

Cartilla

Medición de la **satisfacción** de usuarios y partes interesadas



MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN UNAL



Medir la satisfacción de los usuarios y partes interesadas

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.





Contenido

- 1 Qué es medición de la satisfacción.
- 2 Ventajas de medir la satisfacción.
- 3 Metodología para aplicación y medición de la satisfacción.
- 4 Procedimiento "Medición de la satisfacción de usuarios y partes interesadas".
- 5 Elaboración de encuestas de satisfacción.
- 6 Herramienta de medición de la satisfacción de los usuarios.



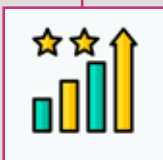
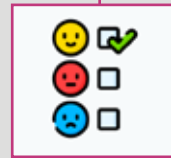
1

Qué es medición de la satisfacción



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

De tal manera que nos permite **calificar su experiencia** en relación con los trámites y servicios ofrecidos.



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

2

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.
- > 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



3

Metodología para aplicación y medición de la satisfacción

La nueva metodología de medición de la satisfacción ha permitido la implementación de una estrategia estandarizada en la aplicación, tabulación, resultados y análisis de la información para las encuestas de satisfacción.

1



Elaborar la encuestas de satisfacción que permitan **alinear la medición de los trámites y servicios bajo la aplicabilidad de los atributos y sus respectivas ponderaciones.**

2



Diseñar estrategias de aplicación de las encuestas enfocadas a los usuarios y partes interesadas que reciben el servicio.

3



Diligenciar la herramienta de medición de usuarios y partes interesadas, para **obtener análisis y consolidación de resultados de forma estandarizada.**

4



Realizar el informe de resultados que promueva la **toma de decisiones y acciones de mejora.**



4

Procedimiento "Medición de la satisfacción de usuarios y partes interesadas"

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.

Los procesos definirán el alcance y niveles de aplicación de la encuesta.

2

3

Se sugiere que cada proceso priorice un máximo de 10 trámites o servicios que serán evaluados al año.

Los procesos deben implementar en sus encuestas la escala de medición Likert con valoración de 1 a 5.

4

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.

En caso de no cumplir con la muestra establecida se definirá una acción de mejora para aumentar el número de respuestas.

6

7

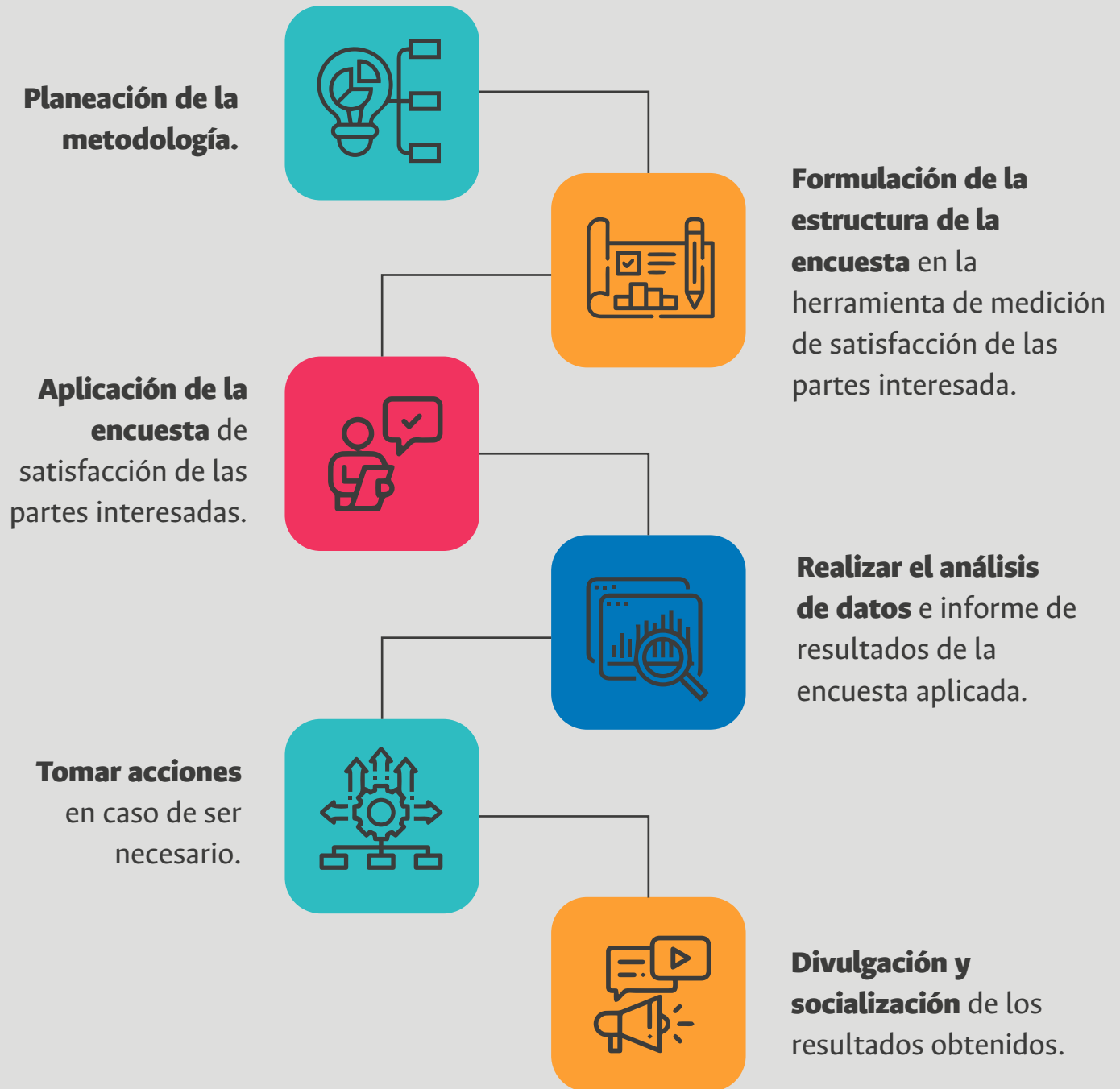
El resultado de la medición y los planes de mejora deben conservarse como información documentada.

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.

8



Información específica del procedimiento





5

Elaboración de encuestas de satisfacción

Anexo 1

Construcción de encuestas

Formato de la encuesta

Encabezado de la encuesta

- ◆ Objetivo de la encuesta de satisfacción.
- ◆ Fecha de aplicación.
- ◆ Política de tratamiento de datos.
- ◆ 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).



Preguntas

- ◆ Se sugiere que cada proceso evalúe un máximo 10 trámites o servicios al año y un máximo de 5 preguntas para cada atributo.
- ◆ Las preguntas deben estar alineadas con los atributos del servicio institucionales.
- ◆ Se pueden establecer preguntas de tipo cerrado y preguntas de tipo abierto.
- ◆ Para establecer las preguntas de cada trámite o servicio evaluado de acuerdo a los atributos y partes interesadas correspondientes, se realizará la construcción de la matriz cuestionario definida en la herramienta de medición de la satisfacción.

Escala de medición

Se aplicará la escala Likert, donde **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%)



Anexo 1

Construcción de encuestas

Ficha técnica de la encuesta

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

Datos de la encuesta

- Fecha
- Dependencia
- Nivel
- Sede
- Proceso
- Objetivo

Trámite y/o servicio a evaluar

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

Criterios de evaluación

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

Información encuesta

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

Usuarios y partes interesadas

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

Medios de aplicación

Identificar el canal de recolección y la herramienta utilizada para el desarrollo de la encuesta. (Google forms, documento físico, entrevista, entre otros).



Anexo 1 Construcción de encuestas

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

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.

< 1

> 2

< 3

> 4

< 5

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

Los procesos realizarán el análisis y entrega del informe de resultados en los periodos establecidos por el procedimiento.

Implementación de Planes de Acción

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



Rango satisfactorio



$X \geq 80\%$



Rango en que se debe generar una oportunidad de mejora



$60\% > X < 80\%$



Rango en que se debe generar una acción correctiva



$X \leq 60\%$



6

Herramienta de medición de la satisfacción de los usuarios

Diseño de herramienta estandarizada que permita obtener datos y resultados para ser consolidados de forma unificada.

FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN						
DATOS ENCUESTA						
FECHA DE DESEMPEÑO						
PROCESO						
SEOR						
MANO						
DEPENDENCIA						
OBJETIVO						
TRÁMITE Y/O SERVICIO A EVALUAR CON USUARIOS Y PARTES INTERESADAS (Identifica trámites/ servicios críticos a evaluar para mejorar el desempeño del proceso con sus respectivos usuarios)						
Periodo 1 (Si el número de personas que acceden al servicio es desconocido o más de 100.000, ubica una "N" en la celda)						
Trámites y Servicios/Usuarios y P.I	Estudiantes	Docentes	Personal Administrativo/ Controlista	Egresados	Comunidad	Otros Usuarios Externos (Pensionados, Exalumnos, Solicitantes)
Servicio 1						
Servicio 2						
Servicio 3						
Servicio 4						
Servicio 5						
Servicio 6						
Servicio 7						
Servicio 8						
Servicio 9						
Servicio 10						
Servicio 11						
Servicio 12						
Servicio 13						
Servicio 14						
Servicio 15						
CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Pese Porcentual -Atributos del servicio)						
Trámites y Servicios/Usuarios y P.I	Acceso y disponibilidad de la información	Veracidad de la información	Credibilidad	Oportunidad	Pertinencia	Amabilidad
Servicio 1						
Servicio 2						
Servicio 3						
Servicio 4						
Servicio 5						
Servicio 6						
Servicio 7						
Servicio 8						
Servicio 9						
Servicio 10						
Servicio 11						
Servicio 12						
Servicio 13						
Servicio 14						
Servicio 15						
Metodología						
Método de Aplicación						
Selección múltiple y Escala Likert						
Escala Likert:						
TIPO DE ENCUESTA (Escala)	1 Muy Insatisfecho (20%-20%)					
	2 Insatisfecho (20%-40%)					
	3 Ni Satisfecho, Ni insatisfecho (40%-60%)					
	4 Satisfecho (60%-80%)					
	5 Muy Satisfecho (80%-100%)					
Dónde 1 es la calificación más baja y 5 la calificación más alta de percepción de los trámites y						
INFORMACIÓN ENCUESTA			NIVEL SEGÚN RANGO DE SATISFACCIÓN			
FRECUENCIA DE APLICACIÓN			Acción		Rango	
PERIODO DE RECOLECCIÓN Y EVALUACIÓN			Satisfacción >=		80%	
FECHA DE ENTREGA DE RESULTADOS			Oportunidad de Mejora >		90%	
DEPENDENCIA RESPONSABLE			Acción Correctiva >=		80%	
ROL RESPONSABLE						
OBSERVACIONES						

Ficha Técnica



FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - DATOS MUESTRALES

0

CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones, para definir el tamaño de la muestra, según población (número de usuarios que han recibido el trámite/servicio):

- Poblaciones menores a 100 definen muestra no probabilística con un índice de respuestas del 60%.
- Poblaciones mayores o iguales a 100, se calculará muestra probabilística con población finita

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

- Poblaciones infinitas (El número de personas que acceden al servicio es desconocido o más de 100,000), se calculará muestra probabilística con población infinita

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2}$$

La muestra se calcula automáticamente

Semestre I								
Trámites y Servicios/Usuarios y P.I	Estudiantes	Docentes	Personal Administrativo y/o Contratista	Egresados	Comunidad	Otros Usuarios Externos (Personeros, Exalumnos, Solicitantes)	Total, Muestra Trámite y/o Servicio	Total
Servicio 1	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 2	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 3	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 4	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 5	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 6	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 7	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 8	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 9	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 10	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 11	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 12	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 13	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 14	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 15	0	0	0	0	0	0	0	0

Semestre II								
Trámites y Servicios/Usuarios y P.I	Estudiantes	Docentes	Personal Administrativo y/o Contratista	Egresados	Comunidad	Otros Usuarios Externos (Personeros, Exalumnos, Solicitantes)	Total, Muestra Trámite y/o Servicio	Total
Servicio 1	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 2	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 3	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 4	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 5	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 6	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 7	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 8	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 9	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 10	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 11	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 12	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 13	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 14	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio 15	0	0	0	0	0	0	0	0

Datos muestrales

Calculadora

Esta herramienta será utilizada en ocasión de tener más de una pregunta o actividad relacionada para algún atributo. En ocasión de que se estén evaluando nuevas actividades realizadas y/o nuevas estrategias. Esta información debe ser trasladada manualmente a la hoja de cálculo del trámite/servicio y al atributo que corresponda.

Por favor ubica en la calculadora "ceros en las celdas vacías".

Número de encuestados						
Preguntas/Atributos						
Escala	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Trasladar datos a la columna del atributo
Muy Insatisfecho						
Insatisfecho						
Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho						
Satisfecho						
Muy Satisfecho						
% de Satisfacción	#D/D#	#D/D#	#D/D#	#D/D#	#D/D#	#D/D#

Calculadora para preguntas relacionadas a un solo atributo del servicio



Servicio	Detalle	PREGUNTAS ASOCIADAS A LOS ATRIBUTOS DEL SERVICIO															
		Atributos de accesibilidad y atención				Atención				Calidad del servicio				Satisfacción			
Servicio 1	Detalle 1																
Servicio 2	Detalle 2																
Servicio 3	Detalle 3																

Matriz de preguntas asociadas a los atributos del servicio

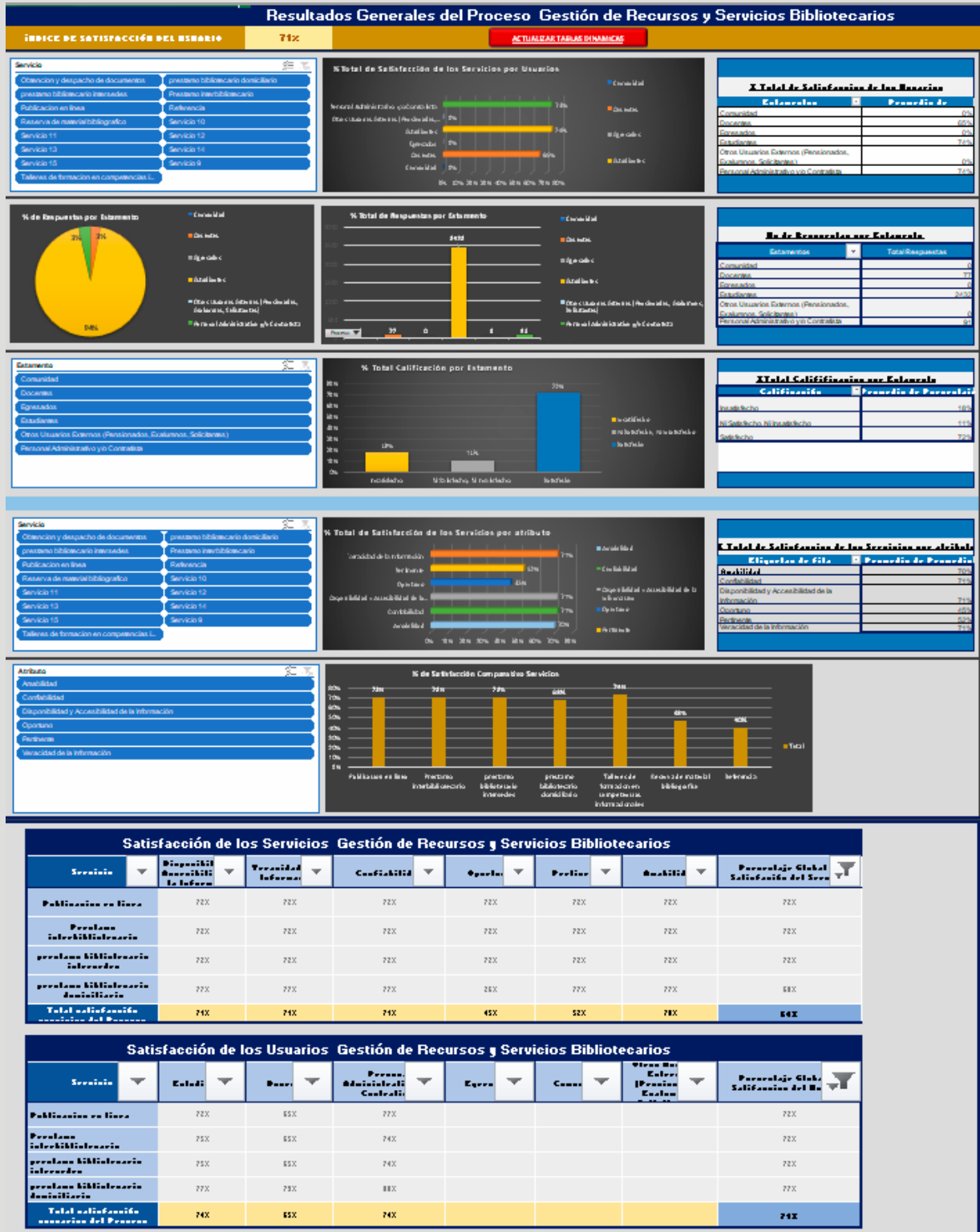
Servicio 1																			
Período 1																			
Ítem	Detalle	Accesibilidad				Atención				Calidad del servicio				Satisfacción					
		Disponibilidad y Accesibilidad	Veracidad	Cualitativa	Operativa	Disponibilidad y Accesibilidad	Veracidad	Cualitativa	Operativa	Disponibilidad y Accesibilidad	Veracidad	Cualitativa	Operativa	Disponibilidad y Accesibilidad	Veracidad	Cualitativa	Operativa		
1																			
2																			
3																			
4																			
Agrupación de encuestados de las encuestas																			
Disponibilidad y Accesibilidad de la información																			
Veracidad de la información																			
Cualitativa																			
Operativa																			
Período																			

Hoja para tabulación de resultados

Período 1										
Resultados cuantitativos										
Evaluación	Encuestas	Personal Administrativo y Funcionario	Españoles	Comunidad	Otros Usuarios Externos (Pensionados, Ex-culminados, Subscritores)	Resultados obtenidos de por 10 atributos	Resultados obtenidos de cada atributo multiplicado por ponderación	Promedio ponderado	Porcentaje de Satisfacción del Servicio	Porcentaje de Usuarios Satisfechos
1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Resultados específicos de los tramites y servicios evaluados de acuerdo a sus usuarios, atributos y ponderaciones



Resultados Generales del proceso

**Procedimiento medición de la satisfacción
de las partes interesadas :**
U.PR.SIGA.006 - 02 - U.PR.SIGA.006 Medición de
Satisfacción de las partes interesadas V2

Herramienta Medición de la Satisfacción :
U.PR.SIGA.006 - 02 - ANEXO Herramienta
Medición de la Satisfacción de Usuarios
y Partes Interesadas



**MEDICIÓN DE LA
SATISFACCIÓN UNAL**