

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
--------------	----------------------	---------	---	--------	---------

Contenido

1. OBJETIVO	2. ALCANCE
Establecer las actividades para la planeación, diseño, ejecución y análisis de encuestas de medición, con el fin de obtener información confiable que permita la toma de decisiones y la mejora de la experiencia de los grupos de interés y valor.	Inicia con la identificación de la necesidad de medición por parte del área solicitante y el diligenciamiento del "formato Brief" (F559) , continúa con la validación metodológica, ejecución de la encuesta y finaliza con la presentación de resultados y la definición de posibles acciones por parte del área solicitante.
3. DEFINICIONES	
• Base de datos: Conjunto de registros que contiene la información de los grupos de interés y valor a quienes se les aplicará la encuesta, utilizada como insumo para el envío y la recolección de respuestas. • Brief (F559): Formato institucional, mediante el cual el área solicitante define los parámetros de la encuesta o campaña, incluyendo objetivo, alcance, población objetivo, canales y condiciones de ejecución. Constituye el insumo base para la estructuración de la medición. • Cierre de medición: Momento en el cual se finaliza la recolección de respuestas de la encuesta, ya sea por cumplimiento de la muestra definida o por decisión anticipada. • Confiability: Grado en el que un instrumento de medición produce resultados consistentes y estables en diferentes aplicaciones. • Encuesta de satisfacción: Tipo de encuesta de medición orientada a evaluar el nivel de satisfacción de los grupos de interés frente a productos, servicios o interacciones con la entidad. • Equipo de Experiencia: Equipo responsable de validar metodológicamente, diseñar, estructurar la "Ficha técnica de encuestas de medición" (F606), analizar y presentar los resultados de las encuestas de medición. • Ficha técnica de la encuesta de Medición: Documento elaborado por el Equipo de Experiencia que describe las características metodológicas de la encuesta, incluyendo población objetivo, tamaño de muestra, nivel de confianza, margen de error, periodo de recolección y demás aspectos técnicos relevantes. • Margen de error: Nivel de imprecisión esperado en los resultados de la encuesta, asociado al tamaño de la muestra y que indica el rango dentro del cual puede variar el resultado real. • Muestra: Subconjunto de la población objetivo seleccionado para aplicar la encuesta, con el propósito de obtener resultados representativos. • Nivel de confianza: Probabilidad de que los resultados obtenidos en la muestra reflejen el comportamiento de la población total. • Representatividad: Grado en el cual la muestra refleja adecuadamente las características de la población objetivo, permitiendo que los resultados sean confiables para la toma de decisiones. • Resultados exploratorios: Resultados obtenidos cuando no se alcanza la muestra mínima representativa, los cuales sirven como referencia indicativa, pero no como base para decisiones estratégicas. • Ruta segura: Mecanismo definido por la entidad para el envío y recepción de información, que garantiza la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.	
4. CONDICIONES GENERALES	
4.1 La gestión de encuestas de medición iniciará únicamente cuando el área solicitante haya diligenciado completamente el "formato Brief" (F559) y remitido la base de datos correspondiente, la cual será el insumo base para la estructuración de la medición. En caso de no contar con esta información completa, no se realizará el análisis ni se dará inicio a la gestión de la solicitud. El "formato Brief" (F559) constituye el insumo inicial de la solicitud y no reemplaza la definición metodológica de la encuesta, la cual será desarrollada posteriormente por el Equipo de Experiencia a través de la Ficha técnica de encuestas de medición" (F606) 4.2 La ejecución operativa del envío de la encuesta, una vez aprobado el "formato Brief" (F559), se realizará a través del proceso de gestión de campañas administrado por la Oficina Comercial y de Mercadeo, de conformidad con lo establecido en el "Procedimiento Brief" (M5-1-22). Este procedimiento se regirá por los lineamientos, tiempos, controles y demás disposiciones allí definidas, y estará dirigido a los grupos de interés y valor establecidos en la solicitud. 4.3 El Equipo de Experiencia será responsable de validar la viabilidad metodológica de la encuesta, incluyendo la calidad de la base de datos, el diseño del instrumento y la definición de la muestra, antes de su implementación. 4.4 Cuando el Equipo de Experiencia determine que la muestra obtenida no cumple con los criterios mínimos de representatividad definidos para la medición, los resultados serán considerados de carácter exploratorio y deberán interpretarse teniendo en cuenta dicha limitación metodológica, por lo que no constituirán una base suficiente para la toma de decisiones estratégicas. 4.5 El tiempo de aplicación de la encuesta se definirá con el área solicitante de acuerdo con el objetivo de la medición y de los resultados. 4.6 El cierre de la recolección de información se realizará cuando se cumpla la muestra definida o cuando se determine un cierre anticipado de la encuesta. En este último caso, los resultados deberán interpretarse considerando las limitaciones derivadas de no contar con una muestra completa. 4.7 En caso de que durante la ejecución de la encuesta no se alcance la muestra definida o se identifiquen desviaciones en la recolección de información, el Equipo de Experiencia, en conjunto con el área solicitante, deberá definir e implementar las acciones necesarias para garantizar la continuidad o el cierre de la medición, de acuerdo con las condiciones establecidas. 4.8 El área solicitante será responsable de analizar los resultados entregados y definir las acciones de mejora correspondientes, de acuerdo con su priorización y contexto operativo. De acuerdo con el "procedimiento Acciones correctivas y de mejora" (E1-2-10) 4.9 El envío de las bases de datos por parte del Equipo de Experiencia al proveedor de atención al usuario, así como su recepción y tratamiento posterior, debe realizarse mediante rutas seguras que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, de conformidad con las políticas de la entidad. 4.10 La información suministrada por el área solicitante en el "Formato Brief" (F559) constituirá la fuente oficial para la estructuración, ejecución y análisis de la encuesta.	

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
--------------	----------------------	---------	---	--------	---------

Una vez aprobado, no podrán realizarse modificaciones sobre la solicitud. En caso de requerirse ajustes en la información o en las condiciones definidas, se debe tramitar una nueva solicitud mediante la generación de un nuevo "Formato [Brief](#)" (F559), de acuerdo con los lineamientos, controles y disposiciones establecidos en el "procedimiento Biref" [M5-1-22](#).

4.11 Los tiempos definidos podrán ajustarse en función de la complejidad de la encuesta, la calidad de la información suministrada y la disponibilidad de los actores involucrados, previa alineación entre las partes.

4.12 En los casos en que la encuesta no sea anónima, el tratamiento de los datos personales debe realizarse conforme a la política de protección de datos personales de la entidad, garantizando la confidencialidad, uso adecuado y autorización del titular de la información.

4.13 Las herramientas utilizadas para la ejecución de las mediciones serán aquellas habilitadas por el proveedor de atención al usuario para la aplicación y recolección de la información.

4.14 La ejecución de las campañas estará sujeta a la disponibilidad presupuestal de la entidad y a la capacidad operativa del proveedor de atención al usuario.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Convenciones:

Actividad de control: 

Acuerdo de servicio: 

No.	Descripción	Frecuencia / tiempo máximo	Responsable	Registro o evidencia de la actividad	Actividad de control / Acuerdo de servicio
1	Programa reunión con el Equipo de Experiencia para exponer y alinear la necesidad de aplicación de la encuesta, incluyendo objetivo, alcance y contexto general.	C u a n d o s e requiera.	Área solicitante	Correo o calendario con agendamiento de reunión	
2	Diligencia el Formato Brief (F559) con la información requerida para la creación y aplicación de la encuesta, conforme al instructivo formato Brief- I559 .	Máximo 3 días hábiles posteriores a la reunión de necesidad y solicitud de encuesta.	Área solicitante	Formato B r i e f (F559), diligenciado	
3	Confirma la recepción del Brief (F559), y la base de datos. ¿La información diligenciada está completa? - Si la información está completa, continúa con la actividad 4 - Si la información está incompleta o no se adjunta la base de datos, se solicita ajuste y no se da inicio al proceso.	Máximo 1 día hábil desde la recepción	Equipo de Experiencia	Correo de confirmación de recibido	
4	Analiza la información del formato Brief (F559), y la base de datos para validar la viabilidad metodológica y definir la Ficha técnica de encuestas de medición " (F606) - Si la solicitud es viable, continúa con la actividad 5 - Si no es viable o presenta inconsistencias, se devuelve al área solicitante para ajustes y retorna a la actividad 2	3 a 5 días hábiles desde la recepción del Brief (F559), y base de datos.	Equipo de Experiencia	Checklist de validación del Brief (F559), y base de datos / correo de validación	
5	Equipo de Experiencia agenda reunión con el área solicitante para validar: - Instrumento de recolección - Base de datos - Tamaño de muestra - Condiciones de resultados (exploratorio vs representativo)	Máximo 2 días hábiles posteriores a la validación	Equipo de Experiencia	"Acta de reunión" F05 o correo de conclusiones y validación metodológica	
6	valida y aprueba, junto con el área solicitante, el diseño de la encuesta y Ficha técnica de encuestas de	Máximo 2 días hábiles	Equipo de Experiencia	Ficha técnica de encuestas de medición " (F606)	

Gestión de encuestas de medición



MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
	medición" (F606) definida, verificando el cumplimiento de las condiciones metodológicas y la consistencia de la información. - Si la información es aprobada, continúa con la actividad 7 - Si requiere ajustes, se realizan modificaciones y se mantiene en esta actividad hasta su aprobación.	posteriores a la reunión de validación		aprobada y correo de aprobación del diseño de la encuesta	
7	Remite el formato Brief (F559) aprobado al proveedor de atención al usuario para iniciar la ejecución de la encuesta a través de gestión de campañas administrado por la Oficina Comercial y de Mercadeo, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento Biref M5-1-22 Gestión de Campañas vigente.	Máximo 1 día hábil posterior a la aprobación del diseño	Equipo de Experiencia	Correo de remisión del Brief aprobado/ Base compartida en ruta segura	
8	Ejecutan las actividades correspondientes al proceso de gestión de campañas Brief (F559) , para el envío de la encuesta a la base de datos definida.	Según tiempos definidos en el proceso de gestión de campañas M5-1-22	Equipo de Experiencia/Proveedor de atención al usuario	Registros del proceso de gestión de campañas	
9	Realiza pruebas de envío y recepción de la encuesta para validar el correcto funcionamiento previo a la implementación. - Si las pruebas son satisfactorias, continúa con la actividad 10 - Si se presentan fallas, se realizan ajustes y se repiten las pruebas.	Máximo 1 día hábil previo al envío	Equipo de Experiencia/Proveedor de atención al usuario	Evidencia de pruebas (capturas, registros de envío, logs o correo de validación)	
10	Envía la aprobación al proveedor para proceder con el envío de la encuesta.	Mismo día de aprobación de pruebas	Equipo de Experiencia	Correo de aprobación para envío	
11	Realza el envío de la encuesta a la base de datos definida, de acuerdo con los parámetros y tiempos establecidos.	Máximo 3 días hábiles posteriores a la aprobación	Proveedor de atención al usuario	Reporte de envío de campaña	
12	Envía al equipo de Experiencia el enlace de seguimiento para la consulta y monitoreo de los resultados de la encuesta.	Máximo 1 día hábil posterior al envío	Equipo de Experiencia /Proveedor de atención al usuario	Enlace de seguimiento compartido / correo con enlace	
13	Realza seguimiento diario a las respuestas efectivas hasta completar la muestra definida. Nota: De acuerdo con la efectividad evidenciada en el seguimiento, se evaluará si el canal de aplicación permite alcanzar la cantidad de respuestas esperadas.	Diario, durante la ejecución de la encuesta	Proveedor de atención al usuario	Reportes de seguimiento diario	
14	Verifica si se alcanzó la muestra definida. - Si se alcanza la muestra, continúa con la actividad 15 - Si no se alcanza, continúa con la actividad 16	Diario, durante la ejecución	Equipo de Experiencia	Reportes de seguimiento diario	
15	implementa las acciones a seguir para completar la muestra o gestionar la desviación identificada (extensión de tiempo, cambio de canal, cierre anticipado, entre otros).	Máximo 2 días hábiles desde la identificación de desviación	Equipo de Experiencia y área solicitante	Correo o acta con definición de acciones sobre la muestra	
16	Cierra la recolección de información una vez se cumple la muestra o se define cierre anticipado.	Inmediato, una vez se cumpla la condición de cierre	Equipo de Experiencia	Registro de cierre de recolección (correo o acta)	
17	Envía al equipo de Experiencia la base de datos de resultados de la encuesta mediante ruta segura	Máximo 2 días hábiles después del cierre	Proveedor de atención al usuario	Base de datos enviada por ruta segura	
18	Presenta al Equipo de Experiencia los resultados de la encuesta y, si aplica, un análisis preliminar para su	Máximo 2 días hábiles desde la	Proveedor de atención al usuario	Informe de resultados del proveedor / correo de	

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
	revisión y validación.	recepción de resultados		validación del equipo de experiencia	
19	Elabora y presenta el informe de resultados al área solicitante conforme a las condiciones metodológicas definidas.	Máximo 5 días hábiles (1 semana) posteriores al cierre de la recolección de información.	Equipo de Experiencia	Presentación de resultados / acta de socialización / correo de envío	
20	Formaliza el informe de resultados mediante su radicación en el sistema de control documental de la entidad y realiza el envío oficial al área solicitante.	Máximo 2 días hábiles posteriores a la elaboración del informe.	Equipo de Experiencia	Registro de radicación / soporte de envío oficial.	
21	Analiza los resultados y define la implementación de acciones de mejora según su priorización.	C u a n d o s e requiera	Área solicitante	Registro de planes en el "Aplicativo de auditoría y planes"	
6. DOCUMENTOS RELACIONADOS					
Nombre del documento			Código		
Brief			M5-1-22		
Formato Brief			F559		
Instructivo Formato Brief			I559		
Ficha Técnica de Encuestas de Medición			F606		
Instructivo Ficha Técnica Encuestas de Medición			I606		
7. ANEXOS					
7.1 DIAGRAMA DE FLUJO (Ver Anexo)					
7.2 OTROS					

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
--------------	----------------------	---------	---	--------	---------

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2026-09-17	1	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI

COPIA CONTROLADA