

Metodología para la Medición de Satisfacción y la Experiencia Ciudadana



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



JUNTOS POR LA TRANSPARENCIA

JXT -ICA-2023-048

58 - CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS PGN

03 de julio de 2024

PROGRAMA JUNTOS POR LA TRANSPARENCIA

Documento de medición de la satisfacción y la experiencia de la ciudadanía
Sandra Marcela Espejo Moreno

2024/06/03

CONTRATO No.: JxT-ICA-2023-048

Disclaimer

Este reporte/estudio/sitio web/video fue posible gracias al apoyo generoso del pueblo de los Estados Unidos, a través de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). El contenido de este reporte/estudio/sitio web/video es responsabilidad de DAI y no necesariamente refleja el punto de vista de USAID o del gobierno de los Estados Unidos.

Contenido

- 4.** Metodología para medir la satisfacción de la ciudadanía
- 14.** Anexos

Ilustraciones

- 7.** Ilustración 1 Pasos para medir la satisfacción ciudadana
- 10.** Ilustración 2 Arquetipos Ciudadanos

A photograph of an elderly woman with long dark hair, wearing a light pink short-sleeved shirt and dark brown pants. She is sitting on the ground in a field of tall grass and weeds. She has a patterned bag with tassels slung over her shoulder. In the background, there is a thatched hut and dense green foliage under a blue sky.

Metodología para medir la satisfacción de La Ciudadanía



Metodología para medir la satisfacción de la ciudadanía

La metodología de medición de la satisfacción de la ciudadanía de la Procuraduría General de la Nación (PGN) se elabora como una herramienta para orientar el desarrollo de ésta medición al interior de la entidad, a partir de la experiencia obtenida con el desarrollo del Proyecto de Ciudadanía Visible liderado desde el despacho del Viceprocurador y la División de Relacionamiento con el Ciudadano, desarrollado por equipo consultor del Programa Juntos por la Transparencia, financiado con fondos de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID.

El documento contempla en tres secciones, inicialmente unificar conceptos respecto al alcance y objetivos de la medición de satisfacción ciudadana, en segundo lugar, se establecen cinco pasos para realizar la medición y finalmente se relacionan algunos anexos para consulta y apoyo a los equipos que lideren estas actividades.

El objetivo de la metodología es brindar **lineamientos prácticos para realizar la medición de satisfacción de la ciudadanía en su relacionamiento con la Procuraduría General de Nación (PGN)**, para contar con información para el fortalecimiento del relacionamiento institucional, la mejora en la oferta de trámites y servicios, así como de escenarios de interacción y el diseño e implementación de políticas, programas y proyectos transversales que aporten al acceso y ejercicio efectivo de los derechos de la ciudadanía en la entidad.

2.1 ¿Qué es medir la satisfacción y experiencia de la ciudadanía en la PGN?

Para efectos de definir el marco conceptual de la medición de satisfacción y experiencia de la ciudadanía en su interacción con la entidad, se tomará como marco de referencia lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública en su “Herramienta de medición de experiencia ciudadana¹” y a continuación se traerán apartes específicos de este documento.

La medición de la satisfacción del ciudadano se entiende como la “respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia existente entre sus expectativas previas y el resultado del producto o servicio después de su consumo” (Mili, 2017, pág. 64). En ese sentido, la satisfacción del ciudadano se sustenta en la percepción de cumplimiento que los usuarios tengan respecto a lo que la entidad ofrece o promete con relación a un servicio o producto. El cumplimiento puede estar definido por factores tangibles, como un trámite exitoso, o a factores intangibles, como el trato recibido por parte de los servidores públicos de una entidad.

Teniendo en cuenta que, en el sector público, las entidades tienen una orientación hacia la garantía de derechos y que se requiere analizar de forma integral la relación de los ciudadanos con las entidades públicas se plantea evolucionar a mediciones de experiencia ciudadana que permitan tener una visión integral y que sobre todo ubiquen al ciudadano en el centro de la gestión. En este sentido, se entenderá por experiencia del ciudadano el producto de las percepciones después de interactuar racional, física, emocional y/o psicológicamente con cualquier parte o servidor público de la Procuraduría General de la Nación.

La información sobre la satisfacción y experiencia de la ciudadanía permite tomar decisiones respecto a cómo mejorar la oferta institucional, fortalecer los canales y mecanismos de atención, mejorar los sistemas de información, simplificar los procesos y procedimientos que intervienen en el relacionamiento con los grupos de interés, fortalecer las habilidades y conocimientos de los servidores y quienes interactúan en la ruta de atención, entre otros. Esta medición permite establecer dónde están ahora, qué es lo que están haciendo bien en su relacionamiento con la ciudadanía y cómo deben mejorar.

Se recomienda que la implementación de los ejercicios de medición de satisfacción y experiencia ciudadana se lleve a cabo de forma paralela con los ejercicios de caracterización ciudadana, dado que puede utilizarse un mismo instrumento de recolección de información y desarrollarse una única estrategia de difusión y recolección de información. En este caso, se recomienda usar el Anexo 2 – Encuesta integrada. A continuación, se sugieren cinco pasos para realizar la medición de la satisfacción y experiencia ciudadana en la Procuraduría.

2.2 Hágalo en cinco pasos

Para realizar la medición de satisfacción y de experiencia ciudadana en la Procuraduría se estableció cinco pasos, que vinculan las acciones a realizar en cada uno de ellos, se presentan los pasos:

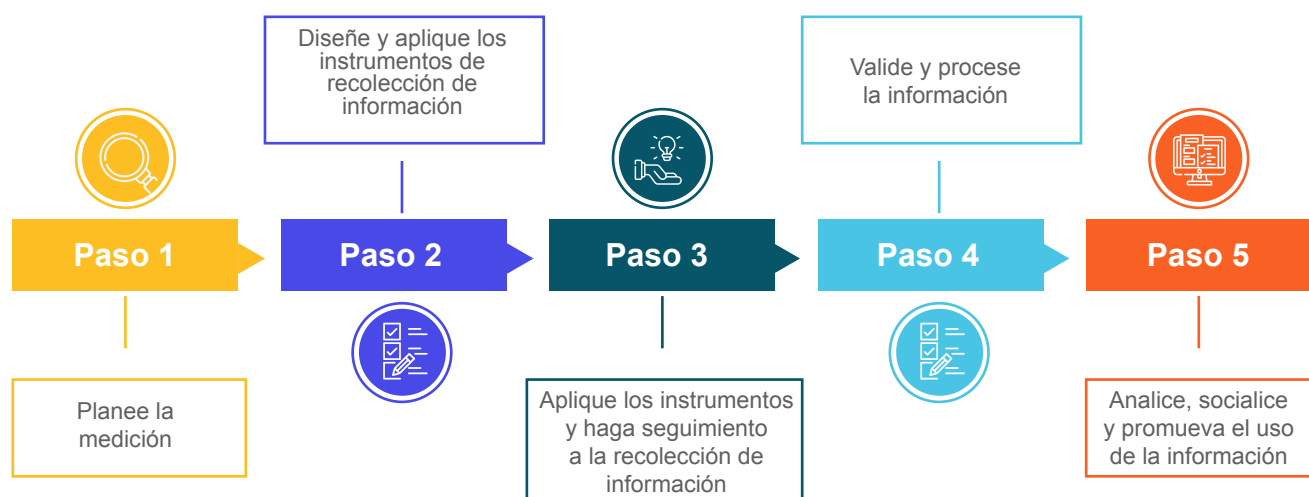


Ilustración 1: Pasos para medir la satisfacción ciudadana - Fuente: elaboración propia

2.2.1 Planee la medición:

identifique necesidades de información, piense en un estudio cuantitativo y cualitativo que permita identificar las áreas de mejora para ajustar las políticas, planes y estrategias que inciden en el relacionamiento y en la gestión de la Procuraduría centrada en la ciudadanía y sus grupos de interés.

Con el liderazgo de la División de Relacionamiento con el Ciudadano y el apoyo de la Alta Dirección para el cumplimiento a nivel nacional, establezca los objetivos y el alcance de la medición y defina si el ámbito de la medición es local, departamental, regional, nacional u otro, priorice los indicadores², y establezca las variables.

Se recomienda efectuar el estudio en todas las sedes regionales y provinciales de la entidad para abarcar la cobertura geográfica de la entidad, así adelantar una medición nacional, con desagregación geográfica por departamentos, o por los tipos de oficinas, o por un grupo priorizado de oficinas. Así mismo y en lo posible, realizar un estudio multicanal, con un ponderador a cada canal de atención para obtener el indicador de satisfacción general. Es clave establecer el tiempo del estudio para así mismo definir el cronograma, prevea que posiblemente durante el primer trimestre de la vigencia se realizan los procesos de contratación y muchos servidores toman sus vacaciones, identifique el mes para iniciar la aplicación de los instrumentos de modo que cuente con los recursos y tiempo para su recolección. Así mismo identifique el tiempo de cierre del estudio, generalmente la planeación de las entidades públicas se realiza en el último trimestre del año, anticipé y garantice que para ese periodo ya cuenta con los resultados, para incorporar las mejoras en los instrumentos de planeación del siguiente año.

2.2.2 Diseñe los instrumentos de recolección de información:

Teniendo en cuenta los objetivos de la medición, los indicadores y variables escogidas en el paso anterior, defina y diseñe el instrumento de recolección de información. Es muy importante el uso un lenguaje claro en la redacción de las preguntas, priorice preguntas cerradas y con opción de múltiple de respuesta por encima de preguntas abiertas dado que esto puede aportar significativamente en la obtención de los resultados deseados, tome como insumo para el desarrollo del estudio el Anexo 3 Encuesta de Medición de Satisfacción PGN.

Las encuestas facilitan la recolección de la opinión de los diferentes grupos de interés, así como el reconocimiento que ellos tienen de la Procuraduría y la identificación de las mejoras necesarias, entre ellas acciones de racionalización trámites y servicios, fortalecimiento de habilidades de los servidores, entre otras. Tenga en cuenta que, debe definir una muestra representativa para que los resultados reflejen la realidad de la situación. Para calcular su tamaño se recomienda seguir los siguientes pasos:

- Si existen bases de datos, registros de atenciones a la ciudadanía y grupos de interés que visitan las oficinas de la Procuraduría, que presentan peticiones, quejas o reclamos o que se comunican a través de canal telefónico, es posible obtener una muestra que sirva para hacer una debida medición (muestra representativa) usando un muestreo aleatorio simple.

Para establecer el tamaño de muestra por el método de muestreo aleatorio simple, es necesario contar con los siguientes datos:

N= número total de personas que interactúan con la entidad en el periodo de tiempo determinado (un mes) (puede escoger la totalidad de personas que han presentado PQRSDF y que están registradas en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad.

P= probabilidad de ser escogido = se asume como 0,5

E= error estándar = error permitido en los resultados = se asume como 5% Para tal efecto utilice la siguiente fórmula:

N= número de personas a encuestar (muestra representativa)

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

Para tal efecto utilice la siguiente fórmula³:

Ejemplo: en la Procuraduría de acuerdo con el registro de la gestión de PQRSD se evidencia que, en la sede central, 1000 ciudadanos al mes radicaron sus peticiones y se cuenta con los datos que permiten contactarlos. ¿Cuál es la muestra representativa?

$$\begin{aligned} N &= 1000 \text{ personas} \\ P &= 0,5 \\ n &= 286 \end{aligned}$$

Para definir la muestra use el **Anexo 1** – Calcule el tamaño de la muestra. En caso de no contar con información suficiente puede recurrir a método del juicio de un experto, haga el estudio con un número representativo de ciudadanos, que supere el 3% del promedio mensual de ciudadanos atendidos por la entidad, esta información la puede recoger con los servidores que tienen atención haciendo un levantamiento promedio de las atenciones diarias.

Se recomienda desarrollar el estudio a través de los diferentes canales de atención que tenga activos la Procuraduría (canal presencial, canal virtual y canal telefónico), y dar uso de los sistemas de información y mecanismos que faciliten la recolección y consolidación de la información, por lo que se sugiere el diseño del cuestionario en Google Forms y la generación del código QR así como las encuestas impresas para uso en los espacios presenciales de relacionamiento con la ciudadanía.

Otro mecanismo para el levantamiento de información es el Grupo Focal, se propone el desarrollo de espacios para este estudio con ciudadanía y grupos de interés que representen los arquetipos⁴, así:



Ilustración 2: Fuente Modelo de Atención al Ciudadano de la PGN - Fuente: elaboración propia

Se recomienda tener en cuenta en **Anexo 4** Guía con pautas para grupo focal, que lista una serie de acciones para orientar la planeación, desarrollo y cierre de estos encuentros.

Establezca los métodos y estrategias de recolección, identifique los canales de atención activos al momento del estudio: presencial (Oficinas de la entidad), telefónico (Línea gratuita nacional 018000940808, línea fija en Bogotá 5878750, o teléfonos de oficinas provinciales o regionales), en virtual (Página web, sede electrónica y correos electrónicos), correo postal y mensajería y redes sociales (X, Facebook, Instagram, YouTube), así como los escenarios de relacionamiento adicionales: entrega de información, participación ciudadana, rendición de cuentas y control social, para establecer la estrategia de levantamiento de información. Se recomienda el uso de un cuestionario corto para aplicar por canales presenciales y redes sociales y el uso de un cuestionario más completo para su envío a la ciudadanía y grupos de valor a través de correo electrónico o publicación en la página web. En todos los casos, debe existir una sistematización de la recolección de la información, para ello puede hacer uso de herramientas gratuitas tipo Google forms que permiten la aplicación de encuestas en línea y genera un archivo Excel con los resultados. Para el caso de los formularios que se aplican en puntos presenciales, se puede hacer uso de formularios en físico para ser diligenciados directamente por los ciudadanos o por los servidores públicos en apoyo a los ciudadanos, no obstante, esta información deberá ser diligenciada en la herramienta o formulario en línea para efectos de su consolidación.

2.2.3 Aplique los instrumentos y haga seguimiento a la recolección de información

De acuerdo con el alcance la medición haga equipo, revise la estructura de la Procuraduría, y si aún no cuenta con una red de enlaces de atención a la ciudadanía en la oficina central, las distritales, regionales y provinciales es tiempo de gestionarla, es clave que desde el nivel central se cuente con la coordinación de estos ejercicios en cabeza de la División de Relacionamiento con el Ciudadano y con el liderazgo del despacho del Viceprocurador.

Identifique en la estructura institucional, quienes se relacionan directamente con la ciudadanía y los grupos de interés, en cada tipo de oficina (central, distrital, regional y provincial), garantice que los enlaces tengan una vinculación permanente con la Procuraduría, y que tenga una cobertura coherente con el alcance del estudio (Local, departamental, regional o nacional).

Sensibilice sobre la importancia del estudio y del compromiso de los equipos en el levantamiento de información, capacite sobre las características del estudio y los instrumentos y genere los acuerdos de modo, tiempo y lugar (cronograma), haga pilotos para que la apliquen correctamente sin inducir respuestas al ciudadano, y validen la funcionalidad y enfoque de los instrumentos y las variables incorporadas. Organice la aplicación de las encuestas en diferentes horarios del día: mañana, medio día y tarde a horas específicas y en días específicos de la semana. Se recomienda tener en cuenta la propuesta realizada a través del el Modelo de Atención al Ciudadano de la Procuraduría General de la Nación, 2020, en la página 151, donde referencia a través de una tabla el canal de atención, los medios de acceso y finalmente el momento de aplicación.

2.2.4 Valide y procese la información:

Es necesario tomar la información de las diferentes fuentes de información e instrumentos usados para la recolección de información, se debe organizar teniendo en cuenta las preguntas realizadas a la ciudadanía, dado que estas responden a los indicadores de medición definidos en la planeación del estudio. En caso de haber generado el estudio multicanal, se sugiere generar archivos por cada uno de los canales de atención, para identificar los resultados de cada uno de ellos; ya teniendo la información de cada canal, también se debe consolidar en un solo archivo para obtener un indicador final.

La revisión de validación de los datos debe hacerse desde el nivel central, en cabeza de la División de Relacionamiento con el Ciudadano, que coordina la realización del estudio, y se debe validar la concordancia de la información y la veracidad de los datos recolectados. El análisis de los resultados estadísticos debe tener en un enfoque descriptivo de los datos, respaldadas por la visualización de la información. Identificando de manera sencilla las tendencias sobre la satisfacción de satisfacción. Estas tendencias proporcionan una perspectiva valiosa para la toma de decisiones. El análisis se debe hacer por cada variable de manera individual, presentando los resultados a través con la frecuencia acumulada y el porcentaje que resulte visualizado a través de gráficos. Valide que los datos recolectados han sido tratados de conformidad con la Política de protección de datos personales de la Procuraduría.

En el informe de resultados que publican en la página web los datos son anónimos, teniendo en cuenta que ningún dato personal de los ciudadanos de publica ni se da a conocer y que los resultados solo son utilizados para fines estadístico e informativos. Se debe conformar desde la

División de Relacionamiento con el Ciudadano un Comité de Expertos, donde se elija a quienes han venido coordinando la recolección y procesamiento de información y ahora en el análisis de datos, asuma la responsabilidad de verificar la integridad y precisión de la información de acuerdo con criterios técnicos establecidos.

De acuerdo con las dinámicas institucionales, el perfil del equipo directivo, y los objetivos de la medición, elija el formato que mejor se adapte para presentar los resultados, entre ellos pueden estar: a. análisis descriptivo, b. visor de resultados (tablero Power BI), entre otros. Recuerde que el formato que elija es clave para hacer que los resultados sean atractivos, accesibles y usables. Contextualice las actividades realizadas, se debe incluir un resumen de los principales resultados y un listado de recomendaciones para orientar la formulación del Plan de Acción. Con base en los resultados se debe fomentar para la formulación de un plan de acción que permita mejorar del relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de interés de forma integral.

Se deben identificar acciones de mejorar, para fortalecer aquellas variables que según los instrumentos de medición presentan un comportamiento bajo o medio. Es importante indagar sobre la disponibilidad de los recursos requeridos para la implementación de las acciones y la articulación interinstitucional que implica su desarrollo, con el fin de identificar responsables y tiempos adecuados para su implementación.

2.2.5 Analice, socialice y promueva el uso de la información:

Analice la información a la luz de los objetivos y usos que dará a los resultados. En el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, utilice los resultados para identificar acciones a realizar para el mejoramiento del relacionamiento con el ciudadano, incluya estas acciones en el Plan de acción institucional de la PGN, lo cual garantizará el respaldo directivo y la asignación de los recursos necesarios para su implementación.

Elabore un informe, ficha o tablero con los resultados de la medición de satisfacción y experiencia y socialícelo al interior de la entidad con las áreas misionales, estratégicas y de apoyo dado que los resultados pueden ser útiles para todos. Publique la información que resulte de la medición a través del menú de “Atención y Servicios a la Ciudadanía” en la página web de la Procuraduría, para consulta y uso de los servidores y de la ciudadanía y grupos de interés de la entidad. Previamente valide que estos formatos cuentan con los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos, de acuerdo con la Ley 1712 de 2014, así con la Resolución 1519 de 2020, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

Promueva el uso de los resultados en: i) la planeación institucional, ii) en la formulación de planes, programas y proyectos, iii) la actualización del portafolio de oferta institucional, iv) el fortalecimiento de la oferta de canales, mecanismos y escenarios de relacionamiento, entre otros.

Diseñe espacios de socialización de los resultados por cada una de las líneas jerárquicas de la Procuraduría, de la mano con comunicaciones y talento humano construya formas diferenciadas e innovadoras para fomentar y promover la consulta y uso de la información.

Con el apoyo del Equipo de la Oficina de Prensa, diseñe una campaña de comunicación para socializar y promover el uso de los resultados de la medición, se sugiere elaborar capsulas con información clave (atractiva, accesible y usable), boletines, entre otros, que llegue a todos los servidores a nivel nacional, a través de los diferentes canales de comunicación interna, entre ellos el correo electrónico, carteleras, etc.



Anexos



Anexos

Anexo 1

Calcule el tamaño de la muestra: este anexo facilita el cálculo del tamaño de la muestra para la implementación de las encuestas por cada canal y de ser necesario por cada una de las oficinas de la Procuraduría.

Anexo 2

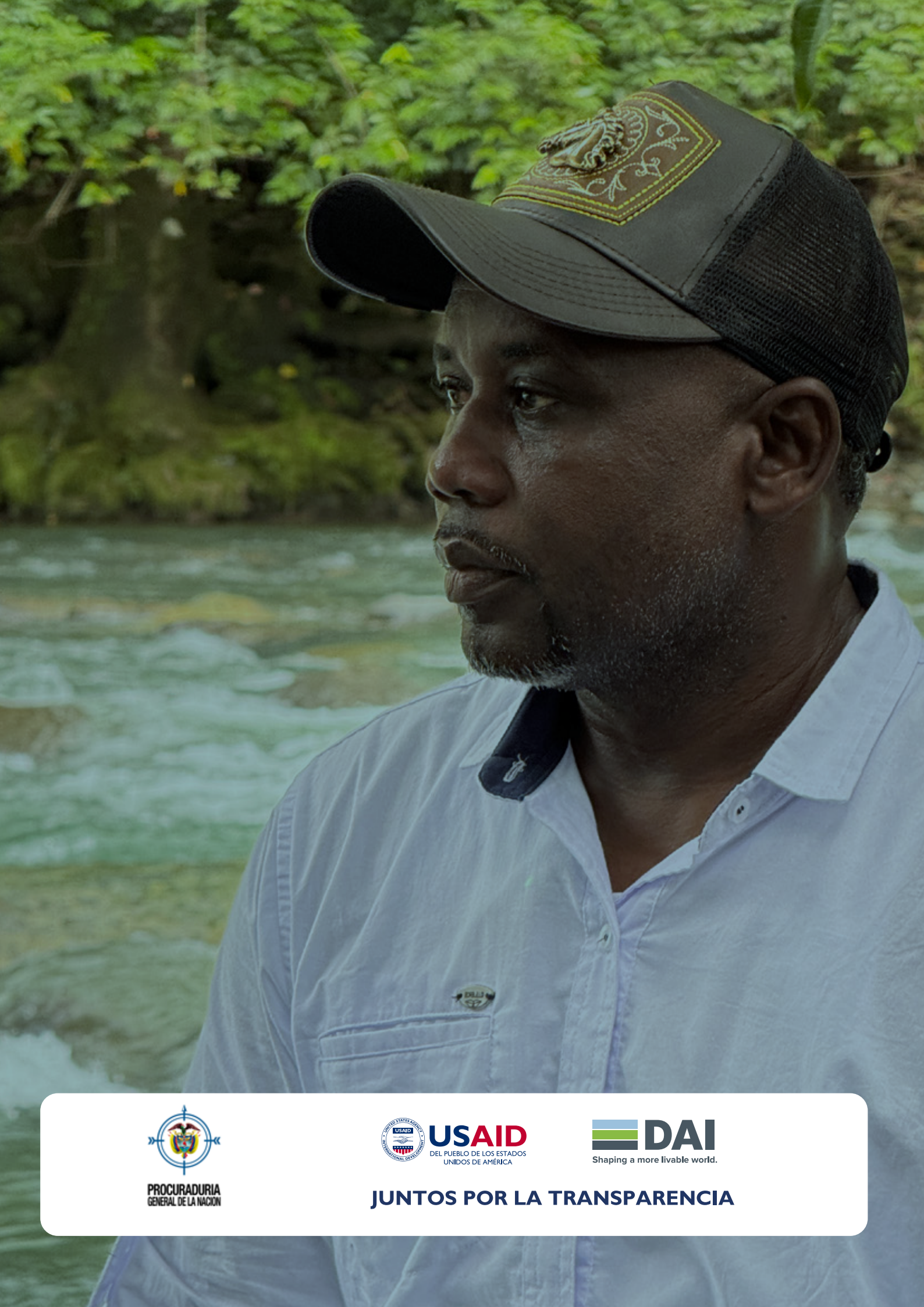
Encuesta integrada: Para aplicar a la ciudadanía en general y representantes de personas jurídicas a través correo electrónico, el objetivo de esta encuesta es caracterizar a la ciudadanía y medir la satisfacción para establecer las mejoras en el relacionamiento de la Procuraduría. Esta encuesta se encuentra en Google Forms accediendo a través del enlace <https://forms.gle/oUZjGxVsXHCZU1dn9>

Anexo 3

Encuesta de Medición de Satisfacción PGN: Para aplicar a la ciudadanía en general y representantes de personas jurídicas que visiten la entidad (en su nombre o en representación de una entidad) a recibir una respuesta de una solicitud presentada con anterioridad, esta encuesta cuenta con 5 preguntas. Esta encuesta se encuentra en Google Forms accediendo a través del enlace <https://forms.gle/sWT1SXXa3ew44Qx29>

Anexo 4

Guía con pautas para grupo focal: Esta guía cuenta con lineamientos y propuesta de acciones para orientar la planeación, desarrollo y cierre de los grupos focales.



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



JUNTOS POR LA TRANSPARENCIA