 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: RCC-PR-01
			VERSIÓN: 01
	MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS		FECHA: 25/11/2021
			Página 1 de 7

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para realizar la medición de la satisfacción del de grupos de valor y partes interesadas frente al cumplimiento de los requisitos de los productos y/o servicios prestados por la SCR.D.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de los grupos de valor y partes interesadas que participan en el proceso y termina con las acciones de mejora o correctivas.

3. RESPONSABLE

Dirección de Gestión Corporativa, proceso de Relación con la Ciudadanía.

4. AMBITO DE APLICACIÓN


Aplica a los grupos de valor y partes de interesadas de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

5. CONDICIONES GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La SCR.D diseña la metodología para la evaluación de la satisfacción a los grupos de valor y partes interesadas, a través de este procedimiento, estableciendo los mecanismos que se emplearán en la Entidad para realizar la medición de la satisfacción de los ciudadanos, la periodicidad, que requerimientos y características críticas del producto o servicio se van evaluar donde intervienen las Áreas Misionales y la Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la Ciudadanía.

Todos los mecanismos de medición de la percepción de los grupos de valor y partes interesadas hacia los servicios prestados por la entidad o los procesos del Sistema de Gestión, deben ser revisados de manera previa a su aplicación como mínimo una vez al año, por la Dirección de Gestión Corporativa – proceso de Relación con la Ciudadanía.

Los grupos de valor y partes interesadas que presentan peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, son una de las principales fuentes para medir la satisfacción de los mismos hacia los productos y servicios prestados por la SCR.D. De acuerdo a esto, el proceso de Relación con la Ciudadanía establece un objetivo y un indicador de gestión asociado a la mejora en la satisfacción en cuanto a la gestión de trámites y servicios, tabulando los datos y rindiendo el respectivo informe, presentando los resultados al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para la toma de decisiones y el establecimiento de las acciones de mejora o correctivas que sean del caso.

	PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-PR-01
		VERSIÓN: 01
	MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS	FECHA: 25/11/2021
		Página 2 de 7

En cuanto a la aplicación y tabulación del mecanismo de medición, éste es realizado por la Dirección de Gestión Corporativa – proceso relación con la ciudadanía.

La encuesta general se encuentra publicada en la página web de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, de manera permanente los grupos de valor y partes interesadas puede ingresar en el momento que considere para responder las preguntas.

Se realizan dos cortes al año, el primero al 30 de junio y el segundo al 15 de diciembre, para analizar y consolidar la información reportada, con el fin de publicar el informe en la página web de la Entidad dando cumplimiento a la normatividad.

El informe debe contener los resultados de la encuesta, así como los resultados por cada canal de atención (presencial, telefónico, virtual y escrito). Este se debe hacer semestralmente y publicar en la página web de la Entidad, a más tardar el último día de los meses de julio y de diciembre. Al igual, se deben presentar los resultados de la encuesta al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para de tomar decisiones, acciones de mejora o correctivas.

Adicionalmente a la publicación permanente de la encuesta en la página web, se debe enviar a través de correo electrónico masivo, en los primeros días del mes de julio y del mes de diciembre a los grupos de valor y partes interesadas, para su respectivo diligenciamiento.

En el transcurso de cada semestre se debe incluir, de manera aleatoria, en algunos oficios generados por la Dirección de Gestión Corporativa y direcciones misionales una nota informativa invitando a los grupos de valor y partes interesadas a diligenciar la encuesta publicada en la página web.

Las preguntas de la encuesta se mejorarán o actualizarán en la medida en que se requiera, sin desconocer la línea base de lo que se quiere medir por parte de la Entidad.

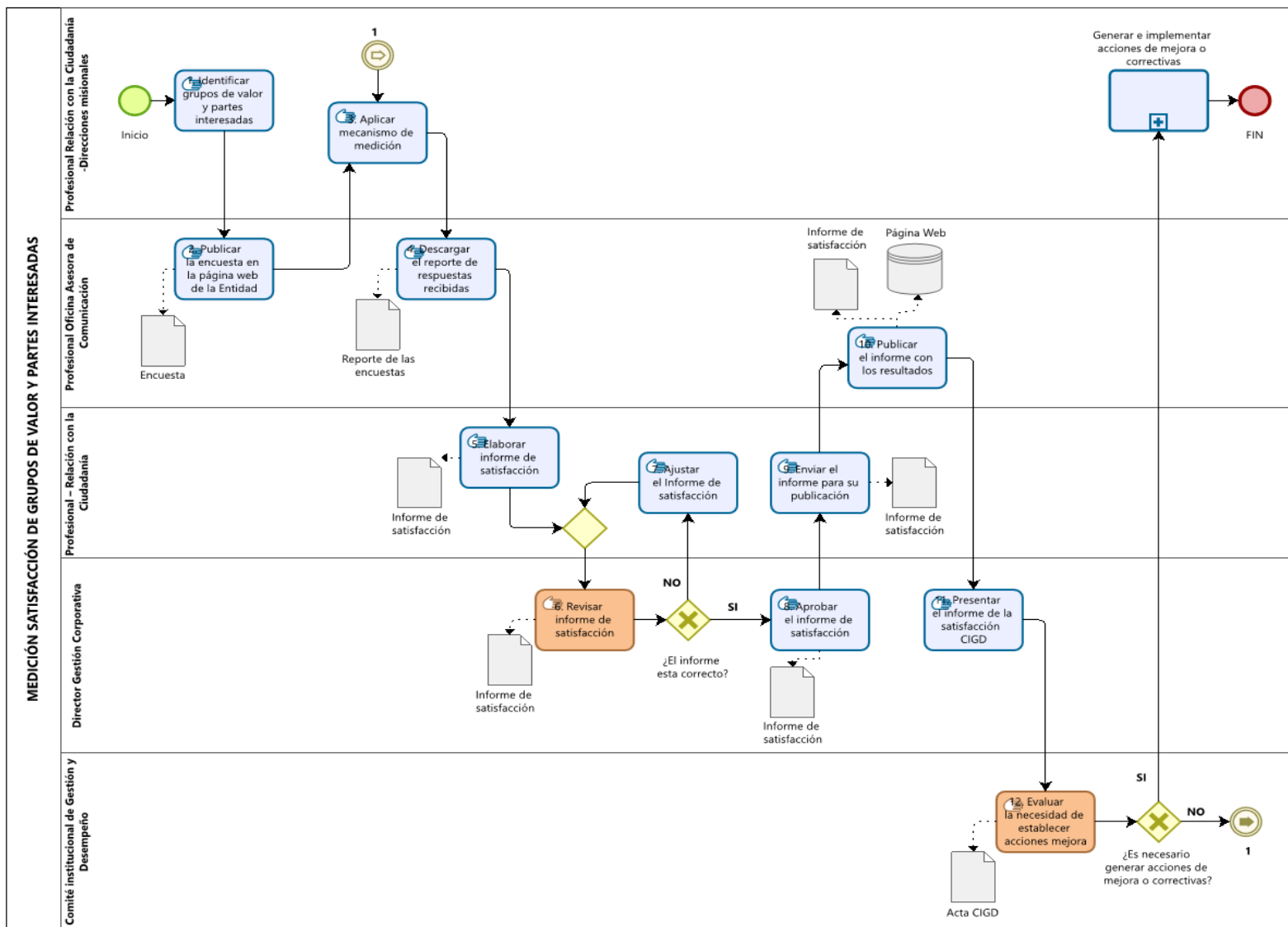
Los mecanismos para medir la percepción de la satisfacción por parte de los grupos de valor y partes interesadas se consideran:


- Encuestas de Experiencia del Ciudadano
- Grupos focales
- Cliente incognito

Si el mecanismo de medición está relacionado con encuesta, para determinar la muestra frente a la aplicación, se debe utilizar un muestreo aleatorio simple o censal dependiendo del tamaño de la población objetivo del Proceso. 10%



6. FLUJOGRAMA O DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-PR-01
		VERSIÓN: 01
	MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS	FECHA: 25/11/2021
		Página 4 de 7

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad ¿qué?	Descripción - ¿cómo?	Área responsable	Cargo - Rol	Registro/Aplicativo
1.	Identificar los grupos de valor y las partes interesadas	A través de la base de datos de Orfeo y demás bases de usuarios se identifican las características de los grupos de valor y las partes interesadas	Profesional Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la Ciudadanía -Direcciones misionales	Profesional	Bases de Datos
2.	Publicar la encuesta en la página web de la Entidad	Se debe publicar la encuesta para que los grupos de valor y partes interesadas la puedan aplicar.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Profesional	Encuesta – Página web
3.	Aplicar mecanismo de medición	Se debe invitar a los grupos de valor y partes interesadas de la Entidad, a diligenciar la encuesta a través de los diferentes canales de atención.	Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la Ciudadanía Direcciones misionales	Profesional	Página web
4.	Descargar el reporte de respuestas recibidas	Se debe exportar a Excel las respuestas de la encuesta durante el semestre y remitir a la Dirección de Gestión Corporativa– Relación con la Ciudadanía con el fin de realizar el análisis respectivo	Oficina Asesora de Comunicaciones	Profesional	Reporte generado de la página web.
5.	Elaborar informe de satisfacción de grupos de valor y partes interesadas	Se debe elaborar un informe estadístico de satisfacción de grupos de valor y partes interesadas con el respectivo análisis de la información obtenida, es cual debe incluir información comparativa del instrumento de medición, cuando aplique.	Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la Ciudadanía	Profesional	Informe de satisfacción de los grupos de valor y las partes interesadas
6.	Revisar informe de satisfacción de los grupos de valor y las partes interesadas.	Se revisa que el informe contenga los resultados y criterios de evaluación, así como recomendaciones y conclusiones.	Dirección de Gestión Corporativa	Director	Informe de satisfacción de los grupos de valor y las partes interesadas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: RCC-PR-01


VERSIÓN: 01

MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS

FECHA: 25/11/2021

Página 5 de 7

No.	Actividad ¿qué?	Descripción - ¿cómo?	Área responsable	Cargo - Rol	Registro/Aplicativo
		¿El informe esta correcto? No: Se devuelve el informe y se debe continuar con la actividad No. 7 SI: Continuar con la actividad No. 8			
7.	Ajustar el Informe de satisfacción de los grupos de valor y las partes interesadas.	Se realizan las modificaciones indicadas al informe. Se regresa a la actividad 6	Dirección de Gestión Corporativa - Relación con la Ciudadanía	Profesional	Informe de satisfacción de los grupos de valor y las partes interesadas.
8.	Aprobar informe de satisfacción	Se aprueba su publicación en la página web	Dirección de Gestión Corporativa	Director	Informe de satisfacción de los grupos de valor y las partes interesadas
9.	Enviar el informe para su publicación	Se debe enviar a la Oficina Asesora de Comunicaciones para su publicación en página WEB	Dirección de Gestión Corporativa - Relación con la Ciudadanía	Profesional	Correo electrónico
10.	Publicar el informe con los resultados en la Página Web	Se debe cargar el informe de satisfacción de los grupos de valor y las partes interesadas, en el link establecido en página web.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Profesional	Informe de satisfacción de los grupos de valor y las partes interesadas. / Página Web.
11.	Presentar el informe de la satisfacción al Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Presentar el informe de la satisfacción de los grupos de valor y las partes interesadas, de manera ejecutiva, con comparativos para la toma de decisiones	Dirección de Gestión Corporativa - Relación con la Ciudadanía	Director	Acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño
12.	Evaluar la necesidad de establecer acciones de mejora o correctivas.	¿Es necesario generar acciones de mejora o correctivas? SI: Continuar con la actividad No. 13 No: Continuar con el procedimiento conforme a la periodicidad establecida en la actividad 3.	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	N/A

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: RCC-PR-01
			VERSIÓN: 01
	MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS		FECHA: 25/11/2021
			Página 6 de 7


No.	Actividad ¿qué?	Descripción - ¿cómo?	Área responsable	Cargo - Rol	Registro/Aplicativo
13.	Generar e implementar acciones de mejora o correctivas	Implementar acciones de mejora frente a los resultados siguiendo el Procedimiento para la mejora	Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la Ciudadanía Direcciones misionales	Director / Profesional	Acción de mejora o correctiva documentada.

8. PUNTOS DE CONTROL

No.	CONTROL	Responsable del Control	Tipo de Control	Implementación	Frecuencia	Evidencia
6.	El director de Gestión Corporativa revisa el Informe de satisfacción de los grupos de valor y las partes interesadas en cuanto a los resultados y criterios de evaluación, así como recomendaciones y conclusiones. Si cumple procede a su envío para publicación en la página web. Si no se cumple, se devuelve para ajustar al profesional de Relación con la Ciudadanía	Dirección de Gestión Corporativa	Detectivo	Manual	Continua	Informe de satisfacción de los grupos de valor y las partes interesadas
12.	El Comité Institucional de Gestión y Desempeño evalúa la necesidad de establecer acciones de mejora o correctivas frente a los resultados del informe de satisfacción cuando no se cumple con el resultado esperado. Si cumple, se continua con el procedimiento.	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Correctivo	Manual	Continua	Acta Comité / acción documentada cuando aplique.

9. PRODUCTO O SERVICIO RESULTANTE

- Encuesta de experiencia del ciudadano
- Informe de resultados de satisfacción de los grupos de valor y las partes interesadas

	PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-PR-01
		VERSIÓN: 01
	MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS	FECHA: 25/11/2021
		Página 7 de 7

10. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE	CODIGO	FISICO	MAGNÉTICO	APLICATIVO
Formulario de encuesta de experiencia del ciudadano			x	Página Web

11. CONTROL DE CAMBIOS

Nota: A partir de la aprobación del mapa de procesos versión 09, se reinicia el versionamiento documental esto quiere decir, que inicia en la versión 01, teniendo en cuenta el rediseño institucional, la nueva codificación buscando la simplificación de documentos.	
No.	CAMBIOS REALIZADOS
1	Ver Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documento fecha 06/10/2021 radicado ORFEO 20217000303253 – Se elabora el procedimiento de acuerdo con los lineamientos establecido en el DES-MN-01 manual de elaboración y control de documentos del sistema de gestión de la SCRD, ajustando la codificación de acuerdo con el nuevo mapa de procesos v9

12. RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORADO POR	REVISADO OAP POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: German Gonzalo Gil	Nombre: Ruth Yanina Bermúdez	Nombre: Luz Amparo Macias Quintana	Nombre: Yaneth Suarez Acero
Cargo: Profesional Dirección de Gestión Corporativa	Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Contratista. Dirección de Gestión Corporativa	Cargo: Directora de Gestión Corporativa
Firma: Electrónica	Firma: Electrónica	Firma: Electrónica	Firma: Electrónica