

OCTAVO LINEAMIENTO

MECANISMOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y PARTES INTERESADAS



Sistema Integrado de Gestión Distrital

2014



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

GUSTAVO PETRO URREGO

Alcalde Mayor de Bogotá D. C.

MARTHA LUCÍA ZAMORA ÁVILA

Secretaria General

RAMÓN EDUARDO VILLAMIZAR MALDONADO

Director Distrital de Desarrollo Institucional

MARTHA ELMY NIÑO VARGAS

Subdirectora Técnica

Elaborado por Dirección Distrital de Desarrollo Institucional:

Equipo de trabajo Sistema Integrado de Gestión Distrital

María Cristina Quecano Poveda

Revisado por:

Equipo de trabajo Sistema Integrado de Gestión Distrital

Norha Carrasco Rincón

Marysol Vargas Fernández

Magda Patricia Gómez Torres

Andrés Felipe Castro Figueroa

Jomir Esneider Sotelo Rojas

Félix Castillo Mosquera

Johan Briceño Castro

Comisión Intersectorial del Sistema Integrado de Gestión

Diseño y diagramación

Diego Andrés Forero Hernández / Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

Corrección de texto

Laura Mercedes Arjona Vásquez / Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

Bogotá D. C.

Julio de 2014

Contenido

1. Propósito del lineamiento	4
2. Características del producto "Mecanismo de medición de la satisfacción del usuario y partes interesadas"	4
3. Sobre los mecanismos de la medición de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas	5
4. PHVA de la medición de la satisfacción del usuario y partes interesadas	7

1. Propósito del lineamiento

Lo que se busca con éste documento es que cada entidad evalúe al interior de su organización si la medición de la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas se está realizando según lo planeado inicialmente y con un objetivo claro, en pro de establecer una cultura del mejoramiento continuo de elementos como procesos, procedimientos, trámites, bienes y/o servicios. El propósito es lograr que la medición involucre el análisis de los resultados en la toma de decisiones, con un enfoque gerencial y estratégico que permita un mejoramiento continuo en la prestación del servicio al ciudadano y, por ende, un mayor nivel de satisfacción de sus usuarios.

Con base en lo anterior, en este documento se presenta a las entidades distritales una metodología para que la medición de la satisfacción se trabaje desde el ciclo PHVA, haciendo énfasis en el mejoramiento de la gestión institucional y en la articulación de la información que se está generando en la entidad.

2. Características del producto “Mecanismo de medición de la satisfacción del usuario y partes interesadas”

Teniendo en cuenta la matriz de análisis de los productos que dan aplicabilidad a los requisitos de la NTD SIG 001:2011, definida desde la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a continuación se mencionan las características que debe cumplir este producto en cada una de las entidades, para que sean tenidas en cuenta en el momento de su implementación.

¿Cuál es el enfoque?

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios y partes interesadas frente a los servicios, trámites y productos entregados por las entidades.

¿Qué tener en cuenta para la implementación?

La entidad u organismo distrital debe evaluar la satisfacción de sus usuarios (entre ellos ciudadanos y ciudadanas) y partes interesadas (aplican los numerales 6.5 y 6.6), a través de:

- Los buzones de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- La habilitación en las páginas web de la institución de sitios para identificar la satisfacción de los usuarios frente a la prestación de los bienes y servicios.
- La aplicación de encuestas de percepción o satisfacción a través de diferentes técnicas.

- Realización permanente de grupos focales (cuando sea aplicable). Sin embargo, se podrá utilizar otro mecanismo de medición de la satisfacción, siempre y cuando se ajuste a sus necesidades.

¿Qué resultados se esperan?

- Las acciones (correctivas, preventivas y/o de mejora) generadas por los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.
- Medición del grado de satisfacción de los usuarios y las partes interesadas.
- Informe de resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios y las partes interesadas.
- Identificación de desviaciones y determinación de acciones de mejora.

3. Sobre los mecanismos de la medición y la satisfacción de los usuarios y partes interesadas

Si bien se conocen muchas herramientas o metodologías de medición de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas en el mercado organizacional, la Norma Técnica Distrital NTD-SIG 001:2011 establece que la entidad debe: realizar permanentemente grupos focales, aplicar encuestas de satisfacción y utilizar buzones de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, lo que no limita a la entidad para implementar otras herramientas que podrían ser más eficaces para el objeto de la medición.

Por lo anterior, se considera que la entidad debe: establecer con claridad el objeto de la medición, determinar la información que se pretende recolectar y seleccionar el mecanismo más acertado que permita garantizar el éxito de la medición de la satisfacción. Es indispensable abandonar la actitud de hacer por hacer o por cumplir con un requisito; por ejemplo, aplicar herramientas y recopilar información que no se utiliza o que no genera ningún valor agregado y responder quejas y reclamos de los(as) usuarios(as) y ciudadanos(as), sin hacer, al interior de la entidad, un ejercicio consciente de mejoramiento de los procesos y de los factores que componen o afectan su funcionamiento.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de seleccionar la herramienta o mecanismo de medición más acertado, ajustado a las necesidades de la organización, a continuación se hace una breve descripción de los aspectos y características de los mecanismos que se mencionaron anteriormente.

Resumen de herramientas y mecanismos de medición			
	¿QUÉ ES?	¿QUÉ SE PUEDE EVALUAR?	PERIODICIDAD
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Es una herramienta que le permite a la entidad conocer la opinión de los usuarios, beneficiarios o destinatarios luego de la entrega de un servicio o de un producto que ofrece por su misionalidad.	Se puede utilizar in situ 'en el sitio', cuando la entidad presta un servicio mediante la atención directa al usuario, es decir, en el momento real cuando el(la) servidor(a) público(a) de manera presencial escucha, recibe o atiende la solicitud que presenta el usuario (ciudadano), por ejemplo para realizar un trámite especializado, solicitar un documento o una factura de servicios o de impuestos, aclarar inquietudes frente a los servicios que esta presta, entre otros. Para este tipo de servicios, la entidad puede consultar otras técnicas de medición en la "Guía metodologías de medición, evaluación y seguimiento del servicio al ciudadano". Esta encuesta también puede ser aplicada dentro de la entidad, para determinar la satisfacción del usuario interno.	Puede ser aplicada cada vez que el usuario ha sido atendido en el sitio; de manera aleatoria a diferentes usuarios atendidos, en diferentes épocas del año. Puede ser aplicada cada vez que se entrega un bien y/o servicio misional o al finalizar un periodo del año, dependiendo del bien y/o servicio, y es realizado por las áreas misionales.
		El uso de la encuesta de satisfacción o evaluación del producto se puede dar en otro enfoque, por ejemplo, cuando la entidad entrega a su usuario un bien y/o servicio como resultado de los procesos misionales que gestiona. Entre los bienes y/o servicios de algunas entidades se mencionan por ejemplo los siguientes: Lineamientos de Política Pública del Proceso de Organización, Participación y Fomento; Servicios de Formación Virtual y Presencial; Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, entre otros. Para la evaluación de los productos es determinante tener en cuenta los criterios de aceptación que deben estar definidos y registrados en la caracterización de bienes y/o servicios de la entidad. (Para esta caracterización se puede consultar el sexto lineamiento "Caracterización y Portafolio de los Bienes y Servicios").	Debe hacerse por lo menos una vez al año.
SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES	Mecanismo que le permite a los usuarios registrar quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, ante cualquier entidad del Distrito Capital.	Este tipo de solicitudes son presentadas por los usuarios ante cualquier entidad, de manera virtual, presencial o telefónica. Se resalta que para administrar estas solicitudes, el Distrito Capital cuenta con el Sistema Distrital de Quejas, cuya administración está en cabeza de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. Para ello, cada entidad debe contar con un procedimiento que describa cada una de las actividades que se debe desarrollar para dar respuesta a los usuarios de manera clara, oportuna, de calidad, de fácil comprensión, entre otras características.	En la modalidad virtual, es una herramienta que está disponible de manera permanente, para que el usuario registre sus requerimientos. Si es en forma telefónica o presencial, el usuario debe dirigirse a las entidades dentro del horario laboral.
GRUPOS FOCALES	Consiste en la reunión de un grupo de personas que preferiblemente no se conozcan, entre 6 y 12, y un moderador, investigador o analista, que las selecciona y convoca para discutir y opinar sobre un tema específico o propuesto. "Cualquier discusión en grupo puede ser categorizada bajo grupo focal, siempre y cuando el investigador promueva y esté atento a las interacciones de los participantes en el grupo" ¹ . Por ello, es importante tener claro que "El moderador es quien deberá estar atento a las diferencias en las opiniones, los debates, las dinámicas que surjan o el tipo de actividad en que se envuelva el grupo, ya sea para formar consenso, desarrollar una explicación, interpretar mensajes promocionales o sopesar prioridades que compiten" ² .	Esta técnica "se utiliza para recopilar datos, contrario a otras interacciones grupales, no se busca consenso, lo que busca es determinar las percepciones, sentimientos y formas de pensar del consumidor con respecto a un producto, servicio u oportunidades" ³ .	Este mecanismo se puede realizar cuantas veces lo considere la entidad; sin embargo, dependiendo del tema, cada sesión puede durar dos horas y pueden ser más de dos sesiones para lograr el objetivo que se quiere.
CLIENTE INCÓGNITO	Según la "Guía metodologías de medición, evaluación y seguimiento del servicio al ciudadano", esta herramienta permite registrar la calidad del servicio y la atención que se ofrece a los usuarios en los puntos de atención.	El cliente incógnito procura evaluar el ciclo del servicio de la organización estudiada, con base en el concepto de un cliente entrenado especialmente para auditar los momentos de verdad de la organización. Esta persona que se presenta como cliente incógnito, debe tener amplia capacidad para observar y evaluar los momentos de verdad y el ambiente en el cual se desarrolla. La metodología para llevar a cabo este mecanismo se puede consultar en el siguiente enlace http://www.alcaldiabogota.gov.co/vision/pages/gtc/documentos.jsf	Este mecanismo se puede realizar cuantas veces lo considere la entidad, según la necesidad en diferentes periodos.
	<ol style="list-style-type: none"> (Kitzinger & Barbour, 1999) presentación en Power Point. Annette López de Méndez, Ed.D. Universidad de Puerto Rico, Facultad de Educación, Centro de Investigaciones Educativas Ibid. Ibid. 		

4. PHVA de la medición de la satisfacción del usuario y partes interesadas

Planear la medición

Es importante planear la medición de la satisfacción de todos los bienes y/o servicios que ofrece la entidad, para que esta actividad se convierta en parte de la cultura del mejoramiento continuo, por lo cual se propone la vigilancia de los siguientes aspectos:

- Tener en cuenta los bienes y servicios que ofrece la entidad, y los usuarios y partes interesadas a los que van dirigidos –los cuales han sido definidos previamente en la caracterización del bien y/o servicio¹ de la entidad, así como las características de los productos allí definidos– porque son los aspectos que permitirán medir si la entidad está entregando bienes y servicios a satisfacción.
- De acuerdo al bien y/o servicio y a las características que se pretenden evaluar, determinar cuáles mecanismos se van a utilizar.
- Definir los objetivos que se pretenden alcanzar con la medición, es decir, el “qué” y el “para qué”.
- Definir la periodicidad de aplicación de los mecanismos establecidos y realizar la programación de las mediciones que se realizarán durante el año.
- Incluir en el plan de gestión de cada dependencia (misionales) las actividades, las fechas y los responsables relacionados con:
 - **la elaboración:** que debe incluir actividades de revisión de las herramientas que existen o la construcción de encuestas o mecanismos nuevos, según corresponda.
 - **la aplicación e implementación:** donde se incluya lo relacionado con cada uno de los mecanismos que se van a utilizar para la evaluación de los diferentes bienes y servicios.
 - **la consolidación y análisis de resultados** de los mecanismos de medición de la satisfacción del usuario y partes interesadas. Es necesario que la información que proviene de las PQRS se analice en conjunto con los demás mecanismos establecidos.

Hacer la inclusión de dichas actividades en el plan de gestión permitirá garantizar en la entidad que la medición se realice con más disciplina, convirtiéndose en un factor determinante para el mejoramiento.

Una vez definido lo anterior, se propone como herramienta de trabajo el formato de la imagen 1 con el propósito de que la entidad lo utilice para registrar sucesivamente la información correspondiente a la planeación de la medición, de tal forma que se genere un consolidado de información básica sobre la temática, que se convertirá en un documento de fácil consulta para los líderes de cada proceso y aquellos servidores(as) de toda la entidad

1. En el lineamiento “Caracterización y Portafolio de Bienes y Servicios” se encuentran los aspectos básicos para la identificación de las características del bien y/o servicio, de los usuarios y partes interesadas. Este documento fue entregado a las entidades distritales el 21 de febrero de 2014. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Dirección Distrital de Desarrollo Institucional.

que lo requieran. Lo correspondiente a ésta etapa se podrá ir diligenciando en las columnas a), b), c), d), e), f) y g), de acuerdo con las siguientes instrucciones:

FORMATO DE CONSOLIDACIÓN Y CONTROL DE LA APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y PARTES INTERESADAS										
Nº	Proceso (a)	Bienes y/o servicios (b)	Mecanismo o herramienta definida (c)	Objetivo de la medición (d)	Usuarios o partes interesadas (e)	Periodicidad (f)	Fecha de la aplicación del mecanismo (g)	Cumplimiento de lo planeado (h)	Resultados (i)	Acción realizada (j)

Imagen 1. Formato propuesto por la DDDI.

- a) **Proceso:** Escriba el nombre del proceso sobre el cual va a registrar información.
- b) **Bienes y/o servicios:** Escriba el nombre del bien y/o servicio que se va a evaluar, asociado al proceso seleccionado. En relación con la información de las PQRS aquí también se debe incluir lo que corresponda.
- c) **Mecanismo o herramienta definida:** Escriba el mecanismo o herramienta definida para evaluar los bienes y/o servicios de la entidad.
- d) **Objetivo de la medición:** Describa el qué o para qué de la aplicación del mecanismo.
- e) **Usuarios o partes interesadas:** Escriba a quienes se aplicará el mecanismo de medición.
- f) **Periodicidad:** Escriba la periodicidad (mensual, bimestral, trimestral, semestral, anual, permanente) de aplicación del mecanismo definido. Con relación a las PQRS escriba el periodo sobre el cual se está evaluando la información registrada en el sistema.
- g) **Fecha de aplicación del mecanismo:** escriba el(los) mes(es) programado(s) para la aplicación del mecanismo. Para el caso de PQRS se incluiría el mismo dato de la periodicidad.

Hacer y desarrollar la medición

Esta etapa conlleva el desarrollo de las actividades incluidas en el plan de gestión para el tema de medición de la satisfacción de usuarios y partes interesadas, es decir, desde **la elaboración o modificación de los instrumentos que se deben utilizar; la aplicación o implementación de los mecanismos o herramientas de medición según lo planeado; la consolidación y análisis de resultados, hasta la identificación de acciones de mejoramiento.** A continuación, se describen recomendaciones para cada uno de estos aspectos, por cada uno de los mecanismos planteados en este documento.

- En relación con las encuestas, la entidad debe:
 - **Revisar** la(s) encuesta(s) que se ha venido utilizando y establecer si se debe cambiar, ajustar o crear una nueva para garantizar una aplicación efectiva de la misma en el periodo planeado. Si la encuesta es la misma

o es nueva, determinar el objetivo, es decir, el “qué” y el “para qué”, teniendo en cuenta las características del bien o servicio que requiere evaluar y, asimismo, determinar la población objetivo.

- **Estructurar** el conjunto de preguntas de acuerdo al objetivo que se busca. Si la idea es modificar la encuesta, tener en cuenta si los resultados que se obtuvieron en el periodo anterior fueron los esperados y si fueron suficientes las preguntas utilizadas, para que se determine qué se debe cambiar o mejorar del documento.
- **Aplicar** la encuesta de medición de la satisfacción y/o percepción a los usuarios definidos según el punto anterior.
- **Consolidar y tabular** la información de acuerdo a los rangos de aceptación definidos.
- **Analizar** los datos obtenidos y determinar la(s) acción(es) (de mejora, correctiva o preventiva) que se requiera para mejorar la prestación del bien y/o servicio, el procedimiento o el elemento que se detecte en el análisis. Estos deberán incluirse en el plan de gestión y/o de mejoramiento de la dependencia, para que tengan un tratamiento adecuado de implementación y seguimiento.

- En relación con el PQRS y buzón de sugerencias

La etapa del hacer de este mecanismo se da a través de la implementación del procedimiento que para ello tenga definido cada entidad, teniendo presentes los lineamientos que la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano realice en relación con el tema. Frente a la medición de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas, se resalta el papel que juegan las peticiones, quejas y reclamos como mecanismos permanentes y complementarios a los definidos para cada bien y/o servicio. Por eso debe cerciorarse que la persona encargada de administrar la información del sistema PQRS en la entidad reporte al responsable de las PQRS de cada dependencia² la información registrada por el usuario, para que la socialice con el líder del proceso y se dé el tratamiento respectivo a nivel del proceso. Para ello, es importante que la información sea revisada y analizada con cada uno de los servidores(as) involucrados en los procesos y procedimientos y que se determine la acción(es) (de mejora, correctiva o preventiva) a que haya lugar, para mejorar la prestación del bien y/o servicio, el procedimiento o el elemento que se detecte en el análisis.

Lo anterior se debe hacer para garantizar el cumplimiento de las características de calidad de los productos de la entidad, lo que conlleva también a incrementar su capacidad para dar respuesta a los usuarios y partes interesadas.

Para complementar lo anterior, es pertinente mencionar que el buzón de sugerencias es una herramienta que también sirve para recopilar información de los usuarios internos para la mejora continua de los procesos de apoyo de la entidad, por lo cual se debería tomar como una herramienta más, donde el usuario deposite las observaciones que tenga frente a los insumos que entre dependencias se deben intercambiar en el desarrollo de los diferentes procesos.

2. Se debe poner mucha atención a las dependencias que manejan procesos, teniendo en cuenta que de ellos se generan productos o servicios que se entregan a las entidades y sobre los cuales es que el usuario entabla la queja, el reclamo o la solicitud; sin embargo, si la entidad maneja buzón de sugerencias, se podrá obtener una evaluación interna de las quejas o sugerencias que existen de los demás procesos de la entidad.

- En relación con los grupos focales

En la etapa del hacer, para el desarrollo del grupo focal se describen las siguientes actividades fundamentales:

- **Planificar** las preguntas y las reglas, teniendo en cuenta el propósito que se definió en la etapa de planeación.
- **Determinar** cuántas sesiones se requieren teniendo en cuenta que se debe disponer de aproximadamente tres horas para cada una.
- **Convocar** a los participantes que se identificaron en la etapa de planeación.
- **Ejecutar** el ejercicio, para lo cual se hacen las siguientes sugerencias:
 - Utilice una grabadora para registrar la discusión.
 - Seleccione un asistente para que apoye al moderador.
 - Escriba los nombres de cada participante en tarjetas.
 - Antes de la discusión, informe al grupo el propósito de la discusión y aclare las reglas, luego dé inicio al debate, garantizando que todos participen y opinen, que se aclaren inquietudes y se mantenga el personal enfocado en el tema.
- Hacer el análisis del debate mientras se lleva a cabo el grupo focal, sobre el cual al final el moderador dará un resumen para que sea validado por los participantes.
- Hacer el análisis inmediatamente después de finalizado el grupo focal, para lo cual se debe transcribir y resumir la información. Finalizados todos los grupos focales (los cuales se pueden programar en diferentes días), se redacta un informe.

Verificar y actuar de acuerdo con lo planeado para la medición

Esta etapa consiste en la realización del seguimiento, control y monitoreo a lo planeado en relación con la medición de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas, por lo cual se plantea que la entidad registre la información correspondiente para complementar la consolidación, en las columnas h), i) y j) del formato propuesto en la imagen 2.

FORMATO DE CONSOLIDACIÓN Y CONTROL DE LA APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y PARTES INTERESADAS										
Nº	Proceso (a)	Bienes y/o servicios (b)	Mecanismo o herramienta definida (c)	Objetivo de la medición (d)	Usuarios o partes interesadas (e)	Periodicidad (f)	Fecha de la aplicación del mecanismo (g)	Cumplimiento de lo planeado (h)	Resultados (i)	Acción realizada (j)

Imagen 2. Formato propuesto por la DDDI.

h) Cumplimiento con lo planeado: En esta columna se realiza un seguimiento general al cumplimiento de lo programado en relación con el desarrollo del mecanismo de medición establecido para cada producto. **Si no se cumple, se debe dejar consignada la re programación.**

i) Resultados: En esta casilla se incluyen los aspectos relevantes y generales que se pueden concluir de la aplicación de cada uno de los mecanismos que evaluaron los bienes y/o servicios de su proceso, de conformidad con la consolidación y análisis de la implementación de los mecanismos establecidos. Asimismo, da alcance al documento donde se puede consultar más información, dado que en algunos casos se deberán realizar documentos de análisis de datos e información.

j) Acción realizada: Se hace referencia a la acción (correctiva, preventiva, de mejora o decisión sobre el tema)³ que se planea realizar, en el caso de que los resultados analizados así lo requieran. El objetivo de plasmar este aspecto consiste en que el análisis de los resultados de la medición realizada se incluya activamente en el ejercicio de mejoramiento de la entidad y sea claro para todos los servidores la existencia de decisiones frente a los mismos.

Esta herramienta se diligencia en tiempo real, es decir, a la medida en que se tengan los resultados de la aplicación o utilización de los mecanismos; por lo tanto, el servidor(a) responsable debe tener clara la dinámica para ello.

La consolidación de la información mediante el formato propuesto permite: identificar cuáles de los mecanismos utilizados están cumpliendo con el objetivo de servir para la toma de decisiones, en la medida en que se realicen acciones de mejora; conocer si se están ejecutando las acciones planeadas y cumpliendo con las fechas inicialmente programadas, y asociar las acciones de mejora de manera general.

De esta forma, el formato facilita la consolidación de la información asociada a la aplicación y/o utilización de los mecanismos o herramientas de medición de la satisfacción, cuyo desarrollo se realiza en diferentes momentos y a través de diferentes grupos de trabajo y dependencias en la entidad, haciendo posible un análisis general del proceso de medición y de la situación de la entidad u organismo distrital. Asimismo, permite disponer de información veraz y oportuna de la percepción y evaluación de la satisfacción de los usuarios, en el momento que sea requerida o solicitada por la alta dirección o para la toma de decisiones por parte de quienes gestionan los procesos.

Recomendaciones para la aplicación de éste formato:

- La Oficina Asesora de Planeación, o quien haga sus veces, como líder en la administración del SIG de la entidad, debe dar a conocer esta herramienta a los líderes de los procesos o los gestores, para que se garantice la gestión de estas actividades. Esto, una vez se haya socializado y adaptado al sistema de gestión de la entidad.
- Los responsables del diligenciamiento del formato pueden ser los mismos responsables de la aplicación o implementación del mecanismo de medición para el producto correspondiente, apoyados por los gestores o representantes del equipo operativo del SIG en la entidad.

3. Estas acciones deberán estar articuladas en los planes de mejoramiento de la entidad para garantizar su cumplimiento y seguimiento, de conformidad con las políticas de la entidad.

- Es importante realizar, para cada trimestre, una revisión de la información relacionada en la matriz, teniendo en cuenta que deben coincidir las fechas de la aplicación de los mecanismos con lo planeado (esto se hace articulado con el seguimiento trimestral del plan de gestión), pues de lo que se trata es de que, si bien en las entidades hay diferentes responsables de manejar cada uno de los mecanismos, sean ellos mismos quienes realicen la revisión.
- El formato debe estar dispuesto en una carpeta compartida o en el medio que la entidad defina, para que sea de fácil consulta y manejo, y pueda ser alimentado por los responsables en tiempo real; sin embargo, debería ser la Oficina Asesora de Planeación o quien haga sus veces, la que esté pendiente de su correcto uso y diligenciamiento.

Es importante que los resultados obtenidos de los mecanismos de medición y satisfacción se presenten al Comité del Sistema Integrado de Gestión (SIG), para que desde allí también se definan acciones de mejora en la medida en que el Comité así lo considere.


Bogotá D. C.
Colombia
2014
