



 PROCEDIMIENTO	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	CÓDIGO: PC-PA-004
		VERSIÓN: 0

MACROPROCESO		PROCESO		DEPENDENCIA	
Estratégicos		Planificación Administrativa		Secretaría General y de Gobierno	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ		FECHA DE EMISIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN
Erika M. Luján M. Ing. Erika M. Luján Martínez Responsable de Apoyo a Calidad	 Adm. Yovanny Vásquez Ruiz Secretario General y de Gobierno	 Adm. Héctor Darío Pérez Piedrahita Alcalde		12 DIC. 2017	12 DIC. 2017

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la elaboración de la encuesta de satisfacción de usuarios a través de una metodología clara con el fin de lograr identificar la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados por la administración municipal; conforme a los requisitos establecidos en la NTC GP 1000, Estándar de Control Interno MECI 1000 y los demás aplicables en sus versiones vigentes.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la iniciativa de elaborar la encuesta de satisfacción para usuarios externos y finaliza con el diseño e implantación del plan de acción para la mejora.

Aplica para los usuarios externos que solicitan la prestación de un servicio en la administración municipal.

3. DEFINICIONES

**COPIA
CONTROLADA**

ERROR MUESTRAL: El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella.

PROBABILIDAD: La probabilidad es una medida de la certidumbre asociada a un suceso o evento futuro y suele expresarse como un número entre 0 y 1 (o entre 0 % y 100 %).

 PROCEDIMIENTO	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	CÓDIGO: PC-PA-004
		VERSIÓN: 0

Una forma tradicional de estimar algunas probabilidades sería obtener la frecuencia de un acontecimiento determinado mediante la realización de experimentos aleatorios, de los que se conocen todos los resultados posibles, bajo condiciones suficientemente estables. Un suceso puede ser improbable (con probabilidad cercana a cero), probable (probabilidad intermedia) o seguro (con probabilidad uno).

TAMAÑO MUESTRAL: Es el tamaño de la muestra necesario para la investigación a realizar.

4. DESARROLLO

4.1 Tamaño Muestral:

El cálculo del tamaño de la muestra es uno de los aspectos a concretar en las fases previas de la investigación y determina el grado de credibilidad que concederemos a los resultados obtenidos.

Una fórmula muy extendida que orienta sobre el cálculo del tamaño de la muestra para datos globales es la siguiente:

$$n = \frac{k^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(e^2 \cdot (N-1)) + k^2 \cdot p \cdot q}$$


**COPIA
CONTROLADA**

N: es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

k: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos: un 80 % de confianza es lo mismo que decir que nos podemos equivocar con una probabilidad del 20%.

Los valores k más utilizados y sus niveles de confianza son:

K	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95,5%	99%

 PROCEDIMIENTO	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	CÓDIGO: PC-PA-004
		VERSIÓN: 0

e: es el error muestral deseado. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella. Ejemplos:

- **Ejemplo 1:** si los resultados de una encuesta dicen que 100 personas comprarían un producto y tenemos un error muestral del 5% comprarán entre 95 y 105 personas.
- **Ejemplo 2:** si hacemos una encuesta de satisfacción a los empleados con un error muestral del 3% y el 60% de los encuestados se muestran satisfechos significa que entre el 57% y el 63% (60% +/- 3%) del total de los empleados de la empresa lo estarán.
- **Ejemplo 3:** si los resultados de una encuesta electoral indicaran que un partido iba a obtener el 55% de los votos y el error estimado fuera del 3%, se estima que el porcentaje real de votos estará en el intervalo 52-58% (55% +/- 3%).

p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura (Consideramos que están satisfechos el 50% de los usuarios).

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

4.2 FICHA TÉCNICA

Es la información que recopila aspectos importantes de la encuesta ejecutada. Contiene la siguiente información:

Nombre del Estudio

Quien realiza el estudio

Técnica de recolección

Universo

Diseño Muestral

Error Muestral

Dependencias u Oficinas Encuestadas


Fecha de Recolección

Estructura de Preguntas: Total cuestionario: X preguntas

4.3 La presentación del informe debe contener como mínimo una descripción clara del tamaño de la muestra, a quienes fue realizada la encuesta, tablas y gráficas de los resultados y un análisis de los resultados.

COPIA
CONTROLADA

COPIA
CONTROLADA

 PROCEDIMIENTO	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	CÓDIGO: PC-PA-004
		VERSIÓN: 0

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS/EVIDENCIAS
1	Personal de Planta, Contratista o quien sea asignado	Realiza la encuesta de satisfacción de usuarios.	PC-PA-004-F01 Encuesta de Satisfacción
2	Personal de Planta, Contratista o quien sea asignado	Elabora informe estadístico de resultados.	Informe Estadístico
3	Consejo de Gobierno	Diseña e implanta plan de acción de mejora	Plan de Acción
4	Consejo de Gobierno	Realiza seguimiento a la ejecución del plan de acción de mejora	

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NOMBRE	EXPEDIDO POR	FECHA	ASPECTO TEMÁTICO
Ley 872	El Congreso de Colombia	30-Dic-2003	por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
NTC GP1000	ICONTEC	2009	Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
Decreto 1599	Presidente de la República	20-May-2005	Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
Decreto 943	Presidente de la República	21-May-2014	Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

COPIA
CONTROLADA

**COPIA
CONTROLADA**

 PROCEDIMIENTO	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	CÓDIGO: PC-PA-004
		VERSIÓN: 0

7. REGISTROS

- PC-PA-004-F01 Encuesta de Satisfacción
- Informe Estadístico
- Plan de Acción

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS

Nº TRD: 200-32-01

**COPIA
CONTROLADA**