

## SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

# CONOZCA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE SUS USUARIOS

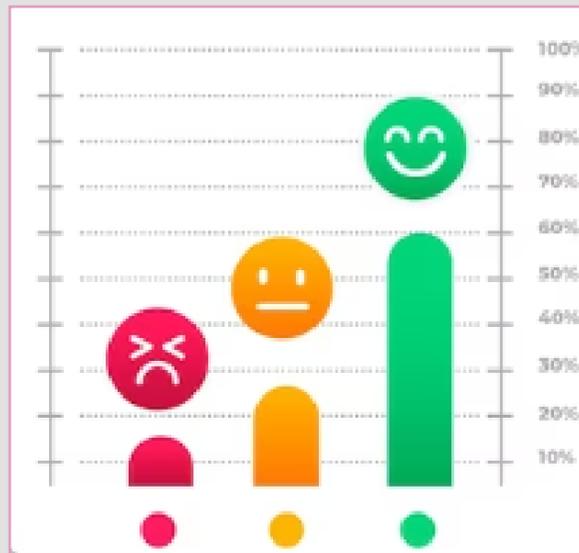


**MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN UNAL**



# QUE ES SATISFACCIÓN DEL USUARIO

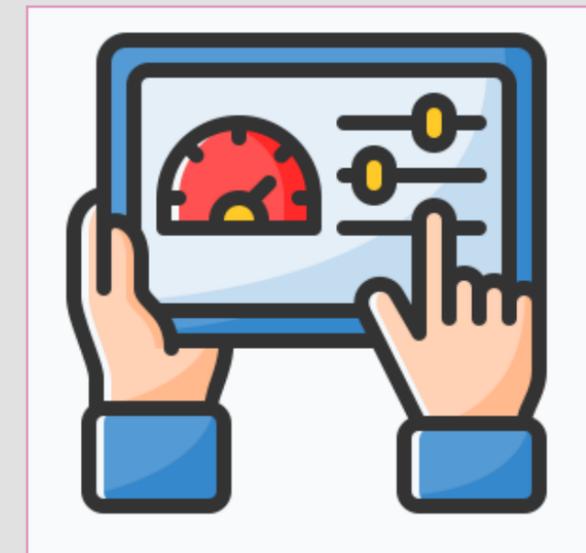
## Satisfacción del cliente ISO 9001-2015



**Medir**



**Interpretar**



**Monitorear**



# EXPERIENCIA DEL USUARIO

## Gestión pública en Colombia

- ◆ Accesibilidad
- ◆ Retroalimentación constante
- ◆ Simplificación de trámites
- ◆ Transparencia
- ◆ Mejora continua





# GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN

La gestión de la satisfacción del usuario implica diversas actividades, entre las que se incluyen:



1

Recopilación de información



4

Acciones de mejora



2

Medición de la satisfacción



5

Seguimiento y retroalimentación continua



3

Análisis de la información



6

Cultura de orientación al usuario



## VENTAJAS DE MEDIR LA SATISFACCIÓN



**Conocer la percepción** y necesidades de los usuarios.



**Evaluar los atributos** de calidad del servicio.



**Detectar errores o problemas** en la prestación del servicio.



**Cumplir con las expectativas** y el grado de satisfacción de los usuarios.



**Fomentar estrategias** para un buen servicio a los usuarios.



**Implementar mejoras en la gestión** y calidad de los servicios prestados.



**Brindar una mejor experiencia** a nuestros usuarios.



# SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNAL

## Objetivo



Mejora de la calidad



Imagen y reputación



Participación y compromiso



# ACTIVIDAD N° 1

Sopa de letras

<https://wordwall.net/resource/71157478>



## CONOZCA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE SUS USUARIOS



Es importante implementar en los procesos las herramientas y metodologías adecuadas y diseñadas según las necesidades de la universidad.



Existe una metodología implementada para conocer el grado de satisfacción y la percepción de los diferentes usuarios y partes interesadas de los procesos de la UNAL.



La metodología nos permite calificar la experiencia del usuario en relación con los trámites y servicios ofrecidos de acuerdo a los atributos y ponderaciones asignadas.



El fin es obtener resultados e información efectiva y funcional para la toma de decisiones e identificar y promover mejoras en su prestación.



# INSTRUMENTOS PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNAL

1

Procedimiento medición de la satisfacción de las partes interesadas  
U.PR.SIGA.006 - 02 -  
U.PR.SIGA.006

2

Encuesta de satisfacción de los usuarios.

3

Herramienta de medición de la satisfacción de usuarios.

4

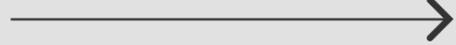
Informe de resultados de satisfacción de los usuarios.



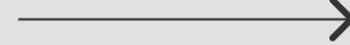
# METODOLOGÍA PARA APLICACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN



**Planeación de la metodología.**



**Formulación de la estructura de la encuesta** en la herramienta de medición de satisfacción de las partes interesada.



**Aplicación de la encuesta** de satisfacción de las partes interesadas.



**Realizar el análisis de datos** e informe de resultados de la encuesta aplicada.



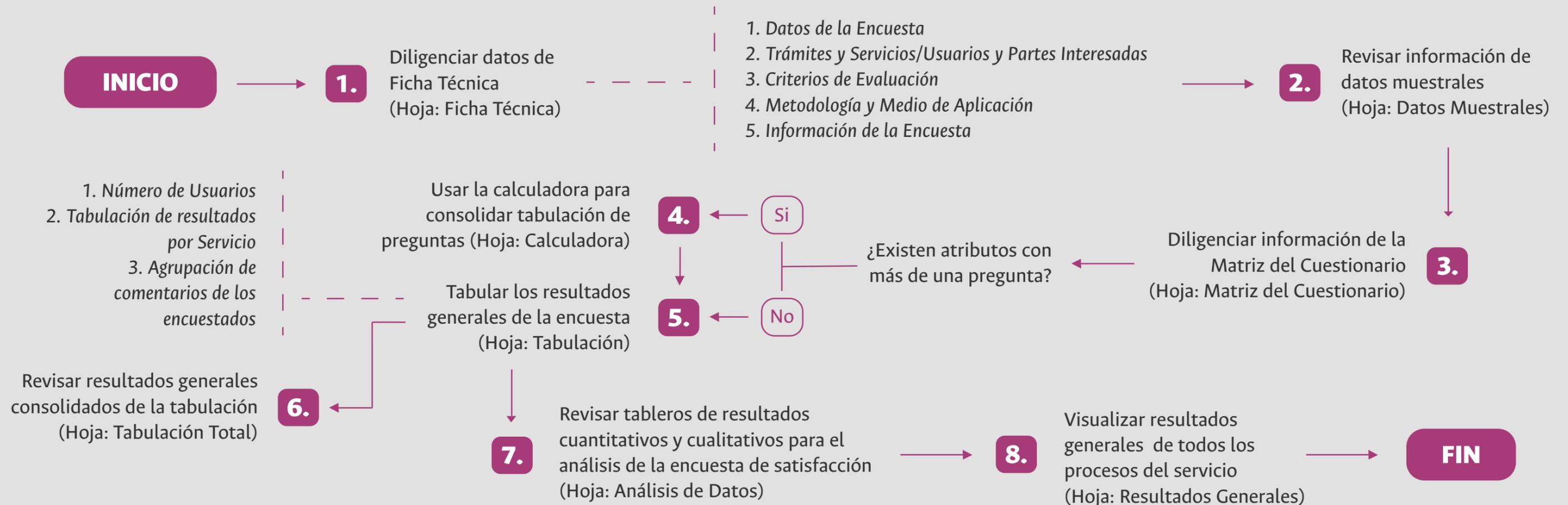
**Tomar acciones** en caso de ser necesario.



**Divulgación y socialización** de los resultados obtenidos.



# HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS





# INFORME DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

- 1** *Introducción*
- 2** *Objetivo de la encuesta*
- 3** *Metodología de aplicación*
- 4** *Limitaciones del estudio*
- 5** *Interpretación de los resultados*
- 6** *Análisis de los resultados*
- 7** *Conclusiones*
- 8** *Recomendaciones*
- 9** *Anexos*



## SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

1

**Establece métricas y objetivos.**



2

**Recopila datos periódicamente.**



3

**Toma acciones correctivas.**



4

**Documenta y comunica los resultados.**



El **seguimiento continuo y el monitoreo de la satisfacción de las partes interesadas** son fundamentales para garantizar una mejora constante de los tramites y servicios de la Universidad y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas.

Es un proceso iterativo que requiere atención constante y una respuesta ágil a los resultados y la retroalimentación recibida.



## ACTIVIDAD N° 2

**Ahorcado.**

<https://wordwall.net/resource/71160157>

# ¡GRACIAS!



**MEDICIÓN DE LA  
SATISFACCIÓN UNAL**