



### FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA

SOLICITADA POR:	Dirección General de Planeación y Análisis de Política.
REALIZADA POR:	Consultores apoyo del tema Gobierno en Línea.
NOMBRE DE LA ENCUESTA:	Encuesta de satisfacción de los Trámites y Servicios del Ministerio de la Protección Social.
UNIVERSO (Mercado potencial)	Población que accede a los trámites y servicios ofrecidos por el Ministerio de la Protección Social de manera presencial o virtual de acuerdo con la disponibilidad de los mismos.
UNIDAD DE MUESTREO: (ciudadanos, empresas, hogares)	Ciudadanos Colombianos y población extranjera que requiere hacer uso de alguno de los servicios ofrecidos por el Ministerio de la Protección Social.
FECHA CREACION:	2009-06-17
AREA DE COBERTURA:	Nacional e Internacional.
8. TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS:(Grupos foco, encuesta, entrevista personal, entrevista telefónica, encuesta correo electrónico, encuesta correo tradicional.)	Encuesta disponible en el portal del Ministerio de la Protección Social.
OBJETIVO DE LA ENCUESTA:	Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece el Ministerio de la Protección Social, midiendo la diferencia entre la calidad percibida y la calidad esperada.
Nº DE PREGUNTAS FORMULADAS:	Cinco (5)
TIPO DE PREGUNTAS APLICADAS: (abiertas, cerradas, de escala)	Cerradas (4) y Abierta (1)
ESCALA EMPLEADA PARA MEDICION: (semántica, visual, binaria, puntuación, semántica y puntuación)	Binaria y Semántica