1. **OBJETIVO:** Realizar la medición del nivel de satisfacción que tienen los ciudadanos respecto de los programas y servicios del ICBF en todo el país para mejorar el servicio de la entidad.

2. **ALCANCE:** Inicia con la definición de la estrategia de medición y termina con la socialización de los resultados de la misma a todos los niveles de la entidad para que se establezcan desde cada uno de ellos las acciones de mejora.

   La medición se llevará a cabo en los tres niveles de atención de la entidad (Nacional, Regional y Zonal).

3. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN:**

   a. Para realizar la medición de la satisfacción se debe contar con información estadística institucional confiable (datos SIM, Metas Sociales y Financieras, etc.).

   b. La Subdirección de Evaluación y Monitoreo será la encargada de determinar la muestra para las mediciones, teniendo en cuenta lo indicado en la Actividad No. 2.

   c. Es indispensable, contar con el respaldo de la alta dirección, las áreas misionales y las áreas de apoyo.

   d. Cada Dirección misional o área institucional que participe en la elaboración de la estrategia, debe brindar un acompañamiento permanente durante todo el proceso de ejecución de la estrategia, a partir de lo siguiente:
   - Entregar las bases de datos de los beneficiarios a medir.
   - Realizar la verificación o actualización de la información, en caso de no haber contacto directo con los beneficiarios, de acuerdo a la base entregada inicialmente.
   - Conceptuar sobre la distribución geográfica de la muestra.
   - Brindar apoyo en la construcción de los instrumentos para la medición.
   - Articular con los niveles Regional y Zonal para la aplicación de las técnicas.
   - Efectuar contacto y coordinación con los operadores de los programas y servicios para el desarrollo de las actividades de aplicación de medición en el marco de la estrategia.

   e. Durante la fase de construcción de la estrategia, las áreas misionales deberán definir claramente los programas que se van a medir y las regionales donde estos operan.

   f. Para la implementación, se deben tener en cuenta las fechas de inicio y terminación de los contratos suscritos con los operadores de los programas.

   g. En los casos en que un área considere que la aplicación de alguna técnica de medición debe realizarse de manera periódica en tiempos distintos a los de la estrategia institucional implementada por la Dirección de Servicios y Atención, la dependencia misional o de apoyo deberá definir la construcción de los formatos de captura de información y su aplicación; posteriormente, de requerir apoyo con la tabulación y análisis de la información, este será prestado por la Dirección de Servicios y Atención. La dependencia misional o de apoyo que realice directamente la tabulación y análisis de información, deberá socializar los resultados con la Dirección de Servicios y Atención. A partir de esto, la Dirección de Protección definió los formatos Encuesta de Satisfacción para Familias Adoptantes Extranjeras (Español, Inglés, Francés, Italiano y Alemán), los cuales son aplicados por ellos y forman parte del presente procedimiento.

PUBLICA

h. De igual manera, cuando los operadores realicen medición de los servicios ofrecidos, la Dirección de Servicios y Atención realizará acompañamiento en la fase de diseño de la estrategia y requerirá las evidencias de la socialización de los resultados.

i. Los cronogramas que entregarán las áreas misionales para realizar las actividades de campo deben contener: Nombre de la Sede o unidad de servicio, Dirección de la Sede o Unidad de Servicio, Información de contacto (Nombre, Teléfono, Correo Electrónico), fecha y hora de aplicación de la técnica, número de beneficiarios disponibles en esa sede o unidad de servicio.

j. Para el desarrollo de esta estrategia, es necesario contar con un Comité Técnico, el cual estará conformado por un delegado de la Dirección de Servicios y Atención, un delegado de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación, un delegado de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional y un delegado de las áreas misionales, cuando sea requerido.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		Inicio		
	Elaborar la estrategia de medición de la satisfacción.	En esta actividad se realizan reuniones con áreas misionales para socializar resultados de mediciones anteriores y explorar nuevas necesidades, así como establecer compromisos de parte y parte. Con ellos se definen: necesidades de medición frente a modalidades, programas y servicios; criterios de evaluación; Regionales y Centros Zonales priorizados; se eligen técnicas a aplicar (Encuestas, Cliente Incógnito, Grupos Focales, etc.); se determinan las fuentes de información y los responsables de suministrarla para insumo de las muestras. De esta manera, se establecen las mismas para cada metodología. De acuerdo a esto, si la medición corresponde a la estrategia definida por la Dirección de Servicios y Atención, continuar con la Actividad No. 2.	Profesionales Dirección de servicios y Atención (Principal ejecutor de la actividad) Profesionales Delegados de las áreas misionales Profesionales Delegados de la Dirección de Planeación y Control de la Gestión Profesionales de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación	Documento Estrategia de Medición

		En caso contrario, tener en cuenta la política de operación del numeral ***g***, a partir de la implementación del formato Encuesta de satisfacción para familias adoptantes extranjeras del Proceso de Protección.		
2	Definir criterios técnicos y metodología para la implementación de la estrategia de medición de la satisfacción.	Construir la muestra por cada uno de los programas a medir y realizar la distribución geográfica de la misma, así como el porcentaje de aplicación de la prueba piloto. Consolidar base de datos con información de beneficiarios objeto de la muestra. Definir la metodología para la aplicación de cada una de las técnicas mencionadas. Identificar y definir el sistema de captura de la información. Identificar las variables a tener en cuenta para el análisis de los resultados.	Profesionales Dirección de servicios y Atención (Principal ejecutor de la actividad) Profesionales de la Dirección de Planeación y Control de la Gestión Profesionales de la Dirección de Abastecimiento Profesionales de la Dirección de Contratación	Documentos criterios técnicos para la definición de operador
3	Diseñar los instrumentos de medición	Diseñar los instrumentos para la recolección de información de las técnicas definidas en la estrategia. Diseñar y validar el cuestionario para las encuestas. Diseñar y validar el guion para los grupos focales y clientes incognitos. Aprobar los instrumentos finales.	Profesionales Dirección de servicios y Atención (Principal ejecutor de la actividad) Profesionales Delegados de las áreas misionales Comité Técnico	Formato Acta de Reunión Formato Listado de Asistencia Instrumentos aprobados Formato Registros de Visita Cliente Incógnito (3 formatos) Formato Encuesta de Percepción (3 formatos)

PÚBLICA

				Formato Encuesta de Satisfacción (9 formatos) Formato Grupo Focal (3 formatos)
4 P.C.	Realizar prueba piloto	Seleccionar los puntos de atención o unidades de servicios donde se aplicará la prueba piloto. Aplicar las técnicas de medición. Retroalimentar los resultados. Ajustar los instrumentos de medición y/0 metodología cuando se requiera.	Profesionales Dirección de servicios y Atención (Principal ejecutor de la actividad) Profesionales Delegados de las áreas misionales	Informe de la prueba piloto
5	Aplicar las técnicas de medición	Consolidar y presentar el cronograma para realizar el trabajo de campo Coordinar con el Nivel Regional y Zonal, los detalles para realizar el trabajo de campo. Realizar la aplicación de las técnicas de medición. Realizar aleatoriamente visitas de supervisión en campo cuando se requiera.	Profesionales Dirección de Servicios y Atención (Principal ejecutor de la actividad) Profesionales Delegados de las áreas misionales Profesionales de Servicios y Atención	Informe operativo de campo
6 P.C.	Solicitar cambios en las muestras o el suministro de nuevas bases de datos de beneficiarios.	Validar la necesidad de realizar cambios en la muestra o solicitud de datos de nuevos beneficiarios. Una vez validada la información, se procederá a: Solicitar al Comité Técnico la aprobación del cambio de la muestra, en los casos en los que se haya disminuido la población sobre la cual se calculó la muestra. Requerir al área misional las nuevas bases de datos de beneficiarios, en los casos en que no existe contacto efectivo.	Profesionales Dirección de servicios y Atención (Principal ejecutor de la actividad) Comité Técnico Profesionales Delegados de las áreas misionales	Correo Electrónico de solicitud Formato Acta de Reunión Formato Listado de Asistencia Bases de datos de beneficiarios

PÚBLICA

		Aprobar cambios en la muestra. Entregar las nuevas bases de datos de beneficiarios.		
7	Procesar información	Digitar y/o digitalizar la documentación recolectada durante la aplicación de la estrategia. Realizar la tabulación de los resultados de las diferentes técnicas aplicadas en la estrategia. Realizar la revisión y aprobación del material audiovisual de soporte de las técnicas de medición. Analizar los resultados y elaborar informe. Aprobar informe final de resultados.	Profesionales Dirección de servicios y Atención (Principal ejecutor de la actividad) Comité Técnico	Informe de resultados
8	Socializar resultados	Elaborar agenda para la presentación de resultados. Socializar los resultados de la medición de la satisfacción con los diferentes niveles de atención de la entidad.	Profesionales de la Dirección de Servicios y Atención	Presentaciones Correos electrónicos
9	Implementar acciones de mejora	Identificar las posibles acciones de mejora en cada uno de los procesos de acuerdo con los resultados. Documentar y registrar en la Herramienta ISOLUCIÓN las acciones de mejora producto de los resultados de la medición de satisfacción. Elaborar planes de mejoramiento. La Dirección de Servicios y Atención le hará el respectivo seguimiento.	Profesionales Épicos de todos los procesos	Registro de las acciones de mejora en el aplicativo ISOLUCION Planes de mejoramiento
12	Verificar la implementación de acciones de mejora.	Desarrollar un cronograma trimestral de seguimiento a los Centros Zonales que hayan presentado más bajo nivel de satisfacción en la medición.	Profesionales de la Dirección de Servicios y Atención	Informes de los resultados del seguimiento

PÚBLICA

		Fin		

P.C.: Punto de Control

5. **RESULTADO FINAL:** Conocimiento de los niveles de satisfacción de los ciudadanos clientes con los programas y servicios de la entidad, para la mejora continua.

6. **DEFINICIONES:**

Ciudadano - Cliente: Ciudadano: Persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir. Cliente: "Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio". "El concepto de cliente debe ser entendido con un alcance amplio de manera que aprehenda rasgos que son propios de la actividad estatal o la provisión de bienes públicos, toda vez que su énfasis en la calidad del producto y la eficacia en la respuesta, que obviamente es deseable en la Administración Pública, debe incluir el establecimiento de herramientas para la superación de las desigualdades a través de los servicios y bienes ofrecidos".

Comité técnico: Comité integrado por representantes de cada una de las áreas involucradas en la medición de la satisfacción, cuyas funciones principales son: acompañar el diseño de los instrumentos de medición, aprobar el plan de trabajo, solicitar los cambios y ajustes a los formatos y metodología, aprobar las solicitudes de cambio de muestra, aprobar el porcentaje de encuestas a aplicar en la prueba piloto, acompañar en la definición del plan de análisis de la información.

Estrategia: Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

Medición: proceso básico de la ciencia que consiste en comparar un patrón seleccionado con el objeto o fenómeno cuya magnitud física se desea medir para ver cuántas veces el patrón está contenido en esa magnitud.

Satisfacción: Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

Satisfacción del Cliente: "Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos".

Percepción: Primer conocimiento de una cosa por medio de las impresiones que comunican los sentidos

Cliente Incógnito: Es un analista que estudia las habilidades del personal de una empresa a través de una evaluación real, llevando a cabo un papel de consumidor ante todos los empleados o sector determinado de su empresa

Grupo Focal: Son entrevistas de grupo, donde un moderador guía una entrevista colectiva durante la cual un pequeño grupo de personas discute en torno a las características y las dimensiones del tema propuesto para la discusión.

Encuesta: Es un estudio en el cual el investigador obtiene los datos a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio

7. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

Manual SIGE

PÚBLICA

Matriz de Verificación de Requisitos Legales

8. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F9.P1.MI	Formato Acta de Reunión
F8.P1.MI	Formato Listado de Asistencia
F1.P5.RC	Formato Registro de Visita Cliente Incógnito 72 Horas
F2.P5.RC	Formato Registro de Visita Cliente Incógnito Solicitud de Citas
F3.P5.RC	Formato Registro de Visita Cliente Incógnito Solicitud de Información y Orientación
F4.P5.RC	Formato Encuesta de Percepción de 5 a 9 Años
F5.P5.RC	Formato Encuesta de Percepción de 10 a 14 Años
F6.P5.RC	Formato Encuesta de Percepción de 15 a 17 Años
F7.P5.RC	Formato Encuesta de Satisfacción Adopción- Familias Residentes en Colombia
F8.P5.RC	Formato Encuesta de Satisfacción con Programas Misionales- Primera Infancia en los Centros de Desarrollo Infantil
F9.P5.RC	Formato Encuesta de Satisfacción en Regional o Centro Zonal
F10.P5.RC	Formato Encuesta de Satisfacción- Programa Familias con Bienestar
F11.P5.RC	Formato Encuesta de Satisfacción Programas Misionales- Primera Infancia- Hogares Infantiles
F12.P5.RC	Formato Encuesta de Satisfacción Programa Internado- Consumo de Sustancias Psicoactivas
F13.P5.RC	Formato Encuesta de Satisfacción con Programas Misionales- Proyecto de Vida
F14.P5.RC	Formato Encuesta de Satisfacción con los Programas de Recuperación Nutricional
F15.P5.RC	Formato Encuesta de Satisfacción con Programas Misionales- Cumplimiento de Sanciones Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente
F16.P5.RC	Formato Grupo Focal- Generaciones con Bienestar
F17.P5.RC	Formato Grupo Focal- Programa Territorios Étnicos con Bienestar
F18.P5.RC	Formato Grupo Focal- Programa Hogares Comunitarios- Dirección de Primera Infancia
F19.P5.RC	Formato Encuesta de Satisfacción para Familias Adoptantes extranjeras – Español
F20.P5.RC	Formato Encuesta de Satisfacción para Familias Adoptantes extranjeras – Ingles
F21.P5.RC	Formato Encuesta de Satisfacción para Familias Adoptantes extranjeras - Francés
F22.P5.RC	Formato Encuesta de Satisfacción para Familias Adoptantes extranjeras - Italiano
F23.P5.RC	Formato Encuesta de Satisfacción para Familias Adoptantes extranjeras - Alemán

9. ANEXOS

N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio

PÚBLICA