 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
			<b>PÁGINA</b>	<b>1 de 15</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				

## 1. OBJETIVO

Identificar, medir y evaluar el grado de satisfacción de los ciudadanos (entendiendo éste como las personas naturales y jurídicas), respecto a los trámites y servicios que presta el Ministerio del Interior a través de sus canales de atención, con el fin de identificar y realizar acciones de mejora.

## 2. ALCANCE

Inicia con la atención prestada a los ciudadanos que se dirigen al Ministerio a través de los canales de atención y termina con la publicación del informe de satisfacción en la página web institucional.

## 3. CONDICIONES GENERALES

La medición de la satisfacción es válida al estar sustentada en información verificable, que responda lo que se pretende demostrar, por eso es imprescindible realizar un proceso de recolección de datos en forma planificada; por medio del uso de técnicas y herramientas de análisis que pueden ser la entrevista, encuesta, cuestionario, diagramas de flujo y el diccionario de datos.

### 3.1. EL CIUDADANO OBJETIVO


Ciudadanos que utilizan los diferentes canales de atención dispuestos por el Ministerio del Interior para acceder a la oferta institucional.

### 3.2. LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

Universo de ciudadanos que utilizan los diferentes canales de atención del Ministerio del Interior.

*Tabla 1. Se identificaron las entidades de las cuales se reciben y tramitan solicitudes por parte de los ciudadanos y clasificaron teniendo en cuenta las siguientes siglas:*

<b>ENTIDAD</b>	<b>SIGLA</b>
Entidades y organismos de la Rama Legislativa (Congreso de la República, Senado de la República, Cámara de Representantes)	RLi
Entidades y organismos de la Rama Judicial (Corte Suprema de Justicia, Consejo de Estado, La Corte Constitucional, Consejo Superior de la Judicatura, Jurisdicciones Especiales, Fiscalía General de la Nación, entre otras)	RJi
Entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del orden Nacional y Territorial central y descentralizadas (presidencia, vicepresidencia, superintendencias, ministerios, departamentos administrativos, consejos superiores de administración, entre otras)	REi
Órganos autónomos	OAi
Órganos de Control (Contraloría, Ministerio público, Procuraduría, Defensoría del Pueblo)	OCi

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
			<b>PÁGINA</b>	<b>2 de 15</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				

Veedurías Ciudadanas y Redes Departamentales de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas	Vei
Comisión y Comités departamentales y Municipales de seguimiento electoral	Eli
Confederación Nacional de Acción Comunal	ACi
Federaciones de Acción Comunal	FAi
Comunidades indígenas y minorías	Cli
Comunidades negras, afrocolombianas, raizales y Palanqueras – Consejos Comunitarios	CNi
Instituciones de Educación Superior	ESi
Gobernadores, Alcaldes y líderes locales	GAi
Entidades Públicas	EPi
Entidades religiosas no católicas romanas	ERI
Empresas del Sector Privado	SPi
Ciudadanía en General	CGi
<b>TOTAL CIUDADANOS (TC)</b>	<b>∑ XXi</b>

Donde: Las siglas con subíndice “i” = Número de Ciudadanos de cada Entidad que conforma cada ítem

$$\sum XXi = \text{Total de Ciudadanos} = \text{TC}$$

A menudo para este tipo de estudio no puede ser analizado a cada individuo de la población, ya que consume más recursos. Por esta razón, se utilizan las técnicas de muestreo para la realización estudios relacionados.


### 3.3. LA 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 el Ministerio del Interior para indagar acerca de la percepción de los ciudadanos sobre la atención prestada a través de sus canales de atención y de los tramites y servicios, 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.

#### 3.3.1. IDENTIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO

El Grupo de Servicio al Ciudadano escogió la encuesta como el instrumento para recoger la opinión de los ciudadanos teniendo en cuenta que puede realizarla automáticamente por medio del Sistema PQRSD, cada vez que se registre una atención presencial o se envíe una respuesta a una solicitud virtual, la encuesta será enviada al correo del ciudadano y que las demás dependencias también pueden utilizarla, teniendo en cuenta que puede ser realizada dependiendo del tipo de interacción con los ciudadanos de forma directa o indirecta.

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
			<b>PÁGINA</b>	<b>3 de 15</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				

Existen varios tipos de encuestas según el medio utilizado para su realización, a continuación relacionamos algunos.

*Tabla 2. Comparativo entre los diferentes tipos de encuestas:*

<b>ENCUESTA</b>	<b>VENTAJAS</b>	<b>DESVENTAJAS</b>
Teléfono	Realización de bajo costo	No pueden exhibirse materiales de apoyo
	Técnica de rápida aplicación	Es una entrevista corta
Virtual	Realización de bajo costo	Las respuestas pueden ser influenciadas por terceros
	Técnica de rápida aplicación	
	Pueden mostrarse materiales de apoyo	
Personal	Pueden mostrarse materiales de apoyo	Es de alto costo (si se realiza trabajo de campo)
	Posibilita la realización de entrevistas largas	Entrevistador puede influenciar en las respuestas

Para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos, el Grupo de Servicio al Ciudadano realizará encuestas de manera virtual, por medio de un cuestionario sencillo y corto, invitando a los ciudadanos a diligenciarla.

Fuente: Enlace Web <sup>1</sup>

Al diseñar las encuestas o cuestionarios se recomienda formular preguntas cerradas y de selección múltiple, si se quiere realizar una medición cuantitativa, puesto que facilitan la tabulación y consolidación de resultados. Si se desea conocer la opinión y/o percepción de los ciudadanos sobre las características de los productos o servicios prestados, se aconseja formular preguntas abiertas que le permitan al encuestado dar libremente su opinión y con esta información realizar un análisis cualitativo.


### **3.3.2. 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 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).

Para determinar el tamaño adecuado de las muestras es necesario tener en cuenta los siguientes criterios:

- **Error muestral:** Es el rango en donde se estima que está el valor real de la población. Este rango se expresa en puntos porcentuales. Por ejemplo, si un analista descubre que el 70% de las personas de la muestra tienen una característica o preferencia en común que se está

<sup>1</sup> Métodos de Recolección de Datos para una Investigación  
[http://www2.uah.es/vicente\\_marban/ASIGNATURAS/SOCIOLOGIA%20ECONOMICA/TEMA%205/tema%205.pdf](http://www2.uah.es/vicente_marban/ASIGNATURAS/SOCIOLOGIA%20ECONOMICA/TEMA%205/tema%205.pdf)

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
			<b>PÁGINA</b>	<b>4 de 15</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				

analizando, con una tasa de precisión de  $\pm 5\%$ , el analista puede concluir que entre el 65% y el 75% de las personas de la población tienen esa característica o preferencia.

- Nivel de confianza: El intervalo de confianza es la medida estadística del número de veces, de cada 100 intentos, que se espera que los resultados se encuentren dentro de un rango específico. Por ejemplo, un intervalo de confianza de 90% significa que los resultados de una acción probablemente cubrirán las expectativas el 90% de las veces.
- Grado de variabilidad: Cuanto más heterogénea sea una población, mayor deberá ser el tamaño de la muestra para obtener un nivel óptimo de precisión. Teniendo en cuenta que una proporción de 55% indica un nivel más alto de variabilidad que un 10% o un 80%. Esto se debe a que 10% y 80% significa que una gran mayoría no posee o posee el atributo en cuestión.

### 3.3.2.1. Tamaño de la muestra para el ciudadano.

Para determinar el tamaño de la muestra del ciudadano se utiliza el método para poblaciones finitas, ya que conocemos el tamaño de la población. La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$n = \frac{TC * Z^2 PQ}{d^2(TC - 1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

TC = Total de Ciudadanos o población objetivo.

Z = Nivel de confianza usualmente en investigaciones es de 95% y es equivalente según la tabla de distribución normal estándar a  $Z = 1,645$

p = Variabilidad positiva, sino se tienen datos históricos de la investigación se recomienda utilizar ( $p = 0,5$ ).

q = Variabilidad Negativa ( $1 - p$ ), siempre ( $p + q = 1$ ), en este caso sería ( $q = 0,5$ ).


d = error típico esperado el 5%, (la suma del nivel de confianza y el error típico debe dar 100% puesto que si el nivel de confianza es 95% el error típico será del 5%).

**Nota:** Si la población objetivo de la encuesta está conformada por varias entidades en específico se procede a aplicar la anterior fórmula a cada una de ellas, con el fin de obtener un valor por cada una y posteriormente se suman los resultados para obtener la población total.

Fuente: Enlace Web <sup>2</sup>

**Ejemplo:** Se quiere conocer el tamaño de la muestra ideal para aplicar una encuesta a los indígenas y a las comunidades negras. Suponiendo que el total de indígenas sea de 1.000.000 (TPI) y el total de personas de las comunidades negras sean de 3.000.000 (TPN), el nivel de confianza es del 95% ( $Z = 1.645$ ), el error típico esperado es del 5% (d) y la variabilidad positiva (p) al igual que la variabilidad negativa (q) va a ser del 50% para cada uno, esto debido a que no se cuenta con un registro histórico de la investigación.

<sup>2</sup> Métodos de Recolección de Datos para una Investigación  
[http://www2.uah.es/vicente\\_marban/ASIGNATURAS/SOCIOLOGIA%20ECONOMICA/TEMA%205/tema%205.pdf](http://www2.uah.es/vicente_marban/ASIGNATURAS/SOCIOLOGIA%20ECONOMICA/TEMA%205/tema%205.pdf)

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
			<b>PÁGINA</b>	<b>5 de 15</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				

Aplicar la fórmula para identificar la muestra de la población “Indígena”: (ver fórmula 1).

*Fórmula 1. Ejemplo*

$$nI = \frac{1.000.000 * (1.645)^2 (0.5)(0.5)}{0.05^2(1.000.000 - 1) + (1.645)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$nI = 270,5 \approx \mathbf{270 Indígenas}$$

Aplicamos la misma fórmula para la población “Negra”: (ver fórmula 1).

*Fórmula 1. Ejemplo*

$$nN = \frac{3.000.000 * (1.645)^2 (0.5)(0.5)}{0.05^2(3.000.000 - 1) + (1.645)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$nN = 270,5 \approx \mathbf{270 Personas de la Poblacion Negra}$$

Tamaño de la muestra:  $n = nI + nN$


<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA EXTERNA</b>	
Total Población Indígena (TPI)	1.000.000
Total Población Negra (TPN)	3.000.000
Total de Ciudadanos (TC)	4.000.000
Nivel de confianza 95% (Z)	1.645
Variabilidad positiva (p)	50%
Variabilidad negativa (q)	50%
Error típico (d)	5%
Tamaño de la muestra indígena (nI)	270
Tamaño de la muestra negra (nN)	270
<b>Tamaño de la muestra (n)</b>	<b>540</b>

Se debe realizar la encuesta a mínimo 270 personas que pertenezcan a la población indígena y a 270 personas que pertenezcan a las comunidades negras para que la muestra sea representativa. Entonces la muestra total va ser igual;  $n \Rightarrow 540 = 270 + 270$ .

**Nota:** Recuerde que  $Z = 1.645$  para un nivel de confianza del 95%, si usted quiere utilizar un nivel de confianza diferente debe consultar el valor según la tabla de la distribución normal estándar.

### 3.4. TABULACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LOS RESULTADOS

La aplicación, recolección, tabulación y presentación de los resultados de la encuesta, es responsabilidad de la dependencia que la lidera y el análisis depende del tipo de variable que utilizaron ya sean cuantitativas (preferiblemente) o cualitativas, en cada una de las preguntas.

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
			<b>PÁGINA</b>	<b>6 de 15</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				

El porcentaje de participación de los ciudadanos por cada pregunta del cuestionario se obtiene:

*Fórmula 2.*

$$Pi = \left[ \frac{ni}{n} \times 100\% \right]$$

Dónde: Pi = Porcentaje de participación de los ciudadanos en la pregunta con la opción i

ni = Número de ciudadanos que señalaron la opción i

n = Número total de ciudadanos que contestaron esa pregunta (excluyendo respuestas como: No sabe, No responde, No aplica)

**Nota:** para obtener un resultado más real y exacto se deben omitir aquellas respuestas como: No sabe, No responde o No aplica al momento de tabular.

**Ejemplo:** Conformidad con la respuesta a su solicitud, tramite o servicio; en una escala de 1 a 3.

Tenga en cuenta que 1 es el puntaje más bajo y 3 es el más alto.

<b>ASPECTO</b>	<b>Bueno (3)</b>	<b>Ni Bueno - Ni malo (2)</b>	<b>Malo (1)</b>
El tiempo de espera para que le conteste su llamada la operadora.	○	○	○

*Tabla 3. Resultados obtenidos:*

<b>Calificaciones</b>	<b>Valores Absolutos</b>	<b>Valores relativos</b>
Bueno (3)	115	47,3%
Ni Bueno - Ni malo (2)	73	30%
Malo (1)	55	22,7%
<b>TOTAL</b>	<b>n = 243</b>	<b>100%</b>


Los “valores relativos” (ver tabla 3) fueron hallados aplicando la fórmula 2 a los valores de cada una de las calificaciones de la pregunta de esta manera:

**Ejemplo;** Calificación bueno (3):

*Fórmula 2. Ejemplo*

$$Pmb = \left[ \frac{115}{243} \times 100\% \right]$$

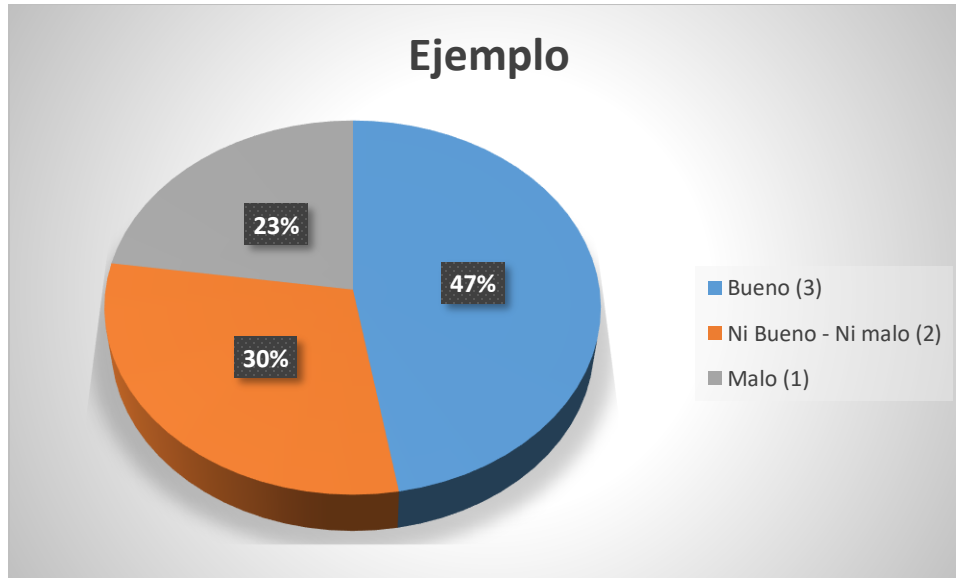
$$Pmb = 47,3\%$$

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
			<b>PÁGINA</b>	<b>7 de 15</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				

Debemos realizar este mismo procedimiento con cada una de las calificaciones como se ilustra en la tabla 3.

Se pueden realizar gráficas de los datos para ilustrar mejor los resultados obtenidos.

Gráfica 1. Teniendo en cuenta los valores de la tabla No 3.




### 3.5. EVALUACION DE LOS RESULTADOS

Para evaluar los resultados obtenidos de la encuesta se debe hallar el nivel de satisfacción del ciudadano (NSC), el porcentaje de satisfacción, el porcentaje de aceptabilidad y el 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 como se muestra a continuación:

- 1) El número de respuestas en cada valor de la escala de la calificación se deberá ilustrar con números entre 3 y 1, siempre el numero 3 representará la máxima y el 1 la menor satisfacción.

Continuando con el ejemplo anterior tenemos que: Si la pregunta es: Conformidad con la respuesta a su solicitud, tramite o servicio

Calificación	Puntaje	Porcentaje de satisfacción	Observaciones
Bueno	3	% de satisfacción	$\sum$ De las calificaciones 3
Ni bueno – ni malo	2	% de aceptabilidad	$\sum$ De las calificaciones 2
Malo	1	% de insatisfacción	$\sum$ De las calificaciones 1

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
			<b>PÁGINA</b>	<b>8 de 15</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				

- 2) Se debe obtener el número de total de respuestas según la escala de calificaciones de cada pregunta con los porcentajes de satisfacción, aceptabilidad y de insatisfacción.

Calificaciones	Valores Absolutos	Porcentaje	Nivel de satisfacción
Bueno (3)	115	47.3%	% Satisfacción
Ni Bueno - Ni malo (2)	73	30%	% Aceptabilidad
Malo (1)	55	22,7%	% Insatisfacción
Total	n = 243	100%	

$$\% \text{ satisfacción} = \frac{\sum \text{Valores absolutos (calificación 3)}}{n}$$

$$\% \text{ aceptabilidad} = \frac{\sum \text{Valores absolutos (calificación 2)}}{n}$$

$$\% \text{ insatisfacción} = \frac{\sum \text{Valores absolutos (calificación 1)}}{n}$$

**Nota:** El nivel de satisfacción del ciudadano (NSC) y el porcentaje de satisfacción son diferentes, cuando hay más de tres preguntas y la sumatoria de dos determinan un nivel o porcentaje de la calificación como se describe a continuación.

Calificación	Puntaje	Porcentaje de satisfacción	Observaciones
Muy bueno	5	% de satisfacción	∑ De las calificaciones 4 y 5.
Bueno	4		
Ni bueno – ni malo	3	% de aceptabilidad	∑ De las calificaciones 3.
Malo	2	% de insatisfacción	∑ De las calificaciones 1 y 2.
Muy malo	1		


- 3) Se debe obtener el número de total de respuestas según la escala de calificaciones de cada pregunta con los porcentajes de satisfacción, aceptabilidad y de insatisfacción.

Calificaciones	Valores Absolutos	Valores Relativos		
Muy bueno (5)	36	14,8%	47,3%	% Satisfacción
Bueno (4)	79	32,5%		
Ni Bueno - Ni malo (3)	73	30%	30%	% Aceptabilidad
Malo (2)	28	11,5%	22,7%	% Insatisfacción
Muy malo (1)	27	11,2%		
	n = 243			

$$\% \text{ satisfacción} = \frac{\sum \text{Valores absolutos (calificación 4 y calificación 5)}}{n}$$

$$\% \text{ aceptabilidad} = \frac{\sum \text{Valores absolutos (calificación 3)}}{n}$$



 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
			<b>PÁGINA</b>	<b>9 de 15</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				

$$\% \text{ insatisfacción} = \frac{\sum \text{Valores absolutos (calificación 1 y calificación 2)}}{n}$$

La evaluación de los porcentajes de satisfacción, aceptabilidad e insatisfacción busca priorizar en cuales aspectos se debe realizar planes de mejoramiento y si la **urgencia** de los mismos es alta, media, o baja de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 4.

<b>URGENCIA</b>	<b>ALTA</b>	% de satisfacción < 76% (Suma de porcentaje de calificación 5 más calificación 4)
	<b>MEDIA</b>	% de satisfacción >= 76% (Suma de porcentaje de calificación 5 más calificación 4), o % de insatisfacción >= 0 (Suma de porcentaje de calificación 1 más calificación 2)
	<b>BAJA</b>	% de satisfacción >= 76% (Suma de porcentaje de calificación 5 más calificación 4), o % de insatisfacción = 0 (Suma de porcentaje de calificación 1 más calificación 2)

Valor de referencia = 76% corresponde al nivel de satisfacción bajo (factor crítico), según los estándares de servicios construidos a partir del análisis de investigaciones realizadas a diferentes organizaciones en Colombia.<sup>3</sup>

- 4) Hallar el promedio de calificación por cada una de las respuestas de la encuesta, se debe multiplicar cada valor absoluto por su puntaje respectivo y después sumar todos estos resultados y dividirlos entre el número total n.

<b>Calificaciones</b>	<b>Valores Absolutos</b>	<b>Puntaje</b>	<b>(Valores absolutos * puntaje)</b>
Muy bueno (5)	36	5	180
Bueno (4)	79	4	316
Ni Bueno - Ni malo (3)	73	3	219
Malo (2)	28	2	56
Muy malo (1)	27	1	27
<b>TOTAL</b>	<b>n = 243</b>		<b>PROMEDIO: <math>\bar{X} = 3,28</math></b>

$$\text{Promedio } (\bar{X}) = \left( \frac{180+316+219+56+27}{243} \right)$$


$$\text{Promedio } (\bar{X}) = 3,28$$

- 5) Hallar el nivel de satisfacción del ciudadano (NSC) teniendo en cuenta la siguiente formula:

*Fórmula 3.<sup>4</sup>*

<sup>3</sup> Información basada en la consultoría externa realizada al Ministerio del Interior año 2014.

<sup>4</sup> Esquema propuesto para las mediciones de nivel de satisfacción de los clientes (NSC)  
<http://www.gestiopolis.com/canales5/mkt/igomeze/15.htm>

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
			<b>PÁGINA</b>	<b>10 de 15</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				





$$NSC = (\bar{X} * 25) - 25$$

Procedemos a aplicarla en el ejemplo:

$$NSC = (3,28 * 25) - 25$$

$$NSC = 57\%$$

La evaluación del nivel de satisfacción se determina de acuerdo a la siguiente tabla:

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>CLASE DE FACTOR</b>	<b>VALORES NSC</b>	<b>URGENCIA</b>
<b>Bajo</b>	Crítico	< 76%	
<b>Aceptable</b>	Estable	76% – 85.9%	
<b>Bueno</b>	Diferenciador leve	86% – 95.9%	
<b>Excelente</b>	Diferenciador fuerte	96% – 100%	

**Nota:** Dependiendo del nivel de satisfacción en cada pregunta se deben tomar acciones de acuerdo con la urgencia y a la clase de factor.

#### **4. DEFINICIONES O GLOSARIO**


**Afijación o muestreo aleatorio;** es una técnica de muestreo estadístico en el cual se clasifica la población en grupos de interés. Se trata de asegurar que todos los grupos de interés queden correctamente recogidos y, por tanto, representados en la partición.

**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 del Ministerio del Interior, pero que no hace parte de la Entidad; es el usuario, peticionario o quejoso de los servicios que presta el Ministerio de conformidad con sus competencias.

**Cualitativa:** hace referencia al uso de datos en forma de palabras o descripciones para generar información. Se suele considerar técnicas cualitativas a todas aquellas distintas a la encuesta.

**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.

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>11 de 15</b>
			<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				

**Equiprobabilidad:** Dos sucesos posibles en un experimento son equiprobables, cuando la probabilidad de ocurrencia de ambos sucesos es la misma y pueden ser analizados de la misma manera.

**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.

**Grupo de valor o de interés:** Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.

**Heterogénea:** Que está formado por elementos de distinta clase o naturaleza.

**Homogénea:** Que está formado por elementos con características comunes referidas a su clase o naturaleza, lo que permite establecer entre ellos una relación de semejanza y uniformidad.

**Implícito:** Que está incluido en una cosa, sin que ésta lo diga o lo especifique.

**Marginal:** Que es secundario. La posibilidad de ocurrir de un evento depende directamente de la realización de un evento anterior.

**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:** 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 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 numéricos.

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>12 de 15</b>
			<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				

**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 preferencias.

**Rango:** En estadística descriptiva se denomina rango estadístico (R) o recorrido estadístico al intervalo entre el valor máximo y el valor mínimo; por ello, comparte unidades con los datos. Permite obtener una idea de la dispersión de los datos, cuanto mayor es el rango, más dispersos están los datos de un conjunto.

**Satisfacción del Ciudadano**<sup>5</sup>: Percepción del Ciudadano sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos o necesidades.

**Tabla de distribución normal:** Es un modelo matemático que permite determinar probabilidades de ocurrencia para distintos valores de una variable. Entonces, para determinar la probabilidad de encontrar un valor ( $x_i$ ) de la variable, se debe conocer el promedio y la varianza de un conjunto de datos y reemplazar estos valores (promedio, varianza y  $x_i$ ) en la fórmula matemática del modelo.


**Tabular:** Expresar cantidades, magnitudes, valores u otros datos en el formato de tablas o listas en forma de estructura.

**Valor absoluto:** Es aquel que se expresa en un número entero natural.

**Valor relativo:** Es aquel que se expresa como un porcentaje, resultado de la proporción entre dos cantidades.


---

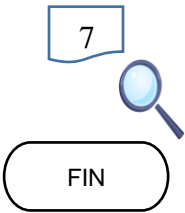
<sup>5</sup> Norma Técnica de Calidad NTCGP1000, Numeral 3.51

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
			<b>PÁGINA</b>	<b>13 de 15</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


<b>ACTIVIDAD No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD O TAREA</b>	<b>CARGO O ROL O PERSONA RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTOS O REGISTRO QUE SE USAN EN LA ACTIVIDAD</b>
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;">INICIO</div>  <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; text-align: center; line-height: 20px; margin: 0 auto;">1</div>	<p>Definir el tipo de encuesta a realizar; análisis comparativo entre los diferentes tipos de encuestas, con el fin de decidir entre sus ventajas y desventajas.</p> <p>Se define utilizar un cuestionario estructurado y realizar encuestas de manera virtual y/o presencial.</p>	Coordinador Grupo Servicio al Ciudadano y responsable designado en las dependencias misionales	Encuesta de Satisfacción
<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; text-align: center; line-height: 20px; margin: 0 auto;">2</div>	<p>Definir el método de muestreo y tabulación de los datos; análisis comparativo de los diferentes métodos de muestreo de datos, con el fin de decidir la técnica adecuada para el presente ejercicio.</p> <p>Se define utilizar un método de muestreo aleatorio para poblaciones finitas, con el fin de mostrar las proporciones de los datos.</p>	Coordinador Grupo Servicio al Ciudadano y responsable designado en las dependencias misionales	Encuesta de Satisfacción
<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; text-align: center; line-height: 20px; margin: 0 auto;">3</div>	<p>Levantar o conseguir la Información; realizar encuestas individuales a los Ciudadanos, grupos de interés y usuarios del Ministerio del Interior. Realizar la encuesta o cuestionario preferiblemente de manera virtual y cuando sea necesario de manera presencial en las actividades realizadas por las dependencias.</p>	Coordinador Grupo Servicio al Ciudadano y responsable designado en las dependencias misionales	Encuesta de Satisfacción
<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; text-align: center; line-height: 20px; margin: 0 auto;">4</div>	<p>Validar las encuestas, verificar el completo diligenciamiento del cuestionario. Asegurarse que la muestra de encuestas sea representativa con relación a la población objetivo.</p>	Coordinador Grupo Servicio al Ciudadano y responsable designado en las dependencias misionales	Encuesta de Satisfacción

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
			<b>PÁGINA</b>	<b>14 de 15</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				

<b>ACTIVIDAD No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD O TAREA</b>	<b>CARGO O ROL O PERSONA RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTOS O REGISTRO QUE SE USAN EN LA ACTIVIDAD</b>
5	Tabular los datos de las preguntas cerradas del cuestionario y discriminar comentarios de las preguntas abiertas. Construir tablas o los archivos necesarios para tabular de información.	Coordinador Grupo Servicio al Ciudadano y responsable designado en las dependencias misionales	Encuesta de Satisfacción
6	Realizar el Informe de medición de la Satisfacción del Ciudadano; analizar y consolidar los datos y las tablas o archivos de información, para generar el Informe de medición de la Satisfacción del Ciudadano.	Coordinador Grupo Servicio al Ciudadano y responsable designado en las dependencias misionales	Informe de medición
7 	Aprobar el informe	Coordinador Grupo Servicio al Ciudadano	Informe publicado

## 6. PUNTOS DE CONTROL EN EL PROCESO

<b>No.</b>	<b>Punto de Control</b>	<b>Criterio de Aceptación</b>	<b>Área u Oficina o Dirección Responsable</b>	<b>Cargo o Rol o Persona Responsable del Control</b>	<b>Frecuencia</b>
7	Aprobación del Informe	Contar con las encuestas o sus datos de tabulación como evidencia del levantamiento de la información	Grupo de Servicio al Ciudadano y Dependencias que realizan la medición.	Coordinador de Servicio al Ciudadano	Anual

 <b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
			<b>PÁGINA</b>	<b>15 de 15</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	<b>FECHA VIGENCIA</b>	<b>28/08/2020</b>
<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>				

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha
3	Anteriormente era la Guía Medición de la Satisfacción de los Clientes Internos y Externos, y se modificó por solicitud de la OAP, con el fin de hacer efectivo y exigible su cumplimiento.	28/08/2020

## 8. CONTROL DE FORMALIZACIÓN

<b>ELABORÓ</b>  <u><b>IBETH CASTRO</b></u> PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO <u><b>DIANA BOHÓRQUEZ H</b></u> PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO <u><b>INGRID VEGA M</b></u> COORDINADOR GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	<b>REVISÓ</b>  <u><b>PAOLA ANDREA VERA GÓMEZ</b></u> JEFE OFICINA DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL INTERIOR Validado a través del correo <a href="mailto:paola.vera@mininterior.gov.co">paola.vera@mininterior.gov.co</a> con fecha del 28/08/2020  <u><b>EDNA PAOLA NAJAR</b></u> JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Validado a través del correo <a href="mailto:edna.najar@mininterior.gov.co">edna.najar@mininterior.gov.co</a> con fecha del 28/08/2020	<b>FORMALIZÓ</b>  <u><b>EDNA PAOLA NAJAR</b></u> JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
--	--	--