





**IMPORTANTE: Cómo leer este procedimiento**

	<b>Estructura del Procedimiento:</b>	<p><b>Sección 1.</b> Generalidades: esta sección se compone de objetivo, alcance, disposiciones generales sobre el procedimiento, definiciones y documentos asociados.</p> <p><b>Sección 2.</b> Descriptivo de las actividades del procedimiento: esta sección da una descripción detallada de cada actividad, tiempos, responsables, registros e identificación de controles para el reconocimiento de este tipo de actores.</p> <p><b>Sección 3.</b> Registro de aprobación: esta sección registra los cambios que se efectúan en cada versión donde se registra el nombre y cargo de quien elabora, revisa y aprueba el procedimiento.</p>		
	<b>Convenciones del descriptivo:</b>	<p><b>Actividades genéricas</b></p>	<p><u>Registros en cursiva y subrayado:</u> <u>Controlados por el SGC y disponibles en GINA</u></p>	<p> <b>Puntos de Control:</b> Implican verificaciones, revisiones y toma de decisiones.</p>
	<b>Cómo hacer lectura del descriptivo</b>	<p>Procedimiento = Descripción General + Modalidad Específica</p>		

**1. OBJETIVO**

**2. ALCANCE**

Establecer los lineamientos, actividades y responsabilidades necesarias para conocer la percepción de los grupos de valor y de interés que han accedido a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad, frente al cumplimiento de los atributos de calidad definidos para estos mismos.

Inicia con la selección del instrumento de medición a emplear y finaliza con la revisión del informe y la toma de acciones de mejoramiento cuando aplique.

Aplica para los grupos de valor y de interés que hayan accedido a los trámites y servicios de la entidad, durante el primer y segundo semestre de cada vigencia.

**3. DISPOSICIONES GENERALES**


<p><b>Lineamientos para la definición de la muestra</b></p>	<p>Para la evaluación de la satisfacción de los grupos de valor y de interés frente a los trámites y servicios prestados por el Ministerio, se tienen en cuenta los siguientes aspectos:</p> <p>a) Periodicidad: El análisis de datos del instrumento de medición se realiza semestralmente.</p> <p>b) Diseño del cuestionario: La encuesta o formulario tiene preguntas cerradas para facilitar el conteo, tabulación y el análisis de los resultados, sin embargo, el instrumento cuenta con una pregunta cualitativa la cual permite conocer las causas de insatisfacción que tienen los grupos de interés y de valor de la entidad.</p> <p>c) Determinar la población: Para este caso se tomará el 100% de los grupos de interés y de valor que hayan accedido a un trámite o servicio de la entidad.</p> <p>Calculo de la muestra:</p> <p>a) La población objetivo corresponde al total de los grupos de interés y de valor que accedieron a los trámites o servicios prestados por la entidad en el periodo de observación para la evaluación (semestral).</p> <p>b) El tamaño de la muestra se calcula a través del aplicativo Survey monkey <a href="https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/">https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/</a> en la cual se toma la población con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 5%.</p> <p>c) Una vez calculado el tamaño de la muestra se seleccionan los contactos, de acuerdo con las bases de datos suministradas por la áreas responsables del trámite o servicio.</p> <p>d) Luego de calcular la muestra, se realiza el envío a los correos de los ciudadanos escogidos en la muestra, igualmente la encuesta es publicada en la página web donde los grupos de interés y de valor pueden acceder a la misma y diligenciarla.</p> <p>e) Tabulación y análisis de datos: Para efectos de tabulación se hace uso de la información recolectada los siguientes formatos:</p> <p>E202M01F05 - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS. E202M01F07 - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LA CIENCIA EN CIFRAS.</p>
---	---

**4. DEFINICIONES**


<b>CIUDADANO</b>	Eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos.
<b>CLIENTE EXTERNO</b>	Organización o persona que recibe un producto y/o servicio, pero que no forma parte de la Entidad que lo suministra.
<b>ENCUESTA</b>	Método de la investigación de mercados que sirve para obtener información específica de una muestra representativa de la población o instituciones, mediante el uso de cuestionarios con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.
<b>GRUPO DE INTERÉS</b>	Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado del documento "Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014).
<b>GRUPO DE VALOR</b>	Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	Medida relacionada con el grado de expectativa de los grupos de valor, en el desarrollo de las actividades, procesos o prestación de servicios en cuanto a su calidad y pertinencia.
<b>MUESTRA</b>	Se le llama muestra porque solo representa parte del grupo de personas (o población objetivo) cuyas opiniones o comportamiento interesan.
<b>NIVEL DE CONFIANZA O PORCENTAJE DE CONFIANZA</b>	Es la probabilidad de que el parámetro a estimar se encuentre en el intervalo de confianza. Esto quiere decir que un porcentaje del 100% equivale a decir que no existe ninguna duda para generalizar tales resultados, pero también implica estudiar a la totalidad de los casos de la población es decir se debe encuestar a todos los individuos que componen el universo.
<b>INDICADOR DE PRODUCTO</b>	Punto de referencia que permite observar y medir el avance en el logro de una meta de producto, porque cuantifica los bienes producidos o servicios prestados por la entidad. (Adaptado de <a href="https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario/Paginas/i.aspx">https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario/Paginas/i.aspx</a> )
<b>PRODUCTO Y/O SERVICIO</b>	Es el resultado esperado de un proceso, ya sea material o inmaterial como el servicio y puede ser interno o externo al cliente de la organización. (Adoptada de la ISO 9000:2015)
<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos.

**5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

<b>Documentos Internos de Referencia</b>	Manual de Atención al Ciudadano
<b>Documentos Externos Controlados</b>	Manual Operativo MIPG Versión 04 - DAFP
<b>Normatividad Legal Asociada</b>	Ver en GINA: documentos/consultar/documentos asociados

N°	6. DESCRIPCIÓN GENERAL	RESPONSABLE	TIEMPOS	REGISTROS
1	<p>SELECCIONAR EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN</p> <p>Dependiendo del trámite o servicio prestado, se selecciona la encuesta de satisfacción que se requiere aplicar a los grupos de valor y grupos de interés de Minciencias:</p> <p>E202M01F05 - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS D101PR04F07 - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LA CIENCIA EN CIFRAS</p> <p><b>Nota:</b> Las encuestas de satisfacción son gestionadas por medio de formularios en línea, disponibles en la página web de la entidad. Aunque también son enviadas por correo electrónico a los grupos de valor y de interés seleccionados que utilizan los trámites y servicios de la entidad.</p>	Funcionario y/o colaborador designado Atención al Ciudadano	1 día	<p>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS E202M01F05 -</p> <p>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LA CIENCIA EN CIFRAS D101PR04F07</p>
2	<p>SOLICITAR BASES DE DATOS (POBLACIÓN)</p> <p>Solicita a través del correo electrónico a las diferentes áreas responsables de los trámites y servicios la base de datos de los grupos de interés y de valor atendidos dentro del periodo definido.</p>	Funcionario y/o colaborador designado Atención al Ciudadano	1 semana	Base de datos
3	<p>DETERMINAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA Y DEPURACIÓN DE DATOS</p> <p>Obtener la muestra aplicando la fórmula sugerida o la expuesta en las disposiciones generales para la toma de la "MUESTRA".</p>  <p><b>Nota 1:</b> Conforme a la información suministrada por las áreas técnicas de la entidad sobre los listados de los grupos de valor y de interés que acceden a los trámites y servicios del Ministerio en el periodo evaluado, se compila y se depura la información estableciendo una "Población" objetivo y una "Muestra" representativa que explique el nivel total de satisfacción.</p> <p>Si las listas remitidas por las áreas técnicas cumplen con las características, se procede a realizar la muestra representativa con un nivel de confianza del 90 de significancia y con un margen de error del 5%. Para ello se utiliza la calculadora de muestra que utiliza (Questionpro o SurveyMonkey). De lo contrario, se validan otras bases de datos que permitan seleccionar la muestra representativa.</p> <p><b>Nota 2:</b> Con respecto a las consultas de la información "La Ciencia en Cifras", en el momento de acceder al servicio, se da la opción de manera automática para que el usuario conteste la encuesta, cuando dicha encuesta se encuentre habilitada.</p> <p>Toma las bases de datos y revisa que para la muestra seleccionada se cuenta con los datos de identificación requeridos.</p> <p>¿Correcto? Si: Continúa actividad 4. No: Ajusta muestra representativa y una vez ajustada continúa actividad 4.</p>	Funcionario y/o colaborador designado Atención al Ciudadano	3 días	Pantallazo
4	<p>SOLICITAR CREACIÓN DE LISTA DE CORREOS</p> <p>Mediante el soporte de mesa de servicios, a través de un ticket se solicita a la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información la creación de la lista de correos con población objetivo.</p>	Funcionario y/o colaborador designado Atención al Ciudadano	3 días	Mesa de servicios - ticket

N°	6. DESCRIPCIÓN GENERAL	RESPONSABLE	TIEMPOS	REGISTROS
5	<p>GESTIONAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</p> <p>En el mes de junio y diciembre, Atención al Ciudadano con la base de datos depurada de los grupos de interés y de valor que accedieron a los trámites y servicios del Ministerio hace la aplicación de la encuesta para medir la satisfacción del ciudadano.</p> <p>La aplicación de la encuesta se puede realizar a través de los siguientes canales:</p> <p>a. Encuesta por correo electrónico: se envía el cuestionario por correo electrónico solicitando su diligenciamiento.</p> <p>b. Encuesta por internet: se publica un cuestionario para la aplicación en la página web de la entidad, en el micrositio de atención al ciudadano y en el banner principal.</p> <p>Diariamente verifica el número de respuestas recibidas.</p> <p>❗ ¿Completa la muestra?</p> <p>Si: Cierra la encuesta y continúa actividad 6.</p> <p>No: Se toman decisiones como ampliar la base de datos o realizar un nuevo envío, prorrogando el plazo de respuesta una semana más. Una vez completa la muestra, continúa actividad 6.</p> <p>Nota: Para la Ciencia en Cifras, en el momento de acceder al servicio, se da la opción de manera automática para que el grupo de valor y de interés conteste la encuesta. cuando dicha encuesta se encuentre habilitada.</p>	Funcionario y/o colaborador designado Atención al Ciudadano	De una a dos semanas	<p>Correo Electrónico</p> <p>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS E202M01F05 -.</p> <p>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LA CIENCIA EN CIFRAS D101PR04F07</p>
6	<p>EXPORTAR BASE DE DATOS</p> <p>Se exporta la base de datos en Excel generada por la aplicación (Google Forms), con los cuales se inicia la elaboración del informe y se analizan los resultados.</p> <p>La meta de satisfacción prevista a obtener se define en la ficha técnica del indicador (ver GINA Módulo indicadores).</p> <p><b>Nota 1:</b> Para efectos de tabulación se hace uso de la información recolectada en los siguientes formatos: E202M01F05 - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS D101PR04F07 - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LA CIENCIA EN CIFRAS</p> <p><b>Nota 2:</b> Para la encuesta de satisfacción la ciencia en cifras la OAPII a través del equipo de Planeación envía a Atención al Ciudadano la información con los resultados de la encuesta.</p>	Funcionario y/o colaborador designado Atención al Ciudadano	Una semana	Archivo en excel con la tabulación
7	<p>ELABORAR INFORME DE RESULTADOS</p> <p>Elabora el informe de medición de calidad del servicio brindado por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, concluyendo frente a los resultados obtenidos. La meta de satisfacción prevista a obtener se define en la <u>ficha técnica del indicador (ver GINA Módulo indicadores)</u>.</p> <p>Se envía a través de correo electrónico para revisión por parte de la Secretaría General.</p>	Funcionario y/o colaborador a cargo de la medición		<p>Modelo Informe Minciencias D102PR01F01MO1</p> <p>Correo electrónico</p>
8	<p>REVISAR Y APROBAR LOS RESULTADOS</p> <p>Revisar y aprobar el contenido y coherencia del Informe Semestral de Medición de la Satisfacción, con la información recopilada en las siguientes encuestas:</p> <p>E202M01F05 - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS D101PR04F07 - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LA CIENCIA EN CIFRAS</p> <p>❗ ¿Se detecta error o incoherencia?</p> <p>Si: Solicita ajustes mediante correo electrónico y regresa a la actividad 7.</p> <p>No: Una vez se encuentra de acuerdo con la información contenida en el informe, procede a su aprobación mediante un correo electrónico y continúa actividad 9.</p>	Secretaria General y líder de atención al ciudadano	2 días	Correo electrónico
9	<p>SOCIALIZAR</p> <p>Una vez se cuente con el respectivo informe de satisfacción, el líder de Atención al Ciudadano lo inscribe ante el Comité de gestión de desempeño sectorial e institucional para la socialización a los directores.</p>	Líder de atención al ciudadano	Según agenda comité	Correo electrónico

N°	6. DESCRIPCIÓN GENERAL	RESPONSABLE	TIEMPOS	<u>REGISTROS</u>
10	<p>PUBLICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS</p> <p>Publicar en la herramienta Gestión Integral Nuestra Aliada-GINA y página web (de acuerdo con la Ley de Transparencia) los resultados de la percepción del ciudadano externo, acerca del servicio y la atención brindados por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.</p>	Funcionario y/o colaborador a cargo de la medición	8 días	GINA/Página web/Orfeo - Área responsable
11	<p>REVISAR INFORME Y DETERMINAR SI REQUIERE ACCIÓN DE MEJORA</p> <p>Una vez conocidos los resultados por las partes interesadas y/o por las áreas técnicas que prestaron el servicio evaluado, estas son las responsables de definir las mejoras de acuerdo con el procedimiento Acciones correctivas y de mejora, con el objeto de solucionar aquellas desviaciones resultantes de la evaluación de la satisfacción.</p> <p> ¿Requiere acción correctiva?</p> <p>Si: aplica lo establecido en el procedimiento Acciones de Mejora código D102PR02</p> <p>No: finaliza el procedimiento.</p>	Áreas técnicas / Líder/ enlace de calidad	Según sea el caso	Acciones de Mejora D102PR02

**7. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Numerales</b>	<b>Descripción de la modificación</b>
00	4/08/2022	Todos	Se crea el procedimiento

<b>V</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
00	<b>Nombre:</b>	<b>Nombre:</b>	<b>Nombre:</b>
	Mayra Alejandra López Juan Uriel Barreto Velasquez Ana Beatriz Sánchez Páez Juan Camilo Alarcón	Gloria Pereira Mayra Alejandra López Sofía Hernández	José Manuel Luque
	<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
	Líder del Equipo de Atención al Ciudadano Contratista del Equipo de Atención al Ciudadano Profesional Especializada ( E ) Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional Contratista Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	Contratista Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional – Líder Equipo de Calidad Líder Equipo Atención al Ciudadano Contratista Secretaría General	Secretario General