

SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

CONOZCA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE SUS USUARIOS

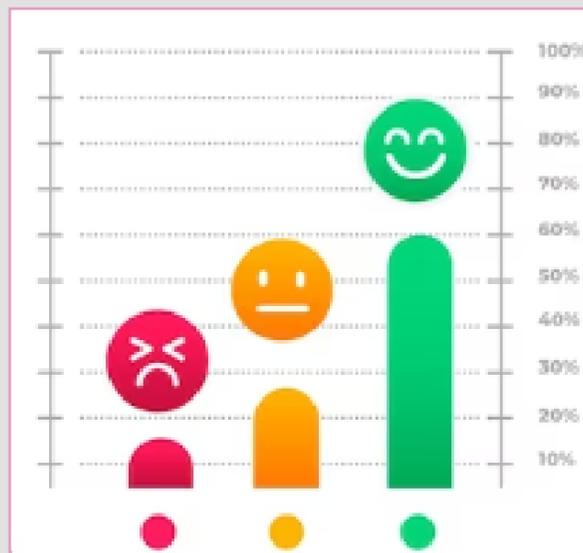


MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN UNAL

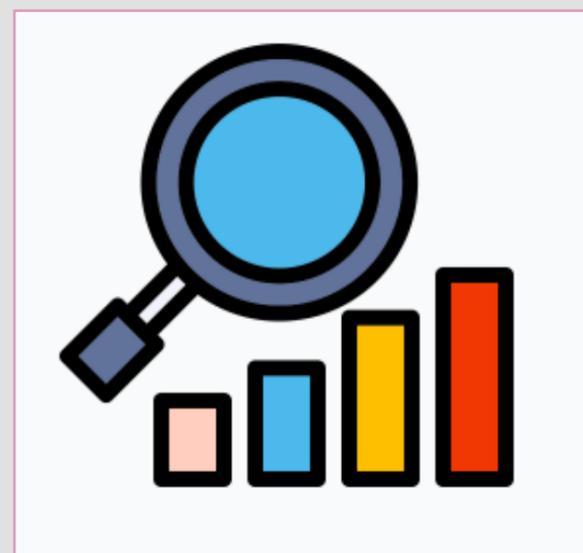


QUE ES SATISFACCIÓN DEL USUARIO

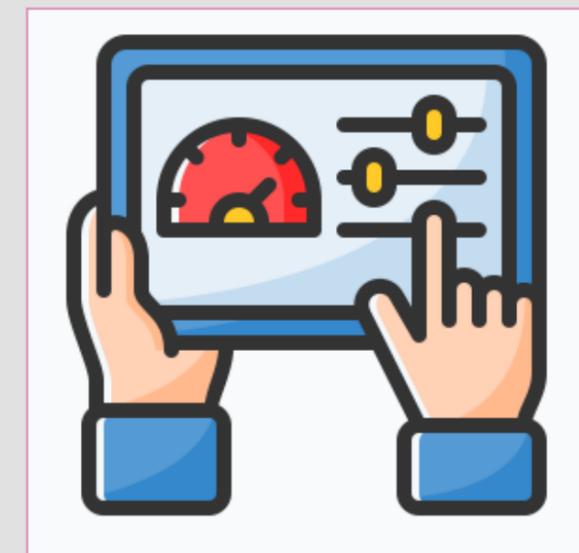
Satisfacción del cliente ISO 9001-2015



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



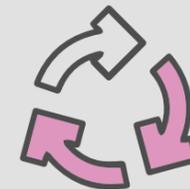
4

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://puzzel.org/es/wordseeker/play?p=-NZZB9uJ4YqBSlTbl847>



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.



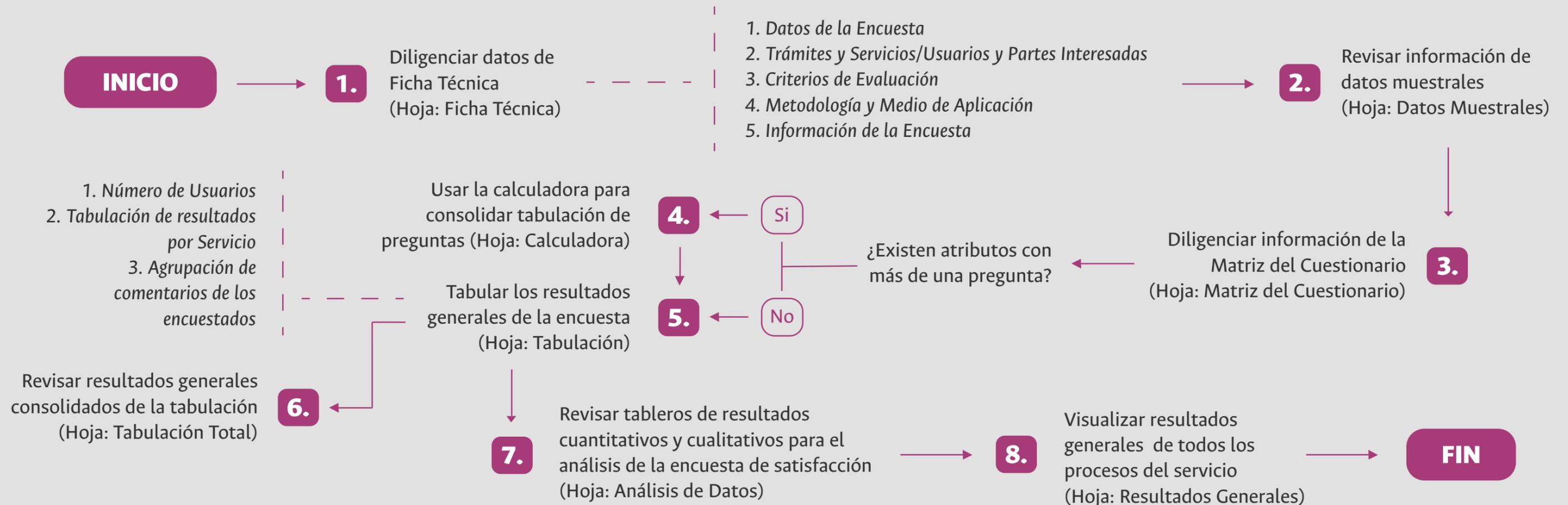
Tomar acciones en caso de ser necesario.



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

Rompecabezas

<https://puzzel.org/es/jigsaw/play?p=-NZZQvmJNPD0cIDDydq5>

¡GRACIAS!



**MEDICIÓN DE LA
SATISFACCIÓN UNAL**