



PROCESO: GESTION SOCIAL

PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO Y LAS PARTES INTERESADAS

CODIGO: GS-PR-001

FECHA DE VIGENCIA: 02-07-2018

VERSIÓN: 01



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Metro de Bogotá S.A.

PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LAS PARTES INTERESADAS



PROCESO: GESTION SOCIAL

PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO Y LAS PARTES INTERESADAS

CODIGO: GS-PR-001

FECHA DE VIGENCIA: 02-07-2018

VERSIÓN: 01



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Metro de Bogotá S.A.

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DOCUMENTOS	¡Error! Marcador no definido.
4. RESPONSABLES	3
5. DEFINICIONES, SIMBOLOS Y ABREVIATURAS	3
6. GENERALIDADES	5
7. DESARROLLO	6
8. FLUJOGRAMA	7
9. ANEXOS	8

	PROCESO: GESTION SOCIAL		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LAS PARTES INTERESADAS		
	CODIGO: GS-PR-001		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-07-2018	VERSIÓN: 01	

PR: Procedimiento.

EFICACIA: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

EFFECTIVIDAD: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

ENCUESTA: Es un instrumento utilizado para recoger información, diseñado para cuantificarla y analizarla.

MEJORA CONTINUA: Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

OBJETIVOS: Son fines globales que surgen de la política de la organización y que se propone alcanzar, los cuales estarán cuantificados siempre que sea posible.

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PROCEDIMIENTO: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

RIESGO: Combinación de probabilidad y consecuencias de que ocurra un evento peligroso específico.

SATISFACCIÓN: Nivel de conformidad de la persona cuando utiliza un servicio. Nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento servicio con sus expectativas.

TRAZABILIDAD: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

ENFOQUE DIFERENCIAL: Se trabajará con el análisis de las relaciones sociales que deben partir del reconocimiento de las necesidades específicas de las mujeres y deben permitir la igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres.

PARTICIPACIÓN SOCIAL: Es la interacción social para invertir en las decisiones del proyecto, responde a intereses individuales y colectivos, basado en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y social.

POBLACIÓN OBJETO DEL ESTUDIO: Grupos de interés Empresa Metro de Bogotá.

	PROCESO: GESTION SOCIAL		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LAS PARTES INTERESADAS		
	CODIGO: GS-PR-001		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-07-2018	VERSIÓN: 01	

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos del procedimiento de medición de satisfacción del usuario y partes interesadas en el proyecto.

2. ALCANCE

Este procedimiento tiene como alcance la evaluación del grado de satisfacción y percepción de los usuarios acerca del servicio, el cumplimiento de sus requisitos y de los avances del proyecto, así como, plantear los mecanismos por medio de los cuales se puedan mejorar las áreas de interés de los usuario y de las partes interesadas.

3. DOCUMENTOS

- Ley 99 de 1993 Títulos X y XI.
- Ley 134 de 1994
- “Estructuración técnica del tramo 1 de la Primera Línea del Metro de Bogotá”, ANEXO 1 numeral 4: Especificaciones técnicas para la optimización y actualización de los diseños ET-20: ESTUDIO SOCIAL.
- Estructuración técnica del tramo 1 de la Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB), ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL –EIAS-.
- Resolución 028 de 2018 “Por la cual se adopta la Política de Reasentamientos y de Gestión Social para el proyecto Primera Línea del Metro de Bogotá”.

4. RESPONSABLES

La implementación de éste procedimiento es responsabilidad de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, bajo el lineamiento de la Gerencia General, garantizando el cumplimiento de este procedimiento, así como su actualización, revisión y socialización. A su vez, los gerentes y líderes del proyecto deberán verificar el cumplimiento de este procedimiento por parte de todos los integrantes de la empresa.

5. DEFINICIONES, SIMBOLOS Y ABREVIATURAS

EMB: Empresa Metro de Bogotá.

SIG: Sistema Integrado de Gestión.

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

GS: Gestión Social.

	PROCESO: GESTION SOCIAL		
	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LAS PARTES INTERESADAS		
	CODIGO: GS-PR-001		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-07-2018	VERSIÓN: 01	

GRUPOS POBLACIONALES: Se trabajará con el análisis de las relaciones sociales que deben partir del reconocimiento de las necesidades específicas de los diferentes grupos poblacionales identificados, tales como personas con diferentes tipos de discapacidades, infancia, adolescencia, jóvenes, adultos mayores, población LGBTI, entre otros, permitiendo la igualdad real y efectiva.

6. GENERALIDADES.

Dando continuidad al “enfoque basado en procesos”, el cual indica que en las entidades debe existir un modelo de procesos, el cual al trabajar articuladamente genere valor, la Empresa Metro de Bogotá S.A. ha diseñado y puesto en marcha sus procesos. Éstos permitirán alcanzar los resultados y alinear sus actividades, de tal modo que estén orientados a brindar productos y servicios de calidad y lograr la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.

La Empresa Metro de Bogotá S.A. propicia escenarios de encuentro con sus grupos de interés, algunos en el marco de la Gestión Social y la Participación Ciudadana, otros en el marco del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en lo que se refiere a Rendición de Cuentas y otros más en ejecución de la gestión institucional de la empresa. La Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía ha definido desarrollar un protocolo para aplicar herramientas de medición de satisfacción del usuario en los encuentros con grupos de interés de impacto masivo.

Se aplicará una encuesta estructurada a los asistentes con el propósito de conocer el grado de satisfacción y percepción de los usuarios acerca del servicio, el cumplimiento de sus requisitos y de los avances del proyecto, medición que se realizará de forma directa. Por otra parte, se realizará una medición indirecta a partir de datos existentes en la empresa, que permita obtener información relacionada con el cumplimiento de las necesidades del usuario y de las partes interesadas.

Entre las herramientas para la medición de la satisfacción que se desarrollarán se encuentran:

- Encuesta de satisfacción.
- Formato de inquietudes y sugerencias.
- Entrevista de impactos del proyecto en intervalos de tiempo.
- Batería de indicadores.
- Quejas y reclamos recibidos.

Evaluar las reuniones y/o espacios de socialización, consulta y participación, se deben centrar los procesos de mejora en los diferentes escenarios de participación con ocasión del proyecto, para lo cual se plantea una ficha técnica que contenga:

- Periodo de recolección
- Tipo de encuesta
- Método de recolección
- Tamaño de la muestra
- Población objeto de estudio

	PROCESO: GESTION SOCIAL		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LAS PARTES INTERESADAS		
	CODIGO: GS-PR-001		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-07-2018	VERSIÓN: 01	

El producto de las mediciones de satisfacción permitirá identificar aspectos sobre los que se deberá trabajar a efectos de lograr mejoras, si es el caso. Siendo así el método a utilizar para medir la satisfacción de los usuarios debería estar orientado a alcanzar los objetivos planteados.

Igualmente, la Empresa Metro de Bogotá S.A. realizará una Encuesta de Percepción Ciudadana anual.

Periodicidad de la medición

Dada la amplia variedad de necesidades identificadas y de usuarios, es importante recabar información sobre la satisfacción de los usuarios de manera continua (anualmente), lo que permitiría establecer un canal de comunicación permanente con ellos además de eliminar posibles sesgos de temporalidad.

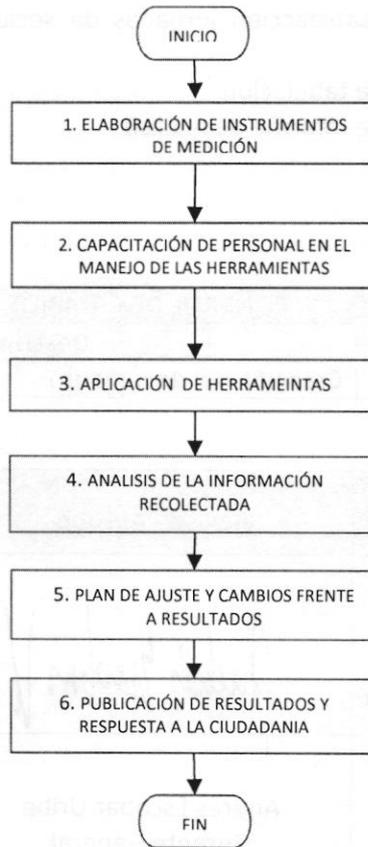
Siendo así, la encuesta de percepción se aplicaría de manera anual y la medición de la satisfacción frente a las diferentes actividades que la Empresa Metro de Bogotá S.A realice, se aplicaría una vez terminada cada actividad.

7. DESARROLLO

ITEM	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Elaboración de instrumentos de medición de satisfacción y percepción de usuarios.	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Herramientas elaboradas
2.	Capacitación de personal en el manejo de las herramientas	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Lista de asistencia
3.	Aplicación de las herramientas de medición, tales como encuestas, espacios de participación, indicadores, etc.	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Herramientas aplicadas
4.	Análisis de la información recolectada	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Informe de análisis de información
5.	Plan de ajuste y cambios frente a resultados	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Plan de ajustes
6.	Publicación de resultados y respuesta a la ciudadanía en página web de la EMB.	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Lista de asistencia

	PROCESO: GESTION SOCIAL		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LAS PARTES INTERESADAS		
	CODIGO: GS-PR-001		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-07-2018	VERSIÓN: 01	

8. FLUJOGRAMA

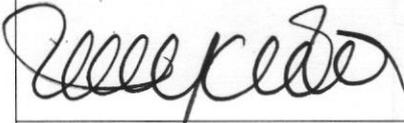
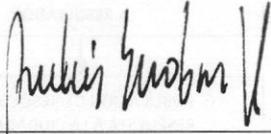
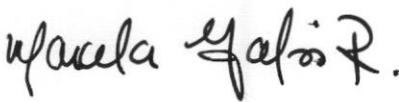


	PROCESO: GESTION SOCIAL		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LAS PARTES INTERESADAS		
	CODIGO: GS-PR-001		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-07-2018	VERSIÓN: 01	

9. ANEXOS

- ✓ GS-FR-001 Encuesta de satisfacción ciudadana
- ✓ GS-FR-002 Encuesta de satisfacción jornadas de socialización y espacios de participación ciudadana
- ✓ GS-FR-003 Herramienta de tabulación
- ✓ GS-FR-004 Herramienta de Informe de análisis

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción del cambio
02-07-2018	01	Creación del documento.

Elaboró	Revisó - Aprobó	Aprobó SIG
 Diana Marcela Izquierdo Contratista GCC	 Andrés Escobar Uribe Gerente General	 Claudia Marcela Galvis Russi Representante de la alta Dirección
Carolina Caycedo Profesional 05 GCC		

	PROCESO: GESTION SOCIAL		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA		
	CODIGO: GS-FR-001		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-07-2018	VERSIÓN: 01	

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Objetivo: Conocer la satisfacción de la población usuaria del metro de Bogotá.

Buenos días, tardes, Mi nombre es _____ (nombre y apellido), soy entrevistador de la Empresa Metro de Bogotá. En este momento estamos realizando un estudio de percepción y satisfacción de los usuarios en el sistema. Le agradezco me responda unas preguntas al respecto. Sus repuestas son totalmente confidenciales. ¡Muchas gracias!

Ficha N°.....

1. CARACTERIZACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA

Sexo (no se pregunta): Masculino 01 Femenino 02

Edad

Nivel educativo: Primaria 01 Bachillerato 02 Técnico 03 Universidad 04 Postgrado 05 Ninguno 06

1.1. ¿Cuál es su ocupación actual?

OCUPACION		OCUPACION	
Trabaja.	01	Está incapacitado permanentemente para trabajar.	06
Busca trabajo.	02	Pensionado jubilado.	07
Estudia.	03	Otra actividad.	89
Estudia y trabaja.	04		
Oficios del hogar.	05		

1.2. ¿Presenta limitaciones físicas para utilizar un medio de transporte público? Si 01 No 02

1.3. ¿Qué limitaciones físicas presenta?

LIMITACION		LIMITACION	
Moverse (Utiliza silla de ruedas).	01	Sordera total.	06
Hablar y/o comunicarse	02	Sordera parcial (utiliza aparatos especiales)	07
Moverse (utiliza muletas, caminadores, bastón, etc.).	03	Ceguera total.	08
		Ceguera parcial (utiliza lentes)	09
Moverse por estatura	04	Hablar y/o comunicarse.	10
Moverse por sobre peso.	05	Otra.	89

1.4. ¿En una escala de 1-5 siendo 1 lo más bajo y 5 lo más alto, en que escala económica se consideraría usted?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Barrio donde vive

Localidad donde vive

2. PERCEPCIÓN CONSTRUCCIÓN DEL METRO

1.5. En términos generales, cómo califica ud:



PROCESO: GESTION SOCIAL

ENCUENTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

CODIGO: GS-FR-001

FECHA DE VIGENCIA: 02-07-2018

VERSIÓN: 01



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Metro de Bogotá S.A.

		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	Ns / Nr
Información y participación	La calidad de la información	01	02	03	04	05	99
	Duración en contestar solicitud	01	02	03	04	05	99
	Claridad y lenguaje de la respuesta	01	02	03	04	05	99
	Oportunidad de la respuesta	01	02	03	04	05	99
	Rapidez de la respuesta	01	02	03	04	05	99
	Transparencia con la información	01	02	03	04	05	99
	Satisfacción con la respuesta	01	02	03	04	05	99
	Rendición de cuentas	01	02	03	04	05	99
	Generación de espacios de participación	01	02	03	04	05	99
	Atención a la ciudadanía en las oficinas del Metro	01	02	03	04	05	99
	Atención a la ciudadanía por teléfono	01	02	03	04	05	99
	Atención a la ciudadanía por correo electrónico	01	02	03	04	05	99
	Campañas de información						
	Talleres y/o reuniones con organizaciones de la sociedad civil	01	02	03	04	05	99
	01	02	03	04	05	99	
Construcción (durante la construcción del proyecto)	Limpieza	01	02	03	04	05	99
	Seguridad	01	02	03	04	05	99
	Tiempo	01	02	03	04	05	99
	Calidad de trabajadores	01	02	03	04	05	99
	Cronograma de las obras	01	02	03	04	05	99
	Trato de personal Metro con los vecinos	01	02	03	04	05	99
Otros	Imagen del proyecto metro	01	02	03	04	05	99
	Desarrollo de la Primera Línea del Metro	01	02	03	04	05	99
	Cronograma de desarrollo del proyecto	01	02	03	04	05	99
	Credibilidad del proyecto	01	02	03	04	05	99

3. CARACTERIZACIÓN DE VIAJES (Una vez en funcionamiento)

Respecto al viaje que está realizando en el Metro por favor dígame:

1.6. Estación o parada donde inicio su viaje en el Metro:

Portal Américas 01 Carrera 80 02 Carrera 42 sur 03 Kennedy 04 Av. Boyacá 05 Av. 68 06
 Cra. 50 07 NQS 08 Nariño 09 Cll. 1 10 Cll. 10 11 Cll. 26 12
 Cll. 13 Cll 63 14 Cll. 72 15

1.7. Estación o parada donde finaliza su viaje en el Metro:

Portal Américas 01 Carrera 80 02 Carrera 42 sur 03 Kennedy 04 Av. Boyacá 05 Av. 68 06

Versión impresa "NO CONTROLADA", verificar su vigencia en el listado maestro de documentos.

	PROCESO: GESTION SOCIAL		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA		
	CODIGO: GS-FR-001		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-07-2018	VERSIÓN: 01	

Cra. 50	<input type="text" value="07"/>	NQS	<input type="text" value="08"/>	Nariño	<input type="text" value="09"/>	Cll. 1	<input type="text" value="10"/>	Cll. 10	<input type="text" value="11"/>	Cll. 26	<input type="text" value="12"/>
Cll.	<input type="text" value="13"/>	Cll 63	<input type="text" value="14"/>	Cll. 72	<input type="text" value="15"/>						

1.8. Por qué medio llego usted hasta la estación o parada de inicio de viaje del Metro:

Caminando Ruta alimentadora Transmilenio Transporte público colectivo Otro ¿cuál?

1.9. Una vez llega hasta la estación o parada final de viaje en el Metro, ¿por qué medio llega hasta su destino final?:

Caminando Ruta alimentadora Transmilenio Transporte público colectivo Otro ¿cuál?

1.10. Cuál es el propósito general de éste viaje:

Trabajo Estudio Compras Asuntos personales Recreación Regreso a hogar
Otro

1.11. Con que frecuencia utiliza usted el servicio del Metro (Marque con una X los días que normalmente utiliza el servicio):

L-V	L	M	MI	J	V	S	D	Un día a la semana	Ocasionalmente
-----	---	---	----	---	---	---	---	--------------------	----------------

1.12. Dígame por favor en este viaje cuanto es:

	Valor (minutos)
a) El tiempo de espera del tren	
b) Tiempo de viaje a bordo del tren	

1.13. ¿Cuántos de los siguientes vehículos posee en su hogar?

Tipo vehículo	Cantidad
Automóvil	
Moto	
Bicicleta.	
Otro.	

1.14. Si posee automóvil o moto, ¿por qué razón no realiza este viaje en su vehículo?

	PROCESO: GESTION SOCIAL		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	ENCUENTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA		
	CODIGO: GS-FR-001		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-07-2018	VERSIÓN: 01	

Es más rápido el viaje en Metro Costo del viaje es menor en Metro El vehículo lo utiliza otra persona del hogar Tiene pico y placa Otra ¿cuál?

4. PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DEL METRO (Una vez en funcionamiento)

1.15. En términos generales, cómo califica ud:

		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	Ns / Nr
Sistema	Tiempo de viaje en el METRO	01	02	03	04	05	99
	Tiempo de espera del METRO	01	02	03	04	05	99
	Costo del pasaje en el METRO	01	02	03	04	05	99
	Información al usuario	01	02	03	04	05	99
	Servicio en general	01	02	03	04	05	99
Vagones	Limpieza	01	02	03	04	05	99
	Comodidad	01	02	03	04	05	99
	Iluminación	01	02	03	04	05	99
	Facilidad en el acceso o ingreso para adultos mayores	01	02	03	04	05	99
	Facilidad en el acceso o ingreso para mujeres embarazadas y/o con niños	01	02	03	04	05	99
	Facilidad en el acceso o ingreso para personas con discapacidad	01	02	03	04	05	99
Estación	Limpieza	01	02	03	04	05	99
	Comodidad	01	02	03	04	05	99
	Iluminación	01	02	03	04	05	99
	Facilidad en el acceso o ingreso para adultos mayores	01	02	03	04	05	99
	Facilidad en el acceso o ingreso para mujeres embarazadas y/o con niños	01	02	03	04	05	99
	Facilidad en el acceso o ingreso para personas con discapacidad	01	02	03	04	05	99

1.16. En términos generales que tan satisfecho se encuentra ud. con el METRO:

Muy Satisfecho Satisfecho Regularmente Satisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho

1.17. Comparando el servicio ofrecido por el METRO con respecto al ofrecido por el transporte público colectivo tradicional, usted considera que la situación de transporte con el METRO:

Es mejor Es igual de buena Es igual de mala Es peor Ns/Nr

5. SEGURIDAD METRO (Una vez en funcionamiento)

	PROCESO: GESTION SOCIAL		
	ENCUENTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA		
	CODIGO: GS-FR-001		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-07-2018	VERSIÓN: 01	

5.1. ¿En una escala de 1-5 siendo 1 muy inseguro y 5 muy seguro, como califica la seguridad en:

Buses METRO	1	2	3	4	5
Estaciones METRO	1	2	3	4	5

5.2. ¿Qué elementos cree que pueden mejorar la seguridad en el METRO?

Elementos	Si	No
Más personal de seguridad en estaciones		
Más personal de seguridad en vagones		
Personal de seguridad de ambos sexos		
Mayor cantidad de vagones		
Acceso a vagones exclusivos para mujeres		
Mayor iluminación en vagones		
Mayor iluminación en estaciones		
Mayor iluminación en acceso a las estaciones		
Personal de seguridad en el acceso a las estaciones		

5.3. ¿Respecto a situaciones de inseguridad en el METRO, usted:

Situación	
Ha sido víctima de algún delito en el METRO.	01
No ha sido víctima, pero ha escuchado de situaciones de delitos en el METRO.	02
Ninguna de las anteriores.	03

5.4. ¿De qué tipo de agresión(es)/delito(s) ha sido víctima o ha escuchado que la gente ha sido víctima en el METRO?

Delito		Delito	
Robo sin darse cuenta.	01	Agresión verbal.	06
Atraco con violencia.	02	Agresión física.	07
Raponeo	03	Agresión sexual.	08
Ataque con sustancias sedantes u otra droga	04	Otra	89

5.5. Si a lo anterior respondió tipo de agresión física, por favor indique que tipo de agresión física:

Golpes 01 Jalones de pelo 02 Empujones 03 Pisoteos 04 Agresión con arma blanca 05 Agresión con arma de fuego 06
 Otro 89

5.6. Ha escuchado sobre casos de agresión sexual en el METRO como:

	PROCESO: GESTION SOCIAL		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA		
	CODIGO: GS-FR-001		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-07-2018	VERSIÓN: 01	

Agresión verbal (insultos, palabras obscenas, piropos)	01	Agresión no verbal (miradas obscenas, silbidos, actos de exhibicionismo, actos de masturbación)	02	Toqueteo o manoseo	03
Acoso físico evidente (pellizcos, palmadas)	04	Roces de genitales	05	Acto sexual (violación)	06
				Otro	07

6. ACTITUDES USUARIOS EN METRO (una vez en funcionamiento)

6.1. ¿Cree que los usuarios del METRO en general tiene actitudes de discriminación hacia:

Pregunta	Si	No
Personas adultas mayores		
Mujeres en general		
Mujeres embarazadas		
Personas con orientación sexual diferente		
Personas en condición de discapacidad		
Personas con económica baja		
Excombatientes del conflicto armado		
Otro:		

6.2. ¿Con que frecuencia observa ud que se dan las siguientes acciones en el METRO:

Acción	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca
Ceder la silla a personas adultas mayores					
Ceder la silla a mujeres embarazadas					
Ceder la silla a mujeres en general					
Ayudar a personas con discapacidad a ubicarse en el bus					
Acoso sexual a mujeres					
Actitudes de discriminación a personas de sexualidad diversa (LGBTI)					
Gritos, peleas entre personas en el tren					
Daños a los vagones y estaciones					
No pago en la entrada de las estaciones					

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

7. CONTROL ENCUESTA

Sitio aplicación de encuesta _____

Hora aplicación encuesta: _____ Fecha encuesta: _____

8. CONTROL DE CALIDAD DE LA ENCUESTA

Encuestador(a): _____

Supervisor(a): _____

Crítica: _____

Digitador: _____

	PROCESO: GESTION SOCIAL		
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN JORNADAS DE SOCIALIZACIÓN Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
	CODIGO: GS-FR-002		
	FECHA DE VIGENCIA: 02-07-2018	VERSIÓN: 01	

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: JORNADAS DE SOCIALIZACIÓN Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Buenos días, nos gustaría poder conocer su opinión respecto a la actividad realizada con el fin de mejorar. La encuesta tiene una duración aproximada de 5 minutos. Sus respuestas serán manejadas con estricta confidencialidad; los resultados serán procesados en forma agregada para todos los encuestados. Nosotros no reportaremos sus respuestas individuales, ni le identificaremos como un participante en la misma. Estas serán utilizadas para mejorar nuestras actividades futuras.

Fecha: _____ Lugar: _____

Tema: _____

Dirección predio				
Barrio				
Localidad				
Propietario	SI		NO	
Arrendatario	SI		NO	
Delegado con carta	SI		NO	
Correo electrónico				
Teléfono de contacto				
Nombre y apellido				

En una escala de 1-5 siendo **1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho**, ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos? Indique por favor con una **X** su respuesta.

Evaluación de la logística

No	Ítems	1	2	3	4	5
1	Puntualidad para el inicio de la actividad.					
2	Lugar de realización de la actividad.					

Evaluación del contenido

No	Ítems	1	2	3	4	5
3	Cumplimiento de los objetivos durante la actividad.					
4	Cumplimiento de las expectativas durante la actividad.					
5	Elección adecuada de los contenidos durante la actividad.					
6	Contenido útil para el conocimiento del proyecto.					
7	Ejemplos claros y suficientes.					
8	Oportunidades de debatir con los demás participantes.					
9	Participación adecuada de los asistentes					
10	Pertinencia de los temas tratados					

Evaluación del facilitador

No	Ítems	1	2	3	4	5
11	Claridad en la presentación de las temáticas.					
12	Calidad de la información suministrada.					
13	Uso apropiado de materiales que facilitaron el aprendizaje.					
14	Accesibilidad del facilitador para responder preguntas					
15	Claridad de las respuestas					



PROCESO: GESTION SOCIAL

ENCUENTA DE SATISFACCIÓN JORNADAS DE SOCIALIZACIÓN Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CODIGO: GS-FR-002

FECHA DE VIGENCIA: 02-07-2018

VERSIÓN: 01



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.

¿Qué aspectos creen que se deben mejorar?

Empty text box for user input.

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN



PROCESO: GESTION SOCIAL

HERRAMIENTA DE INFORME DE ANÁLISIS

CODIGO: GS-FR-004

FECHA DE VIGENCIA: 02-07-2018

VERSIÓN: 01



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Metro de Bogotá S.A.

ESTRUCTURA INFORME DE ANÁLISIS

No.	Contenido
1	Tabla de contenido
2	Contenido tablas
3	Contenido gráficas
4	Contenido de figuras
5	Contenido de ilustraciones
6	Lista de abreviaciones
7	Ficha de resumen
8	Introducción
9	Marco normativo
10	Justificación
11	Objetivos
12	Metodología
13	Desarrollo de las actividades
14	Presentación de resultados (si aplica)
15	Análisis de resultados (si aplica)
16	Recomendaciones
17	Resultados y conclusiones
18	Anexos