	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DE LAS PARTES INTERESADAS (USUARIOS)</b>		
	<b>Código:</b> CG-PR-04	<b>Versión:</b> 4	<b>Fecha:</b> 27/10/2022



### 1. **Objetivo:**

Definir una metodología para la recolección de datos en forma apropiada que permita medir el nivel de satisfacción de las partes interesadas (usuarios), con el fin de lograr la mejora continua.

### 2. **Alcance:**

Este procedimiento va desde la organización de grupos focales hasta la toma de acciones con base a los resultados obtenidos.

### 3. **Términos y Referencias:**

**3.1 Usuarios:** Clientes internos y externos.

**3.2 Satisfacción del usuario:** Es el grado en que se cumplen las expectativas del usuario con relación a un producto o servicio. Es el nivel en el cual el producto o servicio satisface las necesidades del usuario.

**3.3 Medición de la satisfacción del usuario:** Es el grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios a través de cualquier interacción con el producto o servicio. Es una evaluación de desempeño desde el punto de vista del usuario y brinda una plataforma para la alineación estratégica de los recursos organizacionales, con el fin de entregar lo que es más importante para el usuario.

**3.4 Usuarios externos:** Son aquellos para quienes la institución diseña y presta servicios a través del Sistema de Gestión Integral.

**3.5 Usuarios internos:** Son los empleados de la institución que participan en el proceso de diseño y prestación de servicios a través del Sistema de Gestión Integral.

**3.6 Investigación cualitativa:** Consiste en discusiones de grupos focales o entrevistas individuales, en estos casos la muestra no es representativa y se usa para comprender en detalle de una manera más profunda la satisfacción del usuario y la mejor forma de medirla.

**3.7 Investigación cuantitativa:** Consiste en la recolección de datos representativos sobre cuántos y cuáles usuarios están satisfechos o insatisfechos. Tiene en cuenta una población representativa.

**3.8 Grupos focales:** Es la creación de un ambiente confortable para que de 8 a 9 personas máximo, ventilen abiertamente sus opiniones hasta por un máximo de dos horas. Se trata de grupos de personas que reúnan características similares con respecto a su calidad de usuarios, y con respecto a esa característica que los identifique, se adelanta la discusión

Página 1 de 4		
<b>Elaboró:</b> Ing. Víctor Manuel Agudelo Ríos	<b>Revisó:</b> Dr. Pedro Cepeda Anaya	<b>Aprobó:</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	<b>PROCEDIMIENTO</b>			
	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DE LAS PARTES INTERESADAS (USUARIOS)</b>			
	<b>Código:</b> CG-PR-04	<b>Versión:</b> 4	<b>Fecha:</b> 27/10/2022	

#### 4. Procedimiento:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1 <b>Identificación de Usuarios y otras partes interesadas</b>	La oficina de SGI, solicita las bases de datos a los procesos de gestión documental y de archivo (recepción) y manejo, control y seguimiento ambiental (Gestión Ambiental), para su análisis y revisión.	Oficina SGI	Bases de datos enviadas
2 <b>Revisión de las bases de datos</b>	Una vez entregadas las bases de datos se procede a revisarla, en lo que corresponde a la información del contacto, para poder enviar por el link de encuestas por correo electrónico	Oficina SGI	Bases de datos enviadas
3 <b>Aplicar encuestas</b>	<p>La encuesta se podrá aplicar mediante tres vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En físico (presencial), diligenciando el formato dispuesto para tal fin.</li> <li>• Por correo electrónico: Mediante link enviado a los usuarios de la Corporación.</li> <li>• Página web C.R.A.: Mediante botón de encuesta al Usuario.</li> </ul> <p>Es importante destacar que, la población fluctúa de acuerdo a la cantidad de usuarios que solicitan nuestros servicios, lo cual varía durante los meses del año y, por supuesto, de un año con respecto al otro.</p> <p>Por su parte, la obtención de la muestra quedará a criterio del coordinador del sistema de gestión integral, y también dependerá de las condiciones sociales, económicas, de salud pública, ambientales, políticas, de orden público y tecnológicas que se presenten a lo largo del año.</p> <p>Se recomienda realizar dos encuestas semestrales, y luego al final de cada año unificarlas con el fin de obtener la medición anual.</p>	Oficina SGI	"Encuesta de Satisfacción de partes interesadas (Usuarios)" – CG-FT-05.
4 <b>Tabulación de las encuestas</b>	Todas las encuestas recepcionadas de forma presencial, o virtual (mediante link enviado a emails de usuarios y las que sean realizadas mediante el botón de encuesta a usuarios dispuesto en la página web de la Corporación), deben ser tabuladas y	Oficina SGI	Tabulación de encuestas

Página 2 de 4		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Ing. Víctor Manuel Agudelo Ríos	Dr. Pedro Cepeda Anaya	Comité Institucional de Gestión y Desempeño


	<b>PROCEDIMIENTO</b>			
	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DE LAS PARTES INTERESADAS (USUARIOS)</b>			
	<b>Código:</b> CG-PR-04	<b>Versión:</b> 4	<b>Fecha:</b> 27/10/2022	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	
	graficadas, preferiblemente en Excel e incluir dichos resultados y su análisis pertinente en el Informe de Encuesta de Satisfacción de partes interesadas (Usuarios).			
5	<b>Reportar los resultados</b>	El Coordinador del Sistema de Gestión Integrado consolidará la información obtenida de la aplicación de las encuestas de Satisfacción del Usuario y lo presentará en el espacio para la revisión por la dirección tanto al director como a los demás invitados.	Coordinador del SGI	Informe de resultado de medición de la satisfacción del usuario.
6	<b>Tomar acciones</b>	A partir del análisis de los resultados de las encuestas aplicadas, más los resultados de los buzones de quejas y reclamos, durante la revisión por la dirección se tomarán las decisiones a las que haya lugar con el fin de fortalecer a la entidad y su sistema de gestión integrado.	Coordinador del SGI	Informe de Revisión por la Dirección GM-FT-03
7	<b>Revisión de la idoneidad de las encuestas</b>	La oficina del SGI, revisara la conveniencia de los formatos usados y los criterios de evaluación utilizados. Ante cualquier observación de las partes interesadas, o de los miembros de la oficina del SGI, se procederá a actualizar los criterios de calificación.	Coordinador del SGI	Acta de Reunión GM-FT-05
8	<b>Diseñar, actualizar o modificar formato de encuesta al Usuario</b>	Con base a los resultados obtenidos, se identifican los aspectos a evaluar y se diseñará, modificará o actualizará el formato denominado "Encuesta de Satisfacción de partes interesadas (Usuarios)" – CG-FT-05.	Coordinador del SGI	"Encuesta de Satisfacción de partes interesadas (Usuarios)" – CG-FT-05.

## 5. Puntos de control

5. Tabulación de encuestas.
6. Reportar los resultados.
7. Tomas acciones.

Página 3 de 4		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Ing. Víctor Manuel Agudelo Ríos	Dr. Pedro Cepeda Anaya	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	<b>PROCEDIMIENTO</b>			
	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DE LAS PARTES INTERESADAS (USUARIOS)</b>			
	<b>Código:</b> CG-PR-04	<b>Versión:</b> 4	<b>Fecha:</b> 27/10/2022	

**6. Anexos:**

No aplica.

**7. Control de Cambios:**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
1	01/10/2012	Creación del documento
2	12/06/2014	Se Modifica la actividad N° 4, en la cual se incluyen las dos formas de aplicar la encuesta, además de la fórmula utilizada para calcular el tamaño de la muestra. Se Incluye la Actividad N° 5, Tabulación de las Encuestas.
3	13/11/2020	Se ajustó el procedimiento, incluyéndole en la actividad No. 4, aplicación de las encuestas, las vías en las cuales se podrá realizar, por lo que se amplió a encuestas virtuales (Presentes en botón de encuesta de usuarios disponible en página web y las enviadas por email con base a link para su diligenciamiento). En cuanto a la fórmula para la obtención de la muestra, se precisó de acuerdo al tamaño de la población y teniendo presente el nivel de confianza del 95% y margen de error del 5%. Se ajustó la actividad No. 5, precisando la tabulación de la encuesta. Asimismo, se ajustó el contenido del proceso y de su organización. Además, se incluyó el nuevo logo del SGI.
4	27/10/2022	Se eliminaron las actividades 1 y 2 Organizar grupos focales y ejecutar reuniones. Se reorganizaron las actividades de acuerdo a lo que se viene implementando en el sistema de gestión integrado

Página 4 de 4		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Ing. Víctor Manuel Agudelo Ríos	Dr. Pedro Cepeda Anaya	Comité Institucional de Gestión y Desempeño