



MINDEFENSA



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

# **Estrategia de consulta de los usuarios del Proceso Estadístico de Secuestro y Extorsión**

Ministerio de Defensa Nacional  
Viceministerio para las Políticas y Asuntos Internacionales  
Dirección de Estudios Estratégicos  
Marzo de 2.016

## TABLA DE CONTENIDO

<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>3</b>
<b>JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>4</b>
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos .....	4
<b>ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
Usuarios internos.....	4
Usuarios externos.....	4
<b>VARIABLES DE MEDICIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>LIMITACIONES .....</b>	<b>5</b>
<b>CRONOGRAMA .....</b>	<b>5</b>
<b>ESQUEMA GRÁFICO .....</b>	<b>6</b>
<b>ESTRATEGIA.....</b>	<b>7, 8</b>
<b>NOTAS ACLARATORIAS .....</b>	<b>8</b>
<b>ENCUESTA .....</b>	<b>9</b>

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el marco del Convenio Interadministrativo de Cooperación No. 022 de 2.014 suscrito entre el Ministerio de Defensa Nacional y el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas: DANE, se realizó la evaluación de las principales operaciones estadísticas que se manejan en el sector Defensa, entre las cuales está la información de Secuestro y Extorsión que consolida la Dirección de estudios Estratégicos (DEE).

De ésta evaluación se generó un Plan de Mejoramiento con acciones puntuales para fortalecer el proceso. Una de estas oportunidades de mejora encontradas por la Comisión evaluadora, fue la ausencia de una estrategia que permita conocer las necesidades de información de los usuarios.

Con base en lo anterior, se elabora el presente documento que contiene la estrategia en mención, toda vez que, para la entidad es de vital importancia conocer la percepción de los usuarios frente al producto y/o servicio ofrecido y sus aportes al respecto.

## 2. JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta que uno de los principales productos ofrecidos por la Dirección de Estudios Estratégicos del Ministerio de Defensa Nacional es **“la información estadística”**, se hace relevante conocer la utilidad, percepción y necesidades adicionales de información de los usuarios que la solicitan.

Por lo cual, la estrategia a desarrollar se base en una **“encuesta de satisfacción”**, la cual contiene preguntas con respuestas cerradas y cortas, en términos claros, precisos y concretos.

Este tipo de encuestas se convierte en una herramienta muy efectiva y práctica para conocer las necesidades de información de los usuarios y por consiguiente identificar su nivel de satisfacción o percepción frente a nuestro producto o servicio, mediante la recopilación de datos cualitativos y cuantitativos, que a su vez se convierten en un canal de comunicación entre usuarios y empresa en procura de mejorar la calidad del producto o servicio ofrecido.



MINDEFENSA



### 3. OBJETIVOS

#### 3.1. Objetivo general:

Conocer las necesidades de información y percepción de los usuarios de la operación estadística de secuestro y extorsión, sobre el producto y/o servicio ofrecido, mediante el desarrollo de una encuesta de satisfacción.

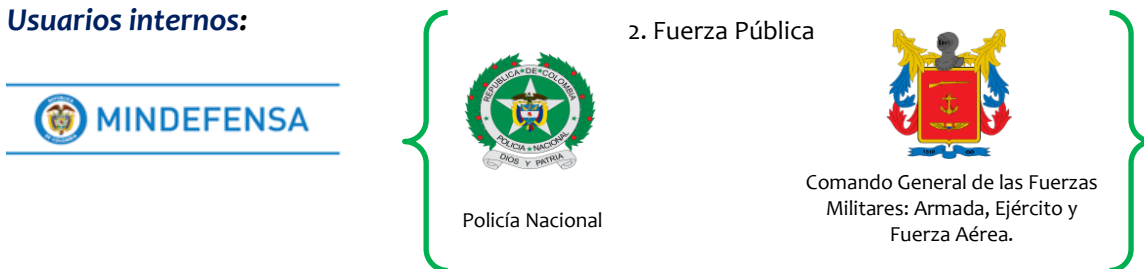
#### 3.2. Objetivos específicos:

- ✓ Elaborar de manera precisa y concreta un instrumento con preguntas y respuestas cerradas, mediante el uso de términos claros y de fácil interpretación para el usuario.
- ✓ Establecer un proceso de distribución de la encuesta a los usuarios potenciales que utilizan de manera periódica la información estadística de secuestro y extorsión.
- ✓ Sistematizar y generar informes basados en los datos recolectados que permitan conocer la percepción de los usuarios y la necesidad de nuevas variables.
- ✓ Retroalimentar los resultados obtenidos en la encuesta como acción de mejora para el proceso.

### 4. ALCANCE

Usuarios potenciales que utilizan la información estadísticas de secuestro y extorsión, detallados de la siguiente forma:

#### Usuarios internos:



#### Usuarios externos:

1. Entidades del Estado



2. Empresas del sector privado



3. Organismos Internacionales



4. Población





## 5. VARIABLES DE MEDICIÓN

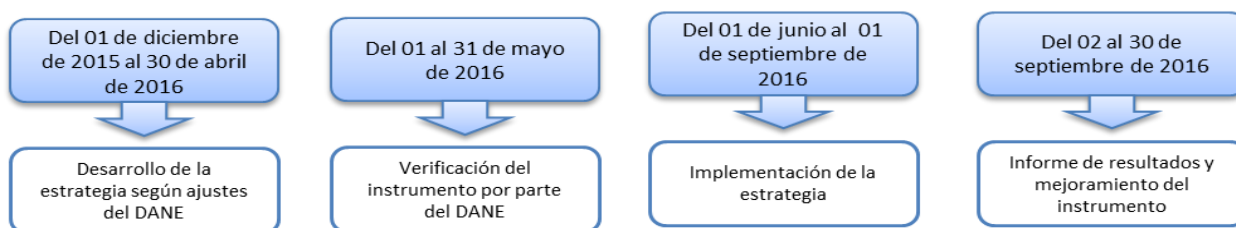
La encuesta contempla tres (03) temas prioritarios a medir como son: **utilidad, oportunidad y necesidades de información**, cada uno describe una pregunta y respuesta cortas y de fácil interpretación para el usuario.

## 6. LIMITACIONES

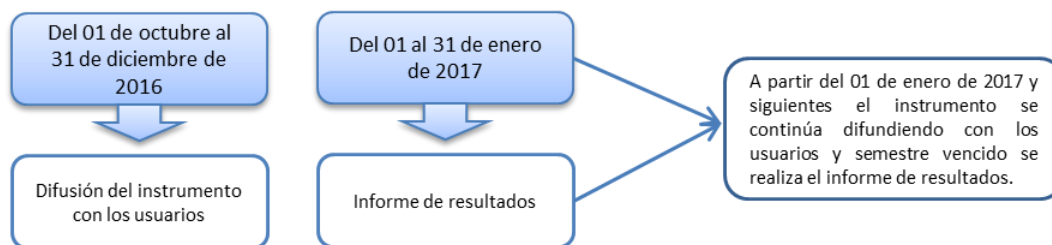
- 6.1. Falencias en los recursos tecnológicos y/o sistemáticos para divulgar la encuesta.
- 6.2. Difundir la encuesta en los tiempos inapropiados para el usuario.
- 6.3. Baja disposición de los clientes potenciales para el diligenciamiento de la encuesta.

## 7. CRONOGRAMA

Para el desarrollo de la estrategia se ha determinado el siguiente cronograma:



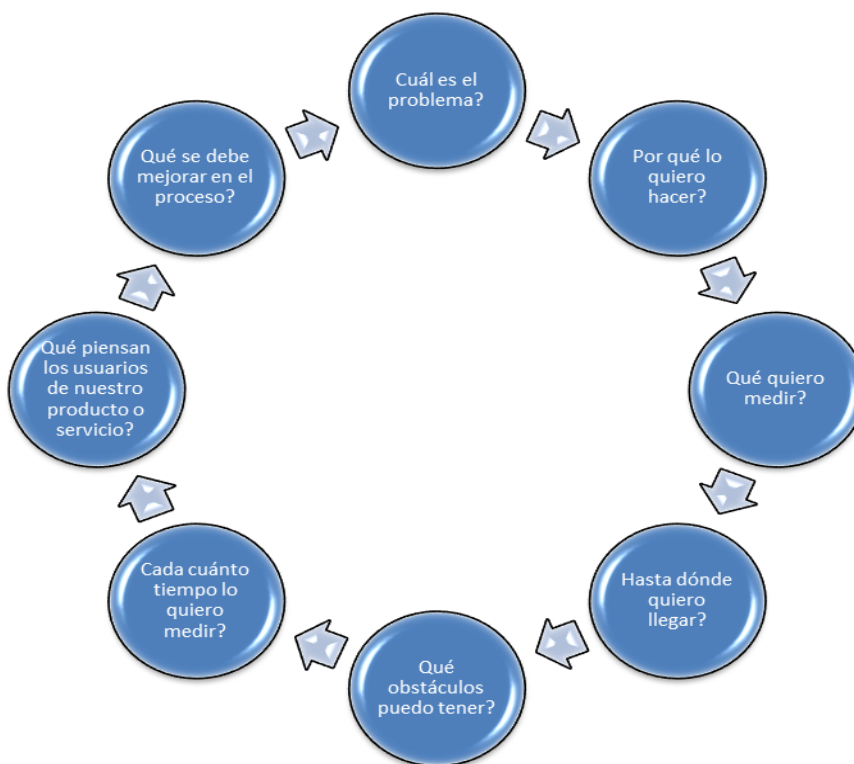
Una vez cumplido el anterior cronograma y puesto en funcionamiento del instrumento, si presenta ajustes o acciones de mejoramiento, se realizará un cronograma adicional, el cual será incluido a la presente estrategia; si no presenta ajustes, el instrumento se continúa difundiendo a los usuarios con base al siguiente cronograma:



## 8. ESQUEMA GRÁFICO PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA.

La estrategia a desarrollar contempla siete (08) acciones para su diseño e implementación como son: *el planteamiento del problema, la justificación, los objetivos (general y específicos), las variables de medición, el alcance, las limitaciones, el cronograma y el informe de resultados*, tal y como se observa en la imagen No. 1:

Imagen No. 1





## 9. ESTRATEGIA

### ***En qué consiste la estrategia?***

*“Una estrategia se define como un plan que especifica una serie de pasos y/o conceptos enfocados a la consecución de un determinado objetivo, con el fin de posicionar un producto o servicio, fortaleciendo las debilidades internas e identificando las amenazas y oportunidades del entorno externo”.*

Con base en lo anterior, la presente estrategia consiste en una encuesta de satisfacción con preguntas claras, precisas y concretas para evaluar la oportunidad, la utilidad y las necesidades de información del producto y/o servicio ofrecido por parte de los usuarios.

- ***Cómo se diligencia la encuesta?***

El usuario, bien sea interno o externo, recibe la encuesta por email cada vez que realice una solicitud; la cual una vez diligenciada será devuelta por el mismo medio al Ministerio de Defensa.

- ***Cada cuánto tiempo se diligencia la encuesta?***

Cada vez que el usuario realice un requerimiento, se le envía la encuesta, junto con la respuesta a su solicitud. Esto tiene como propósito facilitarle la acción al usuario e incentivar la participación.

Hay que tener en cuenta que un tiempo más amplio para el diligenciamiento de la encuesta, puede desencadenar desinterés en los usuarios.

- ***Cómo es la administración y control de los datos generados por el instrumento?***

La información que se genere por el diligenciamiento de las encuestas, es consolidada por una única persona delegada de la Dirección de Estudios Estratégicos, la cual, es la encargada del acceso y análisis de los datos, así como de la elaboración del informe de resultados para retroalimentación.

- ***Cada cuánto tiempo se realiza el informe de resultados?***

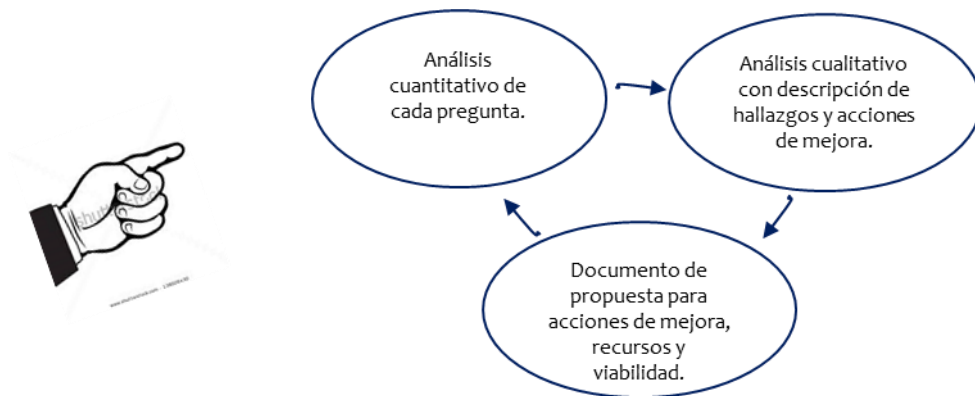
Semestralmente se consolida la información de las encuestas para posteriormente elaborar el informe de resultados y determinar las acciones a seguir.



- **Informe de resultados?**

Con el informe de resultados se logra conocer las necesidades de información y percepción de los usuarios frente al servicio y/o producto ofrecido, la retroalimentación de tales resultados permite hacer seguimiento a los procesos en procura de su fortalecimiento y mejora.

El informe de resultados de la estrategia debe contener lo siguiente:





**NOTAS ACLARATORIAS:**

El presente documento corresponde a la primera versión del mismo, el cual podrá ajustarse a los posibles escenarios que se puedan presentar.



## ENCUESTA


**MINDEFENSA**


Señor Usuario:

Para el Ministerio de Defensa Nacional es muy importante conocer sus necesidades de información y nivel de satisfacción de los productos y/o servicios ofrecidos relacionado con la operación estadística de secuestro y extorsión. Por lo cual solicitamos su colaboración para el diligenciamiento de la presente encuesta.

**DATOS DE LA PERSONA ENCUESTADA**

Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_

Tipo del documento de Identidad: \_\_\_\_ C.C. \_\_\_\_ NUIP \_\_\_\_ C.E. \_\_\_\_ OTRO Cuál? \_\_\_\_\_

Número del documento de identidad \_\_\_\_\_

Lugar de ubicación(departamento/municipio): \_\_\_\_\_

Números de contacto: \_\_\_\_\_

**DESARROLLO DE LA ENCUESTA**

Marque con una x la respuesta correcta.

1. La información suministrada es de su utilidad?	SI	NO
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Escala de medición: SI / NO*

2. La información suministrada es oportuna?	SI	NO
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Escala de medición: SI / NO*

**3. Qué información adicional le gustaría que se le suministrara?**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_