



EVALUACIÓN PERCEPCIÓN DEL USUARIO					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-004	VERSIÓN	007	FECHA	05/11/2021

Contenido

OBJETIVO.....	2
ALCANCE.....	2
DESCRIPCIÓN.....	2
1. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA.....	2
1.1 Evaluación de percepción, a través de concesionarios y/o interventores, a usuarios de la infraestructura:.....	2
1.2 Evaluación percepción de los usuarios, a través del proceso “Transparencia, participación, servicio al ciudadano y comunicación”	4
CONTROL DE CAMBIOS	5
APROBACIÓN.....	6

EVALUACIÓN PERCEPCIÓN DEL USUARIO					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-004	VERSIÓN	007	FECHA	05/11/2021



OBJETIVO

El presente instructivo tiene como objetivo: “Presentar las metodologías para el desarrollo de la evaluación de la percepción del usuario, su análisis, generación de información y posibles acciones hacia la mejora continua, con base en los resultados obtenidos”



ALCANCE

La evaluación de percepción del usuario 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 PQRS en el Proceso de Transparencia, Participación, Servicio al Ciudadano y Comunicación.

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



DESCRIPCIÓN

1. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

1.1 Evaluación de percepción, a través de concesionarios y/o interventores, 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 concesionario y/o interventor, a los usuarios de la infraestructura de vías carreteras, puertos y vías férreas, de acuerdo con lo estipulado en el contrato o por solicitud de la ANI. En caso de que no se indique en el contrato un mínimo de evaluaciones a realizar, el concesionario y/o interventor la realizarán una vez al año.
- La evaluación a los usuarios se hará en los siguientes formatos: Para el modo carretero en el formato “Evaluación de percepción uso de la vía” (Código: GCSP-F-198) para el modo férreo en el formato “Evaluación de percepción uso del sistema férreo” (Código: GCSP-F-285), y para el modo portuario en el formato “Evaluación de percepción uso de los puertos” (Código: GCSP-F-199).

EVALUACIÓN PERCEPCIÓN DEL USUARIO					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-004	VERSIÓN	007	FECHA	05/11/2021

- La forma de calificación es la siguiente:

Calificación	Criterio
0	Mala / No
1	Regular
2	Buena
3	Muy buena / Sí
N.A.	No aplica

- Los concesionarios y/o interventores entregarán los resultados finales de la evaluación únicamente en formato Excel editable, para el modo carretero: “Consolidado evaluación de percepción uso de la vía” (GCSP-F-204); para el modo férreo: “Consolidado evaluación de percepción uso del sistema férreo” (GCSP-F-286); y para el modo portuario: “Consolidado evaluación percepción uso de los puertos” (GCSP-F-206), diligenciando la información consolidada en las casillas habilitadas. El formato de Excel deberá entregarse en medio digital, con destino a la supervisión del proyecto en la Agencia, quienes a su vez los remitirán al área de Servicio al Ciudadano para ser incluidos en el “Informe anual de percepción – Usuarios de la infraestructura” que es publicado en la página web de la Entidad.
- La consolidación de los resultados de las evaluaciones estará a cargo del área de Servicio al Ciudadano y será compartida por memorando al Grupo Interno de Trabajo de Planeación.
- Para aquellos casos en los que el porcentaje obtenido en la calificación, bien sea por uno o por el total de los aspectos evaluados, se encuentre en un rango inferior al 67% se deberá realizar un plan de mejoramiento siempre y cuando el Grupo Interno de Trabajo de Planeación lo estime necesario de acuerdo con la situación particular de cada proyecto, en cuyo evento solicitarán al concesionario y al interventor (cuando aplique) un plan de mejora que tendrá seguimiento semestral por la interventoría, respecto del cual presentará un informe a la Agencia. En el caso en que no se tenga interventoría, es el concesionario quien debe presentar el mencionado informe.
- Los seguimientos realizados por el interventor y/o concesionario al plan de mejoramiento servirán de soporte para analizar nuevamente la información, de manera que, en el evento de que los resultados 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.
- El Grupo Interno de Trabajo de Planeación presentará los resultados acumulados durante la vigencia a la Alta Dirección, a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en la revisión del Sistema de Gestión de Calidad.
- Con soporte en los resultados obtenidos, la ANI definirá directrices a seguir por el concesionario, en relación con el producto y/o servicio ofrecido.

EVALUACIÓN PERCEPCIÓN DEL USUARIO					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-004	VERSIÓN	007	FECHA	05/11/2021

NOTA. Para el modo aéreo las interventorías y/o concesionarios adelantarán las evaluaciones de percepción de los usuarios y las remitirán a la Agencia, de conformidad con los lineamientos contractuales definidos para cada aeropuerto. El Gerente Aeroportuario deberá suministrar, al cierre de cada vigencia, un informe ejecutivo al área de Servicio al Ciudadano en el que se detalle el análisis de los resultados obtenidos en las evaluaciones de percepción realizadas a los usuarios de la infraestructura aeroportuaria en cada uno de los aeropuertos concesionados, dato que se incorporará en el “Informe anual de percepción – Usuarios de la infraestructura” que se rinda por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano.

Para el modo portuario, se aplicará la evaluación a los usuarios de los puertos sin perjuicio de las funciones que tiene asignadas la Superintendencia de Transporte, puntualmente, en lo que respecta a dirigir, vigilar y evaluar el desarrollo de las políticas, planes y programas de la labor de inspección, vigilancia y control en los contratos de concesión portuarios y en la aplicación y el cumplimiento de las normas para el desarrollo de la gestión de infraestructura de los modos de transporte.

1.2 Evaluación percepción de los usuarios, a través del proceso “Transparencia, participación, servicio al ciudadano y comunicación”

- En este proceso se realizan encuestas de percepción a los usuarios 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: 6014848860, línea gratuita nacional: 018000410151.
- En el canal presencial, se brindará atención especializada a los usuarios por parte del área de Servicio al Ciudadano, quienes recibirán la PQRS y atenderán el requerimiento; posteriormente, se hará entrega al ciudadano del formato “Atención directa de público” (Código TPSC-F-003) para que evalúe la prestación del servicio con base en 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**, botón **Ciudadano**, opción **Seguimiento a radicados** y digitará el número de radicado de su PQRS, 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?**:

EVALUACIÓN PERCEPCIÓN DEL USUARIO					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-004	VERSIÓN	007	FECHA	05/11/2021

- Oportuna, clara de fondo y notificada.
- Oportuna, no clara, no completa o de fondo y notificada.
- No oportuna, no clara, incompleta (completa), 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 a los usuarios, 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 [contáctenos](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 Servicio 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.
- La consolidación de los resultados de las evaluaciones de percepción a través de los diferentes canales estará a cargo del área de Servicio al Ciudadano y se registrará en los informes que trimestralmente presente el equipo. Estos informes 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 con la Alta Dirección.

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
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
005	09/12/2019	Actualización del contenido del documento respecto a los formatos a utilizar

EVALUACIÓN PERCEPCIÓN DEL USUARIO					
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN, SERVICIO AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN					
CÓDIGO	TPSC-I-004	VERSIÓN	007	FECHA	05/11/2021

006	23/06/2020	Actualización del contenido del documento
007	05/11/2021	Actualización del contenido del documento

APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Aprobación
Elaborado	Juan Sebastián Barreto Montoya	Contratista – GIT Planeación	Documento aprobado mediante Radicado No. <u>20214000146443</u>
Elaborado	Karen Viviana Quinche Rozo	Experto G3 – 05 – Equipo Servicio al Ciudadano	
Revisado	Mónica Patricia Franco Toro	Experto 6 – Vicepresidencia Administrativa y Financiera	
Revisado	Héctor Eduardo Vanegas Gámez	Gestor T1– 12 – GIT Planeación	
Revisado	Diana Catalina Chirivi González	Gerente GIT Planeación – VPRE	
Revisado	Gloria Inés Cardona Botero	Gerente de Proyectos Carretero – Vicepresidencia Ejecutiva	
Revisado	Fernando Alberto Hoyos Escobar	Gerente de Proyectos Portuarios – VGC	
Revisado	Carlos Santiago González Morales	Gerente de Proyectos Férreos – VGC	
Revisado	María Eugenia Arcila Zuluaga	Gerente de Proyectos Aeroportuarios – VGC	
Aprobado	Elizabeth Gómez Sánchez	Vicepresidente Administrativa y Financiera	
Aprobado	Diego Alejandro Morales Silva	Vicepresidente de Planeación, Riesgos y Entorno	
Vo.Bo. SGC	Cristian Leandro Muñoz Claros	Contratista – GIT Planeación	