
	PROCEDIMIENTO		
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS		
	Código: CG-PR-04	Versión: 5	

1. Objetivo

Establecer una metodología a través de actividades, responsables y controles, para la obtención de datos que permita medir y dar seguimiento al nivel de satisfacción y/o percepción de las partes interesadas (usuarios), con el cumplimiento de los servicios prestados por parte de los procesos misionales de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico C.R.A.



2. Alcance

El alcance de este procedimiento, aplica a los procesos misionales que hacen parte del Sistema de Gestión Integrado de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico C.R.A., tales como Gestión de Proyectos Ambientales, Educación Ambiental, Planificación para el Desarrollo Sostenible y Manejo, Control y Seguimiento Ambiental.

3. Términos y Referencias

- a. **Usuarios:** Clientes internos y externos.
- b. **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.
- c. **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.
- d. **Usuarios externos:** Son aquellos para quienes la institución diseña y presta servicios a través del Sistema de Gestión Integral.
- e. **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.
- f. **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.
- g. **Investigación cuantitativa:** Consiste en la recolección de datos representativos sobre cuántos y cuáles usuarios están satisfechos o insatisfechos. Tiene en cuenta una población representativa.



Página 1 de 7		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Juan Camilo Calderón Beltrán	Pedro Cepeda Anaya	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	PROCEDIMIENTO		
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS		
	Código: CG-PR-04	Versión: 5	

4. Procedimiento



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO								
1	<p>Solicitar la base de datos de Usuarios y demás partes interesadas</p> <p>La oficina de SGI, solicita las bases de datos a los procesos de Gestión Documental y de Archivo (Recepción), Educación Ambiental, Planificación para el Desarrollo Sostenible, Gestión de Proyectos Ambientales (Oficina Asesora de Planeación), Manejo, Control y Seguimiento Ambiental (Subdirección de Gestión Ambiental), para su análisis y revisión.</p>	Oficina SGI	Bases de datos enviadas								
2	<p>Una vez entregadas las bases de datos se procede a revisarlas, en lo que corresponde a la información del contacto necesaria para enviar por el enlace de la encuesta por correo electrónico</p> <p>Es importante destacar que la población que solicita los servicios a la Corporación, varía de acuerdo a sus necesidades, expectativas y estacionalidades periódicas. Por lo tanto, se aplicará la siguiente técnica de muestreo, a través de la siguiente fórmula:</p> $n_o = \frac{N * Z * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$ <p>Dónde no = Tamaño de muestra. N = Tamaño de la Población o Universo. Z= Nivel de Confianza. p = probabilidad de éxito. q = probabilidad de fracaso. e = error máximo permitido en términos de proporción.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Nivel de Confianza</th> <th>90%</th> <th>95%</th> <th>99%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor de Z</td> <td style="text-align: center;">1,65</td> <td style="text-align: center;">1,96</td> <td style="text-align: center;">2,58</td> </tr> </tbody> </table> <p>Ahora el error máximo permitido se determina de acuerdo al tamaño de la población y al nivel de confianza estipulado, tal como se relaciona en las tablas del anexo 6 del presente procedimiento.</p>	Nivel de Confianza	90%	95%	99%	Valor de Z	1,65	1,96	2,58	Oficina SGI	Bases de datos enviadas
Nivel de Confianza	90%	95%	99%								
Valor de Z	1,65	1,96	2,58								

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Juan Camilo Calderón Beltrán	Pedro Cepeda Anaya	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	PROCEDIMIENTO		
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS		
	Código: CG-PR-04	Versión: 5	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
3 Aplicar encuestas	<p>La encuesta se podrá aplicar mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico: Mediante link enviado a los usuarios de la Corporación. • Página web C.R.A.: Mediante botón de encuesta al Usuario. <p>Se recomienda realizar mínimo una encuesta semestral, para 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 Compilar, tabular y analizar las encuestas	<p>Proceder a la tabulación, compilación y análisis del instrumento en la medida que se reciban las encuestas diligenciadas por los usuarios, en el cual se pueden utilizar técnicas estadísticas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estratificación. • Histogramas. • Diagramas de Pareto. • Diagramas Causa & Efecto. • Diagrama de Correlación. • Cartas de Control y Gráficos. 	Oficina SGI	Tabulación de encuestas
5 Reportar los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario	<p>El Profesional Especializado del Sistema de Gestión Integrado, reportará los resultados de la información obtenida en la aplicación de las encuestas de satisfacción del usuario a los líderes de los procesos misionales de la Corporación y en los demás procesos que sea requerido, tales como comité institucional de evolución y desempeño, revisión por la dirección, auditorías internas o externas y demás comités de trabajo.</p>	Profesional especializado SGI	Informe de resultado de medición de la satisfacción del usuario.
6 Identificar y aplicar acciones preventivas y/o correctivas	<p>A partir del análisis de resultados en las encuestas aplicadas, se identificarán y se aplicarán las correcciones, acciones preventivas y/o correctivas a las que haya lugar con el fin de fortalecer la prestación de servicios de la Corporación y su sistema de gestión integrado.</p>	Profesional especializado SGI Líderes de procesos	Cuadro de Mejoramiento GM-FT-07

Página 3 de 7		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Juan Camilo Calderón Beltrán	Pedro Cepeda Anaya	Comité Institucional de Gestión y Desempeño



	PROCEDIMIENTO		
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS		
	Código: CG-PR-04	Versión: 5	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	
7	<p>Realizar seguimiento a las correcciones, acciones preventivas y/o correctivas</p>	<p>De acuerdo al cronograma establecido para la ejecución de las correcciones, acciones preventivas y/o acciones correctivas, el profesional especializado del SGI, junto con los líderes de procesos, realizarán seguimiento y evaluación de la efectividad de las actividades establecidas para el mejoramiento y/o consolidación de los procesos misionales de la Corporación.</p>	<p>Profesional especializado SGI Líderes de Proceso</p>	<p>Acta de Reunión GM-FT-05</p>
8	<p>Diseñar, actualizar o modificar formato de encuesta al Usuario</p>	<p>Con base en la información, en las observaciones y/o recomendaciones recibidas por parte de los usuarios y demás partes interesadas, el profesional especializado del Sistema de Gestión Integrado evaluará y determinará si se modificará o actualizará el formato denominado “Encuesta de Satisfacción de partes interesadas (Usuarios)” – CG-FT-05.</p>	<p>Profesional especializado SGI</p>	<p>“Encuesta de Satisfacción de partes interesadas (Usuarios)” – CG-FT-05.</p>

5. Puntos de control

- Actividad 1. Revisión de las bases de datos de usuarios y demás partes interesadas.
- Actividad 4. Compilar, tabular y analizar las encuestas.
- Actividad 7. Realizar seguimiento a las correcciones, acciones preventivas y/o correctivas.

Página 4 de 7		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Juan Camilo Calderón Beltrán	Pedro Cepeda Anaya	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

	PROCEDIMIENTO			
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS			
	Código: CG-PR-04	Versión: 5	Fecha: 07/05/2024	

6. Anexos

Presentar los resultados con un margen de confianza del 95,5%, la tabla es la siguiente:

Tamaño de la población N	Número de elementos de la muestra para los límites de error (e) indicados en el caso de $p = q = 50\%$									
	+ 1 %	+ 2 %	+ 3 %	+ 4 %	+ 5 %	+ 6 %	+ 7 %	+ 8 %	+ 9 %	+ 10 %
100	99	96	92	86	80	74	67	61	55	50
200	196	185	169	152	133	116	101	88	76	67
300	291	267	236	203	171	144	121	103	87	75
400	385	345	294	244	200	164	135	112	94	80
500	476	417	345	278	222	179	145	119	99	83
1.000	909	714	526	385	286	217	169	135	110	91
1.500	1304	938	638	441	316	234	180	142	114	94
2.000	1667	1111	714	476	333	244	185	145	116	95
2.500	2000	1250	760	500	345	250	189	147	117	96
3.000	2307	1364	811	517	353	254	191	149	119	97
3.500	2593	1458	843	530	359	257	193	150	119	97
4.000	2857	1538	870	541	364	260	194	150	120	98
4.500	3103	1607	891	549	367	261	195	151	120	98
5.000	3333	1667	909	556	370	263	196	152	120	98
6.000	3750	1765	938	565	375	265	197	152	121	98
7.000	4118	1842	949	574	378	267	198	153	121	99
8.000	4444	1905	976	580	381	268	199	153	122	99
9.000	4737	1957	989	584	383	269	200	154	122	99
10.000	5000	2000	1000	588	385	270	200	154	122	99
15.000	6000	2143	1034	600	390	273	201	155	122	99
20.000	6667	2222	1053	606	392	274	202	155	123	100
25.000	7143	2273	1064	610	394	275	202	155	123	100
50.000	8333	2381	1087	617	397	276	203	156	123	100
100.000 o más	9091	2439	1099	621	398	277	204	156	123	100



Martínez Bencardino, *Ciro* (2012). *Estadística y muestreo (13 edición)*. Bogotá: ECOE Ediciones. pp. 300-310.

Página 5 de 7		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Juan Camilo Calderón Beltrán	Pedro Cepeda Anaya	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Presentar los resultados con un margen de confianza del 99,7%, la tabla es esta:

Tamaño de la población N	Número de elementos de la muestra para los límites de error (e) indicados en el caso de $p = q = 50\%$									
	+ 1 %	+ 2 %	+ 3 %	+ 4 %	+ 5 %	+ 6 %	+ 7 %	+ 8 %	+ 9 %	+ 10 %
100	100	98	96	93	90	86	82	78	74	69
200	198	193	185	175	164	152	139	127	116	106
300	296	285	268	247	225	203	181	162	144	129
400	393	373	345	311	277	244	214	187	164	144
500	489	459	416	369	321	278	239	206	179	155
1.000	957	849	714	584	474	385	315	260	217	184
1.500	1406	1184	938	726	563	441	352	285	234	196
2.000	1837	1475	1111	826	621	476	373	299	244	202
2.500	2250	1731	1125	900	662	500	388	308	250	206
3.000	2647	1957	1364	958	692	517	398	315	254	209
3.500	3029	2158	1458	1003	716	530	406	324	257	211
4.000	3396	2338	1539	1041	735	541	412	320	260	213
4.500	3750	2500	1607	1071	750	549	417	326	262	214
5.000	4091	2647	1667	1098	763	556	412	328	263	215
6.000	4737	2903	1765	1139	783	566	427	332	265	217
7.000	5339	3119	1842	1171	798	574	431	335	267	218
8.000	5902	3303	1905	1196	809	580	434	337	268	219
9.000	6429	3462	1957	1216	818	584	437	338	269	220
10.000	7313	3600	2000	1233	826	588	439	340	270	220
15.000	9000	4091	2143	1286	849	600	447	344	273	222
20.000	10588	4390	2222	1314	861	606	449	345	274	222
25.000	11842	4592	2273	1331	869	610	451	347	275	223
50.000	15517	5056	2381	1368	884	617	455	349	276	224
100.000 o más	18367	5325	2439	1387	892	621	457	350	277	224

Martínez Bencardino, Ciro (2012). Estadística y muestreo (13 edición). Bogotá: ECOE Ediciones. pp. 300-310.

	PROCEDIMIENTO		
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS		
	Código: CG-PR-04	Versión: 5	

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
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
5	07/05/2024	Se actualiza el objetivo del procedimiento. Se actualiza el alcance del procedimiento. Se actualiza la descripción de las actividades del procedimiento. Se modifica la actividad 7 del procedimiento. Se actualiza los responsables de la actividad 6 y 7 del procedimiento. Se actualiza el registro de la actividad 6. Se incluye en los anexos las tablas del margen de confianza para las técnicas de muestreo.