
	<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	CÓDIGO	ES-AC-GI-01
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	16/07/2024
		PÁGINA	1 de 14

*República de Colombia*




*Gobernación de Santander*

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


	<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	CÓDIGO	ES-AC-GI-01
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	16/07/2024
		PÁGINA	2 de 14

## Contenido

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>2.</b>	<b>ALCANCE</b> .....	4
<b>3.</b>	<b>OBJETIVO</b> .....	4
<b>4.</b>	<b>PREPARACIÓN PREVIA A LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA</b> .....	5
4.1.	Selección de la plataforma: .....	5
4.2.	Canal de distribución:.....	5
4.3.	Comunicación y sensibilización: .....	5
4.4.	Realización de pruebas piloto: .....	5
<b>5.</b>	<b>APLICACIÓN DE LA ENCUESTA</b> .....	6
5.1.	Administración de la encuesta:.....	6
5.2.	Recopilación de datos: .....	6
<b>6.</b>	<b>TABULACIÓN</b> .....	6
6.1.	Herramienta de Tabulación: .....	6
6.2.	Información Base:.....	7
6.3.	Periodicidad: .....	7
<b>7.</b>	<b>PREPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA SU ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DE INFORMES</b> .....	7
7.1.	Numero de encuestas por secretaría:.....	7
7.2.	Caracterización de Usuarios:.....	7
7.3.	Calificación de atención al ciudadano: .....	8
<b>8.</b>	<b>PRIMERA PREGUNTA DE CALIFICACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “INDIQUE CUAL ES EL MEDIO Y/O CANAL DE ATENCIÓN DE SU PREFERENCIA PARA REALIZAR TRÁMITES”</b> .....	8
8.1.	Descripción:.....	8
8.2.	Tipo de pregunta: .....	9
8.3.	Opciones de respuesta:.....	9
8.4.	Objetivo: .....	9

	<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	CÓDIGO	ES-AC-GI-01
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	16/07/2024
		PÁGINA	3 de 14

<b>9. SEGUNDA PREGUNTA DE CALIFICACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>“¿FUE FÁCIL UTILIZAR NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN PARA REALIZAR SU TRÁMITE?”</b> .....	10
9.1. Descripción:.....	10
9.2. Tipo de pregunta: .....	10
9.3. Opciones de respuesta:.....	10
9.4. Objetivo: .....	10
<b>10. TERCERA PREGUNTA DE CALIFICACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>“¿SI SU ATENCIÓN FUE PRESENCIAL ESTÁ SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DEL FUNCIONARIO QUE ATENDIÓ SU SOLICITUD?”</b> .....	11
10.1. Descripción:.....	11
10.2. Tipo de pregunta: .....	11
10.3. Opciones de respuesta:.....	11
10.4. Objetivo:.....	11
<b>11. CUARTA PREGUNTA DE CALIFICACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>“¿RECIBIÓ LA INFORMACIÓN SOLICITADA DURANTE SU INTERACCIÓN CON NUESTRA ENTIDAD?”</b> .....	12
11.1. Descripción:.....	12
11.2. Tipo de pregunta: .....	12
11.3. Opciones de respuesta:.....	12
11.4. Objetivo:.....	12
<b>12. QUINTA PREGUNTA DE CALIFICACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>“¿HAY ALGÚN ASPECTO EN EL QUE PODAMOS MEJORAR PARA SATISFACER MEJOR SUS NECESIDADES?”</b> .....	13
12.1. Descripción:.....	13
12.2. Tipo de pregunta: .....	13
12.3. Objetivo:.....	13
<b>13. INFORMES</b> .....	14
13.1. Informe Ejecutivo Trimestral .....	14

	<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	CÓDIGO	ES-AC-GI-01
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	16/07/2024
		PÁGINA	4 de 14

## 1. INTRODUCCIÓN

La Guía Metodológica para la Medición, Análisis y Seguimiento de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano ofrece un marco integral para evaluar la calidad percibida por los ciudadanos de los servicios prestados por la Gobernación de Santander. La Guía describe la metodología para la administración, análisis y presentación de informes de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano, asegurando que los datos recopilados sean precisos, confiables y útiles para la toma de decisiones.


## 2. ALCANCE

La Guía abarca todo el proceso de realización de la Encuesta de Satisfacción del Ciudadano, desde la planificación y preparación hasta la presentación de informes y el seguimiento. Está destinada a ser utilizada por todas las Secretarías y oficinas de la Gobernación de Santander que interactúan con el público.

## 3. OBJETIVO

El objetivo principal de la Guía es ayudar a la Gobernación de Santander a:

- Medir la satisfacción de los ciudadanos con la calidad de los servicios prestados.
- Identificar áreas de mejora en la prestación de servicios.
- Realizar un seguimiento del progreso a lo largo del tiempo y evaluar la efectividad de las iniciativas de mejora.
- Demostrar el compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas ante los ciudadanos.

	<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	CÓDIGO	ES-AC-GI-01
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	16/07/2024
		PÁGINA	5 de 14

#### 4. PREPARACIÓN PREVIA A LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.

Antes de lanzar la encuesta digital, es crucial realizar una preparación exhaustiva para garantizar su efectividad y maximizar la participación de la población objetivo. Esta fase inicial, que abarca desde la selección de la plataforma hasta la realización de pruebas piloto, sienta las bases para una implementación exitosa y la obtención de datos precisos y significativos. A continuación, se detallan los pasos clave que deben seguirse en esta etapa inicial de planificación y preparación.

##### 4.1. Selección de la plataforma:

Seleccionar una plataforma virtual robusta y segura que permita la creación, distribución y gestión eficiente de la encuesta, teniendo en cuenta aspectos como la facilidad de uso, la capacidad de respuesta y la integración con herramientas de análisis de datos.

##### 4.2. Canal de distribución:


Definir el canal de distribución adecuado para llegar a la población objetivo. Esto puede incluir correo electrónico, enlaces en la página web institucional, códigos QR en espacios físicos, banners informativos y otros medios.

##### 4.3. Comunicación y sensibilización:

Informar a los ciudadanos sobre la encuesta virtual, su importancia y cómo participar. Utilizar tanto canales de comunicación internos como externos para generar expectativas y fomentar la participación activa.

##### 4.4. Realización de pruebas piloto:

Antes del lanzamiento oficial, llevar a cabo pruebas piloto con un grupo reducido de participantes para identificar posibles errores, fallos técnicos o áreas de mejora en la experiencia del usuario.

	<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	CÓDIGO	ES-AC-GI-01
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	16/07/2024
		PÁGINA	6 de 14

## 5. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

La fase de aplicación de la encuesta constituye un momento crítico en el proceso de recopilación de datos, donde la precisión, la imparcialidad y la objetividad son fundamentales para obtener resultados significativos. En esta etapa, se implementan estrategias específicas para garantizar una administración eficiente de la encuesta y una recopilación precisa de datos

### 5.1. Administración de la encuesta:

La encuesta será administrada de manera digital por personal externo a las dependencias evaluadas para garantizar la imparcialidad y la objetividad.

### 5.2. Recopilación de datos:


La estructura de la encuesta se encarga de recopilar la información demográfica del usuario y de realizar cada una de las preguntas de percepción de calidad al ciudadano encuestado. Se asegurará de obtener de manera precisa la apreciación objetiva en los ítems evaluados.

## 6. TABULACIÓN.

En la fase de tabulación, se emplea una herramienta específica diseñada para gestionar y analizar los datos recopilados durante la aplicación de la encuesta. Este proceso, esencial para la interpretación de resultados, se lleva a cabo con el objetivo de obtener datos significativos que contribuyan a la mejora continua en la atención a los ciudadanos.

### 6.1. Herramienta de Tabulación:

Se ha desarrollado un archivo en Excel que facilita la tabulación y el manejo de los datos recolectados en la encuesta, reduciendo significativamente el riesgo de error.

	<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	CÓDIGO	ES-AC-GI-01
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	16/07/2024
		PÁGINA	7 de 14

## 6.2. Información Base:

Este archivo se alimenta con las tablas de datos proporcionadas por la plataforma de aplicación de encuestas. Para acceder a estas tablas, es necesario iniciar sesión como administrador en la suite de informes del proveedor, utilizando el nombre de usuario y la contraseña asignados por el administrador de la plataforma; Las columnas de la 1 a la 4 contienen datos técnicos de la encuesta, mientras que las columnas de la 5 a la 10 corresponden a la caracterización de los usuarios y las columnas de la 11 a la 15 contienen las calificaciones de la atención recibida y/o percibida por los usuarios.

## 6.3. Periodicidad:

La frecuencia de medición de las encuestas para la presentación de informes es Trimestral, Sin embargo, la periodicidad puede ser adaptable según las necesidades de supervisión interna o externa.


## 7. PREPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA SU ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DE INFORMES.

En la preparación de la información para su análisis y elaboración de informes, se ha estructurado una matriz de Excel que desglosa los datos recopilados mediante la encuesta.

### 7.1. Numero de encuestas por secretaría:

La segunda hoja de la matriz de Excel corresponderá al número de encuestas por Secretaría y por Dirección donde la primera columna indica la Secretaría, la segunda columna indica la Dirección si la hubiere y la tercera el total por secretaría.

### 7.2. Caracterización de Usuarios:

	<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	CÓDIGO	ES-AC-GI-01
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	16/07/2024
		PÁGINA	8 de 14

La tercera hoja de la matriz de Excel corresponderá a la caracterización del total de usuarios que respondan la encuesta, la primera columna indicará el municipio, la segunda el género, la tercera la edad, la cuarta si pertenece a alguna población en condición vulnerable, la quinta si pertenece a otra población vulnerable y por último los totales.

### 7.3. Calificación de atención al ciudadano:

La cuarta hoja de la matriz de Excel corresponderá a la pregunta “Indique cual es el medio y/o canal de atención de su preferencia para realizar trámites” donde se indicarán los totales de las opciones de respuestas.

La quinta hoja de la matriz de Excel corresponderá a la pregunta “¿Fue fácil utilizar nuestros canales de atención para realizar su trámite?” donde se indicarán los totales de las opciones de respuestas.

La sexta hoja de la matriz de Excel corresponderá a la pregunta “¿Si su atención fue presencial está satisfecho con la atención recibida por parte del funcionario que atendió su solicitud?” donde se indicarán los totales de las opciones de respuestas.


La séptima hoja de la matriz de Excel corresponderá a la pregunta “¿Recibió la información solicitada durante su interacción con nuestra entidad?” donde se indicarán los totales de las opciones de respuestas.

La octava hoja de la matriz de Excel corresponderá a la lista de respuestas emitidas por los ciudadanos a la pregunta “¿Hay algún aspecto en el que podamos mejorar para satisfacer mejor sus necesidades?”

## 8. PRIMERA PREGUNTA DE CALIFICACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “INDIQUE CUAL ES EL MEDIO Y/O CANAL DE ATENCIÓN DE SU PREFERENCIA PARA REALIZAR TRÁMITES”

### 8.1. Descripción:



	<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	CÓDIGO	ES-AC-GI-01
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	16/07/2024
		PÁGINA	9 de 14

En esta primera pregunta se solicita al usuario que indique cuál es el medio y/o canal de atención que prefiere para realizar trámites con la entidad. Las opciones de respuesta incluyen canales presenciales, digitales y otros. El objetivo de esta pregunta es identificar el canal de atención preferido por los usuarios, lo que permitirá a la entidad optimizar sus recursos y mejorar la experiencia del usuario.

### 8.2. Tipo de pregunta:

Lista desplegable

### 8.3. Opciones de respuesta:

Presencial

Correo electrónico

Correo certificado

Sede electrónica

Otros (Página web, teléfono, redes sociales, especificar)


### 8.4. Objetivo:

Esta pregunta inicial es fundamental para comprender las preferencias de los usuarios en cuanto a la forma en que interactúan con la entidad para realizar sus trámites. La información recopilada permitirá a la entidad:

Optimizar los canales de atención: Enfocar los recursos y esfuerzos en fortalecer los canales de atención más utilizados por los usuarios.

Mejorar la experiencia del usuario: Ofrecer una experiencia de atención más satisfactoria al atender a los usuarios a través de sus canales preferidos.

Identificar nuevas necesidades: Detectar posibles necesidades de atención que no están siendo cubiertas por los canales actuales.

	<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	CÓDIGO	ES-AC-GI-01
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	16/07/2024
		PÁGINA	10 de 14

## 9. SEGUNDA PREGUNTA DE CALIFICACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “¿FUE FÁCIL UTILIZAR NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN PARA REALIZAR SU TRÁMITE?”

### 9.1. Descripción:

En esta segunda pregunta se solicita al usuario que evalúe la facilidad con la que le resultó utilizar los canales de atención de la Gobernación de Santander para realizar su trámite. Las opciones de respuesta incluyen desde "Muy fácil" hasta "Muy difícil".

### 9.2. Tipo de pregunta:

Lista desplegable

### 9.3. Opciones de respuesta:

Muy fácil

Fácil

Difícil


Muy difícil

### 9.4. Objetivo:

Esta pregunta es fundamental para conocer la percepción de los usuarios sobre la accesibilidad y facilidad de uso de los canales de atención ofrecidos por la Gobernación de Santander. La información recopilada permitirá a la entidad:

Identificar mejoras en los canales de atención: Detectar aspectos que pueden ser mejorados en los canales de atención para facilitar su uso por parte de los usuarios.

Desarrollar materiales informativos: Crear materiales informativos claros y concisos que orienten a los usuarios sobre cómo utilizar los diferentes canales de atención.

	<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	CÓDIGO	ES-AC-GI-01
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	16/07/2024
		PÁGINA	11 de 14

**10. TERCERA PREGUNTA DE CALIFICACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
“¿SI SU ATENCIÓN FUE PRESENCIAL ESTÁ SATISFECHO CON LA  
ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DEL FUNCIONARIO QUE ATENDIÓ SU  
SOLICITUD?”**

**10.1. Descripción:**

En esta tercera pregunta se solicita a los usuarios que evaluaron la atención presencial que indiquen su nivel de satisfacción con la atención recibida por parte del funcionario que atendió su solicitud. Las opciones de respuesta incluyen desde "Muy satisfecho(a)" hasta "Insatisfecho(a)".

**10.2. Tipo de pregunta:**

Lista desplegable (Opcional)

**10.3. Opciones de respuesta:**

Muy satisfecho(a)

Satisfecho(a)


Poco satisfecho(a)

Insatisfecho(a)

Instrucciones:

**10.4. Objetivo:**

Esta pregunta es fundamental para conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención presencial brindada por los funcionarios de la Gobernación de Santander. La información recopilada permitirá a la entidad:

	<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	CÓDIGO	ES-AC-GI-01
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	16/07/2024
		PÁGINA	12 de 14

Evaluar el desempeño de los funcionarios: Identificar aspectos en los que los funcionarios se destacan y áreas que requieren mejora en su atención al público.

Brindar capacitación: Implementar programas de capacitación enfocados en mejorar la calidad de la atención presencial y la satisfacción de los usuarios.

## 11. CUARTA PREGUNTA DE CALIFICACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “¿RECIBÍ LA INFORMACIÓN SOLICITADA DURANTE SU INTERACCIÓN CON NUESTRA ENTIDAD?”

### 11.1. Descripción:

En esta cuarta pregunta se solicita a los usuarios que indiquen si recibieron la información completa, parcial o no recibieron la información que solicitaron durante su interacción con la entidad.

### 11.2. Tipo de pregunta:

Lista desplegable

### 11.3. Opciones de respuesta:


Recibí la información completa

Recibí la información parcial

No recibí la información

### 11.4. Objetivo:

Esta pregunta es fundamental para conocer si la entidad está brindando información completa, clara, precisa y congruente con las solicitudes de los usuarios. La información recopilada permitirá a la entidad:

	<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	CÓDIGO	ES-AC-GI-01
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	16/07/2024
		PÁGINA	13 de 14

Identificar falencias en la comunicación: Detectar aspectos en los que la comunicación con los usuarios no está siendo efectiva y se está generando confusión o falta de información.

Desarrollar materiales informativos: Crear materiales informativos claros y concisos que respondan a las preguntas más frecuentes de los usuarios.

## 12. QUINTA PREGUNTA DE CALIFICACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “¿HAY ALGÚN ASPECTO EN EL QUE PODAMOS MEJORAR PARA SATISFACER MEJOR SUS NECESIDADES?”

### 12.1. Descripción:

En esta quinta pregunta se invita a los usuarios a expresar libremente sus sugerencias, ideas o comentarios sobre cómo la entidad puede mejorar sus servicios de atención al ciudadano.


### 12.2. Tipo de pregunta:

Abierta

### 12.3. Objetivo:

El objetivo de esta pregunta es involucrar a los usuarios en la toma de decisiones y construir un banco de ideas para la mejora continua de los servicios de atención al ciudadano al mismo tiempo permite a los usuarios expresar sus opiniones y sugerencias de manera libre y espontánea, lo que proporciona información valiosa para identificar áreas de mejora en los servicios de atención al ciudadano. La información recopilada permitirá a la entidad:

Priorizar acciones de mejora: Enfocar los esfuerzos en las áreas que los usuarios consideran más importantes para mejorar su experiencia.

	<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO</b>	CÓDIGO	ES-AC-GI-01
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	16/07/2024
		PÁGINA	14 de 14

Involucrar a los usuarios en la toma de decisiones: Considerar las sugerencias de los usuarios al momento de tomar decisiones sobre la mejora de los servicios.

### 13. INFORMES

#### 13.1. Informe Ejecutivo Trimestral

Informe dirigido al Señor Gobernador, Oficina de Control Interno y Dirección de Sistemas Integrados de Gestión y la ciudadanía en general, 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.

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ
0	03/011/2015	ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO	OFICINA DE CALIDAD	OFICINA DE CALIDAD
1	02/10/2017	PARAMETRIZACION Y CAMBIO DE VERSIÓN POR MIGRACIÓN DEL SISTEMA	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN
2	27/06/2024	ACTUALIZACION DEL DOCUMENTO	SILVIA YANETH VARGAS BLANCO	FARID YAMID BLANCO EBRATH
3	16/07/2024	MODIFICACION DE LOS PERIODOS DE MEDICION E INFORMES DE LA ENCUESTA	SILVIA YANETH VARGAS BLANCO	FARID YAMID BLANCO EBRATH