

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 5
	Elaboración de la Encuesta de Satisfacción de los Clientes	PR-ASC-02 FECHA EDICIÓN 31-03-2014

1. OBJETIVO

Establecer actividades, condiciones y controles para determinar la percepción de los clientes, acerca de los servicios y/o productos que les ofrece el Ministerio.

2. ALCANCE

Inicia con la definición del cronograma de actividades para la realización de la encuesta y culmina con la elaboración del informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los clientes del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

3. BASE LEGAL

- Ley 872 de 2003
- Decreto 4110 de 2004
- Decreto 4485 de 2009

4. DEFINICIONES

a. CLIENTE

Persona natural o jurídica que recibe un producto y/o servicio.

b. ENCUESTA

Es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

c. HIPÓTESIS

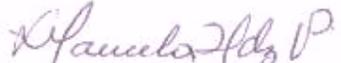
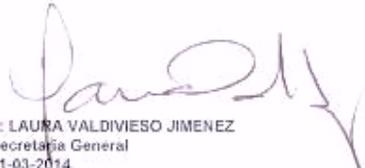
Es una proposición de la que se parte para comprobar la veracidad de una tesis, mediante argumentos válidos.

d. MUESTRA:

Es un subconjunto de individuos de una población estadística. Las muestras se obtienen con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, para lo cual deben ser representativas de la misma.

e. SERVICIO / PRODUCTO

Resultado de un proceso o conjuntos de procesos.

REVISO	APROBO
 Nombre: LINA MARCELA HERNANDEZ VALENZUELA Cargo Coordinadora Atención al Ciudadano Fecha 31-03-2014	 Nombre: LAURA VALDIVIESO JIMENEZ Cargo Secretaría General Fecha 31-03-2014

	PROCEDIMIENTO	VERSION 5
	Elaboración de la Encuesta de Satisfacción del Cliente	PR-ASC-02
		FECHA EDICIÓN 31-03-2014

5. CONDICIONES GENERALES

5.1 CONDICIONES PARA LA DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

- a. Para el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, sus clientes son aquellos a quienes dirige los servicios que desarrollan la Misión de la entidad, es decir los beneficiarios de las políticas e instrumentos agropecuarios, forestales, pesqueros y de desarrollo rural.
- b. Para efectos del Ministerio, el término "cliente", es sinónimo de beneficiario.
- c. La muestra para la encuesta se determinará de acuerdo con el número total de beneficiarios de las políticas e instrumentos agropecuarios, forestales, pesqueros y de desarrollo rural.
- d. Aunque la muestra suele ser inferior al total de la población objetivo, debe ser suficiente para que la estimación de los parámetros determinados tenga un nivel de confianza adecuado.
- e. El tamaño de la muestra se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{Ne^2 + Z^2 p \cdot q}$$

Donde,

- n** Tamaño de la muestra
- Z** Nivel de confianza
- e** Error de estimación
- p** Probabilidad a favor
- q** Probabilidad en contra
- N** Población objetivo

Se debe tener en cuenta:

- El nivel de confianza utilizado es de 95% que corresponde a las tablas de distribución normal a $Z=1,96$, con un error estimado de $e=5\%$.
- La probabilidad de la encuesta puede ser positiva y negativa, denotadas con las letras p y q , respectivamente y deben ser complementarias, es decir, su suma debe ser igual a la unidad $p+q=1$. Para el Ministerio $p=0.5$ y $q=0.5$
- Para establecer la población objetivo **N**, se determinará el número de beneficiarios de cada política e instrumento del año inmediatamente anterior a la fecha de realización de la encuesta.

5.2 CONDICIONES PARA LA REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA

- a. Para la evaluación de la encuesta, se tendrán en cuenta los siguientes índices relacionados con la institucionalidad:

	PROCEDIMIENTO	VERSION 5
	Elaboración de la Encuesta de Satisfacción del Cliente	PR-ASC-02
		FECHA EDICIÓN 31-03-2014

- **Transparencia:** Hacer visible la gestión. Mantener información abierta, rendir informes, facilitando que los ciudadanos participen.
 - **Celeridad:** Dar en el momento que se necesita, la respuesta o solución esperada, con agilidad.
 - **Imparcialidad:** Resolver los asuntos de manera justa. No favorecer a algunos sin tener en cuenta a otros o sin el cumplimiento de las condiciones establecidas.
 - **Acceso a la información:** Se refiere al derecho de la sociedad a la información y resultados de las autoridades estatales.
 - **Participación ciudadana.** Se refiere al acceso del ciudadano a las decisiones del gobierno.
 - **Oferta de programas.** Se refiere a los diferentes programas que son ofrecidos, Cubren las necesidades de los beneficiarios.
- b. Para la evaluación de la encuesta, se tendrán en cuenta los siguientes índices relacionados con el producto / servicio:
- **Atención.** Dar respuesta a quejas o reclamos realizados.
 - **Cumplimiento.** Entrega del beneficio en las condiciones pactadas.
 - **Apoyo.** Se refiere a las actividades que hizo la institución para que usted lograra los resultados.
 - **Eficacia.** El programa elegido logró dar respuesta a lo que necesitaba.
 - **Mejora.** Durante el desarrollo del programa, le tomaron en cuenta sus propuestas para optimizar los logros.
- c. Para la realización del análisis de las encuestas, únicamente se tendrán en cuenta aquellas que estén correctamente diligenciadas.
- d. Las encuestas se realizarán telefónicamente por el personal del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. Se exceptúan las encuestas de los beneficiarios de entidades que tengan reserva de información, en cuyo caso la entidad realizará la encuesta y le suministrará al Ministerio los resultados.
- e. Los resultados de la Encuesta de Satisfacción de los Clientes, se publicarán en la Página Web del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para el conocimiento del público interesado.
- f. La población objetivo de la encuesta corresponderá al 100% de los beneficiarios de los instrumentos de política, registrados el año inmediatamente anterior, y que cuenten con información completa y adecuada.

	PROCEDIMIENTO	VERSION 5
	Elaboración de la Encuesta de Satisfacción del Cliente	PR-ASC-02
		FECHA EDICIÓN 31-03-2014

6. DESARROLLO

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Defina el cronograma de actividades para la realización de la encuesta de satisfacción del cliente.	Coordinadora Atención al Ciudadano	Formato Ficha Técnica de la Encuesta de Satisfacción del Cliente F01-PR-ASC-02
2	Solicitar a las Direcciones Misionales, el listado de las políticas e instrumentos agropecuarios, forestales, pesqueros y de desarrollo rural que se ejecutaron el año anterior, con la información de los beneficiarios.	Coordinadora Atención al Ciudadano	Memorando
3	Defina la población objetivo con base en los beneficiarios de las políticas e instrumentos agropecuarios, forestales, pesqueros y de desarrollo rural, que enviaron las Direcciones Misionales.	Coordinadora Atención al Ciudadano	Formato Ficha Técnica de la Encuesta de Satisfacción del Cliente F01-PR-ASC-02
4	Determine la muestra de los beneficiarios a encuestar.	Coordinadora Atención al Ciudadano	Formato Ficha Técnica de la Encuesta de Satisfacción del Cliente F01-PR-ASC-02
5	Revise y ajuste la encuesta, garantizando que contenga información clara y completa que permita medir la totalidad de las variables o índices relacionados con la institucionalidad y el producto / servicio. ©	Coordinadora Atención al Ciudadano	Formato Encuesta de Satisfacción del Cliente F02-PR-ASC-02
6	Realice telefónicamente la encuesta y diligencie virtual o físicamente el Formato	Personal Atención al Ciudadano – Call Center	Formato Encuesta de Satisfacción del Cliente F02-PR-ASC-02
7	Tabule y analice la información	Coordinadora Atención al Ciudadano Personal Atención al Ciudadano	
8	Elabore el informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los clientes del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Secretaria General Coordinadora Atención al Ciudadano	Informe encuesta satisfacción del cliente
9	Envíe a todas las dependencias el Informe de los resultados de la encuesta de satisfacción de los clientes	Secretaria General Coordinadora Atención al Ciudadano	Envío del Informe encuesta satisfacción del cliente
10	Publique el Informe de la encuesta de satisfacción de los clientes del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Coordinadora Atención al Ciudadano	Página Web

	PROCEDIMIENTO	VERSION 5
	Elaboración de la Encuesta de Satisfacción del Cliente	PR-ASC-02
		FECHA EDICIÓN 31-03-2014

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTCGP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos
- F01-PR-ASC-02 Formato Ficha Técnica de la Encuesta de Satisfacción del Cliente
- F02-PR-ASC-02 Formato Encuesta de Satisfacción del Cliente

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
23-02-2010	2	Se ajustó la base legal, la actividad No. 6 del cuadro de desarrollo y los documentos de referencia.
25-05-2010	3	Se ajustó la base legal. En las condiciones generales se ajustó el literal d y se incluyó el f. En el cuadro de desarrollo se ajustaron las actividades 4 y 11. Se ajustaron los documentos de referencia.
09-04-2012	4	Se cambiaron los responsables y se ajustaron las actividades del procedimiento.
31-03-2014	5	Se cambiaron responsables y se ajustaron actividades del procedimiento.