

Medición de la satisfacción de usuarios y partes interesadas.



SGC
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Diagnóstico

- No todas las encuestas que se encuentran implementadas cuentan con sus fichas técnicas.
- No se evalúan criterios y atributos asignados para trámites y servicios.
- Las escalas de calificación y rangos de medición no son estándares.
- No se maneja una metodología estándar para la recolección, tabulación y análisis de los datos.
- Se evidencia la falta de análisis, implementación de acciones y seguimiento de acuerdo a lo resultados obtenidos.



Objetivos

- Establecer la metodología y las herramientas necesarias para la medición de la satisfacción, que permitan una medición efectiva y funcional a la toma de decisiones.
- Alinear la medición de los tramites y servicios bajo la aplicabilidad de los atributos y sus respectivas ponderaciones.
- Diseño de herramientas estandarizadas y que permita obtener análisis de resultados y ser consolidados de una manera más general.



Actividades

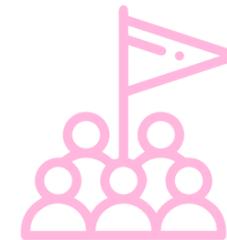
- 1 Definición y validación de los lineamientos, criterios y metodología de evaluación para las encuestas.
- 2 Actualización del Procedimiento Medición de la satisfacción de las partes interesadas.
- 3 Diseño y elaboración de la herramienta de medición y análisis de la satisfacción para las encuestas.
- 4 Socialización del procedimiento y la herramienta de medición de la satisfacción de las partes interesadas.
- 5 Apoyo a los procesos en elaboración y aplicación del cuestionario para las encuestas en pertinencia con el procedimiento.
- 6 Apoyo a los procesos en el desarrollo de la herramienta de medición y análisis de la satisfacción para las encuestas.
- 7 Plan Estratégico de Comunicaciones para medición de la satisfacción.
- 8 Refinar y ajustar el procedimiento y herramienta de medición de la satisfacción de las partes interesadas.

Información general del procedimiento



OBJETIVO

Establecer una metodología que le permita a la Universidad Nacional de Colombia, medir, analizar y valorar el grado de satisfacción de los usuarios y las partes interesadas, utilizando una herramienta estandarizada de medición institucional, permitiendo definir acciones orientadas a mejorar el desempeño y la percepción de la satisfacción de los servicios prestados por la Universidad.



ALCANCE

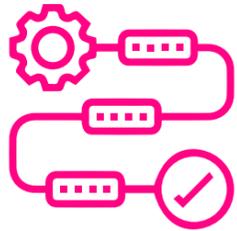
Este procedimiento aplica para procesos misionales, procesos de apoyo considerados de cara al usuario, o para los procesos que sean susceptibles de medir la satisfacción en los niveles Nacional, Sede, y Facultad / Centro o Institutos.

Información general del procedimiento

- 1 La aplicación de la encuesta será mínimo una vez, máximo dos veces al año de acuerdo a la ficha técnica definida.
- 2 Los procesos definirán el alcance y niveles de aplicación de la encuesta.
- 3 Se sugiere que cada proceso priorice un máximo de 10 trámites o servicios que serán evaluados al año.
- 4 Los procesos deben implementar en sus encuestas la escala de medición Likert con valoración de 1 a 5.
- 5 La ficha técnica y la tabulación de los resultados de la encuesta se realizará en la herramienta de medición de la satisfacción de las partes interesadas.
- 6 En caso de no cumplir con la muestra establecida se definirá una acción de mejora para aumentar el número de respuestas.
- 7 El resultado de la medición y los planes de mejora deben conservarse como información documentada.
- 8 Los resultados y el análisis serán un insumo para el informe de gestión, informe de revisión por la dirección que se solicita desde el SIGA, y demás actividades de evaluación y mejora continua.

Información general del procedimiento

Actividades



1. Planeación de la metodología.



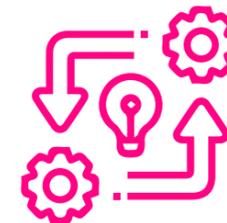
2. Formulación de la estructura de la encuesta en la herramienta de medición de satisfacción de las partes interesada.



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



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



5. Tomar acciones en caso de ser necesario.



6. Divulgación y socialización de los resultados obtenidos.

Actualización del Procedimiento- Socialización

Procedimiento Medición de la satisfacción de las partes interesadas.

ANEXO 1 CONSTRUCCIÓN DE ENCUESTAS

1. Del formato de la encuesta

Encabezado de la encuesta

- Objetivo de la encuesta de satisfacción.
- Política de tratamiento de datos.
- Fecha de aplicación.
- Nombre del proceso que la aplica.
- Servicios que se desean medir.

Caracterización de las partes interesadas

- Correo electrónico (Opcional)
- Nombres y Apellidos. (Opcional)
- Tipo de Parte Interesada: Estudiantes, Docentes, Personal Administrativo y Contratistas, Egresados, Comunidad, Otros Usuarios Externos (Pensionados, Ex Alumnos, solicitantes) (obligatorio).
- Nivel de aplicación: Nacional, Sede, Facultad, Centro o Instituto. (Opcional).
- Dependencia de la cual es usuario o se encuentra vinculado (obligatorio).
- Si el proceso lo requiere, puede solicitar otros datos de contacto de quien responde la encuesta como (Género, edad, etc.) (Opcional).

Actualización del Procedimiento- Socialización

Procedimiento Medición de la satisfacción de las partes interesadas.

ANEXO 1 CONSTRUCCIÓN DE ENCUESTAS

1. Del formato de la encuesta

Preguntas

- Se sugiere que cada proceso evalúe un máximo 10 trámites o servicios al año y un máximo de 5 preguntas para cada atributo.
- Se pueden establecer preguntas de tipo cerrado y preguntas de tipo abierto.
- Las preguntas deben estar alineadas con los atributos del servicio institucionales.

- Para establecer las preguntas de cada trámite o servicio evaluado de acuerdo a los atributos y partes interesadas correspondientes, se realizará la construcción del matriz cuestionario definida en la herramienta de medición de la satisfacción.

Escala de medición

Se aplicará la escala Likert, dónde 1 es la calificación más baja y 5 la calificación más alta de percepción de la satisfacción.

Las escalas de valoración posibles son:

1. Muy insatisfecho	(0%-20%)
2. Insatisfecho	(20%-40%)
3. Ni Satisfecho, Ni insatisfecho	(40%-60%)
4. Satisfecho	(60%-80%)
5. Muy Satisfecho	(80%-100%)

Actualización del Procedimiento- Socialización

Procedimiento Medición de la satisfacción de las partes interesadas.

ANEXO 1 CONSTRUCCIÓN DE ENCUESTAS

2. Ficha técnica de la encuesta

○ **Concepto**

Es el resumen de los parámetros establecidos para realizar la encuesta, los cuales se consolidan en la herramienta de medición de la satisfacción.

○ **Trámite y/o servicio a evaluar**

Identificar trámites/ servicios críticos o necesarios a evaluar para mejorar el desempeño del proceso.

○ **Datos de la encuesta**

- Fecha de diligenciamiento
- Proceso
- Sede
- Nivel
- Dependencia
- Objetivo

○ **Usuarios y partes interesadas**

Identificar la población objetivo o el número de personas que acceden al servicio.

Actualización del Procedimiento- Socialización

Procedimiento Medición de la satisfacción de las partes interesadas.

ANEXO 1 CONSTRUCCIÓN DE ENCUESTAS

2. Ficha técnica de la encuesta

○ Criterios de evaluación

Identificar los atributos del servicio y su peso porcentual para cada tramite y servicio a evaluar.

○ Metodología y medio de aplicación

Identificar el Canal de recolección y la herramienta utilizada para el desarrollo de la encuesta.

○ Información encuesta

- Frecuencia de aplicación.
- Periodo de recolección y evaluación.
- Fecha de entrega de resultados.
- Dependencia responsable.
- Rol responsable.

○ Datos muestrales

- Poblaciones infinitas (cuando el número de personas que acceden al servicio es desconocido o más de 100,000), se calculará muestra probabilística con población infinita.
- Poblaciones mayores o iguales a 100, se calculará muestra probabilística con población finita.
- Poblaciones menores a 100 se calculará muestra no probabilística con un índice de respuestas del 60%.

Actualización del Procedimiento- Socialización

Procedimiento Medición de la satisfacción de las partes interesadas.

ANEXO 1 CONSTRUCCIÓN DE ENCUESTAS

3. De la aplicación de la encuesta

Frecuencia de aplicación

Se realizará de acuerdo a las necesidades de cada proceso. Los periodos de aplicación, consolidación y entrega de información y resultados se realizarán de la siguiente manera:

○ Primer Periodo

- Aplicación de la encuesta entre marzo y abril de cada año.
- Consolidación y análisis de resultados durante el mes de mayo de cada año.
- Entrega de informe y resultados Junio de cada año.

○ Segundo Periodo

- Aplicación de la encuesta entre septiembre y octubre de cada año.
- Consolidación y análisis de resultados durante el mes de noviembre de cada año.
- Entrega de informe y resultados Diciembre de cada año.

Medios de aplicación

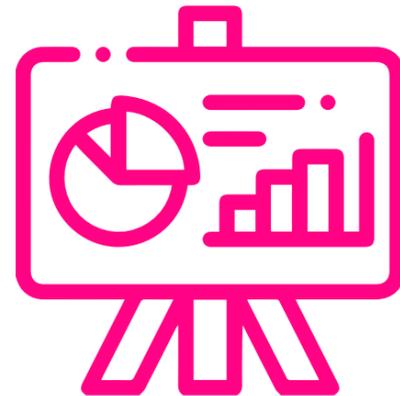
Se recomienda que las encuestas se apliquen de manera virtual o según establezca cada proceso.

Actualización del Procedimiento- Socialización

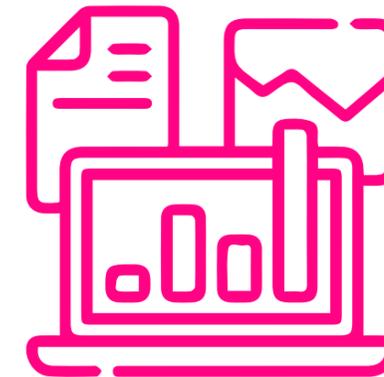
Procedimiento Medición de la satisfacción de las partes interesadas.

ANEXO 1 CONSTRUCCIÓN DE ENCUESTAS

4. Del resultado de la encuesta



Cada proceso realizará la consolidación de los resultados de la encuesta aplicada.



La consolidación se realizará en la herramienta de medición de la satisfacción definida a nivel institucional.

Actualización del Procedimiento- Socialización

Procedimiento Medición de la satisfacción de las partes interesadas.

ANEXO 1 CONSTRUCCIÓN DE ENCUESTAS
5. Del análisis de los resultados de la encuesta

- El proceso tendrá en cuenta para el análisis las observaciones o sugerencias realizadas por las partes interesadas cuando se apliquen preguntas abiertas.
- El líder de proceso debe definir el alcance y los responsables de la implementación del plan de acción, teniendo en cuenta el análisis de la encuesta.

- Los planes de acción se deben definir de acuerdo con los siguientes rangos de satisfacción.

NIVEL SEGÚN RANGO DE SATISFACCIÓN	
Acción	Rango
Satisfactorio	$X \geq 80\%$
Oportunidad de Mejora	$60\% > X < 80\%$
Acción Correctiva	$X \leq 60\%$

Actualización del Procedimiento- Socialización

Procedimiento Medición de la satisfacción de las partes interesadas.

ACTIVIDAD

Planeación de la Metodología

Formulación de la estructura de la encuesta

Aplicación la encuesta de satisfacción

Análisis e informe de resultados de la encuesta

Tomar acciones en caso de ser necesario

Divulgación y socialización de los resultados obtenidos

RESPONSABLE CARGO/ROL

Líder del Proceso en cada nivel de aplicación.
Sistema de gestión de calidad de las sedes

Líder del Proceso en cada nivel de aplicación.
Sistema de gestión de calidad de las sedes

Líder del Proceso en cada nivel de aplicación.

¡GRACIAS!