



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



**Universidad  
Tecnológica  
de Pereira**

**OFICINA DE PLANEACIÓN  
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA**

**JUNIO DE 2014**

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	3
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
<b>5.1 USUARIOS EXTERNOS</b> .....	7
<b>5.1.1 Análisis cuantitativo</b> .....	10
<b>5.1.2 Análisis cuantitativo</b> .....	10
➤ OBSERVACIONES POSITIVAS.....	10
➤ OBSERVACIONES DE MEJORA.....	10
<b>5.2 USUARIOS INTERNOS</b> .....	11
<b>5.2.1 Análisis cuantitativo</b> .....	14
<b>5.2.2 Análisis cuantitativo</b> .....	14
➤ OBSERVACIONES POSITIVAS.....	14
6. RESULTADOS DEL TRATAMIENTO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	14
7. ANÁLISIS Y TRATAMIENTO OPORTUNIDADES DE MEJORA PRIMER SEMESTRE 2014	
16	

## 1. INTRODUCCIÓN

Para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad eficiente que conduzca al mejoramiento de los procesos y procedimientos, enmarcados bajo la norma ISO 9001 - GP 1000, por tal razón la Universidad Tecnológica de Pereira, mide la percepción de los usuarios internos y externos a través de la implementación de instrumentos de medición, 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 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 y la prestación de sus 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 en nuestros servicios 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 resto 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.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Insuficiente</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>

ASPECTOS DEL SERVICIO	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
El <b>tiempo</b> de contacto del funcionario para responder a su necesidad.					
Cómo fue la percepción de <b>dominio</b> del tema por parte del funcionario de la oficina de planeación.					
El trato de <b>cordialidad</b> del personal de la oficina de planeación que le atendió.					
El servicio se prestó de manera ágil y <b>oportuna</b> .					
Cuál es el grado de <b>satisfacción</b> 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 primer semestre de la vigencia 2014, se realizó tabulación correspondiente al periodo comprendido febrero a Junio de 2014, la encuesta de satisfacción fue aplicada a una población de 31 usuarios externos e internos atendidos por los funcionarios de la oficina de planeación desagregados así:

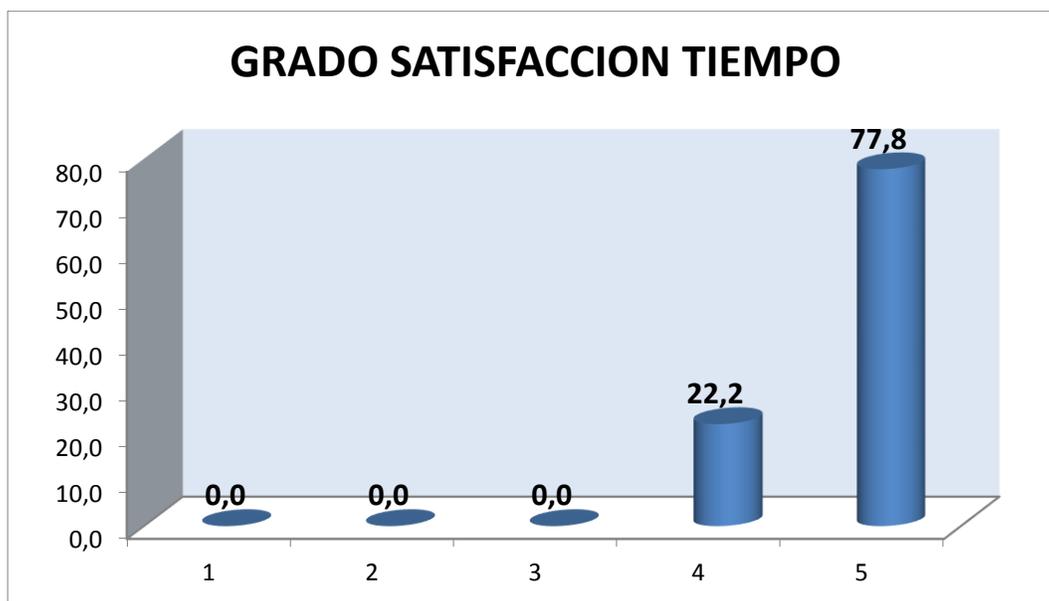
- Usuarios externos: 18
- Usuarios internos: 13

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



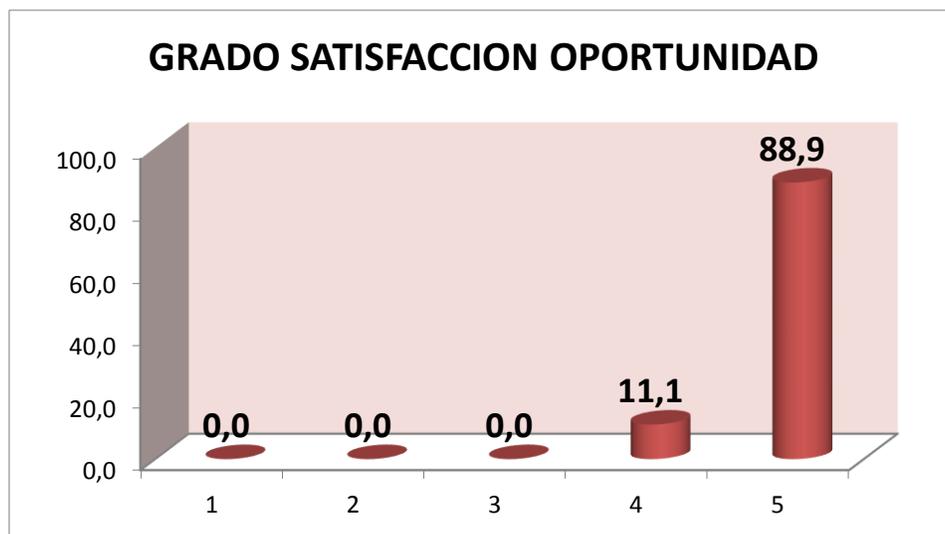
3. El trato de **cordialidad** del personal de la oficina de planeación que le atendió.

1	2	3	4	5
Insuficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente



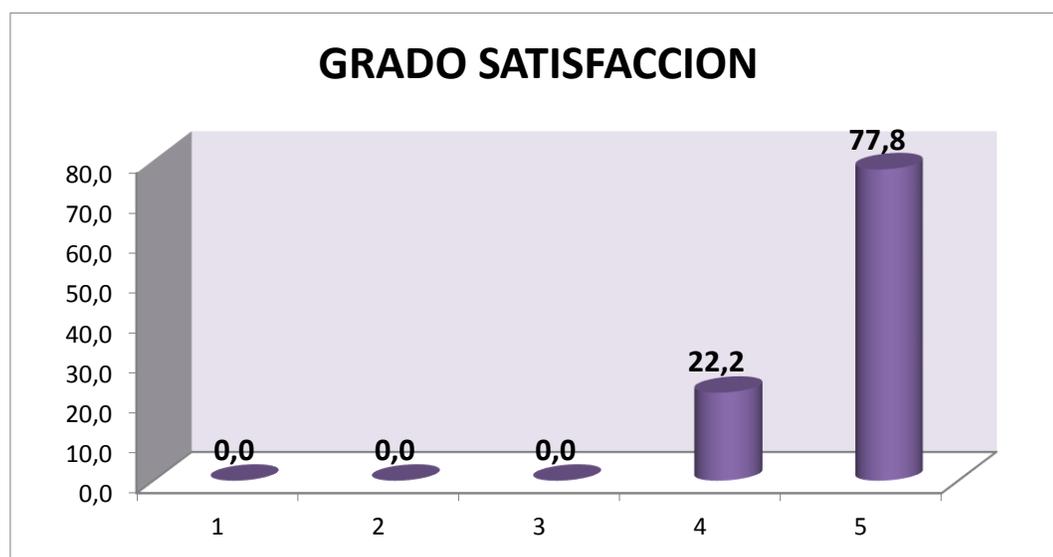
4. El servicio se prestó de manera ágil y oportuna.

1	2	3	4	5
Insuficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente



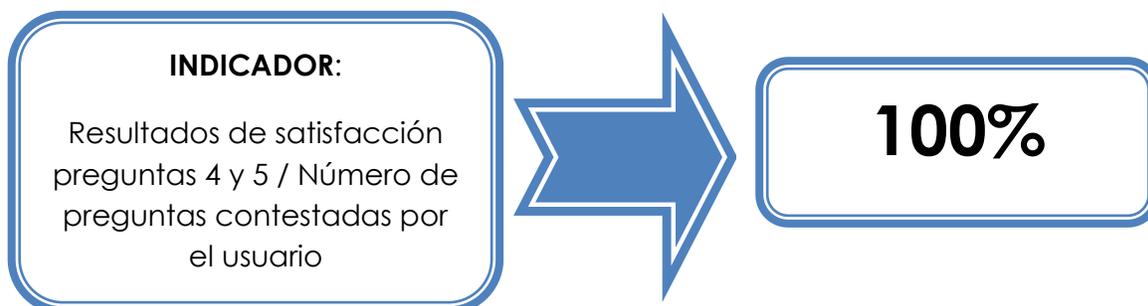
5.Cuál es el grado de satisfacción del servicio recibido.

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 primer semestre de la vigencia 2014, los usuarios externos que fueron atendidos por los funcionarios del Proceso de Planeación presentan un alto grado de satisfacción por el servicio prestado.

#### ➤ **OBSERVACIONES POSITIVAS**

- ✿ Funcionarios cordiales y eficientes
- ✿ Eficientes en el tiempo de respuesta
- ✿ Efectividad en la atención prestada

#### ➤ **OBSERVACIONES DE MEJORA**

- ✿ 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

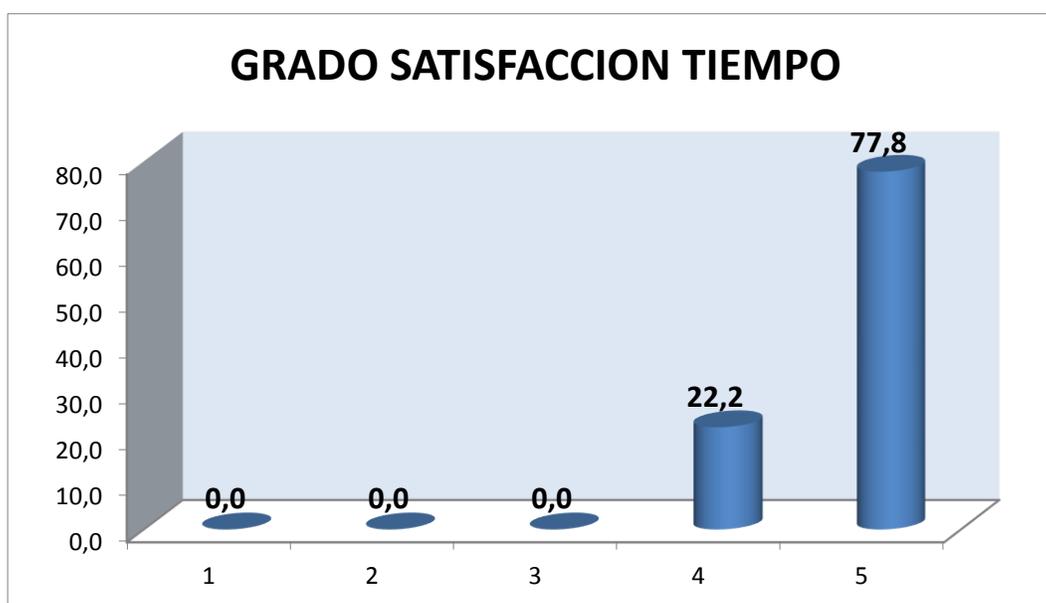
Estas observaciones de mejora se revisaran con el equipo de trabajo del área donde fue identificada para este caso Administración de la

Información estratégica, lo anterior con el propósito de realizar análisis del resultado y documentar las acciones y respectivo tratamiento si da lugar.

## 5.2 USUARIOS INTERNOS

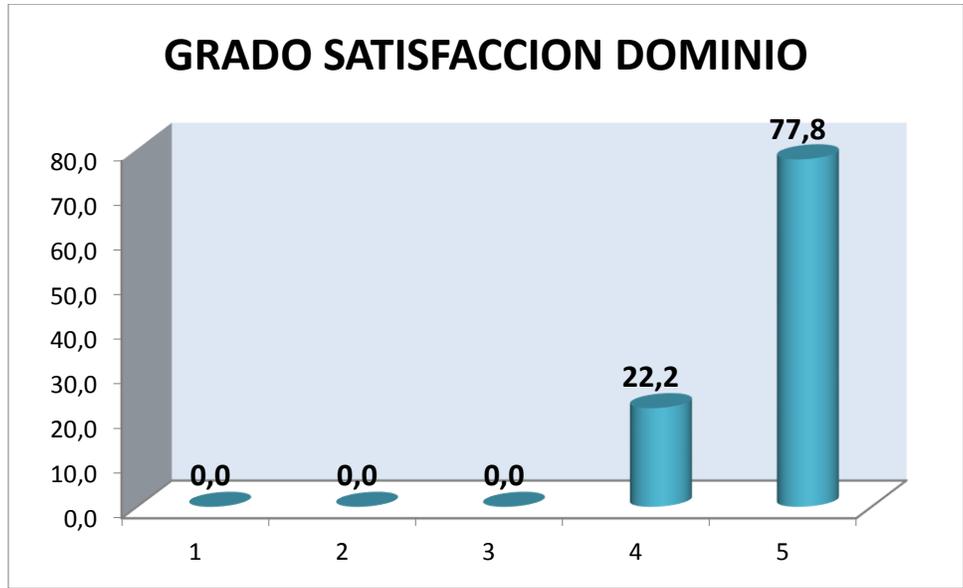
1. El **tiempo** de contacto del funcionario para responder a su necesidad

1	2	3	4	5
Insuficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente



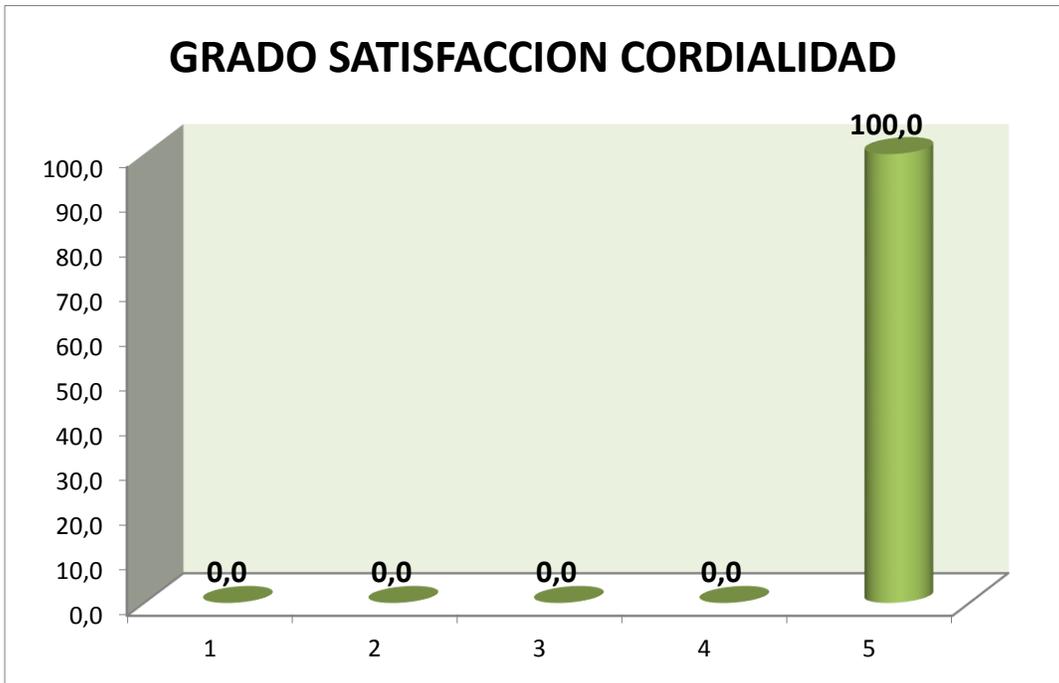
2. Cómo fue la percepción de **dominio** del tema por parte del funcionario de la oficina de planeación.

1	2	3	4	5
Insuficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente



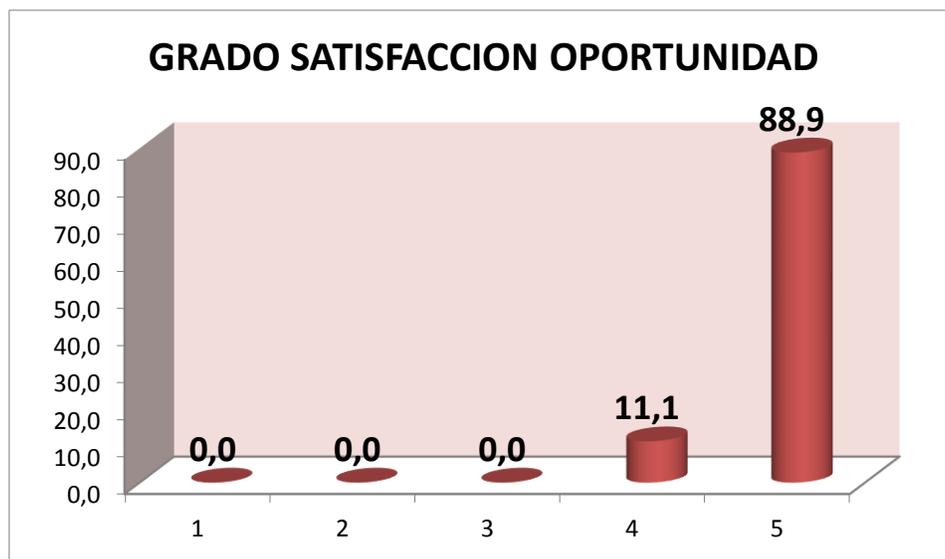
3. El trato de **cordialidad** del personal de la oficina de planeación que le atendió.

1	2	3	4	5
Insuficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente



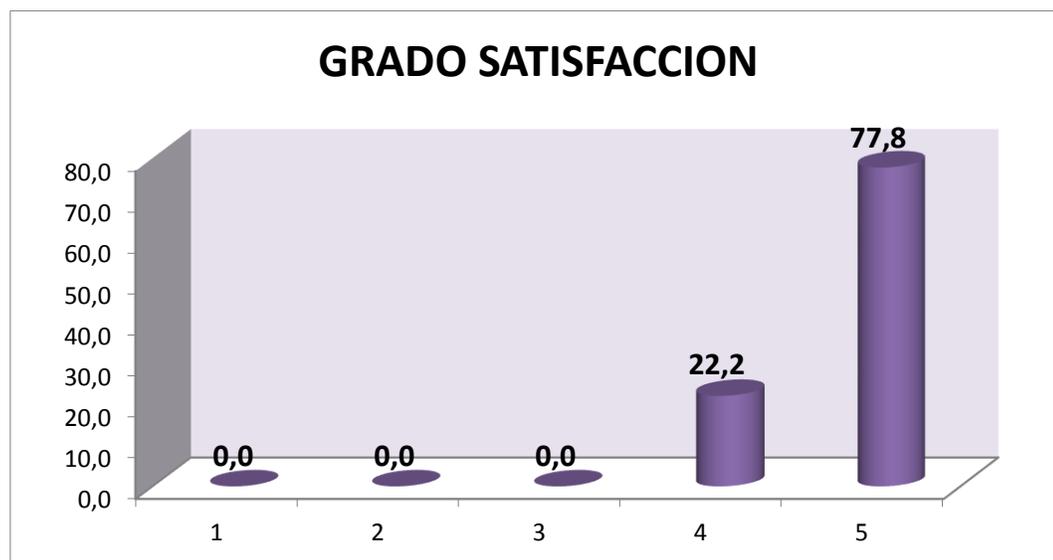
4. El servicio se prestó de manera ágil y oportuna.

1	2	3	4	5
Insuficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente



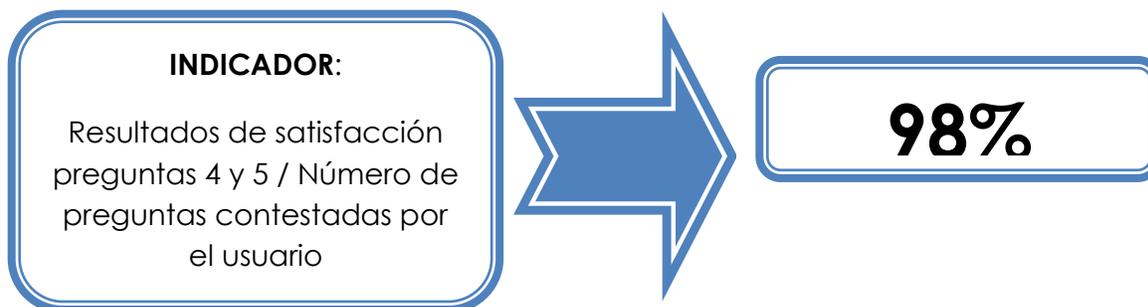
5.Cuál es el grado de satisfacción del servicio recibido.

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 cuantitativo

Durante el primer semestre de la vigencia 2014, los usuarios internos que fueron atendidos por los funcionarios del Proceso de Planeación presentan un alto grado de satisfacción por el servicio prestado.

#### ➤ **OBSERVACIONES POSITIVAS**

- ✿ Excelente trato, profundización en la respuesta

## **6. RESULTADOS DEL TRATAMIENTO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA**

### **6.1 ACCIONES DE MEJORAMIENTO**

**OPORTUNIDAD DE MEJORAMIENTO 1:** Mayor análisis a la información de los docentes que se entrega al CNA, mayor gestión, controlar, indicadores desproporcionados en algunos casos en los porcentajes

**ÁREA RESPONSABLE:** Equipo de trabajo Administración de la Información Estratégica.

**ANÁLISIS DE LA ACCIÓN:** dicha acción de mejoramiento se analizó en dos partes a y b, puesto que el tratamiento de los análisis de la observación se realiza en dos posiciones así:

- a) Mayor análisis a la información de los docentes que se entrega al CNA: el equipo de trabajo manifiesta que esta observación no da lugar, puesto que desde el área se suministra la información para que la persona que lo requiera realice el análisis que dé lugar de acuerdo a lo solicitado.

Es pertinente aclarar que la oficina también diseña boletines estadísticos donde se recopila las estadísticas de las actividades académicas y administrativas de los últimos años, para que la comunidad universitaria obtenga información veraz, confiable y oportuna y con esta poder realizar análisis y conllevar a la toma de decisiones.

- b) Indicadores desproporcionados en algunos casos en los porcentajes: el equipo de trabajo manifiesta que para este caso cada que se realice el boletín estadístico se van a tomar las siguientes acciones:

- ✿ Realizar una revisión comparativa entre los resultados de la vigencia que se proyectó el boletín con la vigencia anterior, en aras de que no se pierda de vista ningún dato al momento de actualizarlo.
- ✿ En conjunto con el auxiliar administrativo de AIE y el profesional de apoyo dar una revisión final a la veracidad de la información, con el propósito de que toda la información que se cargue este actualizada y no contenga ningún error.

**RESULTADOS OBTENIDOS:** durante el inicio de la vigencia 2014, se realizó una revisión de la estructura del boletín estadístico determinando cual era la información pertinente para soportar a los procesos académicos y administrativos; de igual manera durante la construcción del boletín se está verificando que se cumpla los protocolos de cálculo de los indicadores allí contenidos, con el fin de evitar que este error se repita nuevamente.

**OPORTUNIDAD DE MEJORAMIENTO 2:** Tener la posibilidad de ampliar las ventanas de visión de software al ingresar la información

**ÁREA RESPONSABLE:** Equipo de trabajo Administración de la Información Estratégica.

**ANÁLISIS DE LA ACCIÓN:** en la reunión donde se analizó la oportunidad de mejora se expresa que para poder tener la posibilidad de ampliar las ventanas de visión de software al ingresar la información se debe tener en cuenta: el equipo de trabajo manifiesta que cuando iniciaron a presentar los boletines también detectaron dicha observación para lo cual se realizó un ajuste al diseño del menú de navegación del boletín permitiendo visibilizar ampliamente la información que se desee revisar.

**RESULTADOS OBTENIDOS:** durante la revisión de la estructura mencionada en el punto anterior, se rediseñó la plantilla del boletín estadístico con el fin de atender la oportunidad de mejora.

## 7. ANÁLISIS Y TRATAMIENTO OPORTUNIDADES DE MEJORA PRIMER SEMESTRE 2014

En los resultados obtenidos a la medición de satisfacción del usuario del primer semestre 2014, se detectaron la siguiente oportunidad de mejoramiento:

- ✿ 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

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 dependen de los programas que estén en proceso de autoevaluación.

Escriba aquí la ecuación.