permite la muestra probabilistica ? 10
5.1.5. Selección de la muestra 10
5.1.6. Recolección de Información telefónica 10
5.1.7. Recolección de información Virtual 11
5.1.8. Recolección de Información presencial 12
5.1.9. Depurar la información recolectada 13
5.1.10. Cálculo de indicador 13
5.1.11. Reportar indicador de satisfacción 14
5.1.12. Procesar los Datos 14
5.1.13. Presentar resultados 15
5.1.14. Publicar informe 15
5.1.15. Fin Simple 16

DIAGRAMA 1


PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A LA ATENCIÓN Y SERVICIO OFRECIDO POR LA ENTIDAD MEDIANTE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN
Inicio
Ejecutantes
Recibir base de datos y/o reporte de operaciones
Calcular tamaño de la muestra
¿La información recibida permite la muestra probabilistica ?
SI
NO
Selección de la muestra
Recolección de Información telefónica
Recolección de información Virtual
Recolección de Información presencial
Depurar la información recolectada
Cálculo de indicador
Reportar indicador de satisfacción
Procesar los Datos
Presentar resultados
Publicar informe

PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A LA ATENCIÓN Y SERVICIO OFRECIDO POR LA ENTIDAD MEDIANTE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN

1.OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales en el proceso de recolección y análisis de satisfacción ciudadana con los servicios ofrecidos por la entidad mediante los diferentes canales de atención: presencial, telefónica y virtual.

2.ALCANCE

Define el procedimiento desde la obtención de la información hasta la publicación de resultados en el Observatorio de Percepción ciudadana del IDU.

3.MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia, Artículo 270, indica que la ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública, el cumplimiento en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

- CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010 del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, "Política Nacional de Servicio al Ciudadano".

- Ley 134 de 1994, del Congreso de Colombia, "Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana".

- Ley 489 de 1998, “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, en su capítulo VIII DEMOCRATIZACION Y CONTROL SOCIAL DE LA ADMINISTRACION PUBLICA, artículo 32 Democratización de la Administración Pública indica: “todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública”. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública

- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, proferida por el Congreso de Colombia, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Estatuto Anticorrupción Artículo 76: Oficina de quejas, sugerencias y reclamos; Artículo 78: Principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública.

- Ley 1757 de 2015, "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática en su Artículo 2 regula la Política Pública de Participación Democrática; en su Artículo 52 expone la "Estrategia de rendición de cuentas; en el Artículo 104 fija los "Deberes de las administraciones Nacionales, Departamentales, Municipales y Distritales en la promoción de instancias de participación ciudadana formales e informales creadas y promovidas por la ciudadanía o el Estado y en el Artículo 111 promueve el "Diálogo social" como mecanismo democrático".

- Decreto 503 de 2011, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., "Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital".

- Decreto 197 de 2014, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.".

- Acuerdo 142 de 2005 del Concejo de Bogotá, D.C., "Por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito distrital las Veedurías Ciudadanas y se dictan otras disposiciones".

- Acuerdo Distrital 529 de 2013, "Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital".

- Resolución 4940 de 2018, de la Dirección General del Instituto de Desarrollo Urbano-IDU, "Por la cual se adopta la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía del IDU".

4.TERMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones aplicables al procedimiento pueden ser consultados en el micro sitio Diccionario de términos IDU (http://Intranet/web/intranet/diccionario-terminos-idu):

- Diseño Muestral
- Indicador de Satisfacción
- Marco Muestral
- Marco de Lista
- Muestreo no Probabilístico
- Muestreo probabilístico
- Petición
- Punto IDU
- Queja
- Reclamo
- Super CADES
- Tamaño de la Muestra
- Valorización

5.POLÍTICA OPERACIONAL

Este procedimiento contempla la satisfacción ciudadana por la atención en los diferentes canales (PQRS canales, PQRS Puntos IDU, valorización y Gestión Predial) y la satisfacción de cada tramite y servicio y otros procedimientos administrativos (OPA) que ofrece la entidad.

Los elementos del proceso que se describen a continuación aplican para cualquier estudio de satisfacción ciudadana con los servicios de atención ofrecidos por el Instituto de Desarrollo Urbano.

6.ELEMENTOS DEL PROCESO

6.1.1. Inicio

Descripción

El IDU en el marco de la Política de Gestión Social y Servicio al Ciudadano fija los lineamientos para que la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía (ORSC) identifique, mida y analice la satisfacción de los ciudadanos, respecto a los servicios que presta la entidad.
Este procedimiento se realiza a partir de información recolectada y organizada por diferentes dependencias, el Equipo de Seguimiento y Evaluación (SYE) sigue diferentes métodos estadísticos, dependiendo de las características que tenga la información.

6.1.2. Recibir base de datos y/o reporte de operaciones

Descripción
Para el caso de encuestas de satisfacción ciudadana con la atención recibida en trámites asociados al cobro de valorización, se recibe el reporte de operaciones STOP Puntos de Atención CADES Y SUPERCADES y Valorización del mes inmediatamente anterior. Y para el caso de CHAT Valorización se recibe por parte de STRT archivo plano con el consolidado de encuestas diligenciadas por el ciudadano al momento de utilizar este canal.

Para el caso de encuestas de satisfacción ciudadana con el servicio recibido en PQRS, PQRS puntos IDU, Gestión Social Predial; se recibe del equipo de Canales-ORSC la base de PQRS del Sistema de Gestión Social, Participación Ciudadana y Datos Abiertos (Bachue) los tres primeros días del mes siguiente a la recolección.

Ejecutantes

Profesional Especializado ORSC-SYE, Profesional Universitario ORSC- Canales

Documentos

Correo informativo reporte de:

· CANALES: PQRS canales, PQRS Punto IDU y Gestión Predial

· STOP: Valorización y CADES Y SUPERCADES

Duración

4.00

Observación

El Equipo SYE realiza la revisión de la base de datos entregada por el equipo de canales y depura la misma para definir la muestra.

6.1.3. Calcular tamaño de la muestra

Descripción

Del reporte de operaciones de los puntos de atención del trámite Valorización entregado por DTAV**,** se calcula un tamaño de muestra, para la realización de encuestas presenciales en el punto de atención Calle 22 (mensual) y en los puntos de atención en CADES Y SUPERCADES**,** se calcula un tamaño de muestra, para la realización de encuestas presenciales (trimestral) para todos los trámites asociados con el cobro de valorización.

Por otra parte, de las bases de datos mensuales de PQRS y PQRS puntos IDU entregadas por ORSC- CANALES se calcula el tamaño de muestra para encuestas telefónicas, y se desagrega por canal de atención (Virtual, Presencial, Telefónico) de acuerdo con la cantidad de requerimientos.

De igual forma pasa con las bases de datos mensuales de la Dirección Técnica de Predios, tomando como insumo la información registrada en el sistema Bachue (Gestión Social Predios) entregadas por ORSC- CANALES, se calcula el tamaño de muestra para encuestas telefónicas, y se desagrega por canal de atención (Presencial, Telefónico) de acuerdo con la cantidad de requerimientos.

Ejecutantes

Profesional ORSC

Documentos

Correo informativo que remite reporte de operaciones del trámite de Valorización, Puntos de atención CADES y SUPERCADES, Gestión Predial y base de Datos de PQRS y PQRS Punto IDU. Cálculo de la muestra en formato Excel.

Duración

2.00

6.1.4. ¿La información recibida permite la muestra probabilistica ?

Flujos

SI 6.1.5 Selección de la muestra

NO 6.1.8 Recolección de Información presencial

6.1.5. Selección de la muestra

Descripción

Para el caso de las encuestas telefónicas de PQRS, PQRS Punto IDU y Gestión Predial se realiza a través de muestreo probabilístico por selección aleatoria con remplazamiento, usando como marco de lista la base de datos entregada por el equipo de canales de la ORSC de las atenciones registradas en el sistema Bachué.

Ejecutantes

Profesional ORSC

Documentos

Drive de diligenciamiento de encuesta con asignación de responsables.

Duración

3.00

6.1.6. Recolección de Información telefónica

Descripción

Encuestas de satisfacción ciudadana relacionadas con el servicio de atención recibida por los diferentes canales para interponer PQRS Canales, PQRS Punto IDU y Gestión Predial. La recolección de información de las encuestas, se realizan mensualmente de manera telefónica, la información recolectada se digita en la hoja de cálculo de Excel compartida en DRIVE, y los datos capturados se almacenan en archivo virtual.

Ejecutantes

Encuestadores ORSC

Documentos

Formato Drive de encuesta actualizados PQRS –PUNTO IDU – Gestión Predial

Duración

32.00

6.1.7. Recolección de información Virtual

Descripción

La recolección de la información por la atención en el canal virtual se realiza por solicitud de base de datos a la STRT, quien remite un archivo plano con los resultados de las encuestas diligenciadas directamente por los ciudadanos que utilizan el Chat valorización y el Chat de PQRS Canales

En el caso de las encuestas de trámites y servicios y OPAS, el método utilizado es: envío de un link por parte del área encargada del trámite al correo registrado por el ciudadano al momento de realizar el trámite, en este link los ciudadanos encontrarán una encuesta donde podrán calificar y dar su opinión respecto al trámite realizado. El equipo de S&E envía el link perteneciente a cada tramite para la aplicación de las encuestas a las dependencias dueñas del trámite, DTAI (Licencias de excavación, Intervención a Urbanizadores y/o Terceros, Permiso de Uso Temporal de Antejardines, Permiso de Uso Temporal de Espacio Público Administrado por el IDU), STPC (Fondo Compensatorio de Estacionamientos), STRF (Consulta Bibliográfica en el Centro de Documentación del IDU) y la STJEF (Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias), la plataforma utilizada para estas encuestas es Google forms.

Ejecutantes

Profesional ORSC

Documentos

Drive Google Forms

Duración

N/A

6.1.8. Recolección de Información presencial

Descripción

Para el caso de las encuestas presenciales, la selección de la muestra se realiza a través de muestreo No probabilístico sobre el reporte enviado por la STOP de operaciones realizadas en meses anteriores en la Sede Principal del IDU ubicada en la calle 22 y CADES y SUPERCADES.

Encuestas de satisfacción ciudadana relacionadas con el servicio recibido en los trámites asociados al cobro de valorización (calle 22 y CADES y SUPERCADES), esta recolección de información se realiza por interceptación a los ciudadanos que acuden de manera presencial a los puntos de atención, se aplica con formato de recolección de encuesta de tipo estructurado, el cual está contenido en el aplicativo KOBOCollect.

Ejecutantes

Encuestadores ORSC

Documentos

Formato de encuesta actualizado asociado al cobro de valorización (Kobocollect).

Duración

80.00

6.1.9. Depurar la información recolectada

Descripción

El tratamiento de la base consolidada de PQRS, PQRS Punto IDU y Gestión Predial se realiza mes a mes, revisando la consistencia de la base de datos y verificando la veracidad de la información.

Para el trámite de valorización, esta información se descarga mensualmente, ya consolidada del sistema KOBOCollect y para CADES y SUPERCADES trimestralmente.

Ejecutantes

técnico operativo ORSC, Profesional ORSC

Documentos

Google Drive-formato de captura de información y aplicativo KOBOCollect

Duración

3.00

6.1.10. Cálculo de indicador

Descripción

Para cada una de las encuestas de satisfacción ciudadana se calcula un indicador compuesto por diferentes dimensiones y subdimensiones establecidas en cada uno de los formatos de encuestas aplicadas.

Se promedian los resultados de los cuatro indicadores (PQRS Canales, PQRS Puntos IDU, Valorización, Gestión Predial), y se obtiene un indicador global de satisfacción ciudadana con los servicios de atención recibidos en la entidad.

Ejecutantes

Profesional ORSC

Documentos

Drive

Duración

4.00

6.1.11. Reportar indicador de satisfacción

Descripción

El indicador de satisfacción ciudadana, es un promedio de los indicadores individuales de trámites y servicios de valorización, PQRS y PQRS puntos IDU, Gestión Predial y se reporta de manera trimestral a la OAP para completar el tablero de control de la entidad.

Ejecutantes

Profesional Especializado ORSC, Profesional ORSC

Documentos

Correo informativo, Tablero de Control

Duración

1.00

6.1.12. Procesar los Datos

Descripción

La información se procesa mediante la herramienta estadística R Project y Excel de acuerdo a una programación de tablas resumen de la información, para cada uno de los módulos y preguntas de la encuesta.

Ejecutantes

Profesional ORSC

Documentos

Script R, Excel ,

Duración

5.00

6.1.13. Presentar resultados

Descripción

Se elaboran la presentación en formato Power Point para cada una de las encuestas realizadas, mostrando los resultados y conclusiones concernientes a la satisfacción ciudadana por la atención prestada por el IDU, con corte trimestral.

Ejecutantes

Profesional Universitario ORSC, Profesional Especializado ORSC

Documentos

Presentaciones Power point-PDF

Duración

6.00

6.1.14. Publicar informe

Descripción

El equipo de Seguimiento y Evaluación, envía a La OAC el informe de resultados trimestrales de las encuestas de satisfacción realizadas, con el fin de que sean publicados en la página web IDU, en el Observatorio de Percepción Ciudadana y el informe de satisfacción por tramites y servicios de manera anual con el consolidado de encuestas de la vigencia para todos los trámites

Ejecutantes

Profesional Especializado ORSC

Documentos

Presentación publicada

Duración

1.00

Observación

Esta información puede ser consultada en la página web institucional con el siguiente enlace: Https://www.idu.gov.co/page/observatorio-de-percepcion-ciudadana-1

6.1.15. Fin Simple