República de Colombia

Gobernación de Santander

GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

TABLA DE CONTENIDO

1. PREPARACIÓN PREVIA A LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA 3
2. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA 3
3. TABULACIÓN. 3
4. PREPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA SU ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DE INFORMES 5
5. PRIMERA PREGUNTA 5
6. CÓDIGO DE COLORES 6
7. VERIFICACIÓN DE LOS DATOS 7
7.1 COMPROBACIÓN DE DATOS EN TABULACIÓN VS. INFORMACIÓN CONTENIDA EN LOS FORMULARIOS FÍSICOS 7
7.2 COMPROBACIÓN DE DATOS TABULADOS VS. TABLAMAESTRA DE DATOS 7
8. INFORMES 8
8.1 INFORME MENSUAL 8
8.2 INFORME EJECUTIVO TRIMESTRAL 9
9. PUBLICACIÓN DE LAS FOTOGRAFÍAS DE LOS FUNCIONARIOS DESTACADOS 10
10. INFORME TRIMESTRAL INDIVIDUAL 11

1. PREPARACIÓN PREVIA A LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.

Es muy importante tener definida la distribución de las encuestas sabiendo cuántos formularios van a ser aplicados a cada secretaría u oficina y en aquellas muy grandes, cuántas a cada grupo. Además de la cantidad se recomienda tenerlos distribuidos con su respectiva numeración, lo que facilitará su tabulación y organización.

La impresión de los formularios se debe haber hecho al menos en la semana anterior al inicio del mes, con el fin de garantizar que no habrá contratiempos y la medición se pueda realizar desde el primer día del mes.

La calidad de impresión es muy importante teniendo en cuenta que es la imagen institucional la que está en juego, y permitiendo a los ciudadanos comprobar la importancia que para la Gobernación tiene la ciudadanía.

2. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

Debe realizarla una persona ajena a las dependencias que están siendo evaluadas con el fin de evitar sesgos y en la búsqueda de una mayor objetividad.

La encuesta se debe aplicar distribuyendo homogéneamente a lo largo del mes las encuestas destinadas para cada dependencia, de forma que permita obtener una medición de todo el periodo evaluado.

El funcionario encargado de aplicar las encuestas realiza la recolección de información de caracterización de usuario y cada una de las preguntas de percepción de calidad al ciudadano encuestado, procurando obtener de la mejor forma, la apreciación objetiva en los ítems evaluados, dejando en claro que cada pregunta es diferente a las demás; por tanto, una mala percepción en uno de los aspectos evaluados, no debe influenciar la apreciación en los demás puntos del cuestionario.

3. TABULACIÓN.

Se ha diseñado y elaborado dos archivos en MS Excel que permiten la fácil tabulación y el manejo de los datos obtenidos en la encuesta, disminuyendo el riesgo de error. Estos dos archivos han sido puestos a disposición de Atención al Ciudadano, quienes alimentan las tablas con la información obtenida en las encuestas. Se aconseja actualizar el archivo diariamente a medida que se reciben los formularios diligenciados con el fin de minimizar los errores en la entrada de datos, teniendo en cuenta que se trata de una tarea mecánica.

Como resultado se obtiene una tabla por dependencia con la información detallada por encuesta (en la que se incluye el número del formulario, para poder corroborar la información de cualquiera de ellos y realizar la verificación de datos), se totaliza la cantidad de encuestas para compararlas con la cantidad de formatos en forma física y se obtiene toda la información necesaria para el análisis de datos.

6 7

NUMERO DE FORMULARIO	GRUPO	TRAMITE	USUARIO	GENERO	EDAD	GRUPO ÉTNICO	VULNERABILIDAD	TIEMPO DE ESPERA	TRATO DEL FUNCIONARIO	INFORMACION SUMINISTRADA	ESTADO DEL LUGA	
002845	ASESOR	INFORMACION	1	2	3	1	1	2	4	4	4	
002846	ASESOR	SEGUIMIENTO	1	1	3	1	1	1	4	4	4	
002847	RECEPCION	INFORMACION	1	2	2	1	MADRE CABEZA DE FAMILIA	1	4	4	4	
002848	DESPACHO	INFORMACION	1	2	3	1	1	1	4	4	4	
002849	DESPACHO	CORRESPONDENCIA	1	2	2	1	1	1	4	4	4	
			USUARIO	GENERO	EDAD	GRUPO ÉTNICO	VULNERABILIDAD	TIEMPO DE ESPERA	TRATO DEL FUNCIONARIO	INFORMACION SUMINISTRADA	ESTADO DEL LUGA	
			5	1	0	5	4	4	0	0	0	1
			0	4	2	0	1	1	0	0	0	2
			0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
			0	0	0	0	0	0	5	5	5	4
						0	0	5	5	5	5	
			5	5	5	5	5					
								0,8	0	0	0	
								0,2	0	0	0	
								0	0	0	0	
								0	20	20	20	
									4	4	4	

1 2 3 8 4 9 5

1. Numero de formulario.
2. Dependencia de la secretaría donde se presta el servicio y trámite realizado por el usuario.
3. Datos de caracterización de usuario.
4. Datos de percepción de calidad.
5. Valores dados a cada opción de respuesta para organizar la información.
6. Total de la cantidad de datos recolectados de caracterización.
7. Total de la cantidad de respuestas en los ítems de satisfacción al ciudadano.
8. Porcentaje de respuesta, en el ítem de evaluación de Tiempo de espera.
9. Calificación por pregunta; trato del funcionario, información suministrada, estado del lugar.

4. PREPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA SU ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DE INFORMES.

Además de la Tabla de tabulación (una por dependencia) se organiza la información de todas las dependencias en una Tabla Maestra de Datos, archivo de MS Excel para la alimentación de la información. En esta tabla se incluye cada secretaría u oficina con los valores correspondientes a cada una de las preguntas de la encuesta.

5. PRIMERA PREGUNTA

Teniendo en cuenta que la primera pregunta mide el tiempo que ha esperado el ciudadano antes de ser atendido, en cuatro categorías por rangos específicos, la información se organiza utilizando porcentajes.

Con el fin de facilitar la lectura de la información se hará una aproximación a dos decimales, es crucial comprobar al final que la sumatoria de los porcentajes sea exactamente igual a 100.

Los datos de esta pregunta se pueden organizar así:

Tiempo de espera a ser atendido

1 a 10 min	10 a 20 min	20 a 30min	Más de 30min	TOTAL
A%	B%	C%	D%	100%

La información correspondiente a la pregunta 1 se presenta porcentualmente. Al final de la tabla se hace una sumatoria para verificar que ésta sea exactamente igual a 100%

La tabla hace una conversión automática de porcentajes a la escala de 1 a 4 que se utiliza en las otras preguntas, permitiendo las comparaciones con las otras preguntas. Para ello se hace la siguiente equivalencia (menos de 10 minutos = 4; 10 a 20 min =3; 20-30 min =2; más de 30 min =1). Esta sección se llena automáticamente a medida que se alimenta la información porcentual de la pregunta 1, sólo se debe llenar el color y la categoría correspondiente al valor obtenido (como sobresaliente, aceptable, etc)

ario	Tiempo de espera antes de ser atendido				Satisfacción Tiempo		Trato recibido del funcionario		Calidad de la información		Estado instala
	1 a 10 min	10 a 20 min	20 a 30 min	+ 30 min	Calificación	Categoría	Calificación	Categoría	Calificación	Categoría	Calificación
	66,00%	28,00%	4,00%	2,00%	3,58	ACEPTABLE	3,39	ACEPTABLE	3,35	ACEPTABLE	3,5
	95,00%	5,00%	0,00%	0,00%	3,95	ACEPTABLE	3,3	ACEPTABLE	3,65	ACEPTABLE	3,55
	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,00	SOBRESALIENTE	3,6	ACEPTABLE	3,6	ACEPTABLE	3
	70,00%	30,00%	0,00%	0,00%	3,70	ACEPTABLE	3,3	ACEPTABLE	3,3	ACEPTABLE	3,4

La información correspondiente a las preguntas 2 a 4 son presentadas usando para ello el promedio obtenido en la tabla de tabulación y la distribución por categorías dependiendo del rango de calificación. La clasificación con colores ayuda a una mejor visualización del desempeño.

6. CÓDIGO DE COLORES

Con los valores ingresados de la tabulación y con la conversión que hace la tabla de los porcentajes de tiempo correspondientes a la pregunta 1 se obtiene el promedio del grado de satisfacción que puede variar entre 1 y 4, teniendo en cuenta que dependiendo del valor se considera la calificación de la siguiente forma:

Calificación (promedio)	Categoría	Color
1 a 1.9	Inaceptable	Rojo
2 a 2.9	Deficiente	Naranja
3 a 3.9	Adecuado	Verde
4	Sobresaliente	Azul

Este código de colores se mantiene en los informes, facilitando la comprensión de la información.

7. VERIFICACIÓN DE LOS DATOS.

Debido a la naturaleza mecánica del ingreso de datos y a la cantidad de información es posible cometer errores en su tabulación o en el trabajo con las tablas. Con el fin de identificar cualquier posible error y minimizar su efecto en el análisis se debe hacer la siguiente verificación.

7.1 COMPROBACIÓN DE DATOS EN TABULACIÓN VS. INFORMACIÓN CONTENIDA EN LOS FORMULARIOS FÍSICOS.

Para ello se toma aleatoriamente una muestra puede ser una Secretaría o parte de ella de al menos 40 encuestas y se comparará la información contenida en los formularios físicos con aquella en la tabla de tabulación.

En caso de haber alguna diferencia y de su magnitud sería necesario corregir o hacer una mayor comprobación hasta que los datos sean confiables.

7.2 COMPROBACIÓN DE DATOS TABULADOS VS. TABLAMAESTRA DE DATOS.

Se toma una muestra con las tabulaciones de al menos cuatro secretarías u oficinas y se compara la información ahí obtenida con los datos de la tabla maestra con el fin de identificar y corregir cualquier discrepancia, y de ser necesario se haría incluso una revisión total de datos

Tiempo de espera antes de ser atendido				Trato recibido del funcionario		Calidad de la información	
1 a 10 min	10 a 20 min	20 a 30 min	+ 30 min	Calificación	Categoría	Calificación	Categoría
2,50%	6,25%	10,00%	81,25%	2,65	Deficiente	2,56	Deficiente

0,025	4	5	3
0,0625	50	56	26
0,1	138	132	150
0,8125	20	12	56
	2,65	2,5625	2,9375

8. INFORMES

8.1 INFORME MENSUAL

Este informe está dirigido a cada Secretaría y Oficinas Gestoras, permite hacer un seguimiento frecuente de la satisfacción de la ciudadanía y tomar las medidas oportunas para mejorar o aprovechar una situación.

En este informe se incluyen la tabla de datos, con la información completa para cada pregunta y cada Secretaría u Oficina Gestora; el gráfico con el promedio total de la satisfacción para cada dependencia y los comentarios correspondientes a la Secretaría u Oficina a quien va dirigido el informe.

Tanto la Tabla de Datos como el Gráfico son generados automáticamente en el archivo de Excel elaborado por la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión. Sólo es necesario alimentar la información correspondiente al mes para obtenerlos.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO DICIEMBRE 2014

	Formularios	Tiempo de espera antes de ser atendido				Satisfacción Tiempo		Trato recibido del funcionario		Calidad de la información		Estado de las instalaciones		Satisfacción frente a servicio		Satisfacción General
		1 a 10 min	10 a 20 min	20 a 30 min	+ 30 min	Calificación	Categoría	Calificación	Categoría	Calificación	Categoría	Calificación	Categoría	Calificación	Categoría	
DESPACHO DEL GOBERNADOR	80	66,00%	28,00%	4,00%	2,00%	3,58	ACEPTABLE	3,39	ACEPTABLE	3,35	ACEPTABLE	3,5	ACEPTABLE	3,48	ACEPTABLE	3,45
Oficina Asesora Jurídica	20	95,00%	5,00%	0,00%	0,00%	3,95	ACEPTABLE	3,3	ACEPTABLE	3,65	ACEPTABLE	3,55	ACEPTABLE	3,55	ACEPTABLE	3,61
Oficina de Control Interno	5	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,00	SOBRESALIENTE	3,6	ACEPTABLE	3,6	ACEPTABLE	3	ACEPTABLE	3,8	ACEPTABLE	3,75
Oficina de Control Disciplinario	10	70,00%	30,00%	0,00%	0,00%	3,70	ACEPTABLE	3,3	ACEPTABLE	3,3	ACEPTABLE	3,4	ACEPTABLE	3,8	ACEPTABLE	3,53
SECRETARÍA DE INTERIOR	40	78,00%	22,00%	0,00%	0,00%	3,78	ACEPTABLE	3,33	ACEPTABLE	3,43	ACEPTABLE	3,26	ACEPTABLE	3,62	ACEPTABLE	3,54
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	80	76,00%	21,00%	3,00%	0,00%	3,73	ACEPTABLE	3,35	ACEPTABLE	3,25	ACEPTABLE	3,32	ACEPTABLE	3,31	ACEPTABLE	3,41
SECRETARÍA HACIENDA	40	83,00%	17,00%	0,00%	0,00%	3,83	ACEPTABLE	3,35	ACEPTABLE	3,52	ACEPTABLE	3,47	ACEPTABLE	3,75	ACEPTABLE	3,61
SECRETARÍA DE TRANSPORTE	40	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	3,75	ACEPTABLE	3,6	ACEPTABLE	3,45	ACEPTABLE	3,35	ACEPTABLE	3,57	ACEPTABLE	3,59
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	30	80,00%	17,00%	3,00%	0,00%	3,77	ACEPTABLE	3,33	ACEPTABLE	3,4	ACEPTABLE	3,27	ACEPTABLE	3,3	ACEPTABLE	3,45
SECRETARÍA DE SALUD	110	69,00%	27,00%	4,00%	0,00%	3,65	ACEPTABLE	3,38	ACEPTABLE	3,27	ACEPTABLE	3,98	ACEPTABLE	3,48	ACEPTABLE	3,45
SECRETARÍA GENERAL	60	85,00%	15,00%	0,00%	0,00%	3,85	ACEPTABLE	3,47	ACEPTABLE	3,52	ACEPTABLE	3,98	ACEPTABLE	3,7	ACEPTABLE	3,64
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	30	70,00%	27,00%	3,00%	0,00%	3,67	ACEPTABLE	3,43	ACEPTABLE	3,47	ACEPTABLE	3,63	ACEPTABLE	3,8	ACEPTABLE	3,59
SECRETARÍA DE DESARROLLO	30	67,00%	33,00%	0,00%	0,00%	3,67	ACEPTABLE	3,37	ACEPTABLE	3,33	ACEPTABLE	3,47	ACEPTABLE	3,5	ACEPTABLE	3,47
SETIC	20	90,00%	10,00%	0,00%	0,00%	3,90	ACEPTABLE	3,1	ACEPTABLE	3,2	ACEPTABLE	3,1	ACEPTABLE	3,2	ACEPTABLE	3,35
SECRETARÍA DE CULTURA	20	90,00%	10,00%	0,00%	0,00%	3,90	ACEPTABLE	3,55	ACEPTABLE	3,65	ACEPTABLE	3,5	ACEPTABLE	3,6	ACEPTABLE	3,68
SECRETARÍA DE VIVIENDA	20	90,00%	10,00%	0,00%	0,00%	3,90	ACEPTABLE	3,25	ACEPTABLE	3,45	ACEPTABLE	3,25	ACEPTABLE	3,3	ACEPTABLE	3,48

Tabla de Datos (generada por el archivo de Excel)

En la columna Satisfacción General, se encuentra el promedio de la calificación de las preguntas 1, 2, 3 , es decir, no se tiene en cuenta la pregunta 4 correspondiente al Estado de las Instalaciones. De esta forma se busca conocer el desempeño y satisfacción con el trato y la información proporcionada por los servidores independientemente de las instalaciones físicas pues estas no dependen de ellos.

Gráfico con el promedio de satisfacción (generado por archivo de Excel)

8.2 INFORME EJECUTIVO TRIMESTRAL

Informe dirigido al Señor Gobernador, Oficina de Control Interno y Dirección de Sistemas Integrados de Gestión, que permite conocer el comportamiento global de la satisfacción de la ciudadanía.

Está compuesto de:

Gráfico de la satisfacción en todas las dependencias para cada mes del trimestre. (El mismo gráfico utilizado en el informe mensual).

Gráfico de la satisfacción global de la Gobernación (promedio ponderado de todas las dependencias evaluadas), comparando el resultado de los meses del trimestre actual.

Un gráfico de la satisfacción por cada uno de los ítems evaluados, de todas las dependencias de la Gobernación (promedio ponderado de todas las dependencias evaluadas), comparando el resultado de los meses del trimestre actual.

Análisis de datos.

El gráfico es generado por el archivo de Excel, al contar con un gráfico para cada mes del trimestre se puede obtener una visión del desempeño a lo largo del periodo. Permite igualmente hacer una comparación entre todas las dependencias.

Sobresaliente 4 Adecuado 3 – 3.9 Deficiente 2 – 2.9 Inaceptable 1-1.9

El gráfico es generado por el archivo de Excel, al contar con un gráfico para cada mes del trimestre se puede obtener una visión del desempeño a lo largo del periodo. Permite igualmente hacer una comparación entre todas las dependencias.

9. PUBLICACIÓN DE LAS FOTOGRAFÍAS DE LOS FUNCIONARIOS DESTACADOS

A partir de la calificación promedio por dependencias y de los comentarios expresados en el formato de la encuesta se eligen los funcionarios o grupos que son reconocidos por su excelente atención por medio de la publicación de su fotografía en Intranet, sección Funcionarios Destacados.

Serán seleccionadas aquellas dependencias cuya calificación promedio sea de al menos 3.5 El número máximo de dependencias destacadas por mes es de cuatro, seleccionándose las de mayor puntuación, en caso de empate la se seleccionará la dependencia con una mayor puntuación para la pregunta 2 (Que mide el trato recibido del funcionario que atendió al encuestado).

Hay que hacer la salvedad que debido al tamaño de algunas dependencias se debe examinar las encuestas e incluir en las fotografías sólo aquel o aquellos grupos que realmente sobresalgan en su atención y no publicar la foto de un grupo si alguna de las encuestas indican una queja o insatisfacción manifiesta con respecto a ese grupo.

En aquellas ocasiones en que los comentarios expresados en las encuestas el ciudadano haga una observación muy positiva con respecto a un funcionario en particular o un grupo y siempre que no haya ninguna discrepancia con otro comentario o con la calificación con respecto a ese mismo funcionario o grupo, se incluirá en la sección Funcionarios Destacados la fotografía del funcionario o grupo mencionado.

La publicación de las fotografías en intranet se hará entre el día 15 y 25 de cada mes y permanecerán publicadas durante un mes.

INFORME TRIMESTRAL INDIVIDUAL

Es una versión ampliada del informe mensual y está personalizado para cada Secretaría u Oficina Gestora con la información detallada del resultado de la encuesta para dicha dependencia.

Incluye:

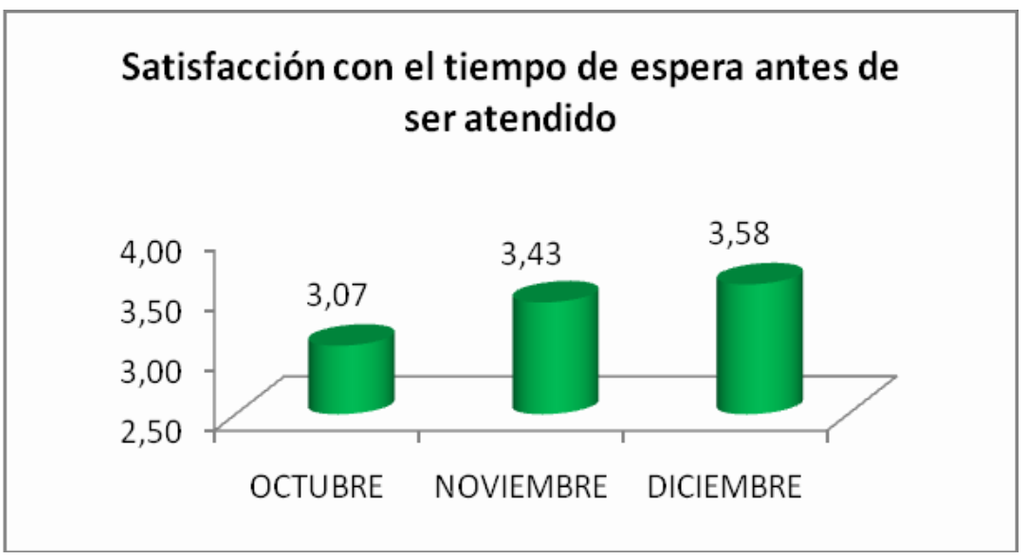
Gráficos comparativos de cada pregunta para cada mes del trimestre.

Tablas de datos con los resultados del trimestre.

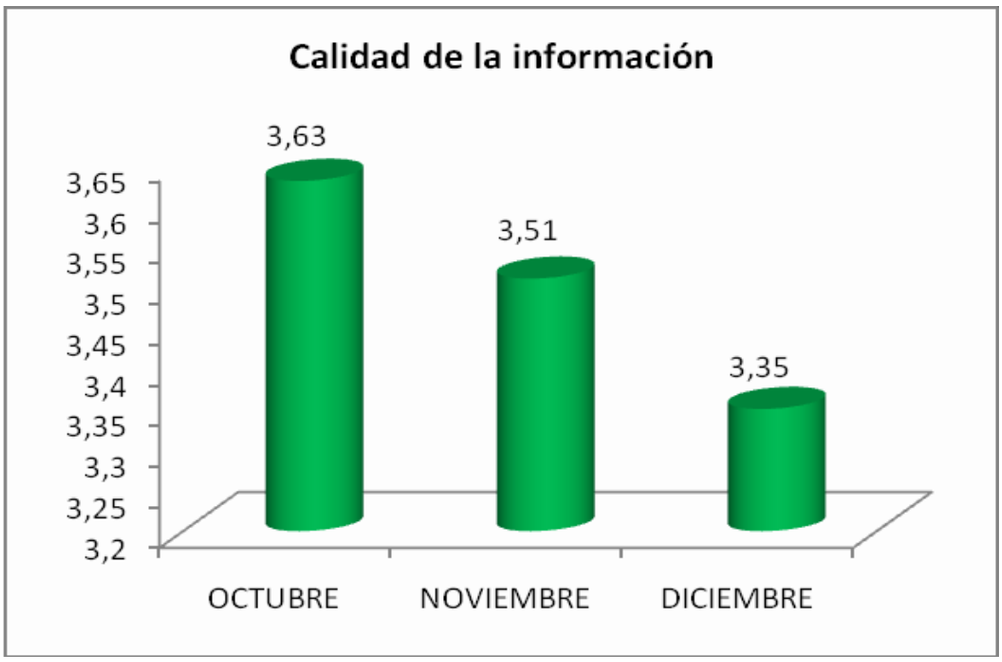
Gráfico comparativo de la satisfacción promedio ponderada entre los trimestres del

año en curso.

Gráfico comparativo entre la satisfacción del trimestre actual con el mismo trimestre del año anterior.



Sobresaliente menos de 10 min Adecuado 10 - 20 min Deficiente 20 - 30 min Inaceptable más de 30 min

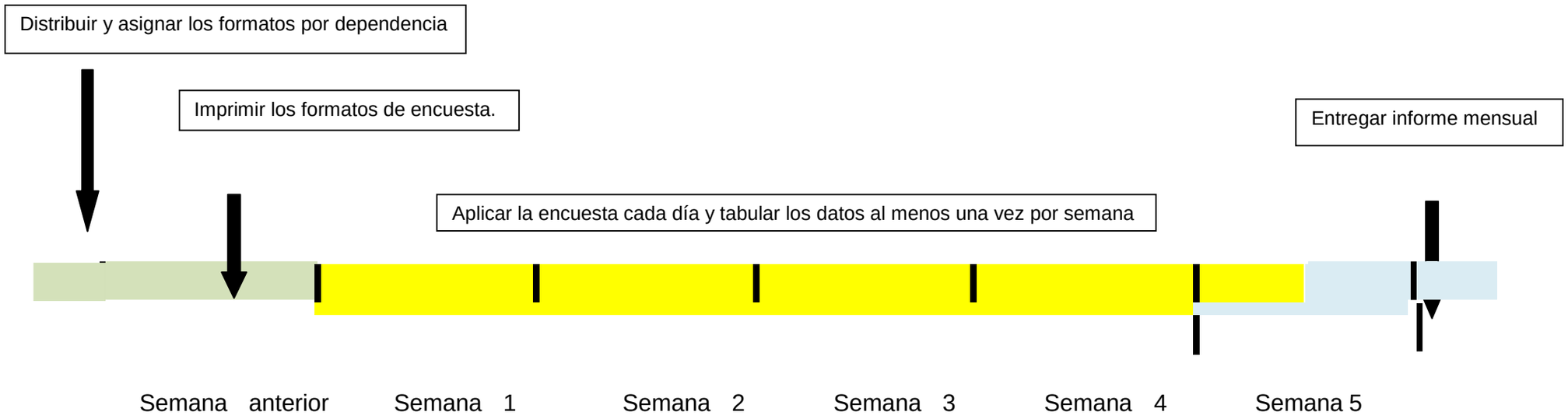


Sobresaliente 4 Adecuado 3 – 3.9 Deficiente 2 – 2.9 Inaceptable 1-1.9

Los gráficos comparativos para cada pregunta se encuentran disponibles en el archivo de Excel, hoja “Trimestre”. La información es alimentada automáticamente, sólo es necesario modificar el nombre del mes y asegurarse que el color corresponda a la calificación.

Nota: Es importante tener en cuenta que las convenciones para la pregunta 1 (que hace referencia al tiempo de espera antes de ser atendido) son diferentes de las convenciones utilizadas para el resto del informe, pues se trata de unidades diferentes. Sin embargo, tanto en la gráfica como en las tablas se ha hecho una conversión para mantener uniformidad con respecto a los valores 1, 2, 3 y 4, lo que posibilita el cálculo y la comparación con el resto de la encuesta.

ACTIVIDADES A REALIZAR A LO LARGO DEL MES.

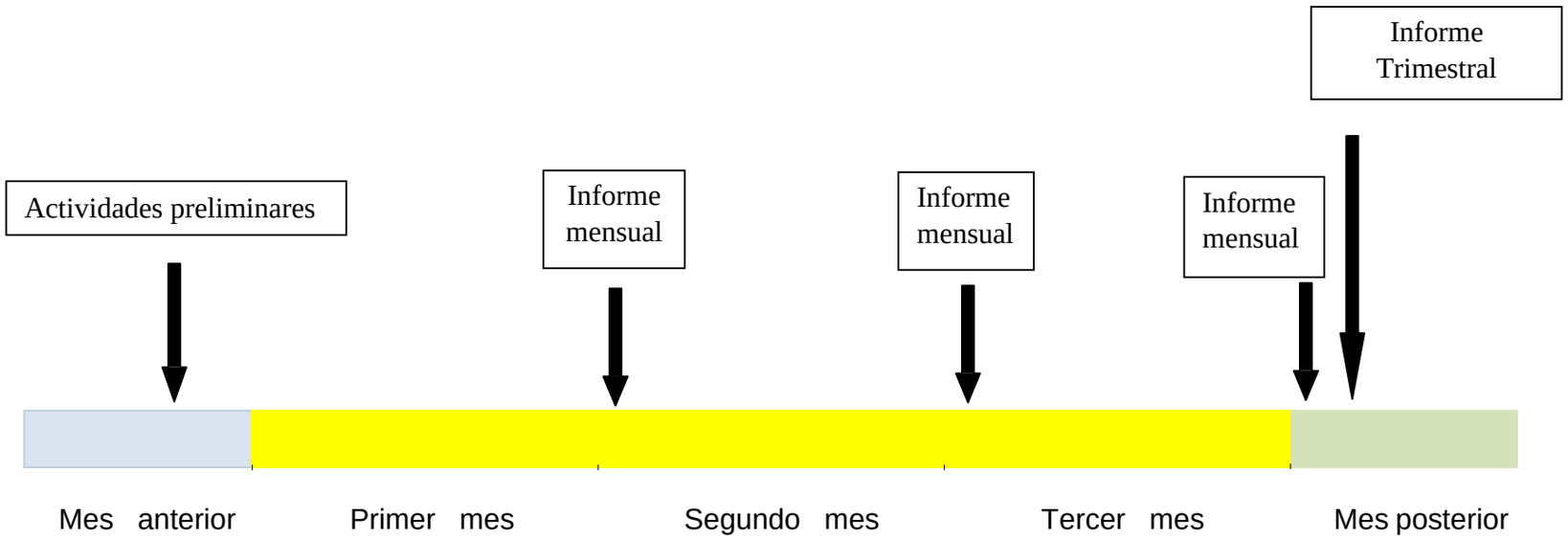


Mes anterior a la aplicación de la encuesta

Mes a evaluar

Mes posterior a la medición

ACTIVIDADES A REALIZAR A LO LARGO DEL TRIMESTRE.



Trimestre anterior a la aplicación de la encuesta (mayor información en la gráfica anterior).

Trimestre a evaluar (durante el trimestre se aplica y tabula la encuesta, ver gráfica anterior para detalles).

Trimestre posterior a la medición.

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	**FECHA**	**DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO**	**REVISÓ**	**APROBÓ**
0		ACTUALIZACION DEL DOCUMENTO	OFICINA DE CALIDAD	OFICINA DE CALIDAD
1		PARAMETRIZACIÓN Y CAMBIO DE VERSIÓN POR MIGRACIÓN DEL SISTEMA	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN