



## **SISTEMA MUNICIPAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE PEREIRA “SMPPP”**

# **LINEAMIENTOS Y ENCUESTA PARA LA EXPLORACIÓN DE LA DEMANDA DE LOS BENEFICIARIOS DIRECTOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA, CON FINES DE EVALUACIÓN**

## **MUNICIPIO DE PEREIRA**

**SERIE DOCUMENTOS DE TRABAJO-VERSION No.1**

**SECRETARÍA DE PLANEACIÓN**

**DIRECCIÓN OPERATIVA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA E INTEGRACIÓN REGIONAL**

**Actualización Julio 2022**



INSTRUMENTO PARA LA EXPLORACIÓN DE LA DEMANDA DE LOS  
BENEFICIARIOS DIRECTOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA, CON FINES DE  
EVALUACIÓN DE LA PP

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

DIRECCIÓN OPERATIVA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA E INTEGRACIÓN REGIONAL

Actualizado Julio de 2022

**Yesid Rozo**

Secretaria de Planeación Municipal

**Gerardo A. Buchelli Lozano**

Director Operativo

**Claudia García Muñoz**

Contratista Asesora para las políticas públicas del Municipio de Pereira

**Introducción**

Teniendo en cuenta que en la Bitácora del Sistema Municipal de Políticas Públicas SMPP, se definió el protocolo para la fase de evaluación de las políticas públicas, así como también se definieron los actores participantes y los escenarios de socialización donde debe realizarse este proceso, es necesario tener en cuenta que una vez finalizada la vigencia total de la política pública, debe darse cumplimiento al ciclo de la política y por tanto, debe llevarse a cabo su evaluación, para verificar el logro de los objetivos propuestos y la forma como estos han contribuido a mejorar la calidad de vida y el bienestar de sus beneficiarios, es decir los resultados e impactos logrados. Igualmente, es necesario rendir cuentas a los diferentes actores sociales e institucionales y dado que dichos actores no están familiarizados con el lenguaje técnico especializado de las políticas, cuyos conceptos como indicadores de resultado, de impacto, eficiencia, eficacia,

evaluación entre otros, requieren de cierta precisión conceptual, se ha propuesto una ruta metodológica para traducir parte de dicha información bajo un proceso de transposición didáctica que sea accesible para poder analizarla y evaluarla de manera contextualizada.

## I. APROXIMACIONES CONCEPTUALES

Desde la Dirección de Planeación Estratégica e Integración Regional de la Secretaría de Planeación Municipal, se estructuró el Sistema Municipal de Políticas Públicas, el cual tiene tres componentes: Actores, escenarios y procesos. Cada uno de estos componentes es definido y desarrollado en el documento rector de las políticas públicas denominado **“Bitácora I para la implementación y operación del Sistema”**, en el cual se despliega la metodología que debe aplicarse en cada una de las etapas del ciclo de las políticas públicas.

Ahora bien, los diseños metodológicos establecidos para cada etapa fueron previamente sometidos a un pilotaje, de tal manera que se identificaran posibles líneas de fuga o inconsistencias. Aun así, es claro que ningún modelo concebido en abstracto, es totalmente funcional a la hora de ser llevado a la práctica. Por ello, en la Bitácora se estableció una revisión anual de cada uno de los componentes, para incorporar los ajustes necesarios, según surjan nuevas demandas, coyunturas específicas o mejoras necesarias del sistema. En este orden de ideas, dentro del proceso metodológico implementado para la Fase de Evaluación, se definió el protocolo para la construcción del informe técnico de las políticas públicas y el proceso para la evaluación de las mismas, así como la ruta metodológica para llevar a cabo cada fase, los actores participantes, los escenarios de socialización y los momentos para su elaboración y

presentación. Sin embargo resulta de suma importancia incluir en dicha Fase del ciclo de las políticas, el componente de percepción de la demanda de los beneficiarios de la política pública, como uno de los factores claves a través del cual se pretende obtener información relevante proveniente de los beneficiarios directos de la acción de la política pública, sobre los bienes y/o servicios recibidos, lo cual resulta indispensable para los tomadores de decisiones del gobierno, pues tendrán información válida y rigurosa de la forma como impactó la política al final de la misma y se lograron transformar las condiciones problemáticas iniciales, de tal manera que se identifiquen los problemas sociales subsanados y los problemas que aún persisten, para tomar la decisión de si se actualiza la política o se da por finalizada.

En este orden de ideas, explorar las percepciones y opiniones de los beneficiarios directos, agrega un nivel de seguridad contundente sobre la oferta, la demanda y en general sobre los beneficios recibidos de la política pues son ellos los más idóneos para evaluar sus efectos, en tanto son quienes reciben directamente su intervención. En conclusión, la exploración de las percepciones de la demanda de los beneficiarios constituye una herramienta muy potente para fundamentar la toma de decisiones, ya que tal como lo argumentan Reyes, T (s.f) la validez que se deriva de este proceso "tiene que ver con la verdad, con la fuerza, y con el valor del trabajo científico" .

Para llevar a cabo la exploración de las percepciones, será necesario focalizar un grupo representativo de beneficiarios directos de los productos derivados de las acciones planeadas y ejecutadas en el proceso de implementación de la política. Este grupo deberá ser seleccionado mediante la técnica de muestreo intencionado y bajo unos criterios de selección significativos al proceso de seguimiento o evaluación. Una vez

conformado el grupo de informantes, estos serán consultados para explorar lo que Guba y Lincoln (2000) denominaron las construcciones mentales de los sujetos sobre su realidad, recogiendo sus valoraciones directas en torno a los aspectos relevantes de la PP.

## II. METODOLOGÍA PARA LA EXPLORACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA DEMANDA DE LOS BENEFICIARIOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA

Este proceso conocido como “exploración del cliente externo”, generalmente se lleva a cabo con diseños metodológicos mixtos que combinan técnicas cuali y cuantitativas. Para este caso, es importante considerar varios aspectos iniciales que deben definirse. En primer lugar, se parte de reconocer que la exploración de la demanda de beneficiarios directos recientes de la política<sup>1</sup>, hace referencia al grado de satisfacción de estos, con los bienes/servicios recibidos en función de los parámetros que se han definido en la política, conjugando la percepción sobre diversos aspectos del bien y/o servicio recibido, que resultan importantes para evaluar positivamente la percepción de la demanda. Dichos aspectos hacen referencia a diversas dimensiones de satisfacción que, en suma, tienen relación con la consistencia entre el bien/servicio esperado y el bien/servicio recibido, definido en función de las necesidades y expectativas de los beneficiarios. Los aspectos pueden ser múltiples y variados y en la presente metodología, se han seleccionado al menos tres que a nuestro juicio representan el núcleo esencial de dicha consistencia:

---

<sup>1</sup> Se llamarán “**beneficiarios directos**” a aquellos que han recibido de manera directa el beneficio de uno o más bienes o servicios de la PP, durante el año que corresponde al Seguimiento realizado o para el caso de la Evaluación, serán los años que corresponden a la vigencia de la política

1. En primer lugar, se debe explorar la percepción de los beneficiarios directos de la política, frente a **la calidad** del bien o servicio recibido, en función de si cumplió las expectativas
2. En segundo lugar, se debe valorar la percepción de los beneficiarios directos de la política frente a **la oportunidad y accesibilidad** en la entrega del bien/servicio recibido
3. En tercer lugar, se debe valorar la percepción de los beneficiarios directos frente al **cumplimiento de los atributos de entrega del bien/servicio**, en función de lo prometido en las metas de la Política.



En este orden de ideas, una vez explorados estos tres componentes, se podrán tener argumentos válidos para relacionar la forma como se han atendido las necesidades orientadas a la transformación de las condiciones materiales y objetivas de los beneficiarios directos de la PP y como estas han respondido a las expectativas de dichos beneficiarios, de tal forma que se contribuya a los cambios que se esperan en la posición de estos en la sociedad, tales como empoderamiento, reconocimiento, avance en garantía y disfrute de sus derechos, etc..

## **2.1 Instrumento de recolección de información “Encuesta”<sup>2</sup>**

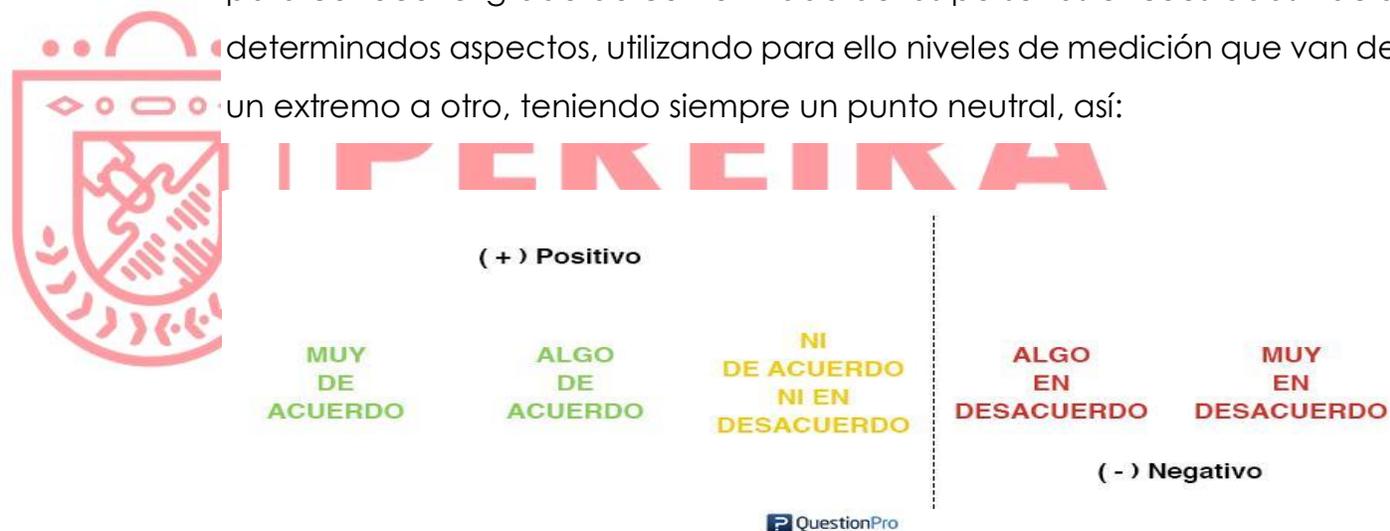
Para realizar dicha exploración, se utilizará una técnica que permita operacionalizar estos tres factores esenciales, mediante indicadores que puedan ser explorados y mensurados en los beneficiarios directos de la PP. Esto se logrará a través de la aplicación de la técnica de Encuesta,

---

<sup>2</sup> Anexo 1. Instrumento “Encuesta para la exploración de la demanda de los beneficiarios de la política pública”

diseñada con preguntas cerradas y utilizando una escala cualitativa ordinal denominada escala de Likert.

La **escala de Likert** es una escala de calificación ordinal, utilizada como método de medición, con el objetivo de evaluar las opiniones y actitudes de las personas, respecto a diferentes temas. Esta escala se basa en el cuestionamiento sobre diversos aspectos, frente a los cuales la persona debe expresar su nivel de acuerdo o desacuerdo, a través de la calificación de sus respuestas. Por lo tanto, la escala de Likert permite realizar mediciones para conocer el grado de conformidad de las personas encuestadas hacia determinados aspectos, utilizando para ello niveles de medición que van de un extremo a otro, teniendo siempre un punto neutral, así:



## 2.2 Selección de informantes

Para la aplicación de dicha encuesta, se debe seleccionar la unidad de trabajo o muestra, teniendo en cuenta la definición de los criterios o atributos que deben poseer los beneficiarios directos de la política, que serán seleccionados como informantes y conformarán el grupo nominal, utilizando para ello la técnica de muestreo intencionado. El tamaño de la unidad de trabajo estará determinado por el criterio de “**Grupo Nominal**”, el cual se refiere a un conjunto de personas que poseen ciertos atributos o características en común y que, además, están involucrados de manera

directa en las mismas situaciones o contextos, por lo que resultan informantes estratégicos, a la hora de proveer información de naturaleza cualitativa mediante su participación en la aplicación de la encuesta.

El grupo nominal se utiliza ampliamente para el análisis de necesidades y expectativas de usuarios respecto a productos o servicios, combinando la generación de argumentos en torno a diferentes aspectos, con la evaluación cuantitativa de los mismos. Para la conformación de un grupo nominal, dado que se trata de una técnica cualitativa, no se requiere de diseños muestrales amplios donde se busque generalizar estadísticamente los resultados; antes bien, se pretende profundizar en las percepciones de los informantes, por lo que el tamaño del grupo nominal, debe ser lo suficientemente pequeño como para permitir que cada informante comparta sus argumentos valorativos en torno a sus respuestas y a la vez lo suficientemente grande como para que contenga la diversidad de posiciones dentro del contexto o situaciones exploradas. En conclusión, se recomienda que cada grupo nominal, **no sea inferior a 15 ni mayor a 30 informantes** y en todo caso, se deben conformar los grupos nominales que por tiempo y costes sean los estrictamente requeridos, teniendo en cuenta la capacidad técnica instalada que posea de la dependencia(s) que adelantara(n) dicha aplicación, en relación con la sistematización, identificación y caracterización de los beneficiarios de la Política y la disponibilidad de recurso humano para encuestar, el tiempo suficiente para hacerlo de acuerdo al cronograma propuesto y los costes requeridos para solventar dicho proceso.

*Es necesario recalcar que se requiere un grupo nominal por cada **Eje, Dimensión o Línea estratégica de la política evaluada**, cuyos informantes puedan brindar información significativa respecto a los beneficios recibidos (bien/servicio), siempre y cuando dichos beneficios hayan sido recibidos en el último año de ejecución evaluado.*

En cuanto a los **criterios o atributos de los informantes**, se proponen los siguientes, sin menoscabo de otros que la Mesa Técnica de la política pública, defina:

- Ser beneficiario directo de un bien/servicio brindado por la política, en el año de seguimiento que se está evaluando o en cualquier momento de vigencia de la política
- Ser representativo de al menos una variable contenida en los enfoques de género, ciclo vital, étnico, condiciones de vulnerabilidad y/o territorialidad
- Ser representativo de al menos uno de los tipos de bien o servicio directo de la política.
- Tener accesibilidad y disposición para ser consultado y en lo posible, estar informado de manera general respecto de la política que se está evaluando. Para determinar lo anterior, en el proceso de contactación, se incluirá la consulta del consentimiento informado<sup>3</sup>.

### **2. 2.1 Conformación de los Grupos Nominales**

---

<sup>3</sup> *Anexo 2. Consentimiento informado*

El funcionario responsable dentro de la Secretaría Líder de la PP, conformara el listado de beneficiarios(as) directos de la política, ubicando los datos de identificación de dichos beneficiarios tales como nombre completo, dirección y teléfono, el tipo de bien o servicio recibido, la variable del enfoque al que pertenezca y el eje o línea donde se ubica como beneficiario. Igualmente, la Dependencia Líder del proceso, una vez identifique el listado de beneficiarios seleccionados para cada variable, deberá registrarlos utilizando para ello el siguiente cuadro:

LISTADO DE INFORMANTES SELECCIONADOS							
NOMBRE Y APELLIDO	DIRECCIÓN	TELEFONO	TIPO DE BENEFICIO		EJE/ LINEA DE LA POLITICA	ENFOQUE	VARIABLE DEL ENFOQUE
			BIEN	SERVICIO			

De este listado, se deberán seleccionar como mínimo dos beneficiarios pertenecientes a cada variable, utilizando para ello la siguiente matriz, que, a modo de ejemplo, se mostrará diligenciada:

## MATRIZ PARA IDENTIFICACION DE BENEFICIARIOS DIRECTOS POR PARTE DE LA SECRETARIA LIDER

EJE/LINEA O DIMENSION DE LA POLITICA	BENEFICIARIO DIRECTO		GENERO			CICLO VITAL				ETNICO				CONDICIONES ESPECIALES		TERRITORIALIDAD		
	NOMBRE COMPLETO	TELEFONO	HOMBRE	MUJER	OTRO	Niño(a)	JUVEN	ADULTO	TERCERA EDAD	AFRODESCENDIENTE	INDIGENA	ROMOTRO	NINGUNO	DISCAPACIDAD	DESPLAZAMIENTO	URBANO	RURAL	
EJE No. 1	SUJETO 1a			X													X	
	SUJETO 1b			X													X	
	SUJETO 2a								X									
	SUJETO 2b								X									
	SUJETO 3a										X							
	SUJETO 3b										X							
	SUJETO 4a											X						
	SUJETO 4b											X						
EJE No.2 EJE No.2	SUJETO 5a		X															
	SUJETO 5b		X															
	SUJETO 6a															X		
	SUJETO 6b									X			X		X			
	SUJETO 7a									X			X					
	SUJETO 7b																	
	SUJETO 8a						X											
	SUJETO 8b						X											
	SUJETO 8a																	
	SUJETO 8b																	
EJE 3 No.3	SUJETO 10a				X													X
	SUJETO 10b				X													X
	SUJETO 11a						X											
	SUJETO 11b						X											
	SUJETO 12a							X										
	SUJETO 12b							X										
	SUJETO 13a													X				
	SUJETO 13b													X				

### 2.2.2 Trabajo de campo: Aplicación de la encuesta

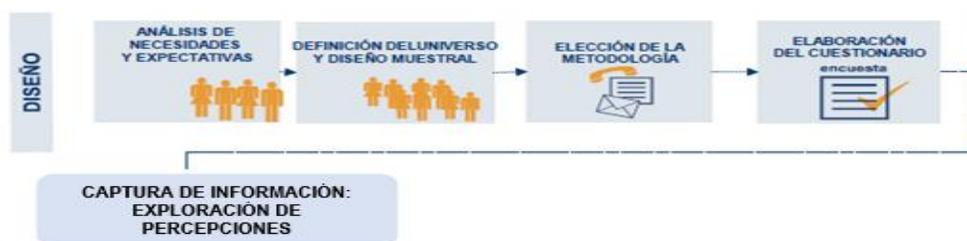
Una vez seleccionada la muestra de informantes, la secretaria o dependencia responsable de los bienes o servicios entregados, que serán evaluados, desplegará el trabajo de campo, definiendo como se

desplegará el trabajo de campo, si cuentan con apoyo de encuestadores, como serán capacitados y que tiempos tendrán para aplicar la encuesta y procederá a contactar a los informantes (mínimo uno de cada variable) para solicitarles la aceptación del diligenciamiento de la encuesta.

El funcionario igualmente tendrá cuidado de previamente al diligenciamiento de la encuesta, dar a conocer y hacer firmar al informante el consentimiento informado y aplicará la encuesta de manera presencial, o a través de medios virtuales o vía telefónica, dejando la evidencia empírica respectiva (formulario diligenciado, grabación de la llamada o registro online).

Obtenidas mínimo 15 encuestas diligenciadas, procederá a tabular las respuestas y a procesarlas bajo la estadística descriptiva, graficando los porcentajes obtenidos en cada respuesta y emitiendo un juicio de valor con los argumentos explicativos dados por los informantes. Finalmente, agrupará todas las respuestas correspondientes a cada atributo evaluado: **Calidad, Oportunidad y accesibilidad y cumplimiento** y las promediará para obtener un porcentaje final en cada uno de estos atributos y emitirá un Juicio de valor sustentado en dicha calificación, para finalmente emitir un juicio de valor global sobre la percepción de la ejecución de la política.

A continuación, se muestra un esquema de todo el proceso de exploración de percepciones:



### III. CONSTRUCCIÓN INFORME EJECUTIVO “VALIDACIÓN DE LA FASE DE SEGUIMIENTO A LAS POLITICAS PÚBLICAS

El funcionario que coordina la aplicación de la encuesta, elaborará un informe ejecutivo sobre los resultados obtenidos, el cual deberá tener la siguiente estructura o tabla de contenido:

<b>Introducción</b>	<i>breve encuadre sobre el tema a presentar</i>
<b>1. Resultados de la Encuesta para la exploración de la demanda</b>	<i>Descripción de la información obtenida a través de la aplicación de las encuestas y sus juicios valorativos en cada atributo y el juicio valorativo global sobre la implementación de la política</i>
<b>2. Recomendaciones frente a la evaluación de la política pública</b>	<i>Derivado de los dos puntos anteriores, identificación de aspectos de cumplimiento de la política pública, identificación de las fortalezas y debilidades, en orden al logro de los objetivos propuestos y sus impactos logrados</i>
<b>Anexos</b>	<i>Evidencias del proceso tales como Acta de validación de la Mesa Técnica, listado de beneficiarios y Encuestas diligenciadas</i>

#### Referencias

- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. Revista Ciencias de La Educación, 19(33), 228-247
- Lincoln y Guba, 1987. Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa. En: Denman, C y J.A Haro (comps.). Por los rincones. Antología de métodos cualitativos en la investigación social. México: Colegio de Sonora, 2002.
- Martínez, M. (2006). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. Paradigma, 27, 25.

- Reyes, Tomás. (s.f) Métodos cualitativos de investigación: los grupos focales y el estudio de caso. Texto disponible en: <http://jbposgrado.org/icuali/Estudio%20de%20caso%20y%20grupo%20focal.pdf>



## ANEXO No. 1



### SECRETARIA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL

### DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA

### SISTEMA MUNICIPAL DE POLITICAS PÚBLICAS

#### -ENCUESTA DE EXPLORACIÓN DE LA DEMANDA DE BENEFICIARIOS, SOBRE LA POLITICA PÚBLICA \_\_\_\_\_

La presente encuesta tiene como objetivo explorar la percepción de beneficiarios directos de la Política Pública XXXX, sobre los beneficios(bienes/servicios) obtenidos por parte de la misma, en el Municipio de Pereira. Esta herramienta está diseñada para hacer parte de las Fases de Seguimiento o Evaluación según sea el caso y se ha estructurado a partir de la construcción de unas rejillas de datos que permitan realizar un análisis sobre las percepciones de dichos beneficiarios, a partir de sus evaluaciones sobre los diferentes aspectos consultados y sus juicios valorativos y propuestas de mejoramiento de la política pública.

NOMBRE FUNCIONARIO QUE DILIGENCIA	PERTENENCIA INSTITUCIONAL		FECHA DE APLICACIÓN
	BIEN	SERVICIO	BREVE DESCRIPCIÓN.
TIPO DE BENEFICIO RECIBIDO POR EL ENCUESTADO(BENEFICIARIO)			

#### I.DATOS DE IDENTIFICACION DEL ENCUESTADO (BENEFICIARIO)

Edad:

Sexo: (Marque la opción seleccionada)

Femenino	<input type="checkbox"/>
Masculino	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

**Estado civil:**  
(Marque con una X la opción seleccionada)

Soltero (a)	
Casado (a)	
Unión libre	
Separado (a)	
Divorciado (a)	
Otro	

**Último nivel de estudios alcanzado:**  
(Marque una sola opción)

Ninguno	
Primaria	
Bachillerato	
Técnico / tecnológico	
Profesional	
Post-grado	

**Estrato:** (Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda)

1	
2	
3	
4	
5	
6	

Finca	
NS/NR	



### INSTRUCCIONES PARA SU DILIGENCIAMIENTO

La presente encuesta deberá ser respondida por el beneficiario(a) directo(a) de la Política Pública evaluada, con el acompañamiento presencial o virtual por parte del encuestador, quien deberá ser un funcionario(a) de la Secretaría o Dependencia responsable de la Política Pública o el funcionario responsable del acompañamiento técnico por parte de la Secretaría de Planeación. El encuestador deberá leer cuidadosamente cada pregunta al encuestado y de ser necesario, en caso de dudas se la explicará. Una vez confirme que el encuestado ha comprendido el ítem a evaluar, le leerá cuidadosamente las opciones de calificación y le pedirá al encuestado que registre la respuesta elegida por el encuestado, colocando una **X** en la casilla que corresponda a la evaluación. Al final, el encuestador preguntará al encuestado si tiene comentarios adicionales o recomendaciones de mejoramiento de la Política Pública XXX, en cada componente evaluado y en caso positivo, le pedirá al encuestado que las registre o las registrará por el encuestado, en el espacio correspondiente

COMPONENTE: CALIDAD DEL BIEN O SERVICIO RECIBIDO						
<b>PREGUNTA 1</b>	<i>¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el bien/servicio recibido?</i>	MUCHO	ACEPTABLE	POCO	NADA	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO
<b>PREGUNTA 2</b>	<i>¿Considera usted que el bien/servicio recibido le aporta al bienestar general de la población?</i>	MUCHO	ACEPTABLE	POCO	NADA	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO

PREGUNTA 3	<i>¿Contribuyó el bien/servicio recibido a mejorar su calidad de vida?</i>	MUCHO	ACEPTABLE	POCO	NADA	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO
PREGUNTA 4	<i>El bien/servicio entregado cumplió con sus expectativas y/o suplió sus necesidades</i>	MUCHO	ACEPTABLE	POCO	NADA	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO
PREGUNTA 5	<i>¿Los funcionarios encargados de entregar el bien/servicio y/o desarrollar las actividades/programas, lo hicieron con amabilidad e idoneidad?</i>	MUCHO	ACEPTABLE	POCO	NADA	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO
Comentarios adicionales						
Propuestas de mejoramiento						

### COMPONENTE: OPORTUNIDAD Y ACCESIBILIDAD AL BIEN O SERVICIO

PREGUNTA 6	<i>¿El bien/servicio fue entregado oportunamente para el desarrollo de las actividades y de los programas?</i>	MUCHO	ACEPTABLE	POCO	NADA	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO
PREGUNTA 7	<i>¿Considera que la forma que la administración municipal utilizó para entregar el bien/servicio le permitió disfrutarlo plenamente?</i>	MUCHO	ACEPTABLE	POCO	NADA	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO
PREGUNTA 8	<i>¿Considera usted que la información la información recibida (Divulgación, promoción) para poder acceder al bien/servicio entregado fue suficiente?</i>	MUCHO	ACEPTABLE	POCO	NADA	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO
PREGUNTA 9	<i>¿El tiempo transcurrido entre su inscripción para el acceso al bien/servicio y el momento de recibirlo fue el adecuado?</i>	MUCHO	ACEPTABLE	POCO	NADA	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO
Comentarios adicionales						
Propuestas de mejoramiento						

### COMPONENTE: CUMPLIMIENTO DE ATRIBUTOS DE ENTREGA DEL BIEN/SERVICIO

PREGUNTA 10	<i>¿Recibió información previa por parte de la administración municipal, sobre las condiciones que debía tener el bien/ servicio a entregar?</i>	MUCHO	ACEPTABLE	POCO	NADA	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO
-------------	--	-------	-----------	------	------	-------------------------------

<b>PREGUNTA 11</b>	<i>El tiempo empleado por la administración al momento de la entrega directa del bien o servicio fue el suficiente para recibirlo adecuadamente?</i>	MUCHO	ACEPTABLE	POCO	NADA	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO
<b>PREGUNTA 12</b>	<i>¿Los recursos destinados para la entrega del bien/servicio fueron suficientes para el disfrute pleno del mismo?</i>	MUCHO	ACEPTABLE	POCO	NADA	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO
<b>PREGUNTA 13</b>	<i>¿Tuvo acceso a algún mecanismo por parte de la administración municipal, para evaluar las condiciones del bien o servicio recibido?</i>	MUCHO	ACEPTABLE	POCO	NADA	NO SABE/ NO ESTÁ SEGURO
<b>Comentarios adicionales</b>						
<b>Propuestas de mejoramiento</b>						



**PEREIRA**  
Gobierno de la Ciudad  
CAPITAL DEL EJE

*¡¡Muchas gracias por su colaboración!!*

## ANEXO No. 2

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

En Pereira, el día XXXXX del XXXX del 2021, se contacta a XXXX (nombre y apellido<sup>4</sup>) como posible informante para diligenciar la encuesta en el marco del proceso de exploración de percepciones sobre la demanda, de beneficiarios directos de la Política Pública XXX

En el marco de exploración de percepciones sobre la demanda, de beneficiarios directos de la Política Pública XXX, la cual tiene como objetivo contribuir con información directa y relevante que enriquezca la realización del proceso de seguimiento a dicha política, para la vigencia del año XXX, se aplicará UNA ENCUESTA cuyas preguntas están dirigidas a recoger sus valoraciones en torno a la calidad, oportunidad, accesibilidad y cumplimiento de dicha política.

Su participación en este proceso es voluntario y no remunerado. Si usted decide participar, tendrá la libertad de omitir preguntas hechas en la encuesta y dejar de participar en cualquier momento.

Sus respuestas serán registradas en el formato de la Encuesta por usted o por el encuestador si así lo desea expresamente y el registro se mantendrá en privacidad y sólo los funcionarios responsables, tendrán acceso a la información que usted entregue. Su participación será anónima, por tanto, su nombre y apellido, al igual que su ACEPTACIÓN VERBAL O ESCRITA mediante su firma y documento de identidad, serán registrados, pero NO SERAN REVELADOS BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA, excepto por solicitud de una autoridad legal.

En caso de tener alguna consulta sobre este proceso, usted podrá contactarse con XXXX (nombres, celular o correo electrónico), quien es el encuestador y el funcionario(s) coordinador(es) del proceso XXXX (nombres, celular o correo electrónico).

Si usted está dispuesta(a) a participar en dicha encuesta, por favor firme donde corresponda.

ACEPTO		DOCUMENTO DE IDENTIDAD		FECHA DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA
VERBAL	ESCRITA	TIPO	NÚMERO	

<sup>4</sup> **NOTA IMPORTANTE:** En caso de tratarse del representante legal de un menor de edad, deberá leerse el siguiente texto: "En Pereira, el día XXXXX del XXXX del 2021, se contacta a XXXX (nombre y apellido), representante legal del menor XXXX, quien autorizará si dicho menor podrá ser informante para diligenciar la encuesta, en el marco del proceso de exploración de percepciones sobre la demanda, de la Política Pública XXX.