

	Gestión de Control Interno	CÓDIGO: CI-Pr02
	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN FRENTE AL TRÁMITE DE PQRS D EN EL SENADO DE LA REPÚBLICA	VERSIÓN: 005
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-09-28

1. OBJETIVO

Realizar la medición independiente de la satisfacción del trámite, recepción y resolución de “Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS D)”, que los ciudadanos, entidades gubernamentales y entes de control, formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión del Senado de la República.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la remisión del informe consolidado del estado de todas las “Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS D)” institucionales UC-Fr04 por parte de la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana y termina con la remisión del informe de resultado a la Dirección General Administrativa.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.
- **Encuesta:** método de la investigación de mercados que sirve para obtener Información específica de una muestra representativa de la población o instituciones, mediante el uso de cuestionarios, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.
- **Individuo:** elemento que forma parte de la población sobre la que se toma una muestra estadística (entidad o persona).
- **Muestreo:** es una herramienta de la investigación científica. Su función básica es determinar que parte de una realidad en estudio (población o universo) debe examinarse con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población.
- **Universo:** está formado por la totalidad de los elementos que se desean estudiar, población total.
- **Medición de satisfacción:** percepción del peticionario sobre el grado en que se ha cumplido sus expectativas.
- **Peticiónes:** Solicitud respetuosa que toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera puede presentar ante el Congreso de la República en relación con su función legislativa, administrativa, judicial y de control político; de acuerdo con el marco funcional establecido en la Constitución política y el reglamento del Congreso dispuesto en la Ley 5ta de 1992.
- **Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- **Reclamo:** Cuando se exige, reivindica o demanda ante la Entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención a una solicitud
- **Sugerencia u opinión:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional

1. Estadística elemental. 11ed. Robert Johnson y Patricia Kub

2. J. FRIEDMANN

3. Presidencia de la República Términos y Definiciones de la Guía para diligenciamiento formulario Web PQRS D: www.presidencia.gov.co.

4. RESPONSABLES

Responsable del procedimiento: Coordinador de la Oficina Coordinadora del Control Interno.

5. CONDICIONES GENERALES

En concordancia con lo señalado en el [UC-Pr02 Procedimiento para atención a derechos de petición \(PQRS D\)](#), la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana remitirá el informe consolidado del estado de todas las “Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS D)” institucionales UC-Fr04 correspondiente a cada mes a fin de iniciar con la valoración de muestreo estadístico

- La herramienta utilizada para evaluación de satisfacción de los clientes, es un cuestionario el cual se hará de manera virtual o presencial.
- El tamaño de la muestra se determinará con la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

n: muestra: es el que debemos realizar.

N: población: es el grupo de personas que vamos a estudiar, las cuales podrían estar conformadas, por ejemplo, por nuestro público objetivo.

z: nivel de confianza: mide la confiabilidad de los resultados. Lo usual es utilizar un nivel de confianza de 95% (1.96) o de 90% (1.65) Mientras mayor sea el nivel de confianza, mayor confiabilidad tendrán los resultados.

e: grado de error: mide el porcentaje de error que puede haber en los resultados. Lo usual es utilizar un grado de error de 5% o de 10%.

p: probabilidad de ocurrencia: probabilidad de que ocurra el evento. Utilizaremos una probabilidad de ocurrencia del **50%**.

q: probabilidad de no ocurrencia: probabilidad de que no ocurra el evento. Utilizaremos una probabilidad de no ocurrencia del **50%**.

Criterios de la presentación de resultados en la Ficha Técnica:

- Nombre del estudio.
- Liderado por.
- Elaborado y ejecutado por.
- Técnica de recolección de datos.
- Temas de referencia.
- Población objeto de estudio.
- Margen de error.
- No se puede confundir la encuesta como una investigación de necesidades y expectativas.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros
1	<p>APLICAR LA FORMULAR DE MUESTREO DE POBLACIÓN FINITA</p> <p>Se realizará la revisión de la aplicación de la fórmula de muestreo de población finita enunciada en las condiciones generales a fin de determinar el numero de encuestas a aplicar siendo N el numero total de PQRSD reportadas en el informe consolidado del estado de todas las "Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSB)" UC-Fr04 remitidos por la Unidad de atención ciudadana</p>	Funcionario designado de la oficina coordinadora del Control Interno	Acta de reunión o papeles trabajo
2	<p>DISEÑAR FORMULARIO DE ENCUESTA</p> <p>Se elaborará o ajustará el formulario de encuesta para su aplicación usando el aplicativo "Form" del sistema Ofimático G-suit Institucional.</p>	Funcionario designado de la oficina coordinadora del Control Interno	Base de datos digital o física
3	<p>IMPLEMENTAR LA ENCUESTA</p> <p>Se aplicará la correspondiente encuesta por medios virtuales o telefónicos para recolectar la información; en el caso que los datos no sean suficientes se procederá a ampliar el tiempo de recolección de datos.</p>	Funcionario designado de la oficina coordinadora del Control Interno	Base de datos digital o física
	TABULAR Y ANALIZAR LOS DATOS		

4	Los datos recolectados en la encuesta se ingresarán en la base de datos, para así obtener los resultados de la percepción de los clientes, sobre los servicios o actividades prestados por la entidad y proceder a su análisis e identificar las oportunidades de mejora.	Funcionario designado de la oficina coordinadora del Control Interno	Base de datos tabulados, Informe
5	APROBAR INFORME DE RESULTADOS Revisar y aprobar el informe de resultados.	Coordinador de la oficina coordinadora del Control Interno	Informe
6	COMUNICAR LOS RESULTADOS Una vez aprobado el informe por el jefe de despacho, este será remitido a la Dirección General Administrativa del Senado de la República.	Coordinador de la oficina coordinadora del control interno	Comunicación

7. PUNTOS DE CONTROL

- Realizar el informe de seguimiento semestral, al cumplimiento del plan anual Plan Anual De Auditoría Interna Basada En Riesgos. Actividad No 5

8. BASE LEGAL

- NTCGP1000:2015

9. ANEXOS

No aplica.

10. FORMATOS

No aplica.

11. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- [Procedimiento para atención a derechos de petición \(PQRSD\)](#)

12. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios

- Ver. 005// Rev. 1// FV. 28 de septiembre de 2023

Cambios:

En numeral 2 Alcance se corrige el nombre de la dependencia Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana. En el numeral 5 Condiciones Generales se corrige el nombra de la dependencia Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana En el numeral 7 Puntos de Control, se realiza ajuste al control de seguimiento al cumplimiento del cronograma establecido de seguimientos y auditorías, el cual será semestral

Justificación: Modificación del Procedimiento.

Responsable: Claudia Guerrero Tavera

Fecha: 2023-10-30

- Ver. 004// Rev. 1// FV. 2 de septiembre de 2021

Cambios:

Se realiza la modificación en los siguientes ítems:

- Condiciones generales: se ajusta en concordancia con lo señalado en el Procedimiento para atención de PQRSD, UC-Pr02
- Actividades: se modifica en descripción (1, 6) y el registro (1).
- Puntos de control: se ajusta redacción.
- base legal: se actualiza
- Anexos: se ajusta flujograma
- Documentos relacionados: se relaciona Procedimiento Para Atención de PQRSD

Justificación: Modificación

Responsable: Lina Marcela Piñeros Lopez

Fecha: 2021-09-02

- Ver. 003// Rev. 1// FV. 13 de abril de 2020

Cambios:

Se modifica objetivo, alcance y se dan nuevos terminos y se eliminan algunas actividades

El procedimiento queda con el nombre "procedimiento de evaluacion de satisfaccion frente al tramite a las pqrds en el Senado de la República "

Justificación:

Responsable: Maria Fernanda Cardona Suarez

Fecha: 2020-04-13

- Ver. 002// Rev. 1// FV. 22 de junio de 2016

Cambios: Se actualiza el objetivo, alcance, actividades y punto de control.

Justificación:

Responsable: Ivette Catalina Martinez Martinez

Fecha: 2016-07-26

- Ver. 001// Rev. 1// FV. 18 de diciembre de 2014

Cambios: Por cambio en la estructura de codificación del SGC esta versión reemplaza el anterior documento PA03-S03 - V01 Subproceso evaluación de satisfacción de usuarios. Se emite versión para divulgación e implementación.

Justificación:

Responsable: Migracion Documental Tq

Fecha: 2016-04-27

Control de Cambios

- Ver. 002// FV. 22 de junio de 2016

Cambios: Se actualiza el objetivo, alcance, actividades y punto de control.

Justificación:

Responsable: Ivette Catalina Martinez Martinez

Fecha: 2016-07-26

- Ver. 001// FV. 18 de diciembre de 2014

Cambios: Por cambio en la estructura de codificación del SGC esta versión reemplaza el anterior documento PA03-S03 - V01 Subproceso evaluación de satisfacción de usuarios. Se emite versión para divulgación e implementación.

Justificación:

Responsable: Migracion Documental Tq

Fecha: 2016-04-27

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Jeanet Sanabria Macana	Nombre: Alex Fernando Hernández Oyola	Nombre: Comité Institucional de Gestión del Desempeño del Senado de la República.
Cargo: Profesional Universitario Oficina Coordinadora del Control Interno	Cargo: Coordinador de la Oficina del Control Interno	No. Acta y Fecha: Nro. 23.11 del 28 de Septiembre de 2023