
	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 1 de 28


Documento metodológico
Encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones,
caracterización y eventos
INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE
ANTIOQUIA
GOBERNACION DE ANTIOQUIA

Medellín, 2023


	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 2 de 28

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
1. ANTECEDENTES.....	4
2. DISEÑO DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA.....	6
2.1. DISEÑO TEMÁTICO.....	6
2.1.2. Formulación de objetivos:	6
2.1.3. Alcance:	7
2.1.4. Marco de referencia:	7
2.1.6. Resultados estadísticos:	12
2.1.7. Estándares estadísticos utilizados:.....	13
2.1.8. Diseño del cuestionario:.....	13
2.1.9. Normas, especificaciones o reglas de edición e imputación de datos:	14
2.2. DISEÑO ESTADÍSTICO.....	15
2.2.1. Universo de estudio:	15
2.2.2. Población objetivo:	15
2.2.3. Cobertura geográfica:	15
2.2.4. Desagregación geográfica:.....	15
2.2.5. Desagregación temática:	15
2.2.6. Fuentes de datos:.....	16
2.2.7. Unidades estadísticas:	16
2.2.8. Período de referencia:	17
2.2.9. Período de recolección/acopio y frecuencia:	17
2.2.10. Marco estadístico:	17
2.2.11. Diseño muestral:.....	18
2.2.12. Ajustes de cobertura.....	19
2.2.13. Especificaciones de ponderadores:.....	19
2.3. DISEÑO DE LA RECOLECCIÓN/ACOPIO.....	19
2.3.1. Métodos y estrategias de recolección o acopio de datos:	19
2.3.2. Estructura organizacional del operativo y definición del equipo requerido:	19
2.3.3. Esquema de entrenamiento del personal:.....	20

	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 3 de 28

2.3.4.	Conformación del equipo:	20
2.3.5.	Proceso de sensibilización y acuerdos de intercambio:	21
2.3.6.	Elaboración de manuales:	21
2.3.7.	Diseño de la estrategia de comunicación y plan de contingencias:	21
2.3.8.	Diseño de la estrategia de seguimiento y control:	21
2.3.9.	Diseño de sistemas para la obtención de datos:	22
2.3.10.	Transmisión de datos:.....	22
2.4.	DISEÑO DEL PROCESAMIENTO	22
2.4.1.	Consolidación de archivos de datos:	22
2.4.2.	Codificación:.....	22
2.4.3.	Diccionario de datos:	23
2.4.4.	Revisión y validación:	23
2.4.5.	Diseño de instrumentos de edición (validación y consistencia) e imputación de datos: 23	
2.4.6.	Diseño para la generación de cuadros de resultados:.....	23
2.5.	DISEÑO DEL ANÁLISIS	24
2.5.1.	Métodos de análisis de resultados:.....	24
2.5.2.	Anonimización de microdatos:	24
2.5.3.	Verificación de la anonimización de microdatos:.....	24
2.5.4.	Comités de expertos:.....	25
2.6.	Diseño de la difusión y comunicación:	25
2.6.1.	Diseño de los sistemas de salida:	25
2.6.2.	Diseño de productos de difusión y comunicación:	25
2.6.3.	Entrega de productos:	25
2.6.4.	Estrategia de servicio:	26
2.7.	DISEÑO DE LA EVALUACIÓN DE LAS FASES DEL PROCESO	26
2.8.	DISEÑO DE LOS SISTEMAS DE PRODUCCIÓN Y FLUJOS DE TRABAJO ...	26
	GLOSARIO	27
	BIBLIOGRAFÍA	27

	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 4 de 28

INTRODUCCIÓN

La encuesta de satisfacción, asesoría, capacitación y evento, son una herramienta valiosa para la entidad, ya que permiten recopilar opiniones e indagar el nivel de satisfacción del sector cultural a través de la oferta institucional que se tiene.

A través de las encuestas, se pueden identificar las brechas y carencias existentes en la oferta institucional que se tiene, y que no se ha logra analizar a profundidad para la aplicación de un mapa de soluciones.


La encuesta de satisfacción, asesoría, capacitación y evento es un indicador importante en el entorno empresarial y organizativo moderno. En un mundo cada vez más interconectado y globalizado, la manera en que tenemos el contexto para medir el grado de satisfacción con nuestras partes interesadas y la comunidad en general tiene un impacto directo en la percepción que tienen sobre la oferta permanente que tiene el instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia. Evaluar y gestionar esta satisfacción se ha convertido en una herramienta estratégica para asegurar la competitividad y el éxito a largo plazo de cualquier entidad.

Esta operación estadística no sólo es esencial para medir el grado de satisfacción, sino que también desencadena una serie de acciones de mejora. A través de la información recopilada, se puede identificar áreas específicas de mejora en las estrategias de toma de decisiones con la oferta institucional, partiendo de la realidad y la necesidad de oferta cultural, artística y patrimonial.

El análisis de encuesta de satisfacción, asesoría, capacitación, evento, permite la retroalimentación obtenida en esta operación estadística, al comprender lo que valoran y necesitan las partes interesadas, en una posición favorable para ajustar estrategias y mensajes de manera que no solo satisfagan sus expectativas, sino que las superen. Esto no solo fortalece las relaciones con el sector, sino que también contribuye a la construcción de una imagen positiva y a la consecución de los objetivos organizacionales.

1. ANTECEDENTES

La encuesta de satisfacción, asesoría, capacitación, evento encuesta de satisfacción se implementó en el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia a partir del año 2018 con el fin de poder medir el grado de satisfacción de la ciudadanía cultural. La aplicación de esta encuesta se ha realizado de forma semestral, a través de un formulario de Google Forms, el

	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 5 de 28

cual es enviado a través de correo electrónico, redes sociales y publicado en la página web del Instituto para ser diligenciado y se realizó un desarrollo a través del SICPA Sistema de información de Cultura y Patrimonio de Antioquia.

“La operación estadística está contextualizada en la política pública de gestión pública - Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG; este Modelo tiene sus antecedentes en las iniciativas tanto del Gobierno Nacional como del Congreso de la República, encaminadas a diseñar sistemas y modelos para guiar a las entidades en el ejercicio de la gestión institucional, y cuya evolución se puede sintetizar de la siguiente manera:

1993 – Ley 87: creó el Sistema Institucional de Control Interno, con el propósito de dotar a la administración de un marco para el control de las actividades estatales, directamente por las mismas autoridades.

1

1998 – Ley 487: creó el Sistema de Desarrollo Administrativo con el propósito de articular la planeación estratégica de las entidades con la de su quehacer administrativo, a través de las políticas y los planes sectoriales de desarrollo administrativo. Así mismo, se fortalece el Control Interno, con la creación del Sistema Nacional de Control Interno a fin de darle una connotación más estratégica.


2003 – Ley 872 y 2004 – Decreto 4110: incorporó el sistema de gestión de la calidad en el sector público, a partir del establecimiento de la primera Norma Técnica de Calidad para este sector, conocida como la NTCGP 1000.

2005 – Decreto 1599: adoptó un marco general para el ejercicio del Control Interno, a través del Modelo Estándar de Control Interno -MECI, el cual pretendió dotar al Estado colombiano de una estructura única que facilitara este ejercicio por parte de las entidades, mediante la estandarización de controles mínimos para garantizar de manera razonable el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones y la adopción de un instrumento de evaluación de los sistemas de control interno.

2012 - Decreto 2482: estableció los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión, adoptando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG como instrumento de articulación y reporte de la planeación.

2015 – Ley 1753: dispuso la fusión del Sistema de Desarrollo Administrativo y el de Gestión de Calidad y su articulación con el de Control Interno, para lo cual se adoptará un Modelo.

¹ (operación estadística medición del Desempeño Institucional MDI - Segunda versión (Documento metodológico), 2020)

	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 6 de 28

2017 – Decreto 1499 (modificatorio del Decreto 1083 de 2015 Decreto único Reglamentario de Función Pública): integró en un solo Sistema, los sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, y se articuló con el Sistema de Control Interno. Así mismo, se actualizó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG para operar dicha integración y articulación bajo 7 dimensiones operativas y un conjunto de políticas públicas que materializan la gestión institucional."¹

2. DISEÑO DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

En el diseño de la operación estadística se presenta el diseño metodológico en todos sus componentes: temático, estadístico, recolección, procesamiento, análisis, difusión y comunicación, así como evaluación, los cuales permiten cumplir con los objetivos.

2.1. DISEÑO TEMÁTICO


En esta fase se documenta las necesidades de información para con esto formular los objetivos de la operación estadística, el alcance, marco de referencia, y la definición de variables e indicadores.

2.1.1. *Necesidades de información aplicación:*

El Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia se propone medir semestralmente el nivel de satisfacción de asesorías y los eventos culturales, a través de aplicación de las encuestas. Este seguimiento se realiza mediante la evaluación de indicadores de gestión. La finalidad principal de esta medición es medir la satisfacción con sus partes interesadas y realizar un seguimiento del plan de mejora. Esto implica la aplicación de encuestas para identificar oportunidades de mejora y asegurar un flujo de información efectivo y satisfactorio tanto para la institución como para sus audiencias externas.

2.1.2. *Formulación de objetivos:*

Con el fin de satisfacer las necesidades de información por las cuales se realiza encuesta de satisfacción, asesoría, capacitación, evento encuesta de satisfacción con la calidad, se describe de manera clara el objetivo general y los objetivos específicos con el fin de obtener resultados significativos para conocer el nivel de satisfacción.

	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 7 de 28

a) Objetivo general:

Mejorar la calidad del servicio a través de la percepción de; evento, capacitación o asesoría.

b) Objetivos específicos:

- Informar a la población y a los diferentes usuarios acerca de la gestión de la entidad, con un enfoque en la formación de públicos y en la promoción del posicionamiento del Instituto. Esto se hace con el propósito de facilitar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Establecer pautas y lineamientos para la implementación de encuesta de satisfacción, asesoría, capacitación, evento encuesta de satisfacción, incluyendo la recopilación y análisis de datos para generar información precisa que respalde la toma de decisiones adecuadas.
- Identificar oportunidades de mejora a través del análisis de encuesta de satisfacción, asesoría, capacitación, evento encuestas de satisfacción aplicadas a todas las partes interesadas, y poder generar una disminución de brechas.

2.1.3. Alcance:


El proceso de la operación estadística inicia con la aplicación de la Encuesta de satisfacción, asesoría, capacitación, evento satisfacción y se completa con la implementación de acciones de mejora dirigidas hacia el propio proceso. Estas acciones de mejora son esenciales para garantizar la calidad y eficacia de la operación estadística y para lograr resultados más precisos y útiles en términos de toma de decisiones y optimización de procesos.

2.1.4. Marco de referencia:

El presente marco de referencia se enfoca en la operación estadística destinada a evaluar y medir la "Encuesta de satisfacción, asesoría, capacitación, evento".

a) Marco teórico:

“Una encuesta de satisfacción, es un estudio que permite determinar el nivel de satisfacción con una marca, un producto o un servicio determinados que experimenta un cliente. La

	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 8 de 28

información recogida es valiosa para mejorar la oferta de servicios y los proceso”.


Actualmente en las diferentes compañías, el usuario se ha convertido en su piedra angular. Desde esta perspectiva, el rendimiento de las organizaciones está dado por la satisfacción de los clientes. Rubén Rico (2001) citado por Vivas (2010) precisa “La satisfacción como un estado de ánimo que crea agrado y complacencia por la realización completa de las necesidades y expectativas creadas. El estado de ánimo de los clientes surge de relacionar las necesidades y expectativas versus el valor y los rendimientos percibidos”. Así mismo Grande (2000) afirma que “La satisfacción de un consumidor es el resultado de comparar su percepción de los beneficios que obtiene, con las expectativas que tenía de recibirlos. Si este concepto se expresara de forma matemática se tendría lo siguiente: Satisfacción = Percepciones – Expectativas”. (Pontón 2009) Según Lehman & Winer (2007): “La satisfacción crea lealtad y retención de cliente” Resumiendo, este parámetro es de vital importancia para las empresas, permite visualizar su posicionamiento en el mercado y la oportunidad de diseñar estrategias que ayuden a lograr un alto desempeño en el sector donde se desenvuelven (p. 159).

En este contexto, el análisis de la encuesta de satisfacción de las asesoría, capacitaciones y eventos se convierte en un componente estratégico para el éxito de la institución. Su efectividad puede influir significativamente en la toma de decisiones de la entidad, a partir del análisis del contexto por parte de las partes interesado. Para comprender y gestionar de manera efectiva la aplicación de encuestas de satisfacción en las asesoría, capacitaciones y eventos, es fundamental considerar las dinámicas, estrategias y herramientas que permiten establecer relaciones sólidas con los diversos actores internos y externos.

b) Marco conceptual:

En este marco, se mencionan los conceptos centrales principales de la operación estadística, que son fundamentales para comprender y llevar a cabo de manera efectiva el análisis de los datos:

- **Calidad:** La calidad se refiere a la capacidad de garantizar la satisfacción de un bien o servicio al cumplir o superar las expectativas y requisitos establecidos por los usuarios, asegurando que cumpla con los estándares de excelencia y eficacia.
- **Satisfacción:** La satisfacción se refiere a una respuesta positiva que surge cuando un consumidor o usuario experimenta un nivel de cumplimiento o superación de sus expectativas al interactuar con un bien o servicio.
- **Encuesta:** Las encuestas son un método sistemático de investigación y recopilación de datos utilizado para obtener información de personas sobre diversos temas. Consisten en preguntas estructuradas, con el fin de recopilar datos cuantitativos o cualitativos que ayuden a comprender opiniones, actitudes, comportamientos o preferencias.

	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 9 de 28

- **Servicio:** El servicio se refiere a una acción realizada con el propósito de satisfacer una necesidad específica de un individuo o entidad. Puede incluir una amplia gama de actividades y esfuerzos que van desde la atención al cliente, la prestación de asesoramiento, hasta la resolución de problemas, siempre con el objetivo de cumplir con las expectativas y requerimientos del cliente.

c) Marco legal o normativo:


La normativa que soporta la operación estadística se basa principalmente en el sistema de gestión de la calidad (SGC), que hace referencia a la Norma internacional ISO 9001 del 2015, la cual especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

La norma ISO 9001 establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad en una organización. En el apartado 9.1.2, la norma ISO 9001 establece que la satisfacción del cliente debe ser medida.

d) Referentes nacionales:

En cuanto a referencias nacionales esta operación estadística satisface el requerimiento de información de la política pública de MIPG, con las siguientes normas o leyes:

- “Ley 1955 de 2019: Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”; Artículo 155.
- Ley General de Cultura 397 de 1997 con el ánimo de darle alcance a los artículos de la Constitución que tratan el tema de la cultura, y así iniciar la consolidación al interior del Estado del sector encargado de administrar la cultura del país, “Por la cual se desarrollan los artículos 70, 71 y 72 y demás concordantes de la Constitución Política y se dictan normas sobre patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura, se crea el Ministerio de la Cultura y se trasladan algunas dependencias”.
- Decreto 2404 del 27 de diciembre de 2019: Por el cual se reglamenta el artículo 155 de la Ley 1955 de 2019 y se modifica el Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1170 de 2015 Único del Sector Administrativo de Información Estadística.
- Resolución DANE 0446 del 24 de marzo de 2020: Por la cual se establecen los requisitos que deben cumplir los integrantes del Consejo Asesor de Sistema Estadístico Nacional — CASEN y se dictan otras disposiciones.

	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 10 de 28

- Resolución DANE 0560 del 14 de mayo de 2020: Por la cual se adoptan los Lineamientos para el proceso estadístico en el Sistema Estadístico Nacional, versión 2.²

2.1.5. Definición de variables y construcción de indicadores estadísticos:

En relación con las principales variables e indicadores como productos de la operación estadística se tiene:

VARIABLES UTILIZADAS EN LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA:

- **P_1:** Acogida y trato personal que recibió de los servidores del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia u operadores del evento.
- **P_2:** Cumplimiento de la agenda programada
- **P_3:** Logística, organización y confort en el evento
- **P_4:** Calidad del trabajo de la persona responsable (conferencista, tallerista, asesor, etc.)
- **P_5:** Satisfacción general de la actividad
- **P_6:** ¿La información recibida fue importante y generó aprendizajes útiles al desarrollo de su gestión?

Indicadores:


La operación estadística genera indicadores como:

- **Porcentaje de personas satisfechas con la de la calidad de la asesorías u capacitaciones (%):**

El objetivo de este indicador es realizar una medición del grado de satisfacción con la calidad de las asesorías y capacitaciones, se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Porcentaje de Personas satisfechas} = \frac{P_s}{T_p} * 100$$

² Función pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-opera-mipg>

	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 11 de 28

T_s = Número total de personas que se sienten satisfechas con las asesorías y capacitaciones.

T_p = Total de personas que respondieron la pregunta.

- **Porcentaje de personas que califica la claridad en las asesorías y capacitaciones recibidas sobre los programas, proyectos e información del instituto en un nivel específico de 1 a 4 (%):**

Este indicador tiene como objetivo evaluar la claridad de los contenidos y la información presentada sobre los proyectos, programas del instituto, asesorías para los planes municipales de cultura, conformación de consejos municipales, sectoriales y Departamental de cultura, para entender si son comprensibles y tienen la suficiente claridad. Se califica de 1 a 4, donde 1 indica la calificación más baja y 5 la calificación más alta y se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Calificación de la claridad de los contenidos (\%)} = \frac{P_n}{T_p} * 100$$

P_n = Número total de personas que se califican la claridad de los contenidos en un nivel específico de 1 a 4.

T_p = Total, de personas que respondieron la pregunta.


- **Porcentaje de personas que califica la claridad de la asesoría y capacitación sobre los programas, proyectos e información del instituto en un nivel específico de 1 a 4 (%):**

Este indicador evalúa la claridad de la comunicación sobre los programas y proyectos del instituto, con el fin de la información transmitida sea comprensible y efectiva para las partes interesadas, se califica de 1 a 5, donde 1 indica la calificación más baja y 5 la calificación más alta y se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Calificación de la claridad de la comunicación (\%)} = \frac{P_n}{T_p} * 100$$

P_n = Número total de personas que califican la claridad de la comunicación en un nivel específico de 1 a 4.

T_p = Total, de personas que respondieron la pregunta.

	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 12 de 28

- **Porcentaje de personas que evalúa la pertinencia de la información que recibe por el instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia en un nivel específico de 1 a 4 (%):**

Este indicador se centra en evaluar la pertinencia de la información que recibe por el instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, para asegurar que la información recibida sea relevante y útil. se califica de 1 a 4, donde 1 indica la calificación más baja y 4 la calificación más alta y se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Evaluación de pertinencia de la información (\%)} = \frac{P_n}{T_p} * 100$$

P_n = Número total de personas que evalúan la pertinencia de la información recibida en un nivel específico de 1 a 4.

T_p = Total de personas que respondieron la pregunta.

- **Porcentaje de personas que considera que la información que recibe es oportuna:**

Este indicador evalúa la percepción de las personas con respecto si la información que recibe es oportuna para satisfacer sus necesidades o requerimientos, se calcula de la siguiente manera:


$$\text{Información oportuna(\%)} = \frac{P_n}{T_p} * 100$$

P_n = Número total de personas que respondieron que la información que recibe es oportuna.

T_p = Total, de personas que respondieron la pregunta.

2.1.6. Resultados estadísticos:

Mediante la operación estadística realizada, se obtienen resultados significativos que permiten calcular un Indicador de Resultado crucial para el Plan de Gestión del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia. Estos resultados representan una evaluación cuantitativa de variables clave relacionadas con la gestión y la comunicación externa de la organización, proporcionando información valiosa para la toma de decisiones y el seguimiento de sus objetivos estratégicos. El Indicador de Resultado, basado en estos resultados, servirá como una herramienta fundamental para medir y mejorar continuamente el desempeño de la institución en sus esfuerzos de comunicación y gestión de relaciones públicas.

	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 13 de 28

- **Cuadros de salida (Plan de resultados):**

Para presentar de manera clara y concisa los resultados de la operación estadística se presentan de la siguiente manera:

- **Archivo (Presentación) con los resultados de la encuesta hechos por Google Forms:** Este análisis proporciona un análisis completo de los datos recopilados a través de la encuesta. Incluye tablas, gráficas, figuras, que permiten llevar a cabo un análisis descriptivo de los datos. Estas representaciones facilitan la comprensión de tendencias y patrones clave, fundamental para la toma de decisiones y la identificación de áreas de mejora.

2.1.7. Estándares estadísticos utilizados:

La encuesta es una creación propia, con el propósito de producir estadísticas que sirvan para describir las características de la población, en la cual no usa nomenclaturas para ser más entendible.

2.1.8. Diseño del cuestionario:

La información de la operación estadística se recopila mediante un formulario diseñado en la plataforma SICPA a través de un enlace:


<https://normograma.culturantioquia.gov.co/index.php?entryPoint=survey&id=8d3f5c53-6bd1-6e32-cbc8-6480bc9ce4bb>

El objetivo principal de este formulario es obtener datos relacionados con el grado de satisfacción con la calidad de la asesoría o la capacitación.

A continuación, se presenta una descripción detallada del cuestionario utilizado:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ASESORIA O CAPACITACION (ICPA):

las preguntas que componen el cuestionario son:

	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 14 de 28

- **P_1:** Acogida y trato personal que recibió de los servidores del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia u operadores del evento.

4. Excelente, 3. Bueno, 2. Aceptable, 1. Deficiente.
- **P_2:** Cumplimiento de la agenda programada

4. Excelente, 3. Bueno, 2. Aceptable, 1. Deficiente.
- **P_3:** Logística, organización y confort en el evento

4. Excelente, 3. Bueno, 2. Aceptable, 1. Deficiente.
- **P_4:** Calidad del trabajo de la persona responsable (conferencista, tallerista, asesor, etc.)


4. Excelente, 3. Bueno, 2. Aceptable, 1. Deficiente.
- **P_5:** Satisfacción general de la actividad

4. Excelente, 3. Bueno, 2. Aceptable, 1. Deficiente.
- **P_6:** ¿La información recibida fue importante y generó aprendizajes útiles al desarrollo de su gestión?

4. Excelente, 3. Bueno, 2. Aceptable, 1. Deficiente.

2.1.9. Normas, especificaciones o reglas de edición e imputación de datos:

Los resultados obtenidos a partir de las respuestas recopiladas se someten a un proceso de tabulación para generar informes. Es importante destacar que en el marco de esta operación estadística no se realiza ningún tipo de edición o imputación de datos en las respuestas proporcionadas por los participantes. Hay algunos datos que son de carácter obligatorio.

	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 15 de 28

2.2. DISEÑO ESTADÍSTICO

Esta fase consiste en la construcción y la formulación de varios componentes tales como: marco estadístico, el universo de estudio, la población objetivo, desagregaciones y el diseño muestral, entre otras. Los elementos del diseño estadístico de la operación estadística son:

2.2.1. *Universo de estudio:*

El universo de estudio abarca a todas las personas y grupos con el que el instituto de Cultura y patrimonio de Antioquia mantiene contacto a través de las asesorías, capacitaciones y sus comunicaciones externas, esto incluye una amplia variedad de entidades y audiencias, tales como: Sector cultural, y otros grupos afines.

2.2.2. *Población objetivo:*

La población objetivo de la operación estadística comprende a todas las personas y entidades con las cuales el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia tienen contacto en todo el departamento.

2.2.3. *Cobertura geográfica:*

La cobertura de la operación estadística es a nivel departamental.


2.2.4. *Desagregación geográfica:*

La desagregación geográfica de la operación estadística se realiza a nivel de sus 123 municipios, 2 distritos.

2.2.5. *Desagregación temática:*

La desagregación temática se realiza considerando los distintos temas considerados en la encuesta:

- Desagregación por sector.

	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 16 de 28

- Desagregación por nivel de satisfacción.
- Desagregación por nivel de acogida y trato del personal.
- Desagregación por nivel de cumplimiento de la agenda.
- Desagregación por nivel de logística y confort
- Desagregación por nivel calidad de la persona responsable.

2.2.6. Fuentes de datos:

La principal fuente de datos para la obtención de la información es a través de una base de datos que incluye entidades y personas de diversa índole (alcaldías, emisoras comunitarias, comunidad en general, bibliotecas, museos, sector cultural, entre otras). Para recopilar la información se utiliza un enlace se envía a las partes interesadas mediante correo electrónico.

2.2.7. Unidades estadísticas:

Se define el conjunto de unidades para el diseño, medición y presentación de resultados de las operaciones estadísticas, las unidades estadísticas son:

a) Unidades de observación:


Son aquellas sobre las que se obtiene la información de interés para el estudio, en este caso son las personas o entidades que se impactan como: los medios de comunicación, sector cultural, público general, educación, pensionados, entre otros.

b) Unidad de análisis:

Personas o instituciones que han interactuado con servicios del instituto de cultura y Patrimonio de Antioquia.

c) Unidad de muestreo:

personas o instituciones usuarios a la página web, seguidore/as que interactúan en las redes sociales del instituto de cultura y Patrimonio de Antioquia.

	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 17 de 28

2.2.8. Período de referencia:

El intervalo de tiempo al que hacen referencia los resultados de la operación estadística es semestralmente.

2.2.9. Período de recolección/acopio y frecuencia:

La recolección de la información se recolecta de acuerdo con la agenda que se programe para las capacitaciones y asesorías.

2.2.10. Marco estadístico:

La operación se basa en la opinión sobre la satisfacción realizado a través de enlace enviado por correo electrónico o WhatsApp. El marco estadístico es un componente crucial en la planificación de la operación estadística “Satisfacción con la calidad de la asesoría o capacitación. En este caso se utilizan dos métodos distintos para recopilar opiniones y percepciones de satisfacción.

➤ Sondeo de opinión por medio de correo electrónico:

Tipo del marco: Censo parcial

Descripción del Marco: El marco estadístico consiste en la lista completa de destinatarios que recibirán la encuesta por correo electrónico. Esta lista se compone de todos los individuos o entidades que están relacionadas con sector cultural del instituto de cultura y Patrimonio de Antioquia, este método se asemeja a un censo, pero con una tasa de respuesta inferior al 100%, dado que no todas las personas del marco estadístico dan una respuesta a la encuesta.

Tabla 1: Lista de la población objetivo de la operación estadística

Patrimonio
Música
Teatro
Consejo Departamental de Cultura
Artistas INC
Alcaldes
Artistas plásticos
Congresistas Antioqueños
Diputados 2020-2023
Gabinete Departamental
Bibliotecas Municipales
Directores de Cultura
Medios de Comunicación
Invitados exposiciones
Profesionalización
Caracterización
Inscritos Cátedra de Patrimonio
Emprendimientos
Alcaldías 2020 - 2023

Actualización del Marco: El marco estadístico se mantiene actualizado de manera continua para reflejar cambios en la lista de destinatarios, como nuevas incorporaciones. Se verifica la integridad y precisión de la lista antes de cada envío de encuestas.

Uso del Marco: El marco estadístico sirve como base para el envío de las encuestas por correo electrónico. Todos los destinatarios identificados en el marco reciben la encuesta para recopilar sus respuestas.


➤ **Sondeo de opinión por medio de correo electrónico y WhatsApp:**

El enlace del formulario se envía por correo electrónico y WhatsApp, utilizando un muestreo no probabilístico de muestreo por conveniencia o voluntario, por lo que no se dispone de marco muestral para este caso.

2.2.11. Diseño muestral:

➤ **Sondeo de opinión en medio de redes sociales y página Web**

Para llevar a cabo el sondeo en la página web y redes sociales del instituto, se realiza un muestreo no probabilístico, en este tipo de muestreo, no se utiliza un proceso aleatorio para seleccionar a los participantes de la muestra. En su lugar, los participantes son seleccionados

	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 19 de 28

de manera aleatoria, para responder el formulario que se dispone en las diferentes plataformas.

2.2.12. Ajustes de cobertura

Este numeral no aplica para esta operación estadística ya que no se realizan ajustes por cobertura.

2.2.13. Especificaciones de ponderadores:

Este numeral no aplica para esta operación estadística.

2.3. DISEÑO DE LA RECOLECCIÓN/ACOPIO

En esta fase se describe el proceso de recolección y acopio de información de la operación estadística satisfacción de la calidad con las asesorías y capacitaciones. Esto incluye los métodos y estrategias utilizados, el personal requerido, el procedimiento para la recolección de los datos, la forma en que se registran los datos, la verificación de estos y la transmisión de los datos.


2.3.1. Métodos y estrategias de recolección o acopio de datos:

En el contexto de esta operación estadística centrada en medir la satisfacción con la calidad de las asesorías y la capacitación, el instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia emplea un método de recolección que proporciona una visión completa y precisa de las opiniones de sus partes interesadas. Este método se basa en el auto diligenciamiento de una encuesta en línea diseñada en la plataforma SICPA. Con un plazo definido de 2 días para que puedan completar a través del enlace enviado.

Para llevar a cabo de manera eficazmente la recolección de datos, la encuesta se envía por medio de correos electrónicos y WhatsApp

2.3.2. Estructura organizacional del operativo y definición del equipo requerido:

El equipo encargado de esta operación estadística estará liderado por Profesional de Gestión del Conocimiento del instituto de cultura y patrimonio de Antioquia, la cual es la encargada

	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 20 de 28

de dirigir el proceso, implementación y seguimiento de la encuesta, la recolección de la información es realizada mediante un formulario de que se encuentra en la plataforma SICPA.

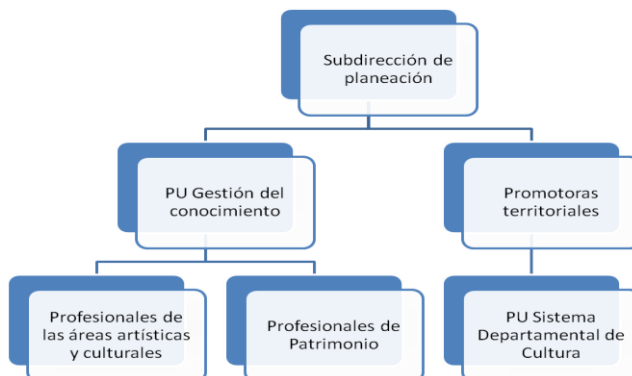
2.3.3. Esquema de entrenamiento del personal:

El equipo encargado de la aplicación de la encuesta recibe las técnicas y el proceso para llevar a cabo la encuesta


2.3.4. Conformación del equipo:

El equipo de planeación el encargado de llevar a cabo todo el proceso de la operación estadística. Este equipo está conformado por profesional gestión del conocimiento, promotoras territoriales, profesional sistema departamental de cultura y profesionales de las áreas artísticas y culturales, profesional MIPG-CALIDAD.

Gráfico 1: Organización del equipo técnico de la encuesta:



Cada miembro del equipo desempeña un papel específico y trabaja en estrecha colaboración para garantizar la calidad y la coherencia de los datos recolectados.

	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 21 de 28

2.3.5. Proceso de sensibilización y acuerdos de intercambio:

Se llevan a cabo acciones clave para sensibilizar a los participantes, esto incluye el envío de correos electrónicos con el enlace de la encuesta y detalles de esta. Se sensibiliza al personal sobre la importancia de la encuesta y establecer un entorno propicio para la colaboración y el intercambio de información, lo que contribuye al éxito general de la operación estadística.

2.3.6. Elaboración de manuales:

La operación estadística no cuenta con manuales.

2.3.7. Diseño de la estrategia de comunicación y plan de contingencias:

Considerando las posibles situaciones imprevistas, dudas e inquietudes que puedan surgir durante el proceso de diligenciamiento del formulario de la encuesta de satisfacción con la calidad de la comunicación externa, se ha establecido múltiples canales de contacto:


- correo electrónico: contacto@culturantioquia.gov.co.
- Redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram).
- Teléfono de la línea de atención al cliente: 3209780.

En caso de ser necesario, también se puede consultar con el equipo encargado de la encuesta.

2.3.8. Diseño de la estrategia de seguimiento y control:

Para garantizar la calidad de los datos recopilados en la encuesta, se lleva a cabo un seguimiento a las respuestas del formulario durante el proceso de recopilación de datos. En la plataforma SICPA se facilita este proceso al permitir la supervisión automática y en tiempo real mediante gráficos estadísticos. Esto proporciona una visión del número de respuestas recibidas y las tendencias emergentes.

Además, el seguimiento de los indicadores de la operación estadística se realiza a través de los indicadores de gestión; los cuales se publican en la plataforma SICPA y página web del instituto. Este proceso de seguimiento y control desempeña un papel fundamental en la garantía de la integridad de los datos y contribuye de manera significativa a una interpretación más precisa y confiable de los resultados de la encuesta.

	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 22 de 28

2.3.9. Diseño de sistemas para la obtención de datos:

Para garantizar la obtención de datos organizada y eficiente en la operación estadística, se implementó un sistema mediante en línea mediante plataforma SICPA. Este sistema permite que los datos se recolectan de manera ordenada y se almacenan automáticamente en el sistema de información con capacidad de generar resultados y gráficos estadísticos en tiempo real.

2.3.10. Transmisión de datos:

El formulario en línea tiene la capacidad de capturar información a medida que los participantes responden a la encuesta. Esta información es consolidada automáticamente durante el período de recolección de datos, que abarca un período de 15 días, en una hoja de (Google Sheets).

2.4. DISEÑO DEL PROCESAMIENTO


En esta fase se describe el proceso de planificación y estructuración de cómo se procesan los datos durante la ejecución de la operación estadística para convertirlos en información valiosa y útil para la toma de decisiones y análisis.

2.4.1. Consolidación de archivos de datos:

Una vez finalizada la fase de recolección de datos, se procede a la consolidación de archivos. Los datos recopilados a través de la encuesta en línea se almacenarán en una ubicación centralizada en plataforma SICPA. y posteriormente se exporta para organizar en una base de datos en Excel. Esto facilitará la gestión y el acceso a los datos durante las etapas posteriores del procesamiento.

2.4.2. Codificación:

En el proceso de diseño del formulario, no se elaboran codificaciones específicas, por lo que este ítem no aplica para esta operación estadística.

	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 23 de 28

2.4.3. Diccionario de datos:

La operación estadística no cuenta con diccionario de datos.

2.4.4. Revisión y validación:

En primer lugar, la plataforma SICPA realiza ciertas validaciones automáticas para asegurarse que los datos ingresados en el formulario sean coherentes con el tipo de pregunta planteada. Adicionalmente, se realiza una revisión del consolidado de datos de Excel para identificar posibles errores o inconsistencias, Los datos que no cumplan con los estándares de calidad serán revisados y corregidos según sea necesario.


2.4.5. Diseño de instrumentos de edición (validación y consistencia) e imputación de datos:

La plataforma SICPA utiliza validaciones automáticas para verificar si el formato de una pregunta es coherente. Sin embargo, estas validaciones están diseñadas principalmente para garantizar la coherencia de los datos por lo que la validación y consistencia de las respuestas en función de las necesidades de información suele ser responsabilidad del administrador de la encuesta. Para esta operación estadística no se realiza ningún proceso para la imputación de los datos.

2.4.6. Diseño para la generación de cuadros de resultados:

La plataforma SICPA genera un proceso automatizado de cuadros de resultados a partir de los datos procesados. Estos análisis son fundamentales para la presentación de los resultados finales de la operación estadística. Los cuadros de resultados incluyen tablas y gráficos que presentan de manera clara y efectiva los hallazgos. Es importante destacar que las bases de datos en Excel obtenidas se utilizan principalmente para la comparabilidad de los datos.

Este enfoque integral en el diseño del procesamiento de datos genera resultados confiables y que respalden el objetivo principal de medir la satisfacción con la calidad de la asesoría y capacitación. Estos resultados obtenidos se publican en los indicadores de gestión del SICPA.

	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 24 de 28

2.5. DISEÑO DEL ANÁLISIS

El diseño del análisis de una operación estadística constituye un elemento fundamental en el proceso de obtención y comprensión de datos. En esta etapa crucial, se establecen las bases metodológicas y estratégicas que guiarán la recopilación, organización y evaluación de información estadística.

2.5.1. *Métodos de análisis de resultados:*

Para el análisis de los resultados, se emplea el método del análisis descriptivo de datos, que se apoya en la representación visual mediante gráficos y tablas. Esto facilita la identificación de tendencias dinámicas que puedan contribuir a la mejora de la calidad con la capacitación y asesorías. De esta manera este método proporciona una base para la toma de decisiones.


- En la operación estadística, se realiza un análisis univariado de cada variable por separado, para facilitar el análisis y obtener resultados que permitan medir la calidad de la asesoría y capacitación. Los resultados se presentan en forma de porcentajes y se representan visualmente a través de gráficos.

2.5.2. *Anonimización de microdatos:*

La anonimización de los datos se lleva a cabo de conformidad con los requisitos legales establecidos por el estado colombiano, en cumplimiento del artículo 7 del Decreto 1377 de 2013. Dicho decreto reglamenta la Ley 1581 de 2012, la cual establece el régimen general para la protección y tratamiento de datos personales.

2.5.3. *Verificación de la anonimización de microdatos:*

En relación con la verificación de la anonimización de los datos, es importante destacar que la información de los resultados publicados en el informe de gestión del SICPA no incluye detalles sobre datos personales diligenciados por los participantes en la encuesta, ya que esta información solo es utilizada con fines estadísticos.

	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 25 de 28

2.5.4. Comités de expertos:

Este ítem no es aplicable en el contexto de esta operación estadística, ya que no cuenta con un comité de expertos para validar la información que se genera.

2.6. Diseño de la difusión y comunicación:

En esta fase se documentan los sistemas de salida, los productos de difusión y comunicación, entrega de productos y entrega de servicios de la operación estadística.

2.6.1. Diseño de los sistemas de salida:

Los resultados de los análisis generados mediante la plataforma SICPA se consolidan en los indicadores de gestión. Las observaciones se llevan al plan de mejoramiento con el fin de mejorar la satisfacción de las asesorías y las capacitaciones.

2.6.2. Diseño de productos de difusión y comunicación:

Una vez que los resultados han sido consolidados, el equipo de planeación publica los resultados de los indicadores de gestión den la página web, en el siguiente enlace:

https://culturantioquia.gov.co/?page_id=1958

2.6.3. Entrega de productos:

La culminación de esta operación estadística implica la entrega y divulgación de los resultados. Estos resultados se publican en la Página Web del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, así como en la Plataforma SICPA en los indicadores de gestión. Estos resultados pueden ser consultados a través del siguiente enlace:

https://culturantioquia.gov.co/?page_id=1958.


	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 26 de 28

Gráfico 2: Plataforma SICPA donde se disponen los indicadores de gestión.



2.6.4. Estrategia de servicio:


Para brindar orientación acerca de la operación estadística, o resolver dudas e inquietudes se cuenta con el correo electrónico contacto: contacto@culturantioquia.gov.co, redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram), y por medio del teléfono de la línea de atención al cliente: 3209780.

2.7. DISEÑO DE LA EVALUACIÓN DE LAS FASES DEL PROCESO

Después de llevar a cabo todos los procesos de la operación estadística se realiza la evaluación por medio del indicador de gestión y se llevan las al plan de mejoramiento oportunidades de mejora o recomendaciones con el fin de mejorar la calidad con la satisfacción con las asesorías y las capacitaciones.

2.8. DISEÑO DE LOS SISTEMAS DE PRODUCCIÓN Y FLUJOS DE TRABAJO

Este proceso es realizado por el equipo de planeación teniendo en cuenta el siguiente flujo de trabajo:

	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 27 de 28

1. De acuerdo con la capacitación y asesoría a realizar se programa la realización de la encuesta.
2. Se actualizan las bases de datos de las personas a las que se les enviará la encuesta.
3. Se analiza la información consolidada en el formulario en la plataforma SICPA
4. Se consolida la información en el SICPA para el indicador.

GLOSARIO

➤ Información estadística

“Conjunto de resultados y la documentación que los soporta, los cuales se obtienen de las operaciones estadísticas y que describen o expresan características sobre un elemento, fenómeno u objeto de estudio.”³

➤ Operación estadística


“Conjunto de procesos y actividades que comprende la identificación de necesidades, diseño, construcción, recolección o acopio, procesamiento, análisis, difusión y evaluación, el cual conduce a la producción de información estadística sobre un tema de interés nacional y/o territorial.”⁵

BIBLIOGRAFÍA

DANE, D. A. (2023). *Guía para la elaboración del documento metodológico de operaciones estadísticas*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.sen.gov.co/files/sen/lineamientos/Guia_Documento_Metodol%C3%B3gico.pdf

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10952/TESIS.pdf?sequence>

³ DANE, D. A. (s.f.). Obtenido de <https://www.dane.gov.co/files/acerca/Normatividad/decretos/DECRETO-2404-DE-2019.pdf>

	Manual Operación Estadística encuesta de satisfacción en asesoría, capacitaciones, caracterización y eventos	CÓDIGO: M-GC-03
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA 28 de 28

Control de cambios del documento

Elaboró	Revisó	A probó
María Elena Saldarriaga PU Gestión del Conocimiento	María Elena Saldarriaga PU Gestión del Conocimiento	Lina Marcela Zapata Zuluaga Subdirección de planeación

Tema	Cambios	Fecha	Versión