

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-I-004
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 004
	INSTRUCTIVO	EVALUACION PERCEPCIÓN DEL CLIENTE	Fecha: 15/03/2019

OBJETIVO:

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

ALCANCE:

La evaluación de percepción del cliente 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 PQR'S en el Proceso Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación.

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

DESCRIPCIÓN METODOLOGÍA:

1. Evaluación percepción del cliente, 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) y GCSP-F-206 (Consolidado evaluación satisfacción uso de los puertos).
- La evaluación a los usuarios sobre el uso de la vía carretera y férrea se hará con base en el formato "EVALUACIÓN SATISFACCIÓN USO DE LA VÍA", Código: GCSP-F-198, de acuerdo con los siguientes aspectos:

Tiempo empleado en el trayecto
Estado de la vía
Señalización de la vía
Señalización nocturna de la vía
Seguridad de la vía

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-I-004
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 004
	INSTRUCTIVO	EVALUACION PERCEPCIÓN DEL CLIENTE	Fecha: 15/03/2019

Limpeza general de la vía
Atención en los peajes
Tiempo de espera en los peajes
Atención en el Centro/Oficina de atención al usuario
Conocimiento de los servicios prestados en la vía (ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS, etc.)
Calificación en la prestación de los servicios en la vía (ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS, etc.)
Cobro por alguno de los servicios prestados por la concesión en la vía. (Ambulancia, carro taller, grúa, etc.)
Información de la vía (Cierres, Teléfonos de emergencia, SOS, Volantes, Web, emisoras, redes sociales, etc.)
Conocimiento y atención del personal que labora en la vía
Disponibilidad y calidad de las instalaciones del sistema férreo

- La evaluación a los usuarios sobre el uso de los puertos se hará con base en el formato “EVALUACIÓN SATISFACCIÓN USO DE LOS PUERTOS”, Código: GCSP-F-199, de acuerdo con los siguientes aspectos:

Instalaciones en general
Iluminación
Seguridad en áreas comunes de la terminal
Limpeza general del terminal
Disponibilidad y calidad de las instalaciones sanitarias
Prestación del servicio
Calidad y atención en los puntos de información
Pantallas de información de llegada y salidas de buques
Prestación de los servicios de comunicación en la terminal

- La forma de calificación es la siguiente:

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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-I-004
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 004
	INSTRUCTIVO	EVALUACION PERCEPCIÓN DEL CLIENTE	Fecha: 15/03/2019

- Los interventores y/o concesionarios entregarán la información consolidada en los formatos GCSP-F-204 (Consolidado evaluación satisfacción uso de la vía) y GCSP-F-206 (Consolidado evaluación satisfacción uso de los puertos), en medio magnético y físico (papel) con destino a la supervisión del proyecto en la Agencia, quienes a su vez los remitirán al área de Atención 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 contenida en los referidos formatos estará a cargo del área de Atención al Ciudadano y será compartida por memorando interno 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 los resultados de la evaluación se encuentre en un rango de calificación inferior al 67%, en cuyo evento, notificarán al interventor para que éste solicite al concesionario la entrega del mencionado plan, que será revisado mensualmente por la interventoría, y respecto del cual se pronunciará en el informe que emita con posterioridad a la revisión de los resultados.

El Grupo Interno de Trabajo de Planeación informará mediante memorando a la alta dirección los resultados de las evaluaciones y los planes de mejoramiento convenidos con el concesionario y que contengan acciones y cronograma de cumplimiento.

- 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 que los resultados del seguimiento 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 a su ejecución.

- Con soporte en los resultados obtenidos, la ANI definirá directrices a seguir por el Concesionario, de manera que se materialice el propósito conjunto de la mejora continua en relación con el producto y/o servicio ofrecido.

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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-I-004
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 004
	INSTRUCTIVO	EVALUACION PERCEPCIÓN DEL CLIENTE	Fecha: 15/03/2019

2. Evaluación percepción del cliente, a través del proceso transparencia, participación, servicio al ciudadano y comunicación:

- En este proceso se realizan encuestas de percepción al cliente 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 al cliente por parte del área de Atención al Ciudadano, quienes recepcionarán la PQRS y desatarán 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**, menú **Seguimiento a radicados** y digitará el número de radicado de su PQRS, allí 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.
 - 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 al cliente, 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 [contactenos](mailto:contactenos@ani.gov.co).

- En el canal telefónico y como seguimiento a las respuestas emitidas por la Agencia frente a derechos de petición, el área de Atención 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.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: TPSC-I-004
	PROCESO	TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	Versión: 004
	INSTRUCTIVO	EVALUACION PERCEPCIÓN DEL CLIENTE	Fecha: 15/03/2019

- La consolidación de los resultados de las evaluaciones de percepción a través de los diferentes canales estará a cargo del área de Atención al Ciudadano y se registrará en los informes que trimestralmente presente el equipo, los cuales 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 a la alta dirección.

1. 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		
2. APROBACIÓN				
	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Elaborado	Mónica Patricia Franco Toro	Experto -6	11/03/2019	ORIGINAL FIRMADO
Revisado	Hector Eduardo Vanegas Gámez	Contratista	13/03/2019	
Revisado	Gloria Inés Cardona Botero	Gerente de Proyecto	13/03/2019	
Aprobado	Elizabeth Gómez Sanchez	Vicepresidente Administrativa y Financiera	15/03/2019	
Vo.Bo. SIG	Nancy Paola Morales Castellanos	Gestor - Calidad	15/03/2019	