



DOCUMENTO METODOLOGICO

SATISFACCIÓN ATENCIÓN CIUDADANA

Documento de apoyo a la Operación Estadística Estratégica

INTRODUCCIÓN

1. ANTECEDENTES

2. DISEÑO DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

2.1. DISEÑO TEMÁTICO

2.1.1. Necesidades de información

2.1.2. Formulación de objetivos

2.1.3 Alcance

2.1.4 Marco de referencia

2.1.5 Definición de variables y construcción de indicadores estadísticos

2.1.6 Plan de resultados

2.1.7 Estándares estadísticos utilizados

2.1.8 Diseño del cuestionario

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

2.2. DISEÑO ESTADÍSTICO

2.2.1 Universo de estudio

2.2.2 Población objetivo

2.2.3 Cobertura geográfica

2.2.4 Desagregación geográfica

2.2.5 Desagregación temática

2.2.6 Fuentes de datos

2.2.7 Unidades estadísticas

2.2.8 Período de referencia

2.2.9. Período de recolección/acopio

2.2.10 Marco estadístico (censal o muestral)

2.2.11 Diseño muestral

2.2.12 Ajustes de cobertura (o ajuste de cobertura por no respuesta)

2.2.13 Especificaciones de ponderadores

2.3. DISEÑO DE LA RECOLECCIÓN/ACOPIO

2.3.1 Métodos y estrategias de recolección o acopio de datos

2.3.2 Estructura organizacional del operativo y conformación del equipo

2.3.3 Esquema de entrenamiento de personal

2.3.4 Convocatoria y selección de personal

2.3.5 Proceso de sensibilización y acuerdos de intercambio

2.3.6 Elaboración de manuales

2.3.7 Diseño de las estrategias de comunicación y plan de contingencias

2.3.8 Diseño de la estrategia de seguimiento y control

2.3.9 Diseño de sistemas de captura

2.3.10 Transmisión de datos

2.4 DISEÑO DEL PROCESAMIENTO

2.4.1 Consolidación de archivos de datos

2.4.2 Codificación

2.4.3 Diccionario de datos

2.4.4 Revisión y validación

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

2.4.6 Diseño para la generación de cuadros de resultados

2.5 DISEÑO DEL ANÁLISIS

2.5.1 Métodos de análisis

2.5.2 Anonimización de microdatos

2.5.3 Verificación de la anonimización de microdatos

2.5.4 Comités de expertos

2.6. DISEÑO DE LA DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

2.6.1 Diseño de sistemas de salida

2.6.2 Diseño de productos de comunicación y difusión

2.6.3 Entrega de productos

2.6.4 Estrategia de servicio

2.7. DISEÑO DE LA EVALUACIÓN DE LAS FASES DEL PROCESO

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

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

GLOSARIO

BIBLIOGRAFÍA

ANEXO

INTRODUCCIÓN

La operación estadística *Medición De La Satisfacción Ciudadana Frente A La Atención Y Servicio Ofrecido Por La Entidad Mediante Los Diferentes Canales De Atención* hace parte de los compromisos de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía (en adelante ORSC) del Instituto de Desarrollo Urbano (en adelante IDU) en la generación de indicadores, a partir de encuestas por muestreo, que den cuenta del nivel de satisfacción de la ciudadanía con relación a la atención y servicio brindado por parte del IDU en los diferentes canales (presencial, telefónico y virtual).

1. ANTECEDENTES

El IDU en el marco de la Política de Gestión Social y Servicio al Ciudadano fija los lineamientos para que la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía (ORSC) identifique, mida y analice la satisfacción de los ciudadanos, respecto a los servicios que presta la entidad. En esta dirección la operación estadística contempla la satisfacción ciudadana por la atención en los diferentes canales (presencial, telefónico y virtual) de las PQRS canales, PQRS Puntos IDU, Trámites asociados al cobro de Valorización y PQRS Gestión Predial.

Este procedimiento se realiza a partir de información recolectada y organizada por diferentes dependencias sobre la cual se siguen diferentes métodos estadísticos, dependiendo de las características que tenga la información:

- En el caso de encuestas de satisfacción ciudadana con la atención recibida en trámites asociados al cobro de valorización, se recibe el reporte de operaciones STOP Puntos de Atención CADES Y SUPERCADES y Valorización del mes inmediatamente anterior.
- En el caso de CHAT Valorización se recibe por parte de STRT archivo plano con el consolidado de encuestas diligenciadas por el ciudadano al momento de utilizar este canal.
- En el caso de encuestas de satisfacción ciudadana con el servicio recibido en PQRS Canales, PQRS puntos IDU, Gestión Social Predial; se recibe del equipo de Canales de ORSC la base de PQRS del Sistema de Gestión Social, Participación Ciudadana y Datos Abiertos (Sistema Bachué) los tres primeros días del mes siguiente a la recolección.

2. DISEÑO DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

2.1. DISEÑO TEMÁTICO

2.1.1. Necesidades de información

El IDU es la entidad pública destinada a ejercer obras viales y de espacio público para el desarrollo urbano de Bogotá Región y mejorar la calidad de vida de su gente. Es así como

dentro de su relacionamiento y servicio a ella, se requiere conocer la satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios prestados por la entidad.

2.1.2. Formulación de objetivos

a) Objetivo general:

Medir la satisfacción de la ciudadanía frente a la atención y servicio ofrecido por la Entidad mediante los diferentes canales de atención.

b) Objetivos específicos:

1. Generar informes estadísticos trimestrales con el fin de brindar datos, información y conocimiento clave para la mejora continua del servicio al ciudadano.
2. Generar las estadísticas para el cálculo del indicador de satisfacción en la atención en los diferentes canales (presencial, telefónico y virtual) de las PQRS canales, PQRS Puntos IDU, Trámites asociados al cobro de Valorización y PQRS Gestión Predial.

2.1.3 Alcance Temático

La operación estadística monitorea y evalúa la satisfacción ciudadana por la atención en los diferentes canales (presencial, telefónico y virtual) de las PQRS canales, PQRS Puntos IDU, Trámites asociados al cobro de Valorización y PQRS Gestión Predial.

2.1.4 Marco de referencia

a) Marco teórico:

Un factor esencial para el cumplimiento de los fines del Estado es que las entidades públicas garanticen un buen servicio al ciudadano; para ello, debe haber comprensión entre los conceptos de servicio y atención; Quintero (2012) determina que la definición idónea del servicio de calidad es "Dar una respuesta oportuna y clara que esté a la altura de las percepciones del cliente" (Mazo, 2003, p.167 como se citó en Quintero, 2012).

Ahora bien, el gobierno nacional crea modelos de Planeación y Gestión, definiéndolo como Un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio. (Departamento Administrativo de la Función Pública [Función Pública], 2021, p. 20).

En este sentido la aplicación de estos conceptos en el marco de la satisfacción de la atención en el IDU aplica para identificar las falencias frente al servicio a través de los indicadores en los diferentes puntos y canales de atención para tomar las medidas necesarias y a tiempo para poder brindar un mejor servicio al ciudadano.

Además se tiene en cuenta dentro del Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición contenido en la ley 1755 de 2015 donde es una obligación garantizar la atención, gestión y trámite las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía

de manera eficaz, veraz y oportuna, para generar confianza en la ciudadanía y promover mecanismos adecuados de diálogo en torno a las obras, donde se establece criterios, directrices, lineamientos y acciones legales y procedimentales para la adecuada atención de la ciudadanía en todas las áreas del IDU, en especial a través de los canales de atención dispuestos por la entidad.

La cartilla de trámites y servicios dispuesta en la ley:

- Ley 1581 de 2012 para la protección de datos personales
- Ley 1712 de 2014 de acceso a la información y transparencia.

Política de gestión social y servicio a la ciudadanía según la resolución 7874 de 2021 Instituto de Desarrollo Urbano -IDU- Dirección General donde se establecen los lineamientos.

b) Marco Conceptual:

Para contextualizar la operación estadística es importante tener en cuenta los siguientes conceptos:

- Indicador de Satisfacción: métricas que se utilizan para medir cuán satisfecho está el ciudadano respecto a la atención y servicio ofrecido por la Entidad mediante los diferentes canales.
- Petición: Escrito en el que se formaliza el derecho de pedir algo, individual o colectivamente, a una institución pública, administración o autoridad.
- Punto IDU: Punto físico que se encuentra en cada proyecto para que el ciudadano puede acercarse a interponer una PQRS.
- Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones
- Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- Super Cades: Sistema integrado de servicios, donde se realizan bajo un mismo techo trámites y se suministra información de entidades distritales, nacionales y privadas que ejercen funciones públicas para asegurar un servicio más efectivo, óptimo y oportuno.

c) Marco legal o normativo:

La normativa en la que en la que se circunscribe la operación estadística es:

1. La Constitución Política de Colombia, Artículo 270, indica que la ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública, el cumplimiento en los diversos niveles administrativos y sus resultados.
2. CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010 del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, "Política Nacional de Servicio al Ciudadano".
3. Ley 134 de 1994, del Congreso de Colombia, "Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana".

4. Ley 489 de 1998, "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, en su capítulo VIII DEMOCRATIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, artículo 32 Democratización de la Administración Pública indica: "todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública". Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública
5. Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, proferida por el Congreso de Colombia, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
6. Estatuto Anticorrupción Artículo 76: Oficina de quejas, sugerencias y reclamos; Artículo 78: Principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública.
7. Ley 1757 de 2015, "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática en su Artículo 2 regula la Política Pública de Participación Democrática; en su Artículo 52 expone la "Estrategia de rendición de cuentas; en el Artículo 104 fija los "Deberes de las administraciones Nacionales, Departamentales, Municipales y Distritales en la promoción de instancias de participación ciudadana formales e informales creadas y promovidas por la ciudadanía o el Estado y en el Artículo 111 promueve el "Diálogo social" como mecanismo democrático".
8. Decreto 503 de 2011, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., "Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital".
9. Decreto 197 de 2014, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.".
10. Acuerdo 142 de 2005 del Concejo de Bogotá, D.C., "Por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito distrital las Veedurías Ciudadanas y se dictan otras disposiciones".
11. Acuerdo Distrital 529 de 2013, "Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital".
12. Resolución 4940 de 2018, de la Dirección General del Instituto de Desarrollo Urbano IDU, "Por la cual se adopta la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía del IDU".

d) Referentes internacionales: Por ahora, no se aplican referentes internacionales.

e) Referentes nacionales:

Según El Departamento Nacional de Planeación (DNP) la encuesta de percepción ciudadana es un instrumento que implementa el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) desde el 2011, con el fin de identificar la percepción de los ciudadanos frente a la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios del Estado, así como sus intereses y expectativas que tienen frente a las entidades públicas.

Dicha encuesta es la única fuente de información existente sobre la percepción del servicio y de trámites puntuales en Colombia, la cual es de vital importancia para orientar políticas públicas y ayuda a contribuir con la medición del Código de integridad y realizar seguimiento a las metas al CONPES 3649 de 2010 y CONPES 3785 de 2013

Dichas encuestas realizadas por el DNP son un referente Nacional para el IDU ya que en el marco teórico toman gran relevancia las políticas públicas de servicio al ciudadano. Además toman gran relevancia las entidades públicas en las cuales se realizan encuestas de percepción integradas en este mismo modelo tales como:

- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Departamento Administrativo de la Función Pública
- La Escuela Superior de Administración Pública
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE)

2.1.5 Definición de variables y construcción de indicadores estadísticos

Las variables de la operación estadística cambian de acuerdo con el canal de atención monitoreado y valorado. Ahora bien, se mantiene un conjunto de variables de caracterización del encuestado en todos los canales de atención (presencial, telefónico y virtual) de las PQRS canales, PQRS Puntos IDU, Trámites asociados al cobro de Valorización y PQRS Gestión Predial a saber:

- Nombres y apellidos
- Edad
- Teléfono
- Sexo
- Localidad
- Estrato socioeconómico
- Nivel de educación
- Ocupación principal
- Discapacidad y tipo

PQRS – Canales.

Ejemplos de algunas variables importantes:

- Nivel de satisfacción general y según canal de atención (presencial, telefónico y virtual).
- Satisfacción por: acceso, amabilidad, interés del servidor público, agilidad y orientación.
- Satisfacción frente a la respuesta entregada por la Entidad en términos de claridad, precisión, solución efectiva, cumplimiento de la expectativa en relación con la petición y tiempo de respuesta.

PQRS - Puntos IDU.

Ejemplos de algunas variables importantes:

- Tipo de Requerimiento (Solicitud, Reclamo, Consulta, Queja, Felicitación).
- Satisfacción de las instalaciones físicas en general y en relación con: acceso al punto idu, información del proyecto, iluminación, señalización, horario, aseo y comodidad.

- Satisfacción frente al servicio recibido por parte del punto IDU a nivel general y en relación con: amabilidad, interés del servidor público, agilidad, orientación e información recibida.
- Satisfacción frente a la respuesta entregada por la Entidad en términos de: respuesta recibida, calidad de la respuesta, solución efectiva, cumplimiento de la expectativa respecto a la petición y tiempo de respuesta.
- Satisfacción frente a la información del proyecto brindada

Trámites asociados al cobro de valorización (Presencia y Chat Virtual).

Ejemplos de algunas variables importantes:

- Tipo de trámite adelantado (Certificado de Estado de Cuenta para Trámite Notarial, Estado de Cuenta Informativo, Notificaciones, Duplicado de Cuenta de Cobro, Recursos de Reconsideración, Aplicaciones/Reversiones y Devoluciones).
- Satisfacción con la accesibilidad y asignación de turnos a nivel general y en relación con: organización, orientación, amabilidad, tiempo en fila, presentación personal del servidor y direccionamiento del turno.
- Satisfacción frente al servicio recibido por parte del servidor público a nivel general y en relación con: amabilidad, conocimiento, interés, orientación, tiempo de respuesta y presentación personal del servidor público.
- Satisfacción frente al trámite a nivel general y en relación con: facilidad en el trámite, conseguir documentación y solución efectiva

PQRS - Gestión Predial.

Ejemplos de algunas variables importantes:

- Satisfacción frente al servicio recibido a nivel general y en relación con: acceso al canal, amabilidad del servidor público, interés del servidor público, agilidad para recibir la petición y la orientación e información recibida.

Cálculo del indicador: Para cada una de las encuestas de satisfacción ciudadana se calcula un indicador compuesto por diferentes dimensiones y subdimensiones establecidas en cada uno de los formatos de encuestas aplicadas. Se promedian los resultados de los cuatro indicadores (PQRS Canales, PQRS Puntos IDU, Valorización, Gestión Predial), y se obtiene un indicador global de satisfacción ciudadana con los servicios de atención recibidos en la entidad.

Indicadores:

- Indicador de satisfacción general con el servicio recibido en atención a PQRS en los canales de atención. Los aspectos evaluados son: servicio recibido, respuesta otorgada y conocimiento e imagen de la Entidad.
- Indicador de satisfacción general con el servicio recibido en atención a PQRS en los canales Presencial, telefónico y virtual en Puntos IDU. Los aspectos evaluados son: instalaciones físicas, servicio recibido, respuesta otorgada e información del proyecto.
- Indicador de satisfacción general con el servicio recibido en los trámites asociados al cobro de valorización. Los aspectos evaluados son: accesibilidad y asignación de turnos, servicio recibido, percepción frente al trámite, instalaciones físicas, comunicaciones e imagen de la Entidad.
- Indicador de satisfacción general con el servicio recibido en atención a PQRS por el canal telefónico en trámites asociados a Gestión Predial.

2.1.6 Plan de resultados

La frecuencia establecida para la entrega de los resultados es trimestral. Sin embargo, mensualmente se generan las bases reportadas por el sistema BACHUE y se realizan llamadas según muestreo, esto con el fin de tener el consolidado trimestral teniendo en cuenta los diferentes canales que tiene la entidad para la atención al ciudadano y los puntos de atención a evaluar (Puntos IDU, gestión predial, PQRS y valorización).

Los resultados trimestrales están disponibles para la consulta pública en la página web de la entidad www.idu.gov.co en la pestaña de atención y servicio a la ciudadanía en el cual se despliega la pestaña de observatorio de percepción ciudadana, allí se encuentran los resultados de la operación estadística disponibles desde el año 2015; cada uno está dispuesto por cada año transcurrido y contienen los resultados trimestrales por cada punto de atención evaluado.

Los cuadros de salida presentados son diapositivas con un formato institucional establecido las cuales se realizan a partir de la información recolectada y se cargan a la página trimestralmente. Estos cuadros de salida presentan los resultados con la siguiente información por punto de atención:

PQRS: se presenta la ficha técnica del trimestre, la caracterización del encuestado, módulo de percepción de instalaciones físicas, módulo de satisfacción frente al servicio recibido, módulo de satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad, módulo de satisfacción frente a la información del proyecto, módulo de percepción de la imagen del IDU, sugerencias y observaciones de los ciudadanos en nubes de palabras y para finalizar se presentan los resultados de los indicadores del ejercicio.

Gestión predial: se presenta la ficha técnica del trimestre, la caracterización del encuestado, módulo de satisfacción frente al servicio recibido, módulo de percepción de la imagen del IDU, sugerencias y observaciones de los ciudadanos en nubes de palabras y para finalizar se presentan los resultados de los indicadores del ejercicio.

Valorización: se presenta la ficha técnica del trimestre, la caracterización del encuestado, módulo de accesibilidad y asignación de turnos, módulo de satisfacción frente servicio recibido por servidor público, módulo de percepción frente al trámite, módulo de percepción de instalaciones físicas, módulo de comunicación, módulo de percepción de la imagen del IDU, sugerencias y observaciones de los ciudadanos en nubes de palabras y para finalizar se presentan los resultados de los indicadores del ejercicio.

Puntos IDU: se presenta la ficha técnica del trimestre, la caracterización del encuestado, módulo de percepción de instalaciones físicas, módulo de satisfacción frente al servicio recibido, módulo de satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad, módulo de satisfacción frente a la información del proyecto, módulo de percepción de la imagen del IDU, sugerencias y observaciones de los ciudadanos en nubes de palabras y para finalizar se presentan los resultados de los indicadores del ejercicio.

2.1.7 Estándares estadísticos utilizados

Si bien no se aplican estándares estadísticos nacionales e internacionales, si se consideran como referentes en los módulos de caracterización del encuestado La Gran Encuesta Integrada de Hogares del DANE, específicamente:

- Sexo.
- Edad.
- Ocupación.
- Estrato.
- nivel educativo.

2.1.8 Diseño del cuestionario

El cuestionario tiene un componente común para todos los puntos de atención evaluados que es la caracterización. La encuesta se compone de 5 módulos y una batería de 52 preguntas con formato estructurado, sin embargo, cada uno cuentan con diferentes módulos de percepción y/o satisfacción descrita de la siguiente manera:

- Cuestionario PQRS: Recomendaciones generales para el diligenciamiento de la encuesta, Caracterización del encuestado, módulo de percepción de instalaciones físicas, módulo de satisfacción frente al servicio recibido, módulo de satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad, módulo de satisfacción frente a la información del proyecto, módulo de percepción de la imagen del IDU, sugerencias y observaciones de los ciudadanos.
- Cuestionario gestión predial: Recomendaciones generales para el diligenciamiento de la encuesta, Caracterización del encuestado, módulo de satisfacción frente al servicio recibido, módulo de percepción de la imagen del IDU, sugerencias y observaciones de los ciudadanos.
- Cuestionario puntos IDU: Recomendaciones generales para el diligenciamiento de la encuesta, Caracterización del encuestado, módulo de percepción de instalaciones físicas, módulo de satisfacción frente al servicio recibido, módulo de satisfacción frente a la respuesta entregada por la entidad, módulo de satisfacción frente a la información del proyecto, módulo de percepción de la imagen del IDU, sugerencias y observaciones de los ciudadanos.
- Cuestionario valoración: Recomendaciones generales para el diligenciamiento de la encuesta, Caracterización del encuestado, módulo de accesibilidad y asignación de turnos, módulo de satisfacción frente servicio recibido por servidor público, módulo de percepción frente al trámite, módulo de percepción de instalaciones físicas, módulo de comunicación, módulo de percepción de la imagen del IDU, sugerencias y observaciones de los ciudadanos.

2.1.9 Normas, especificaciones o reglas de edictos

Se realiza un seguimiento y control a la veracidad y efectividad de las encuestas realizadas por el equipo de encuestadores a partir del cuestionario para tal fin y de las bases de datos

de PQRS, gestión predial, puntos idu y valorización, las cuales son utilizadas para realizar las encuestas presenciales y telefónicas a la ciudadanía encuestada.

En primera instancia se realiza la selección aleatoria del 5% de las encuestas. Sobre esta muestra aleatoria se le realiza el re-contacto específico a la ciudadanía encuestada (llamar al número telefónico registrado en la encuesta) y validando si le fueron formuladas, algunas de las preguntas plasmadas en el cuestionario.

En segunda instancia y en paralelo y como parte del proceso de crítica y evaluación, se evalúa el correcto diligenciamiento del cuestionario por parte del equipo de encuestadores; por ejemplo, verificando casillas sin marcar o doble marcación, datos que no corresponden a las preguntas y la lógica de la secuencia de las preguntas formuladas entre otros aspectos.

En tercera instancia al tener consolidada toda esta información y los resultados de las verificaciones, se realiza una presentación con los resultados arrojados y se retroalimenta al equipo de encuestadores.

Y finalmente, con la información consolidada se pasa a la verificación de los datos con registros vacíos, nulos o Ns/Nr, por medio de la imputación de estos sobre las variables en cuestión y considerando límites para ello. Logrando así un proceso de autocompletado, a partir del cálculo del valor de la mediana o moda, en cada una de las variables en donde se observaron datos faltantes.

2.2. DISEÑO ESTADÍSTICO

2.2.1 Universo de estudio

EL universo de estudio es la totalidad de ciudadanos que interpusieron alguna PQRS en los canales de atención (presencial, telefónico y virtual) de PQRS canales, PQRS Puntos IDU, Trámites asociados al cobro de Valorización y PQRS Gestión Predial.

2.2.2 Población objetivo

La población objetivo es la totalidad de ciudadanos que interpusieron alguna PQRS en los canales de atención (presencial, telefónico y virtual) de PQRS canales, PQRS Puntos IDU, Trámites asociados al cobro de Valorización y Gestión Predial.

2.2.3 Cobertura geográfica

En la cobertura geográfica se encuentra la ciudadanía de la ciudad de Bogotá D.C. que interpone PQRS en los canales de atención (presencial, telefónico y virtual) de PQRS canales, PQRS Puntos IDU, Trámites asociados al cobro de Valorización y PQRS Gestión Predial.

2.2.4 Desagregación geográfica

La desagregación geográfica de resultados ocurre a nivel de la ciudad de Bogotá D.C.

2.2.5 Desagregación temática

La desagregación temática de los resultados se presenta a partir de los módulos que configuran el formato estructurado de las encuestas presenciales y telefónicas.

2.2.6 Fuentes de datos

La fuente primaria es la ciudadanía, cualquier persona mayor de edad que interponga una PQRS, las cuales ingresan al Sistema de Gestión Social, Participación Ciudadana y Datos Abiertos de la Entidad (Sistema Bachué) y los reportes de STRT.

2.2.7 Unidades estadísticas

Las unidades de Observación, muestreo y de análisis es la misma: Ciudadanía en general (hombres y mujeres mayores de edad) que interpusieron alguna PQRS en los canales de atención (presencial, telefónico y virtual) de PQRS canales, PQRS Puntos IDU, Trámites asociados al cobro de Valorización y PQRS Gestión Predial.

2.2.8 Período de referencia

Los resultados de la operación estadística son publicados trimestralmente, por ejemplo, las estadísticas publicadas en el observatorio de la entidad del segundo trimestre de 2022 (abril, mayo y junio).

2.2.9. Período de recolección/acopio

El levantamiento de datos y la frecuencia con la que se lleva a cabo es mensual.

2.2.10 Marco estadístico (censal o muestral)

El marco muestral de la operación estadística son la totalidad de las PQRS que ingresan al Sistema de Gestión Social, Participación Ciudadana y Datos Abiertos de la Entidad (Sistema Bachué) y los reportes de STRT.

2.2.11 Diseño muestral

Tipo de muestreo: el tipo es muestreo probabilístico aleatorio simple con marco de lista sobre las variables referencias obtenidas durante el trámite de PQRS con la entidad en diferentes canales de atención (presencial, telefónico y virtual) segmentados en PQRS canales, PQRS Puntos IDU, Trámites asociados al cobro de Valorización y PQRS Gestión Predial.

Cálculo del tamaño de la muestra: El tamaño de la muestra está definido sobre la cantidad de requerimientos ciudadanos, a partir de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{NE^2 + Z^2PQ}$$

donde:

n: Es el tamaño de la muestra a calcular.

Z: Es el valor crítico de corte de una distribución normal para lograr un nivel de confianza deseado (confiabilidad), en este caso, se establece un nivel de confianza del 95%, cuyo valor de *Z* corresponde a 1.96.

P y *Q*: Es la proporción de casos con las características de la población de estudio, en este caso, se establece la proporción de *P* y *Q*, en cada una de ellas de 0.5 (50%).

E: Es el margen de error aceptado (precisión), en este caso, para poblaciones finitas, el margen de error es del 0,05 (5%) dado el tamaño del universo determinado por el marco de lista.

Selección de la muestra: La selección de la muestra se realiza de manera aleatoria sobre cada segmento definiendo un valor de referencia ordenado y extraído por canal de atención de forma ascendente en el listado.

Ponderadores: Los ponderadores se aplican de acuerdo con los canales de atención presencial, telefónico y virtual para selección de la muestra. Determinado por la probabilidad de inclusión, es decir, la asignación que tiene del conjunto determinado de la población.

Factores de expansión: Se calcula el coeficiente entre la población y muestra determinada que define cuántas personas representa esta población sobre la muestra de individuos identificados por canal de atención.

Metodología de estimación: La estimación de los parámetros se realiza con los resultados obtenidos con la muestra a partir de proporciones, es decir, la estimación es puntual.

Rotación: El tamaño de muestra de la operación estadística no es estático, pues depende de la cantidad de PQRS que ingresan a los sistemas de la Entidad mensualmente, de manera que se mantiene en permanente actualización.

2.2.12. Ajustes de cobertura (o ajuste de cobertura por no respuesta): Por ahora, no se aplican ajustes de cobertura.

2.2.13. Especificaciones de ponderadores: Por ahora, no se aplican especificaciones de ponderadores.

2.3. DISEÑO DE LA RECOLECCIÓN/ACOPIO

- 2.3.1 Métodos y estrategias de recolección o acopio de datos
- 2.3.2 Estructura organizacional del operativo y conformación del equipo
- 2.3.3 Esquema de entrenamiento de personal
- 2.3.4 Convocatoria y selección de personal
- 2.3.5 Proceso de sensibilización y acuerdos de intercambio
- 2.3.6 Elaboración de manuales
- 2.3.7 Diseño de las estrategias de comunicación y plan de contingencias
- 2.3.8 Diseño de la estrategia de seguimiento y control
- 2.3.9 Diseño de sistemas de captura
- 2.3.10 Transmisión de datos

2.4 DISEÑO DEL PROCESAMIENTO

- 2.4.1 Consolidación de archivos de datos
- 2.4.2 Codificación
- 2.4.3 Diccionario de datos
- 2.4.4 Revisión y validación
- 2.4.5 Diseño de instrumentos de edición (validación y consistencia) e imputación de datos
- 2.4.6 Diseño para la generación de cuadros de resultados

2.5 DISEÑO DEL ANÁLISIS

- 2.5.1 Métodos de análisis
- 2.5.2 Anonimización de microdatos
- 2.5.3 Verificación de la anonimización de microdatos
- 2.5.4 Comités de expertos

2.6. DISEÑO DE LA DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

- 2.6.1 Diseño de sistemas de salida
- 2.6.2 Diseño de productos de comunicación y difusión
- 2.6.3 Entrega de productos
- 2.6.4 Estrategia de servicio

2.7. DISEÑO DE LA EVALUACIÓN DE LAS FASES DEL PROCESO

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

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

GLOSARIO

BIBLIOGRAFÍA

ANEXO