

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-I-004
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 006
	INSTRUCTIVO	EVALUACION PERCEPCIÓN DEL USUARIO	Fecha: 23/06/2020

Tabla de contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA	2
3.1 Evaluación percepción del usuario, a través de interventores y/o concesionarios a usuarios de la infraestructura	2
3.2 Evaluación percepción de los usuarios, a través del proceso transparencia, participación, servicio al ciudadano y comunicación	4
4. CONTROL DE CAMBIOS	5
5. APROBACIÓN	6

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-I-004
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 006
	INSTRUCTIVO	EVALUACION PERCEPCIÓN DEL USUARIO	Fecha: 23/06/2020

1. OBJETIVO:

Presentar las metodologías para el desarrollo de la evaluación de la percepción del usuario, su análisis, generación de información y emprendimiento hacia la mejora continua, con base en los resultados obtenidos.

2. ALCANCE:

La evaluación de percepción del usuario se hará en dos fases: 1. Interventores y/o concesionarios a usuarios de la infraestructura en el Proceso Gestión Contractual y Seguimiento de Proyectos de Infraestructura de Transporte y; 2. A los usuarios que presentan PQRS en el Proceso Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación.

Inicia con el planteamiento de la metodología para la evaluación de la percepción del usuario y culmina con la consolidación de los resultados obtenidos y las mejoras en la prestación del servicio.

3. DESCRIPCIÓN METODOLOGÍA:

3.1 Evaluación percepción del usuario, a través de interventores y/o concesionarios a usuarios de la infraestructura:

- Se debe tener en cuenta que el objetivo de utilizar esta metodología es capturar la percepción de los usuarios y, específicamente, trabajar a partir del análisis de la información suministrada y del porcentaje de usuarios que se encuentran no conformes con los productos y/o servicios entregados, para generar acciones correctivas y preventivas que permitan aumentar su satisfacción.
- La evaluación será aplicada por el interventor y/o concesionario, a los usuarios de la infraestructura de vías carreteras, puertos y vías férreas, de acuerdo como lo estipula el contrato o por solicitud de la ANI. En caso de que no se indique un mínimo de evaluaciones a realizar, el interventor y/o concesionario la realizarán una vez al año y deberán presentar informe de los resultados de la medición en los formatos GCSP-F-204 (Consolidado evaluación satisfacción uso de la vía), GCSP-F-286 (Consolidado evaluación satisfacción uso del sistema férreo) y GCSP-F-206 (Consolidado evaluación satisfacción uso de los puertos).
- La evaluación a los usuarios se hará en los siguientes formatos: “EVALUACIÓN SATISFACCIÓN USO DE LA VÍA”, Código: GCSP-F-198 para el modo carretero, “EVALUACIÓN SATISFACCIÓN USO DEL SISTEMA FÉRREO”, Código: GCSP-F-285 para el modo férreo y “EVALUACIÓN SATISFACCIÓN USO DE LOS PUERTOS”, Código: GCSP-F-199 para el modo portuario.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-I-004
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 006
	INSTRUCTIVO	EVALUACION PERCEPCIÓN DEL USUARIO	Fecha: 23/06/2020

- La forma de calificación es la siguiente:

1	Mala
2	Buena
3	Excelente
NA	No Aplica
N.S.R	No sabe - No responde

- Los interventores y/o concesionarios entregarán la información consolidada en los formatos GCSP-F-204 (Consolidado evaluación satisfacción uso de la vía), GCSP-F-286 (Consolidado evaluación satisfacción uso del sistema férreo) y GCSP-F-206 (Consolidado evaluación satisfacción uso de los puertos), en medio magnético o físico (papel) con destino a la supervisión del proyecto en la Agencia, quienes a su vez los remitirán al área de Servicio al Ciudadano para ser incluidos en el informe anual de percepción que es publicado en la página web de la Entidad.
- La consolidación de los resultados de las evaluaciones estará a cargo del área de Servicio al Ciudadano y será compartida por memorando al Grupo Interno de Trabajo de Planeación, quien se encargará, junto con los Gerentes de la Vicepresidencia de Gestión Contractual y de la Vicepresidencia Ejecutiva, de estimar la necesidad de un plan de mejoramiento, para aquellos casos en los que la sumatoria del porcentaje obtenido en la calificación de excelente y buena se encuentre en un rango inferior al 67%, bien sea por uno o por el total de los aspectos evaluados, en cuyo evento, solicitarán al interventor y al Concesionario un plan de mejora, que tendrá seguimiento mensual por la interventoría, respecto del cual presentará informe.

El Grupo Interno de Trabajo de Planeación presentará los resultados acumulados durante la vigencia, a la alta dirección, en la reunión de revisión del sistema de gestión de calidad.

- Los seguimientos mensuales realizados por el interventor al plan de mejoramiento servirán de soporte para analizar nuevamente la información, de manera que en el evento de que los resultados permanezcan sin mejoras, se adoptarán las acciones correctivas pertinentes en los casos puntuales.

La valoración de dichas acciones se llevará a cabo por las Vicepresidencias de Gestión Contractual y Ejecutiva, pasados seis (6) meses de su ejecución.

- Con soporte en los resultados obtenidos, la ANI definirá directrices a seguir por el Concesionario, en relación con el producto y/o servicio ofrecido.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-I-004
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 006
	INSTRUCTIVO	EVALUACION PERCEPCIÓN DEL USUARIO	Fecha: 23/06/2020

NOTA. Para el modo aéreo las interventorías y/o concesionarios adelantarán las evaluaciones de percepción de los usuarios y las remitirán a la Agencia, de conformidad con los lineamientos contractuales. El Gerente Aeroportuario deberá suministrar, al cierre de cada vigencia, un informe ejecutivo al área de Servicico al Ciudadano en el que se detalle el análisis de los resultados obtenidos en las evaluaciones de percepción realizadas a los usuarios de la infraestructura aeroportuaria, dato que se incorporará en el informe anual de percepción que se rinda por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano.

Para el modo portuario, se aplicará la evaluación a los usuarios de los puertos sin perjuicio de las funciones que tiene asignadas la Superintendencia de Transporte, puntualmente, en lo que respecta a dirigir, vigilar y evaluar el desarrollo de las políticas, planes y programas de la labor de inspección, vigilancia y control en los contratos de concesión y en la aplicación y el cumplimiento de las normas para el desarrollo de la gestión de infraestructura de los modos de transporte.

3.2 Evaluación percepción de los usuarios, a través del proceso transparencia, participación, servicio al ciudadano y comunicación:

- En este proceso se realizan encuestas de percepción a los usuarios a través de los canales de contacto dispuestos por la Agencia: presencial - atención personalizada en las instalaciones de la Agencia, virtual - página web: www.ani.gov.co, correo electrónico: contactenos@ani.gov.co y telefónico – líneas PBX: 4848860, línea gratuita nacional: 018000410151.
- En el canal presencial, se brindará atención especializada a los usuarios por parte del área de Servicio al Ciudadano, quienes recibirán la PQRS y atenderán el requerimiento; posteriormente, se hará entrega al ciudadano del formato “ATENCIÓN DIRECTA DE PUBLICO”, Código TPSC-F-003, para que evalúe la prestación del servicio con base a la pregunta: **¿la atención e información fue clara, oportuna y completa?**, y éste deberá responder escogiendo entre las opciones: **SI** o **NO**.
- En el canal virtual, el ciudadano ingresará a la página WEB de la ANI (www.ani.gov.co) en la opción **Servicio al Ciudadano**, botón **Ciudadano**, **Seguimiento a radicados** y digitará el número de radicado de su PQRS, se desplegará una pantalla en la que podrá visualizar el estado de su petición, queja o reclamo.
Si el ciudadano así lo desea, podrá responder la encuesta de percepción que encontrará disponible en la parte inferior de la página web, respondiendo a la siguiente pregunta **¿la atención a su solicitud fue?:**

- Oportuno, claro de fondo y notificado.
- Oportuno, no claro, no completo o de fondo y notificado.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-I-004
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 006
	INSTRUCTIVO	EVALUACION PERCEPCIÓN DEL USUARIO	Fecha: 23/06/2020

- No oportuno, No claro, incompleto (completo), no de fondo (de fondo) y sin notificar.

En lo que respecta al correo electrónico de la entidad (contactenos@ani.gov.co), el ciudadano presentará su PQRS, en la que describe los hechos y el objeto de su petición. En este caso no se realizará evaluación de percepción a los usuarios, pero en el evento en que el ciudadano, libremente y en ejercicio de su voluntad desee expresar su percepción frente a la respuesta o el trámite que haya surtido con la entidad, podrá hacerlo, y su manifestación se recibirá y quedará registrada en la carpeta de peticiones del correo institucional contáctenos.

- En el canal telefónico y como seguimiento a las respuestas emitidas por la Agencia frente a derechos de petición, el área de Servicio al Ciudadano tomará una muestra aleatoria de ciudadanos que hayan presentado PQRS ante la entidad y se contactará con ellos para indagar sobre su percepción frente a la oportunidad, claridad y resolución de fondo de las peticiones elevadas. La información recogida se dispondrá en un cuadro Excel y se dará a conocer en el informe trimestral de Atención al Ciudadano.
- La consolidación de los resultados de las evaluaciones de percepción a través de los diferentes canales estará a cargo del área de Servicio al Ciudadano y se registrará en los informes que trimestralmente presente el equipo. Estos informes serán publicados en la página web de la entidad, y serán informados a través de correo electrónico al Vicepresidente Administrativo y Financiero, quien será el encargado de socializarlo con la alta dirección.

4. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
001	09/07/2015	Creación del documento
002	13/10/2015	Ajuste en la forma de calificación descrita
003	21/12/2016	Actualización del contenido del documento
004	15/03/2019	Actualización del contenido del documento
005	09/12/2019	Actualización del contenido del documento respecto a los formatos a utilizar
006	23/06/2020	Actualización del contenido del documento

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-I-004
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 006
	INSTRUCTIVO	EVALUACION PERCEPCIÓN DEL USUARIO	Fecha: 23/06/2020

5. APROBACIÓN			
	NOMBRE	CARGO	APROBACIÓN
Elaborado	Karen Viviana Quinche Rozo	Contratista- Equipo Servicio al Ciudadano	Aprobado mediante memorando No. 20204000078633
Revisado	Hector Eduardo Vanegas Gámez	Contratista- Grupo Interno de Trabajo Planeación	
Revisado	Mónica Patricia Franco Toro	Experto -6- Vicepresidencia Administrativa y Financiera	
Revisado	Gloria Inés Cardona Botero	Gerente de Proyecto- Vicepresidencia de Gestión Contractual	
Revisado	María Eugenia Arcila Zuluaga	Gerente de Proyecto- Vicepresidencia de Gestión Contractual	
Revisado	Isabel Cristina Agudelo Peña	Gerente de Proyecto- Vicepresidencia de Planeación, Riesgos y Entorno	
Aprobado	Elizabeth Gómez Sánchez	Vicepresidenta Administrativa y Financiera	
Vo.Bo. SIG	Cristian Leandro Muñoz Claros	Contratista- Grupo Interno de Trabajo Planeación	