1. **OBJETIVO:** Liderar la realización de mediciones y análisis de la satisfacción de los niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y familias beneficiarias, frente a la prestación del servicio del ICBF.

2. **ALCANCE:** El procedimiento inicia con la identificación de la necesidad de medir la satisfacción de una población específica y culmina con la socialización de los resultados a todos los niveles de la entidad, con el fin de que cada uno de ellos realice un análisis de estos y genere las acciones de mejora, a que haya lugar, sobre los temas evaluados, garantizando de esta forma la mejora continua en el servicio que presta el ICBF.

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

3. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN:**

La Dirección de Servicios y Atención, de conformidad con el numeral 3, articulo 15, del Decreto 0987 de 2012, es la encargada de *"Liderar la realización de mediciones y análisis de la satisfacción de los niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y familias beneficiarias, y ciudadanía en general, frente a la prestación del servicio del ICBF".* A partir de esta función se desagregan las siguientes políticas de operación:

3.1. Cada área del ICBF deberá gestionar y apropiar los recursos económicos que hagan falta para apoyar la medición de satisfacción de sus programas y servicios.
3.2. Las dependencias del ICBF que deseen medir la satisfacción de sus programas, estrategias y/o servicios deberán tener en cuenta las fechas de inicio y terminación de los contratos suscritos con los operadores de los programas, con el fin de realizar la medición en dichos periodos.
3.3. La Dirección de Planeación y Control de Gestión, será la encargada de determinar las muestras para las mediciones y suministrar el documento anexo metodológico del muestreo de los programas y servicios para la medición de satisfacción.
3.4. Para realizar la medición de la satisfacción se debe contar con información estadística institucional confiable la cual se extrae de las diferentes fuentes de información tales como SIM, Metas Sociales y Financieras, Cuéntame, entre otros.
3.5. Cada área del ICBF que requiera medir la satisfacción de los niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y familias beneficiarias, frente a la prestación del servicio, deberá designar un enlace técnico que gestione el procedimiento y, si se realiza la contratación de un tercero, un supervisor del contrato.

PÚBLICA

A continuación, se encuentran las principales **actividades que deberán desarrollar estos enlaces**:

- Identificar la población objeto de medición.
- Proponer la metodología cuantitativa o cualitativa para la medición de satisfacción (encuestas presenciales, encuestas telefónicas, encuestas electrónicas, cliente incognito, grupos focales, entre otras).
- Definir la fuente de información (base de datos y variables) para elaboración del muestreo por parte de la Dirección de Planeación y Control de Gestión.
- Sugerir la distribución geográfica de la medición, con el fin que la Dirección de Planeación y Control de Gestión pueda evaluar la pertinencia estadística de la muestra y calcularla.
- Solicitar a la Dirección de Planeación y Control de Gestión la elaboración del muestreo para la medición de satisfacción.
- Identificar los temas y variables a medir, proyectando las posibles preguntas o nodos orientadores para la medición de satisfacción de los programas, estrategias y servicios del ICBF.
- Construir los instrumentos para la medición de satisfacción, de la mano de la Dirección de Servicios y Atención y la Dirección de Planeación y Control de Gestión.
- Gestionar la entrega de las bases de datos de los beneficiarios a encuestar teniendo en cuenta la política de protección de datos personales y el P14.GTI Procedimiento Intercambio o Suministro de Información.
- Realizar la verificación o actualización de la información, en caso de no haber contacto directo con los beneficiarios, de acuerdo con la base de datos inicial.
- Definir la periodicidad de la medición y proporcionar el formato de cronograma para la aplicación de los instrumentos “Formato Cronograma Aplicación de Instrumentos de Medición de Satisfacción”.
- Gestionar con los enlaces en territorio el trámite de los permisos y autorizaciones para encuestar a menores de edad beneficiarios de los programas, estrategias o servicios del ICBF. Esta actividad se debe realizar en territorio mediante la suscripción el Formato Autorización Para Encuestar Niños, Niñas y Adolescentes, con Fines Institucionales de Medición de la Satisfacción de los Programas, Estrategias y/o ServiciosCoordinar y articular directamente a nivel nacional, regional, centro zonal y con los operadores de los programas, estrategias y servicios del ICBF, para garantizar la aplicación de los instrumentos de investigación.

PUBLICA

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
1	Identificar la necesidad por área del ICBF, sobre la medición de satisfacción frente a la prestación de los servicios	Cada una de las dependencias del ICBF deberá revisar la pertinencia de la medición de satisfacción de sus programas, estrategias y servicios. Si el programa ya fue medido en vigencias anteriores, se deberán verificar los resultados obtenidos previamente, con el fin de orientar la nueva medición. Si no se ha medido en vigencias anteriores, se procederá a delimitar la necesidad puntual de medición.	Director o Subdirector de Dependencia o Jefe de Oficina del ICBF interesado en medir a satisfacción	Correo electrónico remitido a la Dirección de Servicios y Atención solicitando acompañamiento
2	Designar el profesional que será enlace técnico del procedimiento de medición de satisfacción y el supervisor del contrato cuando aplique	Delegar oficialmente el profesional que será enlace técnico del procedimiento de medición de satisfacción; así como el supervisor del contrato cuando aplique, mediante comunicación escrita, con copia a la Dirección de Servicios y Atención, previa revisión de este procedimiento con el fin de seleccionar a la persona idónea que pueda cumplir las actividades enunciadas en este documento.	Director o Subdirector de Dependencia o Jefe de Oficina del ICBF interesado en medir a satisfacción	Memorando remitido a la Dirección de Servicios y Atención solicitando acompañamiento
3	Definir los criterios técnicos y la metodología para la implementación de la medición de satisfacción de los niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y familias beneficiarias, frente a la prestación del servicio del ICBF	Concertar reunión con la Dirección de Servicios y Atención, con el fin de acordar plan de trabajo para el acompañamiento y asesoramiento del procedimiento de medición de satisfacción. En dicha reunión, el área interesada deberá presentar propuesta respecto de los siguientes aspectos: 1. Población objeto de medición. 2. Técnica escogida para la medición (encuestas presenciales, encuestas telefónicas, encuestas electrónicas/web, cliente incognito, grupos focales). 3. Distribución geográfica para la aplicación de la medición. 4. Temas, nodos orientadores y/o variables por medir, proyectando las posibles preguntas. 5. Periodicidad de la medición y proporcionar los cronogramas para la aplicación de los instrumentos de recolección de información. 6. Fuente de información para elaboración del muestreo. 7. Método para realizar la medición de acuerdo con los recursos gestionados y apropiados por cada área interesada en medir la satisfacción de sus programas, estrategias y/o servicios (Inhouse / contratación externa).	Profesional designado como enlace técnico del procedimiento de medición de satisfacción por parte de las dependencias interesadas Profesional de la Dirección de Servicios y Atención	Correos Formato Acta de reunión Formato Listado de Asistencia Formato Cronograma Aplicación de Instrumentos de Medición de Satisfacción

PÚBLICA

4	Definir la muestra para la realización de la medición de satisfacción	Solicitar a la Dirección de Planeación y Control de Gestión la definición y realización del muestreo. Validar las fuentes de información necesarias para el muestreo, así como el cumplimiento de la política de protección de datos y del P14.GTI Procedimiento Intercambio o Suministro de Información. Definir la muestra para la población objeto de estudio y elaborar el anexo técnico que la sustenta. Realizar la revisión y aceptación del muestreo y el anexo técnico elaborado por la Dirección de Planeación y Control de Gestión.	Profesional designado como enlace técnico del procedimiento de medición de satisfacción por parte de las dependencias interesadas Profesional de la Dirección de Planeación y Control de Gestión Profesional designado como enlace técnico del procedimiento de medición de satisfacción por parte de las dependencias interesadas	Correos Formato Acta de reunión Formato Listado de Asistencia. Anexo Técnico y Base de Datos
5	Gestionar y apropiar los recursos económicos para la medición de satisfacción por las dependencias interesadas en medir.	Definir la fuente de recursos por la cual cada dependencia sustentará el procedimiento de la medición y análisis de la satisfacción de la población objetivo-seleccionada. En caso de que el presupuesto asignado a la Dirección de Servicios y Atención no sea suficiente para la medición de todos los programas y servicios priorizados, cada una de las dependencias interesadas en medir satisfacción de sus programas deberán apropiar los recursos adicionales necesarios para el desarrollo del procedimiento. Si existen recursos para la contratación de un operador externo para la aplicación de la medición de satisfacción, pasar a la actividad 6; en caso contrario continuar con la actividad 7.	Director o Subdirector de Dependencia o Jefe de Oficina del ICBF interesado en medir a satisfacción	Correos Memorandos
6	Desarrollar procedimiento contractual para la aplicación de las técnicas de medición de satisfacción	Elaboración de la siguiente documentación para el procedimiento de contratación: • Ficha de condiciones técnicas y sus anexos. • Estudio de costos. • Estudios previos. • Pliego de condiciones.	Profesional designado como enlace técnico del procedimiento de medición de satisfacción por parte de las dependencias interesadas Profesional de la Dirección de Abastecimiento Profesional de la Dirección de Contratación	Ficha de Condiciones Técnicas y sus anexos. Estudio de costos. Estudios previos. Pliego de condiciones.

PUBLICA

7	Diseñar los instrumentos de medición de la satisfacción de los niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y familias beneficiarias, frente a la prestación del servicio del ICBF	Estructurar una propuesta de los instrumentos de medición y recolección de información (formulario, guía, diario de campo, entre otros). Brindar acompañamiento técnico en la definición y construcción de formularios y demás instrumentos para la medición de la satisfacción de la población objetivo.	Profesional designado como enlace técnico del procedimiento de medición de satisfacción por parte de las dependencias interesadas Profesional Dirección de Servicios y Atención. Proveedor externo, cuando aplique contratación	Formulario o instrumento de medición Correos Formato Acta de reunión Formato Listado de Asistencia
8	Aplicar las técnicas de medición de satisfacción de los niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y familias beneficiarias, frente a la prestación del servicio del ICBF	Coordinar la aplicación de las encuestas de satisfacción desde el nivel nacional, articulando directamente con las regionales, centros zonales y operadores de los programas y servicios del ICBF para garantizar la realización de la medición, de conformidad con los cronogramas previamente establecidos. Gestionar con los enlaces en territorio el trámite de los permisos y autorizaciones para encuestar a menores de edad beneficiarios de los programas, estrategias o servicios del ICBF. Esta actividad se debe realizar en territorio mediante el “Formato Autorización Para Encuestar Niños, Niñas y Adolescentes, con Fines Institucionales de Medición de la Satisfacción de los Programas, Estrategias y/o Servicios”.	Profesional designado como enlace técnico del procedimiento de medición de satisfacción por parte de las dependencias interesadas Proveedor externo, cuando aplique contratación	Correos Formato Acta De Reunión Formato Listado De Asistencia. Cronogramas Formato Autorización Para Encuestar Niños, Niñas y Adolescentes, con Fines Institucionales de Medición de la Satisfacción de los Programas, Estrategias y/o Servicios
9	Analizar y consolidar los resultados de la medición de satisfacción de los niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y familias beneficiarias, frente a la prestación del servicio del ICBF	Definir las especificaciones técnicas para el análisis de la información. Realizar la tabulación, revisión y análisis de los resultados de las diferentes técnicas aplicadas en la estrategia. Elaborar informe final de resultados. Aprobar el informe por parte de las dependencias involucradas en la medición.	Profesional designado como enlace técnico del procedimiento de medición de satisfacción por parte de las dependencias interesadas Proveedor externo, cuando aplique contratación Supervisor designado por la dependencia interesada	Documento “Plan de Análisis de la información” Bases de datos consolidada con información de las encuestas Informe Final

PÚBLICA

10	Socializar los resultados obtenidos de la medición de satisfacción	Elaborar la presentación de los principales resultados de la medición de satisfacción, realizando la socialización con los diferentes niveles de atención de la entidad.	Profesional designado como enlace técnico del procedimiento de medición de satisfacción por parte de las dependencias interesadas Proveedor externo, cuando aplique contratación.	Presentación Correos electrónicos Formato Acta de reunión Formato Listado de Asistencia
11	Realizar plan de mejora resultado del informe final de la de la medición de satisfacción	Identificar las posibles acciones de mejora en cada uno de los programas y servicios, de acuerdo con los resultados obtenidos en la medición de satisfacción.	Profesional designado como enlace técnico del procedimiento de medición de satisfacción por parte de las dependencias interesadas Proveedor externo, cuando aplique contratación.	Correos electrónicos Registro de las acciones de mejora en el aplicativo ISOLUCIÓN

P.C. Punto de Control

5. **RESULTADO FINAL:** Conocimiento de los niveles de satisfacción de los niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y familias beneficiarias, frente a la prestación del servicio del ICBF.

6. **DEFINICIONES:**

Acciones de mejora: Medida o conjunto de ellas que se toman con el fin de optimizar los rendimientos de los procedimientos de la organización en el ámbito oportuno (de calidad, medioambiente, etc.).

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".*

PÚBLICA

Cliente incognito: 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.

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

Encuesta: Es una técnica o instrumento para la recolección de información en una investigación, mediante la cual se obtienen datos a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al universo total de la población objeto de estudio.

Encuestas presenciales: Técnica de investigación en la que se aplica, directa y personalmente, una serie de preguntas estandarizadas, con el propósito de obtener información en el marco de una investigación. Tienen la ventaja de ser controladas y guiadas por el encuestador, además, se suele obtener más información que con otros medios (el teléfono y el correo).

Encuestas telefónicas: Técnica de recolección de información en la que se aplica telefónicamente una serie de preguntas normalizadas y organizadas a un grupo de población determinado. Sus principales ventajas son: 1) se puede abarcar un gran número de personas en menos tiempo que la entrevista personal; 2) sus costos suelen ser bajos y; 3) es de fácil administración (hoy en día, existen softwares especializados para la gestión de encuestas telefónicas).

Encuestas electrónicas/web: Se trata de un formulario alojado en una plataforma o herramienta web, cuyo enlace se es remitido por correo electrónico a una muestra estadística de población (usuarios, ciudadanos, clientes, etc.), con el propósito de conocer su opinión frente a un tema específico, en el marco de una investigación. Sus principales ventajas son: ahorro de tiempo, bajo costo, utilización de medios audiovisuales a lo largo de su administración, y el amplio número de encuestados a los que se puede llegar en un mismo momento.

Grupo focal: Técnica de investigación cualitativa en la que, mediante una sesión de grupo, un moderador orienta la discusión de un grupo de personas, alrededor de sus experiencias, percepciones y/o posturas frente a un tema específico propuesto.

ISOLUCION: Software que administra de manera ágil, eficaz e integrada sus Sistemas de Gestión ISO 9001, ISO 14001, SG-SST, HSEQ, ISO 31000, SARLAFT, ISO 27001, Planeación Estratégica e ISO 50001, entre otros modelos de cumplimiento normativo.

PÚBLICA

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.

Supervisor: Persona encargada de verificar y gestionar el trabajo o actividad realizados por otras personas. Un supervisor deberá tener pleno conocimiento del trabajo a realizar, lo cual implica que deba conocer las funciones que supervisa, las características de la operación, la calidad deseada, los costos esperados, los procedimientos necesarios, etc.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Decreto 0987 de 2012.
- MS.DE Manual del Sistema Integrado de Gestión
- 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
F24.P5.RC	Formato Autorización Para Encuestar Niños, Niñas y Adolescentes, con Fines Institucionales de Medición de la Satisfacción de los Programas, Estrategias y/o Servicios
F25.P5.RC	Formato Cronograma Aplicación de Instrumentos de Medición de Satisfacción

9. ANEXOS

N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
	P5.RC Versión 1	Se ajustó el objetivo, el alcance del procedimiento, las políticas de operación, las definiciones de las palabras claves y el resultado final.

PÚBLICA

08/03/2017		Se actualizaron las descripciones de las actividades. Se eliminaron 18 formatos propios de la Dirección de Servicios y Atención y 5 relacionados con la Dirección de Protección para familias adoptantes extranjeras, quienes presentaron su justificación para eliminación y se incluyeron dos formatos nuevos (Formato Autorización Para Encuestar Niños, Niñas y Adolescentes, con Fines Institucionales de Medición de la Satisfacción de los Programas, Estrategias y/o Servicios y Formato Cronograma Aplicación de Instrumentos de Medición de Satisfacción).

PÚBLICA