



El servicio público
es de todos

Función
Pública

Protocolo Medición de Encuestas

Oficina Asesora de Planeación

Mayo de 2019

1. Introducción

Con el propósito de asegurar una gestión pública moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de los grupos de valor, Función Pública establece herramientas de medición para evaluar la calidad de los servicios y tramites ofrecidos por la Entidad, mediante sus canales de atención presencial, telefónico, virtual y escrito.

Para el empleo de estas herramientas de medición, Función Pública ha dispuesto de diferentes medios para su acceso como lo son digiturno, página web, accesos directos en computadores de la Entidad, URL, códigos QR, entre otros.

De igual manera, se establecen mecanismos de medición diferenciales según los requerimientos de los servicios y trámites ofrecidos y los canales utilizados en la prestación del mismo, con el fin de analizar los resultados de la percepción efectuada por los grupos de valor, a efectos de evidenciar y proponer los aspectos a mejorar.

2. Responsabilidades

2.1 Líder del Proceso / Servidor público o contratista designado:

- Informar de manera oportuna la necesidad de herramientas de evaluación a la Oficina Asesora de Planeación
- Revisar el diseño de la encuesta asegurando que se capture la información necesaria para la toma de decisiones
- Garantizar la aplicación de las encuestas oficiales (electrónica o física) en los escenarios dentro y fuera de la Entidad donde se difundan y pongan a disposición de los grupos de valor los servicios y tramites ofrecidos
- Ingresar las encuestas físicas a la herramienta dispuesta en el Sistema Integrado de Gestión - SIG cuando se recolecten los datos manualmente, asegurando la transferencia textual de los resultados suministrados por el usuario
- Adelantar análisis de los resultados con su equipo de trabajo
- Establecer las acciones correctivas, preventivas o de mejora, según el resultado de la medición de satisfacción de los grupos de valor
- Elaborar el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional - GSCI el informe consolidado de percepción de los grupos de valor y nivel de satisfacción de encuestas

2.2 Oficina Asesora de Planeación

- Establecer las disposiciones y lineamientos para la aplicación de las mediciones en Función Pública
- Diseñar las herramientas y aplicativos de medición conforme a la necesidad institucional y observaciones de los líderes de proceso, servidores públicos o contratistas designados
- Administrar las herramientas de medición y velar por su adecuado funcionamiento

3. Encuestas Institucionales

En la tabla 1 se muestran los tipos de encuestas implementadas en Función Pública y la población a la que va dirigida cada una de ellas.

Tabla 1. Tipos de encuestas de Función Pública

Encuesta	Quien la aplica	A quien va dirigido
Orientación	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	Grupos de Valor <ul style="list-style-type: none">• Entidades• Servidores• Ciudadanos
Servicios (Capacitación, asesoría y eventos)	Direcciones Técnicas y Subdirección	
Trámites	DDO - DPTSC - DGDI - GGM	
Meritocracia	Grupo de Gestión Meritocrática - GGM	
Asesoría Integral (Territorio)	Direcciones Técnicas	
Equipos Transversales	Subdirección	

Fuente: OAP (Oficina Asesora de Planeación)

4. Tamaño de la muestra

Asumiendo que la población se comporta como una distribución normal, a continuación, se presenta el número de encuestas que se deben garantizar como mínimo según el número de población para tener un nivel de confianza del 95% y una probabilidad de ocurrencia de 0,5.

Tabla 2. Tamaño de muestra para encuestas de la Función Pública

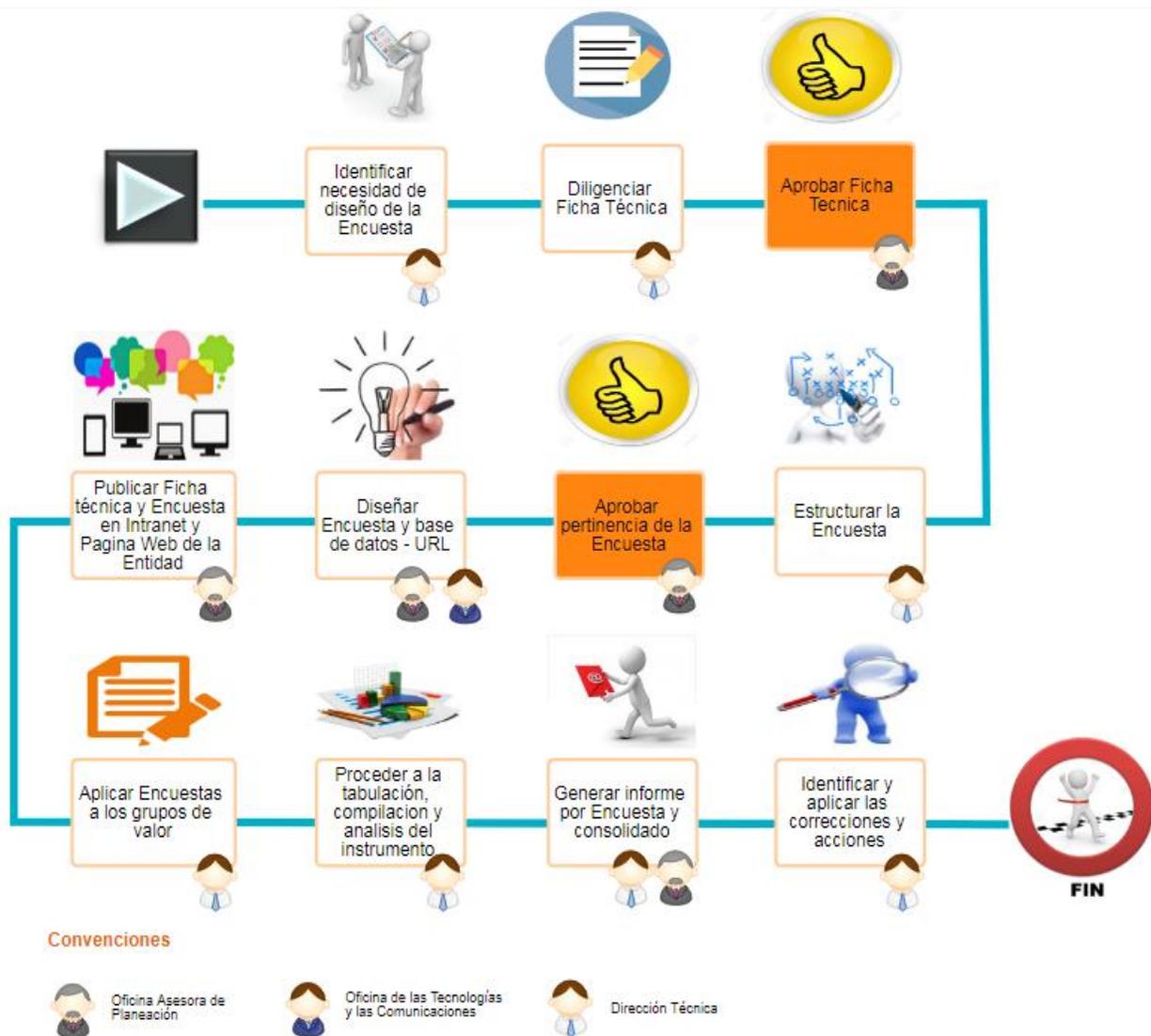
Total de población atendida (N)	Número de encuestas mínimas que deben ser reportadas
<30	28
31-49	36
50-69	51
70-99	69
100-150	94
151-199	120
200-249	141
250-499	184
500-999	247
1.000-1.500	292

Fuente: OAP (Oficina Asesora de Planeación)

5. Condiciones de aplicación de la Encuesta

- Las encuestas deben diligenciarse al finalizar el servicio o tramite; este espacio debe ser considerado dentro de la planificación o agenda del servicio o tramite ofrecido
- Estas encuestas son aplicables para aquellos servicios o tramites ofrecidos dentro y fuera de la Entidad a nivel nacional y territorial
- Las encuestas deben ser respondidas de manera individual
- Los datos obtenidos de las encuestas escritas deben ser tabulados en la URL de la encuesta correspondiente, para alimentar la base de datos
- Sí el resultado de la medición de percepción de nuestros grupos de valor es en gran porcentaje insatisfactorio, se deberá establecer una acción correctiva
- Se deberán analizar las propuestas efectuadas por los encuestados en el ítem “*Observaciones*”, para definir su pertinencia y viabilidad
- Se considera representativa la muestra si cumple con los criterios establecidos en la tabla 2 del presente protocolo
- No está permitido el diligenciamiento de las encuestas por los servidores y contratista de la Entidad
- La consolidación de los datos y elaboración de informes de encuestas se llevará a cabo trimestralmente por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

6. Procedimiento



7. Plantillas para invitar a diligenciar las encuestas

7.1 Plantilla para comunicaciones escritas o formato en el correo electrónico

Finalmente, es importante conocer las opiniones de los grupos de valor con el fin de identificar oportunidades de mejora.

Por lo anterior, invitamos a los usuarios y grupos de valor a diligenciar la encuesta de percepción*, a la que podrá ingresar a través del siguiente enlace <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/surveyfp/percepcion.php>

7.2 Plantilla correos masivos

En el evento de no poder diligenciar la encuesta al momento de efectuarse una asesoría, capacitación, taller, foro etc. el servidor responsable del mismo deberá remitir a los grupos de valor una comunicación en los siguientes términos:

Asunto: Agradecimiento Asistencia «xxxxxx» (nombre del evento)

La Dirección XXXXX de Función Pública, agradece su asistencia a (la asesoría, capacitación, taller, foro, etc.): «**XXXXXX**», realizado el pasado XX de XX de 2017 en las instalaciones del XXXX de la ciudad de XXX.

Así mismo, podrá (consultar y descargar las memorias del evento en la página web: (ejemplo)

<http://secretariageneral.gov.co/servicio-ciudadania/foro-internacional-servicio-a-la-ciudadania/memoria>) o (podrá solicitar su constancia de permanencia al evento - cumplido de comisión-, al correo electrónico XXXX).

Es importante conocer su opinión con el fin de identificar oportunidades de mejora para ser implementadas en los próximos eventos, por lo cual solicitamos su colaboración diligenciando la encuesta de percepción, a la que podrá ingresar a través del enlace

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/encuestas/encuesta_servicio.php

Con el fin de precisar la información solicitada en nuestra encuesta, nos permitimos remitirle los siguientes datos:

Tema del evento: Situaciones Administrativas

Facilitadores: Pedro Pérez... etc.

8. Glosario

URL Localizador Uniforme de Recursos

SGI Sistema de Gestión Institucional

SIG Sistema Integrado de Gestión

QR Quick Response code - "código de respuesta rápida"