 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>
	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>PARA LA GESTION DEL SONDEO Y DE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CIUDADANO</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>1 de 6</b>
			<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>23/06/2022</b>

## 1. OBJETIVO

Identificar, medir y evaluar el grado de satisfacción de los ciudadanos, respecto al trámite y/o servicios que presta la Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa (DANCP), con el fin de identificar y realizar acciones de mejoramiento.

## 2. ALCANCE

Inicia con la decisión de gestionar el sondeo para la medición de la satisfacción del ciudadano y con la atención prestada a los ciudadanos que han recibido el trámite y los servicios que brinda la Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa, continua con la implementación de los mismos y finaliza con la socialización del informe de resultados y definición de acciones de mejoramiento.

## 3. CONDICIONES GENERALES

El presente Instructivo considera los lineamientos “Procedimiento Medición de la satisfacción del ciudadano” del Proceso Transversal Servicio al Ciudadano del SIGI y establece por separado las actividades que lleva a cabo la DANCP para:

Gestionar el Sondeo para la medición de la satisfacción del ciudadano, posterior a la prestación del trámite y/o los servicios de la DANCP, a saber:

- El trámite de determinación y procedencia de la consulta previa, inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites publicado en el SIGI.
- El servicio de Gestión de la Consulta Previa.
- El servicio la Capacitación y asistencia técnica en el tema Consulta Previa

Gestionar la encuesta para la medición de la satisfacción del ciudadano, en el momento de la prestación del servicio de Capacitación y Asistencia Técnica en el tema Consulta Previa.

### 3.1. POBLACION OBJETO DE ESTUDIO

Ciudadanos, entendidos como personas naturales o jurídicas públicas y/o privadas participantes en el trámite y servicios que presta DANCP.

### 3.2. MUESTRA OBJETO DE ESTUDIO


La función principal para usar técnicas de muestreo es permitir que los resultados del estudio de los individuos puedan ser utilizados para sacar conclusiones que se aplicarán a toda la población objetivo, estableciendo una muestra de la población para ser analizada.

El proceso que adelanta la DANCP para indagar acerca de la percepción de los ciudadanos participantes frente a la atención prestada en el trámite de determinación de procedencia y/o procesos consultivos, busca obtener una muestra con la mayor cantidad de opiniones de los ciudadanos que han tenido relación con la entidad; en consecuencia, se debe definir el instrumento con el cual se levantará la información y el tamaño mínimo de la muestra.

#### 3.2.1. IDENTIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO

La DANCP escogió el sondeo y/o encuesta como instrumentos para recoger la opinión de los participantes en los trámites y/o servicios.

Para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos, la DANCP realizará sondeos y/o encuestas de manera virtual o presencial, por medio de cuestionarios diferenciados dependiendo si pertenece a una comunidad étnica o ejecutor de proyectos obras o actividades (POAs) y demás participantes en el trámite y servicios (Defensoría del Pueblo, Procuraduría, CAR, entre otros).

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>
	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>PARA LA GESTION DEL SONDEO Y DE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CIUDADANO</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>2 de 6</b>
			<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>23/06/2022</b>

Los sondeos y/o encuestas están diseñadas con preguntas cerradas, de selección única, múltiple y de escala numérica para realizar una medición cuantitativa, puesto que facilitan la tabulación y consolidación de resultados.

### 3.2.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA

La elección del tamaño de la muestra depende de consideraciones no estadísticas como la disponibilidad de los recursos humanos, tecnológicos y presupuestales, disponibilidad de la información entre otros. También deben tenerse en cuenta consideraciones estadísticas como la precisión deseada de la estimación (Nivel de Confianza), de la prevalencia (Grado de Variabilidad) y la prevalencia esperada de los problemas (Error Muestral).

### 3.3. TABULACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LOS RESULTADOS

La aplicación, recolección, tabulación y presentación de los resultados del sondeo y/o encuesta es responsabilidad de la DANCP.


### 3.4. EVALUACION DE LOS RESULTADOS

Para evaluar los resultados obtenidos de la encuesta se debe hallar el nivel de satisfacción del ciudadano (NSC) desagregando por: porcentaje de satisfacción, porcentaje de aceptabilidad y porcentaje de insatisfacción que se evidencia para el ciudadano. El cálculo de estos indicadores de satisfacción del ciudadano se debe determinar para cada una de las preguntas del cuestionario.

Calificación	Puntaje	Porcentaje de satisfacción	Observaciones
<b>Muy satisfecho</b>	5	% Muy satisfecho	∑ De las calificaciones 4 y 5
<b>Satisfecho</b>	4		
<b>Ni satisfecho – ni insatisfecho</b>	3	% de aceptabilidad	∑ De la calificación 3.
<b>Insatisfecho</b>	2	% Muy insatisfecho	∑ De las calificaciones 1 y 2
<b>Muy Insatisfecho</b>	1		

## 4. DEFINICIONES O GLOSARIO

- **Análisis estadístico:** Es el análisis que emplea técnicas estadísticas para interpretar datos de una población o grupo específico, por medio de la identificación de variables o tendencias y de esta manera explicar las condiciones que determinan la ocurrencia de algún suceso.
- **Ciudadano:** Persona natural o jurídica que solicita y/o recibe un producto (bien o servicio) por parte de la DANCP, pero que no hace parte de la Entidad; es el usuario, peticionario o quejoso de los servicios que presta la DANCP.
- **Cuantitativa:** La investigación o metodología cuantitativa analiza magnitudes numéricas, es decir, usa datos en forma de números para generar información mediante la utilización de herramientas del campo de la estadística.
- **Encuesta:** Es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de ciudadanos, para medir la percepción de los ciudadanos
- **Estadística:** Es una ciencia formal y una herramienta que estudia el uso y los análisis provenientes de una muestra representativa de datos, busca explicar las correlaciones y dependencias de un fenómeno físico o natural, de ocurrencia en forma aleatoria o condicional.
- **Error Muestral:** Se produce cuando la muestra utilizada en el estudio no es representativa de toda la población


 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>
	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>PARA LA GESTION DEL SONDEO Y DE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CIUDADANO</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>3 de 6</b>
			<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>23/06/2022</b>

- **Gestor:** Es el funcionario y/o contratista de la Subdirección de Gestión, que lidera y brinda el servicio de capacitación, de asistencia técnica, foro, diplomado entre otros, en el tema de consulta previa de la DANCP
- **Grado de Variabilidad:** Determina el grado de acercamiento o distanciamiento de los valores de una distribución frente a su promedio de localización, sobre la base de que entre más grande sea el grado de variación menor uniformidad tendrán los datos (sinónimo de heterogeneidad) y por lo tanto menor representatividad o confiabilidad del promedio de tendencia central o localización por haber sido obtenido de datos dispersos
- **Grupo de valor o de interés:** Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.
- **Muestra:** Una 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.
- **Muestreo aleatorio:** se conoce como muestreo a la técnica para la selección de una muestra a partir de una población. Al elegir una muestra aleatoria se espera conseguir que sus propiedades sean extrapolables a la población
- **Nivel de Confianza:** Es la probabilidad máxima con la que podríamos asegurar que el parámetro a estimar se encuentra dentro de nuestro intervalo estimado.
- **Nivel de Satisfacción del Ciudadano:** Es la evaluación que realiza el Ciudadano respecto a un producto o servicio que usa. En dicha evaluación se mide en qué proporción el producto o el servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción.
- **Población:** Es el conjunto de datos que tienen características o atributos comunes de la totalidad de individuos, objetos, cosas o valores en un proceso de investigación
- **Población objetivo:** Es un grupo de Ciudadanos que son el foco principal de una investigación. Por lo general todas las personas dentro de una determinada población tienen características, opiniones y preferencias similares.
- **Promedio:** El concepto se relaciona a la media aritmética, es decir, es el resultado que se obtiene al dividir la sumatoria de valores numéricos sobre la cantidad total de valores numérico.
- **Público objetivo:** Es el tipo de Ciudadano sobre el cual se va a realizar la investigación, es decir la persona a la que se le va a realizar preguntas para saber sus características, opiniones y preferencia.
- **Satisfacción del Ciudadano<sup>1</sup>** : Percepción del Ciudadano sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos o necesidades.
- **Sondeo:** Es una medición estadística tomada a partir de preguntas cerradas destinadas a conocer la percepción del ciudadano sobre un tema específico.
- **Tabular:** Expresar cantidades, magnitudes, valores u otros datos en el formato de tablas o listas.


## 5. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO

### 5.1. GESTION DEL SONDEO PARA LA MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CIUDADANO

<sup>1</sup> Norma Técnica de Calidad NTCGP1000, Numeral 3.51

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>
	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>PARA LA GESTION DEL SONDEO Y DE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CIUDADANO</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>4 de 6</b>
			<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>23/06/2022</b>


<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	<b>CARGO O ROL DE PERSONA RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTOS O REGISTROS</b>
Decidir la implementación y la periodicidad del sondeo, con base en ejercicios anteriores, si aplica, autoriza la inclusión de esta actividad en el Plan de Acción de la DANCP.	Director (a) y subdirector Corporativo (a)	Correo Desarrollo del Comité Directivo
Conformar el equipo de trabajo para realizar la gestión del sondeo.	Director (a) y subdirector Corporativo (a)	Correo Desarrollo del Comité Directivo
Elaborar el cronograma interno de trabajo de actividades, tiempos y responsabilidades para la realización del sondeo.	Profesional y/o contratista de la Subdirección Corporativa	Cronograma de trabajo
Elaborar dos cuestionarios, uno para comunidades étnicas y otro para ejecutores y demás participantes y definir el mecanismo de aplicación: -Virtual (Google forms o Microsoft forms) -Presencial	Profesional y/o contratista de la Subdirección Corporativa	Archivos en Word
Socializar vía correo electrónico o reunión los cuestionarios a los subdirectores de Gestión y de Técnica y solicitar la aprobación del mismo.	Profesional y/o contratista de la Subdirección Corporativa	Correo electrónico
Crear los cuestionarios en el aplicativo web, definiendo los tiempos para el ingreso y cierre del mismo, según el cronograma interno	Profesional y/o contratista de la Subdirección Corporativa	Aplicativo
Solicitar vía correo electrónico a las subdirecciones el archivo en Excel de los datos de los ciudadanos, especialmente el de correo electrónico.	Profesional y/o contratista de la Subdirección Corporativa	Correo electrónico Archivo en Excel
Efectuar el seguimiento a la entrega de información y consolidar.	Profesional y/o contratista de la Subdirección Corporativa	Archivo en Excel
Definir el método de muestreo y diligenciar la información en las fichas técnicas una por comunidades étnicas y otra por ejecutores y demás participantes	Profesional y/o contratista de la Subdirección Corporativa	Fichas Técnicas
Crear el archivo final de los datos de los ciudadanos, de acuerdo a la muestra estadística definida.	Profesional y/o contratista de la Subdirección Corporativa	Archivo en Excel
Remitir vía correo electrónico al área de sistemas de la DANCP los cuestionarios y el archivo final de datos del ciudadano para su envío masivo a los correos electrónicos.	Profesional y/o contratista de la Subdirección Corporativa	Correo electrónico
Ingresar al aplicativo web para efectuar el seguimiento del diligenciamiento de las encuestas y/o sondeo por parte de los ciudadanos y solicitar, si aplica el reenvío de los cuestionarios.	Profesional y/o contratista de la Subdirección Corporativa	Aplicativo web
Actualizar la información en la Ficha Técnica de acuerdo a las respuestas recibidas al cierre del sondeo	Profesional y/o contratista de la Subdirección Corporativa	Ficha técnica
Descargar, organizar o tabular la información del archivo Excel de las respuestas.	Profesional y/o contratista de la Subdirección Corporativa	Archivo de Excel de respuestas
Analizar el resultado de las respuestas por tramite y/o servicios y demás aspectos y elaborar el Informe y/o presentación de resultados formulando las recomendaciones de acciones de mejora, si aplica.	Profesional y/o contratista de la Subdirección Corporativa	Informe de resultados
Revisar y aprobar el informe y presentación de los resultados obtenidos.	Subdirector (a) Corporativa.	Informe de resultados
Coordinar reunión para socializar la presentación de resultados al Subdirector Corporativo y/o al Comité Directivo.	Subdirector (a) Corporativa, Subdirectores Técnica y Gestión y Coordinador Grupo Planeación	Presentación.
Decide, la implementación del Plan de Mejoramiento de		

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>
	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>PARA LA GESTION DEL SONDEO Y DE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CIUDADANO</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>5 de 6</b>
			<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>23/06/2022</b>

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	CARGO O ROL DE PERSONA RESPONSABLE	DOCUMENTOS O REGISTROS
conformidad al "Procedimiento para la elaboración del Plan de Mejoramiento del Proceso Direccionamiento Estratégico del SIGI		
Coordinar con el equipo de comunicaciones la socialización al personal de la DANCP. de la presentación de los resultados	Profesional y/o contratista de la Subdirección Corporativa	Presentación
Archivar la presentación y el informe, en la carpeta del Grupo de Planeación en el OneDrive.	Profesional y/o contratista de la Subdirección Corporativa	Presentación

## 5.2. GESTION DE LA ENCUESTA PARA LA MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CIUDADANO

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	CARGO O ROL DE PERSONA RESPONSABLE	DOCUMENTOS O REGISTROS
<p>Entregar al finalizar el evento de capacitación y/o asistencia técnica a los participantes el formato de Encuesta de satisfacción del servicio de capacitación y asistencia técnica anexo al presente Instructivo</p> <p>Se recibe de los participantes el formato de Encuesta debidamente diligenciado</p> <p><b>Nota</b> Cuando se envía convocatoria al evento de capacitación y/o asistencia técnica para llevarla a cabo de manera virtual se envía link <a href="https://forms.office.com/r/Wqg5vFqPS7">https://forms.office.com/r/Wqg5vFqPS7</a></p>	Gestor de la Subdirección de Gestión	Formato de Encuesta de satisfacción
Escanear las encuestas físicas en un solo archivo y entregar al responsable del control y seguimiento de la Subdirección de Gestión, quien sube la información a la carpeta compartida en el OneDrive	Gestor de la Subdirección de Gestión	PDF de las encuestas
Ingresar al OneDrive y digitalizar la información de la Encuesta en el link <a href="https://forms.office.com/r/Wqg5vFqPS7">https://forms.office.com/r/Wqg5vFqPS7</a>	Profesional Subdirección corporativa	Link
Exportar del aplicativo <a href="https://forms.office.com/r/Wqg5vFqPS7">https://forms.office.com/r/Wqg5vFqPS7</a> el archivo en Excel de las respuestas para organizar o tabular la información.	Profesional y/o contratista de la Subdirección Corporativa	Archivo de Excel de respuestas
Analizar el resultado de las respuestas y elaborar el Informe mensual y/o presentación de conclusiones y las recomendaciones de acciones de mejora, sí aplica.	Profesional y/o contratista de la Subdirección Corporativa	Informe de resultados
Revisar y aprobar el informe mensual y presentación de los resultados obtenidos.	Subdirector (a) Corporativa.	Informe de resultados
<p>Coordinar reunión para socializar la presentación de resultados al Subdirector Corporativo y/o al Comité Directivo.</p> <p>Se decide, la implementación del Plan de Mejoramiento de conformidad al "Procedimiento para la elaboración del Plan de Mejoramiento del Proceso Direccionamiento Estratégico del SIGI.</p>	Subdirector (a) Corporativa, Subdirectores Técnica y Gestión y Coordinador Grupo Planeación y operación estadística	Presentación.
Coordinar con el equipo de comunicaciones la socialización al personal de la DANCP. de la presentación de los resultados	Profesional y/o contratista de la Subdirección Corporativa	Presentación
Archivar la presentación y el informe, en la carpeta del Grupo de Planeación en el OneDrive.	Profesional y/o contratista de la Subdirección Corporativa	Presentación

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>
	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>PARA LA GESTION DEL SONDEO Y DE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CIUDADANO</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>6 de 6</b>
			<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>23/06/2022</b>

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
01	<p>Se crea el presente instructivo, por cuanto es necesario contar con una guía diferenciada de cómo gestionar el sondeo y la encuesta de medición de la satisfacción del trámite y los servicios de la DANCP</p> <p>Se incorporan medios tecnológicos y el ciclo PHVA de encuesta y/o sondeo con el fin de facilitar el diligenciamiento de la encuesta y analizar los resultados</p> <p>Se anexa a este instructivo el Formato encuesta de satisfacción que hace parte del actual procedimiento de capacitación de la consulta previa</p>	23/06/2022

## 7. CONTROL DE FORMALIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p><u>ADRIANA PATRICIA ROMERO</u> <u>JORGE SOTO CARVAJAL</u> Contratistas Grupo Planeación Subdirección Corporativa de la DANCP</p> <p><u>OLGA LUCIA MENDOZA T.</u> Profesionales Especializados Grupo Planeación</p>	<p><u>ISMAEL NAMEN DE PIÑERES</u> Subdirector Corporativa Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa</p> <p><u>JOHN AUGUSTO CASTILLO GUTIEREZ</u> Coordinador Grupo de Planeación y operación estadística</p>	<p><u>ISMAEL NAMEN DE PIÑERES</u> Subdirector Corporativa Dirección de la Autoridad Nacional de Consulta Previa</p> <p>Validado a través del correo <a href="mailto:ismael.namen@mininterior.gov.co">ismael.namen@mininterior.gov.co</a> con fecha del 23/06/2022</p>