

FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

La Encuesta de percepción de usuarios tiene como objeto evaluar la satisfacción de los ciudadanos que acuden a las actividades o reciben la información de la Secretaría Distrital del Hábitat SDHT en las localidades se crea este instrumento orientado a medir la satisfacción y los tiempos de respuesta.

OBJETIVO

Medir el grado de satisfacción y percepción de las personas que acuden y participan en las actividades o reciben la información de la Secretaría Distrital del Hábitat SDHT en los territorios, con el fin de identificar las oportunidades de mejora en la entrega de servicios con un enfoque centrado en el usuario.

TIPO DE ESTUDIO

Cualitativo.

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN

La encuesta será aplicada mediante la plataforma Microsoft Forms de manera directa por los equipos de trabajo territoriales o por medio de comunicación escrita a los usuarios directos (alcaldes Locales y Juntas Administradoras Locales).

CUESTIONARIO

El cuestionario es semiestructurado y está dividido en tres partes.

Primera: la primera busca realizar la caracterización sociodemográfica de los usuarios a partir de los datos de identificación básicos (nombre, teléfono, barrio, localidad, género, edad, estrato socio-económico, escolaridad, organización o entidad a la que pertenece, grupo étnico y/o pertenencia a un sector poblacional específico).

Segunda: busca identificar los principales temas y canales por los que circula la información relacionada con el Sector Hábitat y evaluar el nivel de satisfacción general de las personas frente a la atención que le ofreció la Secretaría Distrital del Hábitat.

Tercera: Finalmente, la tercera parte corresponde a un espacio abierto que indaga con relación a sugerencias y observaciones generales para mejorar la atención y el servicio ofrecido por la SDHT en los territorios.

**TIPO DE MUESTREO
UNIVERSO:**

Muestreo focalizado, no probabilístico.

POBLACIÓN OBJETIVO:

Alcaldías Locales, Juntas Administradoras Locales – JAL, comunidad integrada en los procesos territoriales de la Secretaría Distrital del Hábitat, entidades públicas y privadas involucradas en los procesos de la entidad.

TAMAÑO DE LA MUESTRA:

Mínimo 10 por cada localidad.

FECHA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN: Anual

CRITERIOS DE MEDICIÓN:

Para medir la satisfacción se han establecido diferentes criterios:

Primero: consiste en la medición de la satisfacción general de las personas que acuden y acceden a las actividades de la Secretaría, por medio de una pregunta de actitud, cerrada, que se ubica al inicio del apartado segundo del cuestionario.

Segundo: La satisfacción sobre los atributos más relevantes de la información suministrada – calidad, claridad, utilidad y oportunidad de la respuesta-, se evalúa con una escala de 1 a 5, donde 1 significa el puntaje más bajo, insatisfecho y 5 el puntaje más alto, muy satisfecho.

Tercero: El atributo tiempo de respuesta contiene 5 opciones de respuesta en la que el puntaje más alto corresponde a la respuesta menos de una (1) semana, y el puntaje más bajo se dará a la respuesta más de dos (2) meses. Esto es, entre mayor sea el tiempo de respuesta, recibe menor puntaje:

Categoría tiempo de respuesta	Categoría de satisfacción con la información	Categoría de satisfacción con el producto/servicio	Categoría de satisfacción con la gestión	Valor Asignado
Menos de 1 semana	Muy alta	Muy satisfecho	4 veces o más	5
Entre 1 y 2 semanas	Alta	Satisfecho	3 veces	4
Entre 2 semanas y 1 mes	Media	Medianamente satisfecho	2 veces	3
Entre 1 y 2 meses	Baja	Poco satisfecho	1 vez	2
Más de 2 meses	Muy baja	Insatisfecho	Nunca	1

RESPONSABLE

Serán responsables de aplicar la encuesta los equipos territoriales de las diferentes áreas de la SDHT. En cuanto al proceso de tabulación y análisis, corresponderá a la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para interpretar los resultados de la encuesta de satisfacción del producto y los servicios de la SDHT, se utilizará la siguiente metodología:

1. Definir para cada pregunta el número de respuestas que obtuvo cada categoría, teniendo en cuenta que la suma debe coincidir con el número de encuestas respondidas.

Ejemplo: En una encuesta aplicada a 20 personas, la pregunta número 1 tuvo las siguientes frecuencias:

Categoría	Frecuencia
Muy satisfecho	4
Satisfecho	3
Medianamente satisfecho	6
Poco satisfecho	4
Insatisfecho	3
TOTAL	20

2. Dividir cada frecuencia por el número total de encuestas respondidas, para determinar en qué categoría se concentran las respuestas. Este resultado se debe dar en términos porcentuales.

En el caso del ejemplo, estos porcentajes quedarían así:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	4	$(4/20) = 20\%$
Satisfecho	3	$(3/20) = 15\%$
Medianamente satisfecho	6	$(6/20) = 30\%$
Poco satisfecho	4	$(4/20) = 20\%$
Insatisfecho	3	$(3/20) = 15\%$

En el caso de las preguntas de SI o NO las categorías serán estas dos respuestas y se utiliza la misma metodología.

3. Hacer un análisis de estadística descriptiva utilizando gráficos para facilitar la interpretación y el análisis de las frecuencias, teniendo en cuenta que el propósito es identificar cuáles son los puntos débiles en la entrega del producto o servicio.

Para las preguntas con respuesta numérica (o que se puede estandarizar numéricamente), se calcularán medidas de tendencia central (media y moda) y de dispersión (desviación estándar) para caracterizar el comportamiento de cada una de las preguntas, así como para realizar comparaciones entre preguntas.

4. Finalmente, se deben identificar los temas comunes o relevantes de las sugerencias y observaciones generales que realizan las personas entrevistadas y proponer rutas para mejorar la atención y el servicio ofrecido por la SDHT en los territorios.