



**INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
MEDICIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2014**



**Universidad
Tecnológica
de Pereira**

**OFICINA DE PLANEACIÓN
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA**

DICIEMBRE DE 2014

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETIVO.....	4
3. METODOLOGÍA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	4
4. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	6
5. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA TABULACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	7
5.1 USUARIOS EXTERNOS.....	7
5.1.1 Análisis cuantitativo.....	10
5.1.2 Análisis cuantitativo.....	11
5.2 USUARIOS INTERNOS.....	11
5.2.1 Análisis cuantitativo.....	13
5.2.2 Análisis cualitativo.....	14
6. RESULTADOS DEL TRATAMIENTO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	14
7. ANÁLISIS Y TRATAMIENTO OPORTUNIDADES DE MEJORA SEGUNDO SEMESTRE 2014.....	15

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha venido generalizando en el ámbito universitario el tema de Gestión de la Calidad, tanto desde el punto de vista académico como de gestión institucional. Las Instituciones de educación superior han encontrado en los modelos de gestión de la calidad una alternativa eficaz para la mejora del desempeño, lo cual ha traído consigo muchos beneficios, como una mejor administración de los procesos, un mejor control de las áreas claves, una medición del proceso de mejora, un mayor involucramiento del personal en sus actividades diarias, lo cual propone una mayor motivación y por ende una mayor productividad.

Las Instituciones de Educación Superior requieren de información sobre la calidad de los servicios académicos y administrativos que brindan, con el fin de establecer prioridades para orientar el mejoramiento de sus procesos.

Por tal razón, la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad eficiente que conduzca al mejoramiento de los procesos y procedimientos, enmarcados bajo la norma ISO 9001 - GP 1000, es de vital importancia para las Instituciones.

La Universidad Tecnológica de Pereira, dentro de sus actividades tiene la medición de la percepción de los usuarios internos y externos a través de la implementación de instrumentos, los cuales contienen preguntas asociadas a los principales servicios que se ofrecen.

La Encuesta de Satisfacción al Usuario aplicada por el Proceso de Planeación busca determinar la percepción y el grado de satisfacción que tienen los usuarios externos e internos sobre la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones y comentarios o sugerencias, con el objetivo de buscar el mejoramiento de los procesos para la presentación de servicios.

La Oficina de planeación como proceso estratégico, se ha trazado como tarea monitorear de manera permanente la percepción que tiene la comunidad universitaria y sus grupos de interés sobre el servicio que recibe como fruto de las actividades y servicios, esto

con el fin de hacer día a día posible el mejoramiento continuo de la misión institucional.

2. OBJETIVO

Determinar la percepción que tienen los usuarios internos y externos con relación a la calidad de los servicios ofrecidos por el proceso de Planeación de la Universidad Tecnológica de Pereira, y de acuerdo a los resultados obtenidos realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua así como la satisfacción de los usuarios de acuerdo a sus necesidades.

3. METODOLOGÍA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Para la medición de la satisfacción del usuario desde las diferentes áreas de la Oficina de Planeación se llevará a cabo los siguientes pasos:

1. Cada funcionario de la Oficina de Planeación luego de prestar algún servicio a un usuario (interno o externo) registrará en un formato digital en línea el servicio prestado y los datos de contacto de la persona atendida. En dicho formato se registra la siguiente información:
 - a. Tipo de usuario (Interno o externo a la UTP)
 - b. Nombre del solicitante.
 - c. Institución o dependencia del solicitante.
 - d. Tema de consulta.
 - e. Medio de contacto.
 - f. Correo electrónico.
 - g. Teléfono o número de celular.
 - h. Área que atiende la solicitud.
 - i. Observaciones.

2. Semestralmente se recopila la información de este formulario y se aplica censo mediante el instrumento de medición de satisfacción que consta de los siguientes aspectos:
- a. El **tiempo** de contacto del funcionario para responder a su necesidad.
 - b. Cómo fue la percepción de **dominio** del tema por parte del funcionario de la oficina de planeación.
 - c. El trato de **cordialidad** del personal de la oficina de planeación que le atendió.
 - d. El servicio se prestó de manera ágil y oportuna (**oportunidad de respuesta**).
 - e.Cuál es el grado de **satisfacción** del servicio recibido

Cada una de estas preguntas se califica de 0 a 5, siendo 5 "Excelente" y 0 "Insuficiente".

DEFICIENTE	1
MALO	2
REGULAR	3
BUENO	4
EXCELENTE	5

Adicionalmente se da un espacio de observaciones y comentarios para que el usuario precise su percepción del servicio.

Este instrumento será aplicado en línea, sin embargo, en caso de no alcanzar el censo se reforzará a través de llamadas telefónicas aplicando el mismo instrumento.

3. Con los resultados del instrumento se realizan los siguientes análisis:
- a. **Análisis cuantitativo** de los cinco aspectos preguntados, con el cual se determina el porcentaje de satisfacción tomando las respuestas calificadas en 4 y 5 sobre el número de preguntas contestadas (indicador). Esta medición se discrimina para usuarios internos y externos.

INDICADOR:

Resultados de satisfacción
preguntas 4 y 5 / Número de
preguntas contestadas por el
usuario

b. **Análisis cualitativo** tomando las observaciones y comentarios de los usuarios. A partir de estos se clasifican los positivos, y el restos de comentarios se trabajan de oportunidad de mejoramiento para el proceso, donde los involucrados de la misma identifican las acciones que se deben implementar para mejorar el servicio.

4. A partir de los análisis se construirá el informe de satisfacción del usuario del proceso y de cada una de las áreas.

4. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

A continuación se presenta el instrumento de medición utilizado para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos e internos.

1	2	3	4	5
Insuficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente

ASPECTOS DEL SERVICIO	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
El tiempo de contacto del funcionario para responder a su necesidad.					
Cómo fue la percepción de dominio del tema por parte del funcionario de la oficina de planeación.					
El trato de cordialidad del personal de la oficina de planeación que le atendió.					
El servicio se prestó de manera ágil y oportuna .					
Cuál es el grado de satisfacción del servicio recibido					

Si usted tiene algún comentario o sugerencia que nos haga mejorar nuestro servicio, lo invitamos a que por favor lo haga en este espacio:

5. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA TABULACIÓN DEL INSTRUMENTO

Para el segundo semestre de la vigencia 2014, se realizó tabulación correspondiente al periodo comprendido julio a diciembre de 2014, la encuesta de satisfacción fue aplicada a una población de 46 usuarios externos e internos atendidos por los funcionarios de la oficina de planeación desagregados así:

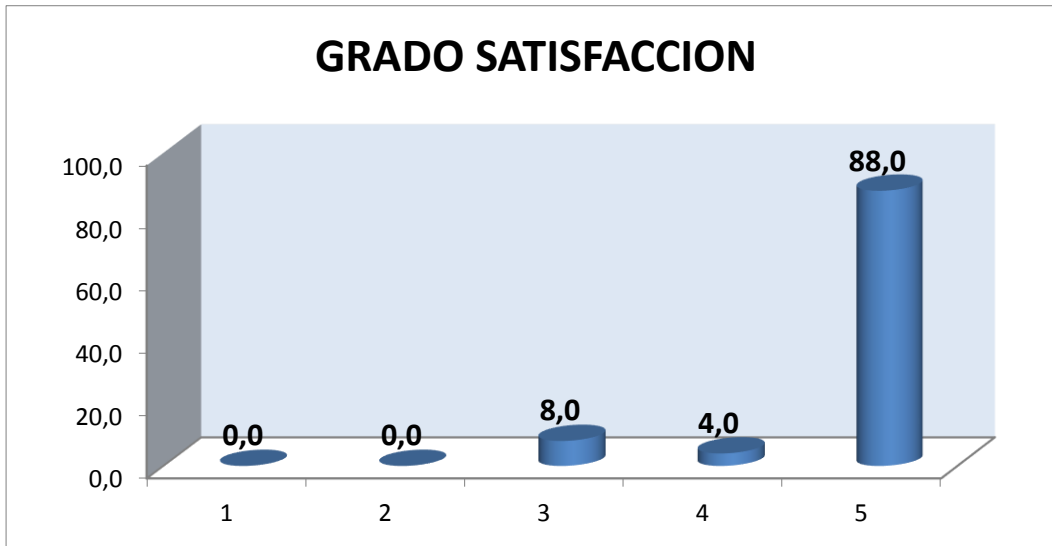
- Usuarios externos: 2
- Usuarios internos: 44

A continuación se presenta los resultados obtenidos de acuerdo al tipo de usuarios así:

5.1 USUARIOS EXTERNOS

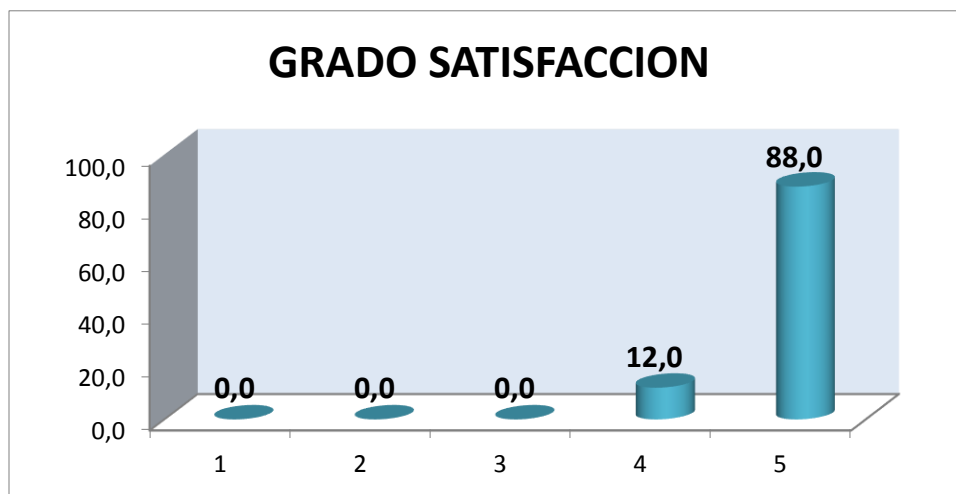
1. El **tiempo** de contacto del funcionario para responder a su necesidad

1	2	3	4	5
Insuficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente



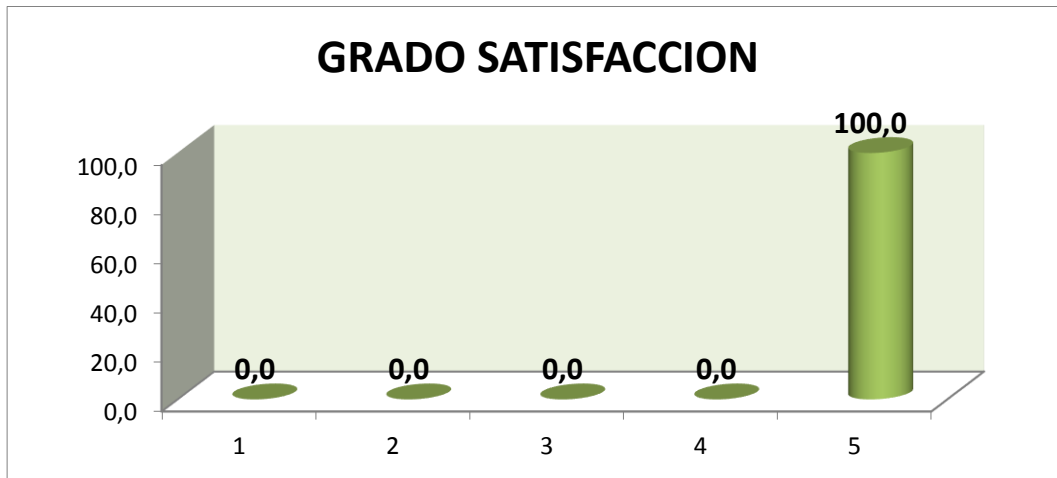
2. Cómo fue la percepción de **dominio** del tema por parte del funcionario de la oficina de planeación.

1	2	3	4	5
Insuficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente



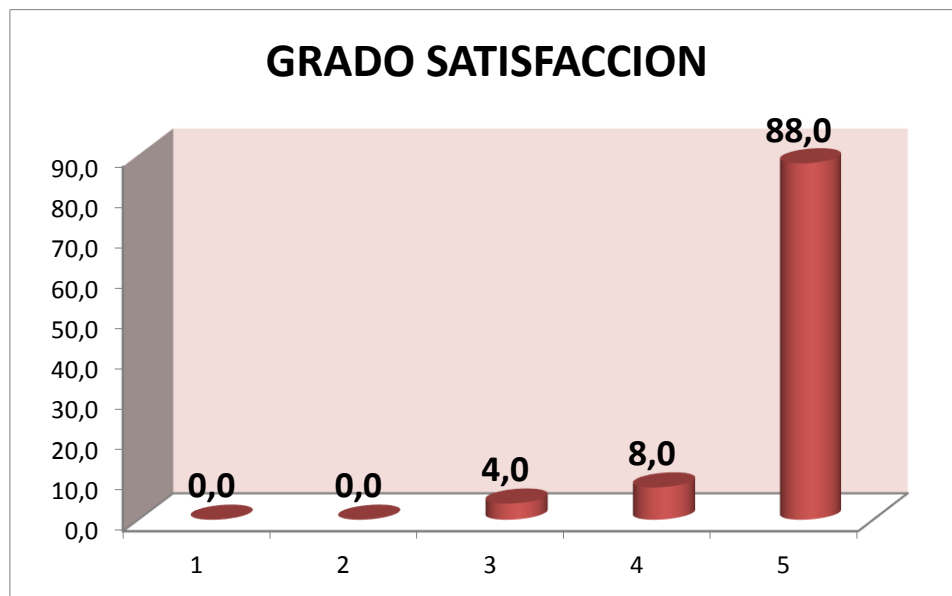
3. El trato de **cordialidad** del personal de la oficina de planeación que le atendió.

1	2	3	4	5
Insuficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente



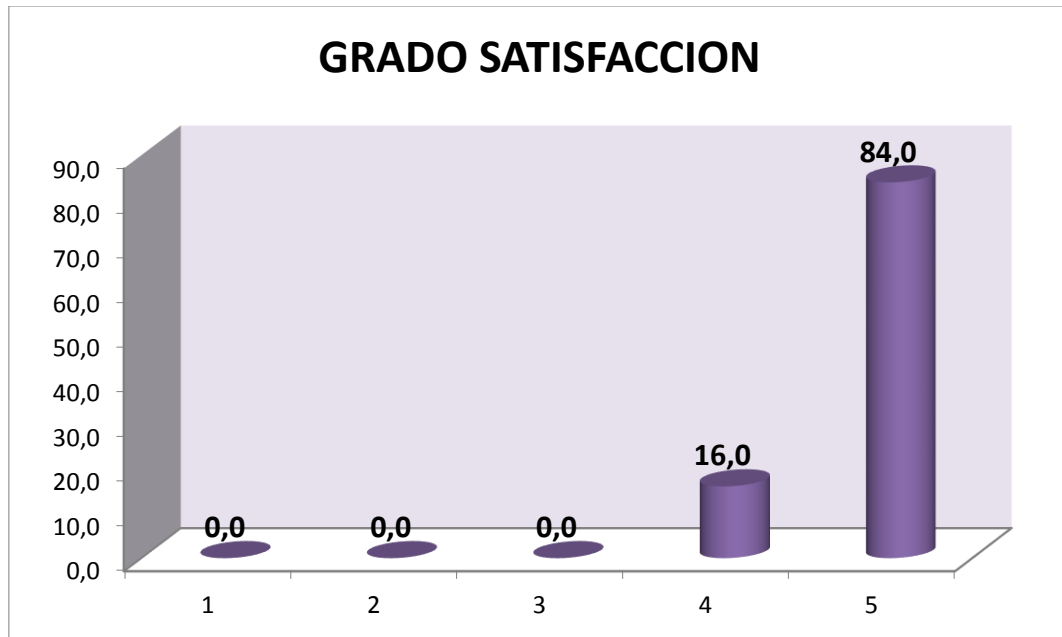
4. El servicio se prestó de manera ágil y **oportuna**.

1	2	3	4	5
Insuficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente



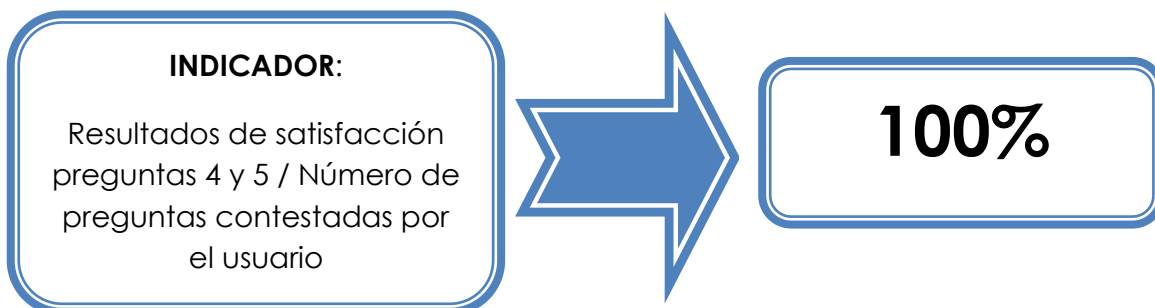
5. Cuál es el grado de satisfacción del servicio recibido.

1	2	3	4	5
Insuficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente



5.1.1 Análisis cuantitativo

De acuerdo a los resultados obtenidos de cada una de los aspectos preguntados, se procedió a determinar el porcentaje de satisfacción tomando las respuestas calificadas en 4 y 5 sobre el número de preguntas contestadas (indicador).



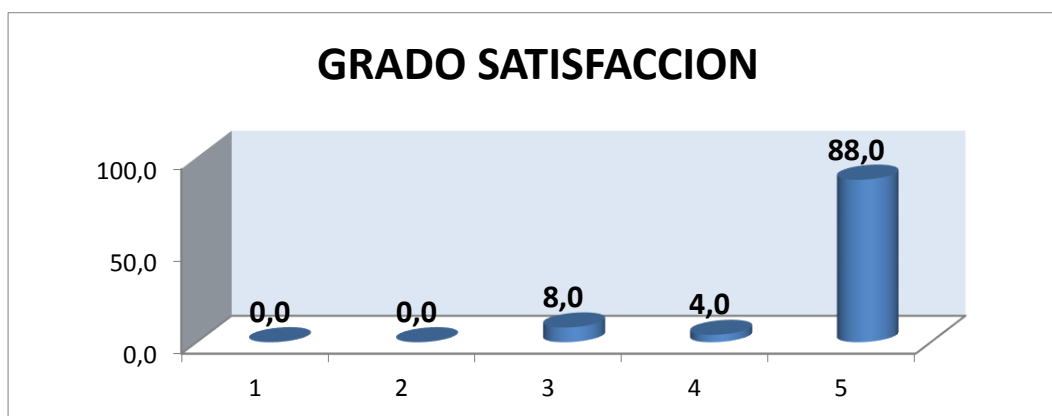
5.1.2 Análisis cuantitativo

Durante el segundo semestre de la vigencia 2014, los usuarios que fueron atendidos por el proceso de planeación presentan un alto grado de satisfacción por el servicio prestado.

5.2 USUARIOS INTERNOS

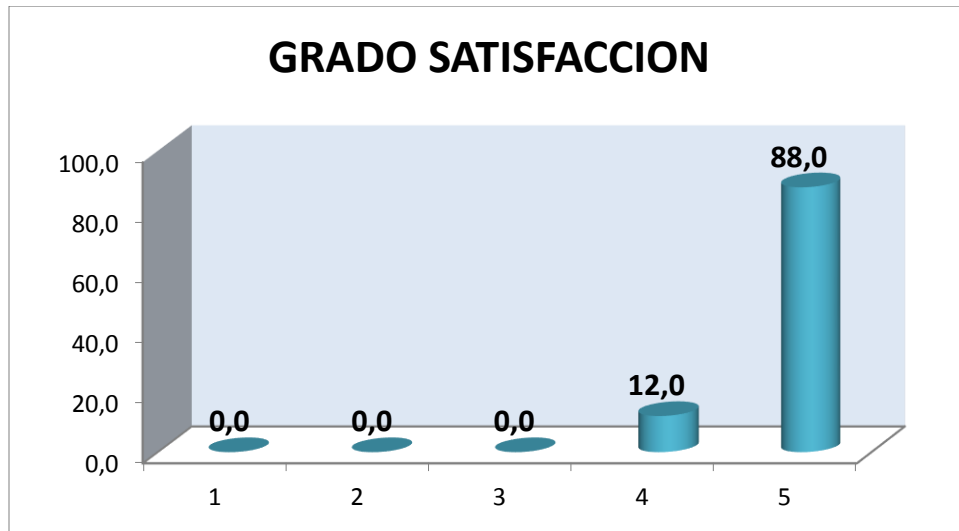
1. El **tiempo** de contacto del funcionario para responder a su necesidad

1	2	3	4	5
Insuficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente



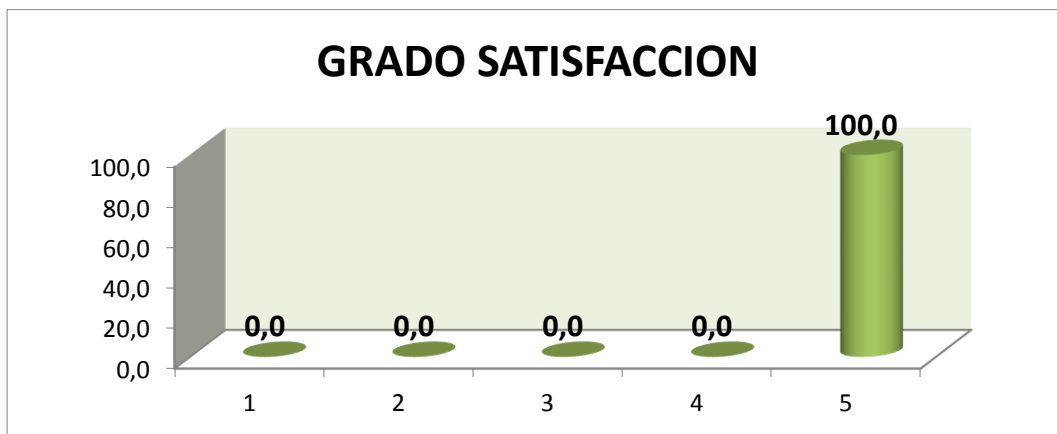
2. Cómo fue la percepción de **dominio** del tema por parte del funcionario de la oficina de planeación.

1	2	3	4	5
Insuficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente



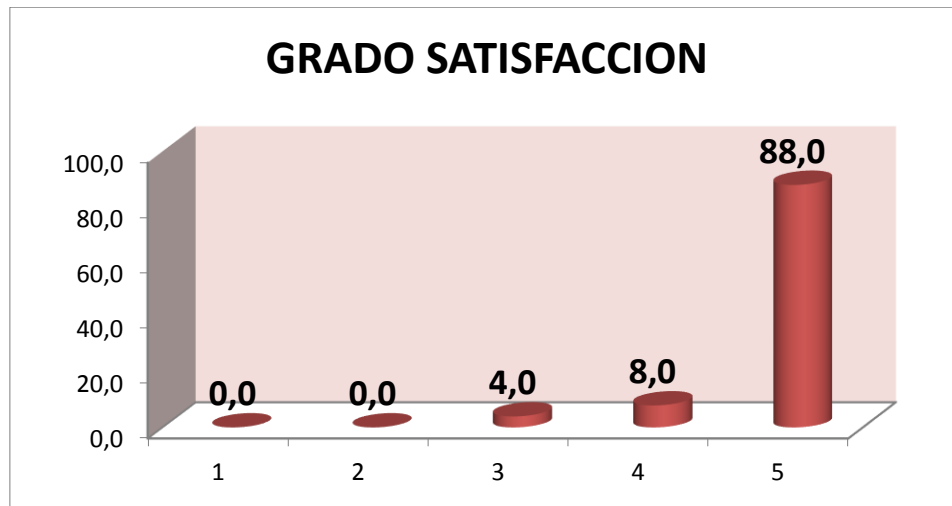
3. El trato de **cordialidad** del personal de la oficina de planeación que le atendió.

1	2	3	4	5
Insuficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente



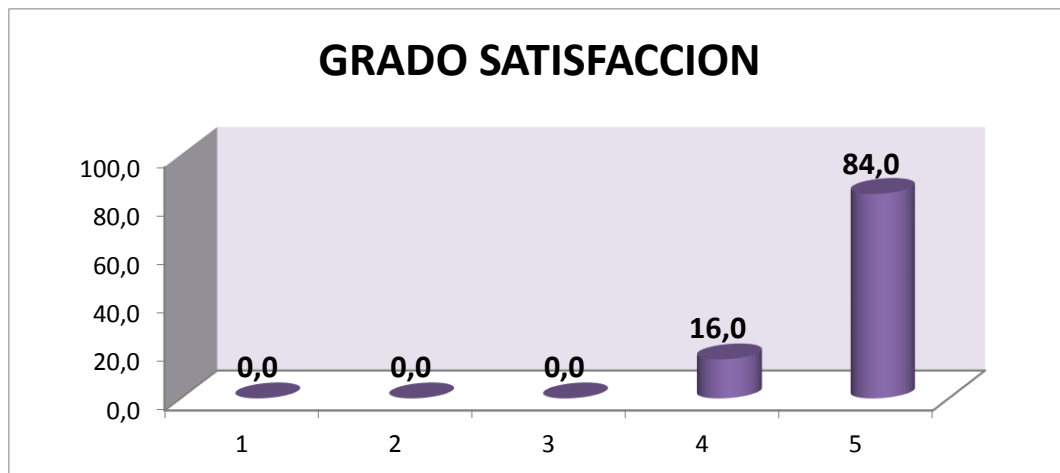
4. El servicio se prestó de manera ágil y **oportuna**.

1	2	3	4	5
Insuficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente



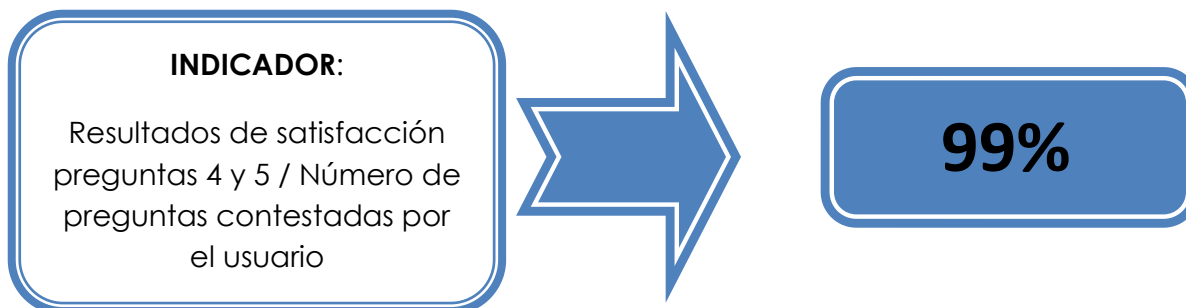
5. Cuál es el grado de satisfacción del servicio recibido.

1	2	3	4	5
Insuficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente



5.2.1 Análisis cuantitativo

De acuerdo a los resultados obtenidos de cada una de los aspectos preguntados, se procedió a determinar el porcentaje de satisfacción tomando las respuestas calificadas en 4 y 5 sobre el número de preguntas contestadas (indicador).



5.2.2 Análisis cualitativo

Durante el segundo semestre de la vigencia 2014, los usuarios internos y externos que fueron atendidos por la oficina de planeación presentan un alto grado de satisfacción por el servicio prestado.

➤ Oportunidad de mejora:

- ✿ Informar con anticipación la agenda para reportar en el SIGOB
- ✿ No se tenga tanto cambio de personal en el momento del proceso. Teniendo en cuenta que la atención es excelente

➤ OBSERVACIONES POSITIVAS

- ✿ El proceso de integración de Planeación con las facultades se está presentando recientemente y se nota que lo van complementando con el tiempo"
- ✿ El servicio es excelente

6. RESULTADOS DEL TRATAMIENTO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

6.1 ACCIONES DE MEJORAMIENTO

OPORTUNIDAD DE MEJORAMIENTO 1: Que sea posible que dicha consulta de egresados no sea necesario solicitarla a terceros sino que el proyecto

del observatorio de egresados pueda tener de manera constante una vista de dicha información.

Área Responsable: Equipo de trabajo Administración de la Información Estratégica

Análisis de la acción: Se realizó reunión con el área responsable con el objetivo de analizar y realizar el tratamiento correspondiente a la oportunidad de mejora detectada, o hacer las aclaraciones correspondientes al caso.

Para atender la oportunidad de mejora se publicará en el portal de egresados los informes elaborados por el observatorio de egresados para que puedan ser consultados por los interesados. Es importante aclarar que no todos los programas académicos tienen informes de egresados finalizados, por tanto ellos serán publicados en cuanto estén disponibles. También es importante aclarar que la priorización de los informes a realizar depende de los programas que estén en proceso de autoevaluación.

Resultados Obtenidos: En el portal de egresados se publica los informes construidos para los programas académicos, como soporte del factor de egresados.

7. ANÁLISIS Y TRATAMIENTO OPORTUNIDADES DE MEJORA SEGUNDO SEMESTRE 2014

En los resultados obtenidos a la medición de satisfacción del usuario del segunda semestre 2014, de detectaron las siguientes oportunidades de mejoramiento:

- ✿ Informar con anticipación la agenda para reportar en el SIGOB
- ✿ No se tenga tanto cambio de personal en el momento del proceso.
Teniendo en cuenta que la atención es excelente

En cuanto a las oportunidades de mejora analizando con los actores involucrados se acuerda que no se van a documentar, dado a:

- ✿ El cronograma para el reporte a SIGOB se realiza con anticipación y es acorde al manual del sistema de gerencia.
- ✿ En cuanto al tema de personal no es gobernabilidad del equipo de trabajo los cambios que se generen al interior del proceso