

## 1. OBJETIVO

Establecer los mecanismos para identificar la percepción del cliente frente al cumplimiento de los servicios prestados por los diferentes procesos de **Movilidad Futura S.A.S.**

## 2. ALCANCE

Aplica para los trámites y servicios prestados por los diferentes procesos de Movilidad Futura S.A.S.

## 3. RESPONSABLE

Líderes de los procesos - Gerencia

## 4. DEFINICIONES

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**Cuestionario:** Es un conjunto de preguntas escritas y utilizadas para recopilar datos de los encuestados.

**Encuesta:** Conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

**Muestra:** Es un subconjunto de casos o individuos de una población estadística. Las muestras se obtienen con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, para lo cual deben ser representativas de la misma.

**Población:** Conjunto de sujetos o individuos con determinadas características demográficas, de la que se obtiene la muestra o participantes en un estudio a la que se requiere extrapolar los resultados de dicho estudio.

**Satisfacción del Cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**SETP:** Sistema Estratégico de Transporte Publico

**Instrumento de medición:** Herramienta de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio o Talento Humano vinculado laboralmente, directa o indirectamente, con la entidad; el cual interactúa interdisciplinariamente entre los diferentes Unidades Administrativas y/o procesos.

## 5. REFERENCIA NORMATIVA

- Constitución política-Art 2.
- Ley 87 de 1993. Control interno.
- Ley 190 de 1995. Estatuto anticorrupción.
- Ley 489 de 1998. Política anti tramites,
- Ley 734 de 2002.
- Ley 962 de 2005. Política anti tramites.
- Ley 527 de 1999. Uso de datos.
- Ley 1474 de 2011.
- Política de gobierno en línea.

## 6. CONDICIONES GENERALES

**Movilidad Futura S.A.S** informa de sus servicios a través de la página web de la entidad, de manera directa en las diferentes obras que se adelantan en la ciudad y asimismo se da información en la sede de la entidad personalmente por los responsables de los diferentes procesos, cada líder atiende a sus usuarios respondiendo de manera oportuna sus requerimientos, si el usuario necesita realizar una PQRS se direcciona al sub proceso de atención al ciudadano y a su vez se le reasigna a cada proceso según la competencia.

## 6.1 RIESGOS Y CONTROLES

### 6.1.1 RIESGOS

- Alto grado de insatisfacción del cliente.
- La entidad no tome acciones para la mejora continua.

### 6.1.2 PUNTOS DE CONTROL

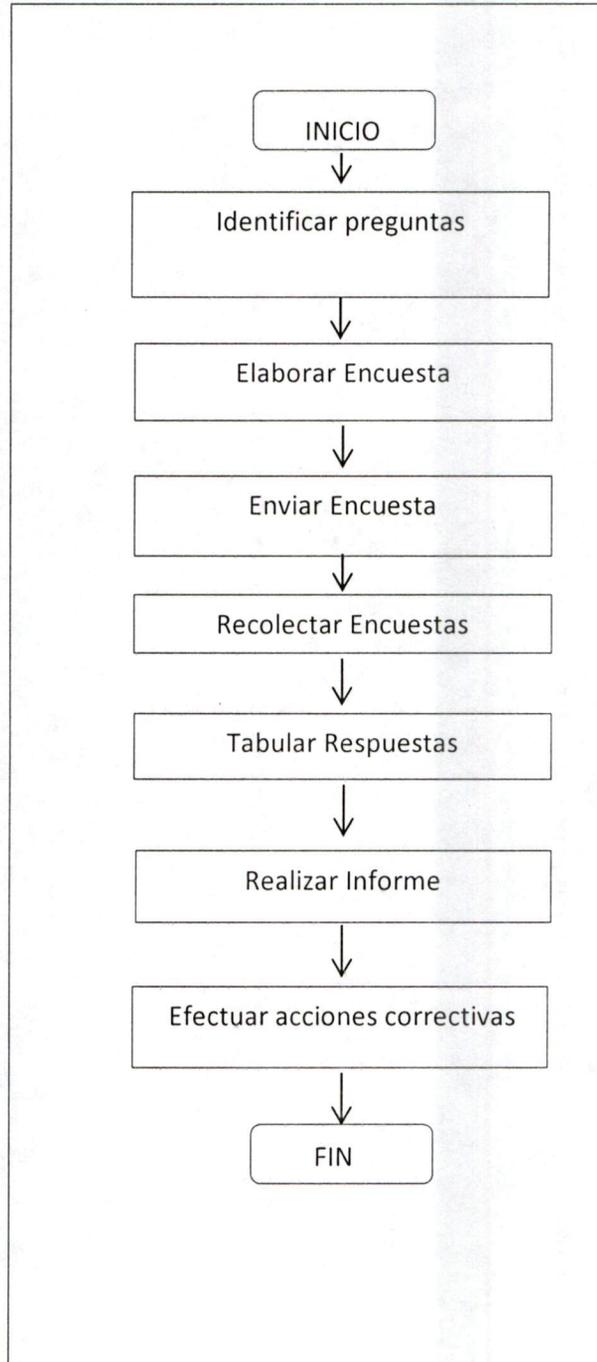
- Acciones preventivas y correctivas para el mejoramiento la satisfacción del cliente.

## 7. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

No	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD.	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar preguntas	Realizar borrador de las diferentes preguntas que van hacer parte de la encuesta para poder identificar la percepción del cliente ante los servicios prestados por la empresa.  <b>Nota:</b> Las preguntas deben ser cortas y objetivas.	Líderes de los procesos	Encuesta en Borrador
2	Elaborar Encuesta	Elaborar la encuesta de satisfacción del cliente del proceso en que participan considerando los requerimientos de los Usuarios y características críticas del servicio que proporcionan. De igual manera, determinar el número de encuestas a realizar, si el número de usuarios es pequeño, puede efectuarse al 100% o aplicar técnicas de muestreo para el caso en que el número de usuarios sea demasiado grande.	Líderes de los procesos	Encuesta
3	Enviar Encuesta	Enviar la encuesta al proceso de Planeación y Gerencia, para que sea codificada y aprobada con sus respectivas firmas.	Coordinador Proceso Gestión Planeación  Gerencia	Encuesta codificada y aprobada
4	Aplicar Encuesta a los Usuarios	Diligenciar la encuesta a los usuarios que se acerquen a las instalaciones presentando PQRS, con ayuda del personal de apoyo de los diferentes procesos, teniendo en cuenta el público objetivo	Personal de Apoyo del Proceso Responsable de realizar la encuesta	Encuesta Diligenciada

5	Recolectar Encuestas	Recolectar las encuestas los últimos 2 días del mes.	Líderes de los procesos	Encuesta Diligencia da
6	Tabular Respuestas	<p>Tabular las diferentes respuestas de las encuestas, en el cual se pueden utilizar técnicas estadísticas como.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Estratificación</li> <li>•Histogramas</li> <li>•Diagramas de Pareto</li> <li>•Diagramas Causa &amp; Efecto</li> <li>• Diagrama de Correlación</li> <li>•Cartas de Control y Gráficos</li> <li>• Otros.</li> </ul>	Líderes, personal de Apoyo de los Procesos	Tabulació n de respuesta s
7	Realizar Informe	Realizar el informe Mensual, de Satisfacción al Cliente con los diferentes resultados.	Líderes, personal de Apoyo de los Procesos	Informe Mensual satisfacció n del cliente
8	Efectuar acciones correctivas	<p>Efectuar las acciones correctivas y de mejoras con el informe mensual de satisfacción del cliente.</p> <p><b>Nota:</b> Las acciones correctivas y de mejora son realizadas por los Líderes o personal de Apoyo de los procesos para ser socializadas.</p>	Líderes, personal de Apoyo de los Procesos	Informe de Acciones

## 8. DIAGRAMA DE FLUJO



9. ANEXOS:

Formato Encuesta

10. CONTROL REGISTROS

REGISTRO	RESPONSABLE	LUGAR DE CUSTODIA	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL
CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS (F1-06-PL-1)	PLANEACION	DRIVE PLANEACION	2 AÑOS	2 AÑOS
IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE CREACION, MODIFICACION Y/O ELIMINACION DOCUMENTAL (F-2-P-06-PL-1)	PLANEACION	DRIVE PLANEACION	2 AÑOS	2 AÑOS

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 Yasmid Jimenez Salamanca Apoyo Subproceso Atención al Ciudadano - Contratista	 Jairo Duque Rosero Líder Planeación - Contratista	 Roberth Hormiga Timaná Gerente

Reviso: Mónica Rodríguez Medina *MR*

**Apreciado usuario:**

Esta encuesta es confidencial y anónima; queremos conocer la satisfacción de nuestros usuarios sobre el servicio brindado en Movilidad Futura S.A.S.

**Marque con una X la carita según su criterio**

Excelente: 😊 Bueno: 😄 Regular: 😐 Deficiente: ☹️

Proceso que visita: \_\_\_\_\_

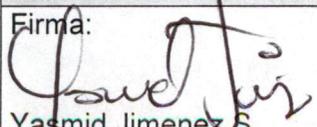
PREGUNTAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
1) ¿La atención de nuestro personal fue?	😊	😄	😐	☹️
2) ¿La oportunidad de la atención fue?	😊	😄	😐	☹️
3) ¿El funcionario o contratista que lo atendió le transmite confianza y tiene conocimiento para responder sus preguntas?	😊	😄	😐	☹️
4) ¿El espacio físico de la oficina donde lo atendieron es?	😊	😄	😐	☹️

5) ¿Qué nos recomienda para mejorar nuestro servicio?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Firma:  Yasmid Jimenez S. Pablo Bermúdez	Firma:  Jairo Ernesto Duque	Firma:  Roberth Duvall Hormiga
<b>Contratista Apoyo Gestión Administrativa – Apoyo Planeación</b>	<b>Contratista Líder Planeación</b>	<b>Cargo: Gerente</b>