

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 6
	<b>Elaboración de la Encuesta de Satisfacción de los Clientes</b>	<b>PR-ASC-02</b>
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020

### 1. OBJETIVO

Establecer actividades, condiciones y controles para determinar la percepción de los beneficiarios, acerca de los servicios y/o productos que les ofrece el Ministerio y sus Entidades Adscritas y Vinculadas.

### 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

Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

### 4. DEFINICIONES

#### a. CLIENTE

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

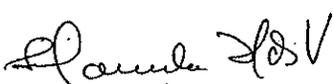
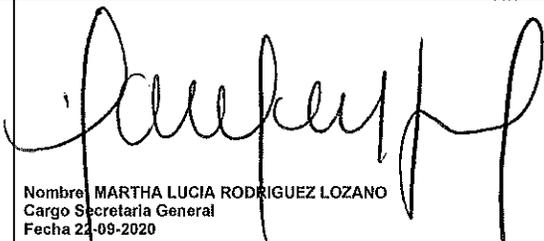
#### b. ENCUESTA

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:

REVISO	APROBO
	
Nombre: LINA MARCELA HERNANDEZ VALENZUELA Cargo Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano Fecha 22-09-2020	Nombre: MARTHA LUCIA RODRIGUEZ LOZANO Cargo Secretaria General Fecha 22-09-2020

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 6
	<b>Elaboración de la Encuesta de Satisfacción de los Clientes</b>	<b>PR-ASC-02</b>
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020

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.

### 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

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 6
	<b>Elaboración de la Encuesta de Satisfacción de los Clientes</b>	<b>PR-ASC-02</b>
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020

**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 las siguientes variables para conocer las expectativas y necesidades. Estas variables son:

- **Acceso a la información:** Aplicar el derecho de la sociedad a la información y resultados de las autoridades estatales.
- **Amabilidad y Cortesía:** Trato recibido por parte de la entidad, en el momento de realizar el trámite.
- **Celeridad:** Brindar en el momento que se necesita, la respuesta o solución esperada con agilidad.
- **Efectividad:** Lograr que el programa elegido logre dar respuesta a lo que necesitaba y cumpla con las necesidades y expectativas.
- **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.
- **Transparencia:** Hacer visible la gestión. Mantener información disponible y pública, rendir informes, facilitando que los ciudadanos participen.
- **Oportunidad:** Entrega del servicio en los tiempos y condiciones acordadas.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 6
	<b>Elaboración de la Encuesta de Satisfacción de los Clientes</b>	<b>PR-ASC-02</b>
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020

- b. Las encuestas se realizarán telefónicamente por parte del personal de la atención al ciudadano 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.
- c. 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.
- d. 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 reportada por las dependencias.
- e. El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, conforme a las disposiciones contenidas en la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como custodio responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, propenderá por la seguridad y confidencialidad de los datos sensibles o personales que se hayan recogido y tratado en operaciones tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de aquella información que se reciba de terceros a través de los diferentes canales de recolección de información.

### 5.3 CONDICIONES PARA DETERMINAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN

Para la determinación del grado de satisfacción del cliente, se tomó como base la tabla de tabulación de encuestas e interpretación de resultados, determinada en el Manual de Implementación del MECI 1000:2005 del DAFP. La cual se presenta a continuación:

Tabla de interpretación de resultados:

PUNTAJE	CRITERIOS
<b>Puntaje Total entre 0.0 y 2.0</b>	Inadecuado
<b>Puntaje Total entre 2.1 y 3.0</b>	Deficiente
<b>Puntaje Total entre 3.1 y 4.0</b>	Satisfactorio
<b>Puntaje Total entre 4.1 y 5.0</b>	Adecuado

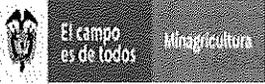
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 6
	<b>Elaboración de la Encuesta de Satisfacción de los Clientes</b>	<b>PR-ASC-02</b>
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020

Los criterios de valoración de las respuestas de los beneficiarios en el momento de la aplicación de la encuesta, son los siguientes:

CRITERIO	VALORACIÓN
<b>SI</b>	5
<b>MEDIANAMENTE</b>	3
<b>NO</b>	1
<b>NS/NR</b>	0

## 6. DESARROLLO

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Definir el cronograma de actividades para la realización de la encuesta de satisfacción del cliente.	Coordinador 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 los programas e instrumentos agropecuarios, forestales, pesqueros y de desarrollo rural que se ejecutaron el año anterior, con la información de los beneficiarios.	Coordinador Atención al Ciudadano	Memorando
3	Definir la población objetivo con base en los beneficiarios de los programas e instrumentos agropecuarios, forestales, pesqueros y de desarrollo rural, que enviaron las Direcciones Misionales.	Coordinador Atención al Ciudadano	Formato Ficha Técnica de la Encuesta de Satisfacción del Cliente F01-PR-ASC-02
4	Determinar la muestra de los beneficiarios a encuestar.	Coordinador Atención al Ciudadano	Formato Ficha Técnica de la Encuesta de Satisfacción del Cliente F01-PR-ASC-02

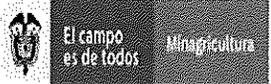
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 6
	<b>Elaboración de la Encuesta de Satisfacción de los Clientes</b>	<b>PR-ASC-02</b>
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020

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. ©	Coordinador Atención al Ciudadano	Formato Encuesta de Satisfacción del Cliente F02-PR-ASC-02
6	Realizar telefónicamente la encuesta y diligencie virtual o físicamente el Formato	Personal Atención al Ciudadano	Formato Encuesta de Satisfacción del Cliente F02-PR-ASC-02
7	Tabular y analizar la información	Coordinador Atención al Ciudadano Personal Atención al Ciudadano	
8	Elaborar el informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los clientes del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Coordinador Atención al Ciudadano	Informe encuesta satisfacción del cliente
9	Enviar a las dependencias misionales el Informe de los resultados de la encuesta de satisfacción de los clientes	Secretaria General Coordinador Atención al Ciudadano	Envío del Informe encuesta satisfacción del cliente
10	Publicar el Informe de la encuesta de satisfacción de los clientes del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	Coordinador Atención al Ciudadano	Página Web

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO 9001:2015 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

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 6
	<b>Elaboración de la Encuesta de Satisfacción de los Clientes</b>	<b>PR-ASC-02</b>
		FECHA EDICIÓN 22-09-2020

<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción</b>
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.
22-09-2020	6	Se cambiaron responsables, se ajustaron actividades del procedimiento. Se incluyó el literal e en las condiciones generales de la encuesta y el numeral 5.3.