

 BOGOTÁ HURRAYANA SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
Procedimiento: Elaboración de encuestas		
Código : 126PG01-PR16	Versión : 1	

Versión	Descripción de la modificación		Resolución
1	Adopción		Resolución 4851 Agosto 19 de 2011

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre:	Jomir Esneider Sotelo Rojas	Nombre:	Samir Jose Abisambra Vesga	Nombre:	Samir Jose Abisambra Vesga
Cargo:	Profesional Universitario	Cargo:	Subsecretario General y de Control Disciplinario	Cargo:	Subsecretario General y de Control Disciplinario
Fecha:	04/Aug/2011	Fecha:	04/Aug/2011	Fecha:	04/Aug/2011

Responsables de la elaboración del documento	
Jenny Gutiérrez	Profesional Universitario
Jomir Sotelo	Profesional Universitario

1. OBJETIVO:
Establecer las actividades para la elaboración, análisis y tabulación de encuestas que permitan medir la percepción de los clientes o usuarios frente al servicio y a la gestión ofrecida por la Secretaría Distrital de Ambiente.

2. ALCANCE:
El alcance del procedimiento inicia con la elaboración de la ficha técnica de la encuesta y termina con la elaboración del informe de resultados, su divulgación y el archivo de la información.

3. INSUMOS:

- Bases de datos de usuarios y/o partes interesadas (IS)

4. PRODUCTOS Y/O INFORMACIÓN SECUNDARIA:

- Informe de análisis y tabulación de encuestas
- Correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora

5. NORMATIVIDAD:

Norma (Número y fecha)	Descripción
Decreto 109 de 2009	Por medio del cual se estableció la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Ambiente y determina las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.
Decreto 175 de 2009	"Por el cual se modifica el Decreto 109 de Marzo 16 de 2009"
Norma Técnica ISO 9001:2008	Requisitos mínimos Sistema de Gestión de Calidad
Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009	Requisitos mínimos Sistema de Gestión de Calidad para el sector público

6. DEFINICIONES:

Encuesta
Ficha Técnica de la encuesta
Muestra para la encuesta
Percepción
Corrección
Acción correctiva
Acción preventiva
Acción de mejora

7. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

Director, Subdirector, Jefe de Oficina
(Que apliquen encuestas)

- Definir el tema a encuestar, validar la información recopilada en las distintas encuestas

Profesional Universitario

- Elaborar la ficha técnica, el modelo de encuesta, aplicar y tabular encuesta
- Consolidar los resultados en el informe final

Todos los servidores públicos

- Conocer los resultados de las encuestas que se apliquen al interior de cada uno de sus procesos.
- Ingresar y actualizar la información al aplicativo de correspondencia para permitir la identificación y trazabilidad de las diferentes operaciones.
- Mantener actualizados los diferentes sistemas de información que apoyan las actividades inherentes al desarrollo del proceso, con el fin de garantizar una información confiable y oportuna.

8. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- El cuestionario debe contener mínimo una pregunta abierta, enfocada a las oportunidades de mejora propuestas por el encuestado.
- El cuestionario debe ser realizado con un lenguaje sencillo, es decir, comprensible para el encuestado.
- Las preguntas no deben estar formuladas de manera que puedan influir en la respuesta del encuestado.
- Las encuestas que se apliquen en la Secretaría Distrital de Ambiente deberán ir acompañadas de la Ficha Técnica como guía de aplicación y análisis de las mismas.
- La meta esperada debe ser superior a la meta que se haya propuesto en la medición anterior del bien, servicio o aspecto que se esté evaluando.
- Cuando se contrate con empresas especializadas la aplicación de encuestas se utilizarán los instrumentos de la firma contratada o el modelo de la Secretaría Distrital de Ambiente.
- Una vez tabuladas y analizadas las encuestas, el correspondiente informe se entregará en medio digital a la Oficina Asesora de Comunicaciones, con el fin de reportar la información al Premio CIDE y/o las instancias requeridas.
- Las encuestas se pueden aplicar mediante herramientas virtuales como software, correo electrónico, páginas web entre otros.

9. ANEXOS:

Anexo 1: Flujoograma del procedimiento

Anexo 2: Modelo de Ficha Técnica
Anexo 3: Instructivo para la construcción de un cuestionario.

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros	Punto de Control
1	Elabora el documento teniendo en cuenta los aspectos señalados en el anexo 2 Modelo de Ficha Técnica	Direcciones, Subdirecciones, Oficinas	Profesional Universitario	Ficha Técnica de la encuesta	
	Elaborar cuestionario La encuesta debe contemplar preguntas asociadas con: 1. Variables socio-demográficas requeridas por la dependencia responsable del desarrollo de la encuesta. 2. Preguntas asociadas al objetivo de la encuesta, por medio de las cuales se determinará la percepción del encuestado frente al servicio y/o gestión desarrollada por la SDA. Para la elaboración del cuestionario siga los lineamientos del Anexo 3 Instructivo para la Construcción De un Cuestionario		Profesional Universitario		Verificar que las preguntas propuestas estén direccionadas al cumplimiento del objetivo de la encuesta.
3	Aplicar y tabular encuesta Aplica la encuesta de acuerdo al público objetivo determinado en la ficha técnica y tabula los resultados	Direcciones, Oficinas, Subdirecciones	Profesional Universitario		
	Elaborar informe final Consolida la información y elabora el informe con los respectivos gráficos, análisis de datos y conclusiones que permitan determinar correcciones o acciones correctivas, preventivas o acciones de mejora necesarias para el mejoramiento continuo del servicio o gestión desarrollada por la SDA, cuando hay lugar a ello		Profesional Universitario	Informe final	
5	Socializar los resultados de la encuesta Se dan a conocer los resultados de las encuestas en el comité del Sistema Integrado de Gestión y Control Interno y al interior de los equipos de trabajo de los procesos que participan	Direcciones, Subdirecciones, Oficinas	Profesional Universitario		
	?Requiere de la aplicación de acciones correctivas, preventivas o de mejora? NO, continúa en la siguiente actividad. SI, continúa en el procedimiento 126PE01-PR05 Plan de Mejoramiento por Proceso- Acción Correctiva				
6	Archivar información Archiva la documentación generada durante el procedimiento de acuerdo con TRD de requerirse.	Direcciones, Subdirecciones, Oficinas	Profesional Universitario		