



Proceso Estratégico  
Gestión de la Certificación  
Procedimiento para la Identificación, Medición y Tratamiento de la  
Evaluación de la Satisfacción de la Prestación del Servicio

Código: PE-GS-2.2.1-PR-10

Versión: 1

Fecha de Actualización: 10-2-2021

Página 1 de 6

<b>1. PROCESO/DEPENDENCIA RELACIONADO:</b>	Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional
<b>2. RESPONSABLE(S):</b>	Director del Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional Profesional Universitario del Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional Líderes/responsables de procesos Gestores de Calidad
<b>3. OBJETIVO:</b>	Formular acciones de mejora producto de la Identificación, medición, análisis y determinación de la percepción de los grupos de interés vinculados con los procesos y procedimientos institucionales.
<b>4. ALCANCE:</b>	Se inicia con el diseño de las estrategias e instrumentos para la recopilación de información sobre la satisfacción del usuario en todos los procesos institucionales. Continúa con su implementación y análisis de la información. Y termina con la formulación y socialización de las oportunidades de mejora a incorporar o ajustar en el respectivo plan de mejora.
<b>5. MARCO NORMATIVO:</b>	ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. ISO 10004:2019 Gestión de la Calidad. Satisfacción del grupo de interés.

## 6. CONTENIDO:

No.	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
<b>FASE DEL PLANEAR</b>			
1	Diseño de la estrategia e instrumentos para la recopilación de la información sobre la percepción de la satisfacción de los grupos de interés. Se puede acudir a encuestas: entrevistas, grupos focales, foros, entre otras.  La información a recopilar debe incluir aspectos como: 1. Atención. 2. Claridad en el proceso o procedimiento. 3. Idoneidad en la prestación del servicio. 4. Cumplimiento. 5. Ambiente físico (infraestructura física, plataformas de	Líder/Responsable de Proceso, Gestor de Calidad	Herramienta.



**Proceso Estratégico  
Gestión de la Certificación  
Procedimiento para la Identificación, Medición y Tratamiento de la  
Evaluación de la Satisfacción de la Prestación del Servicio**

Código: PE-GS-2.2.1-PR-10

Versión: 1

Fecha de Actualización: 10-2-2021

Página 2 de 6

	acceso, entre otros). 6. Sugerencias Con relación a los servicios que preste el proceso.		
<b>FASE DEL HACER</b>			
2	Selección de la muestra e implementación de la herramienta. Determinación de los medios y la frecuencia de aplicación.	Líder/Responsable de Proceso, Gestor de Calidad	Base de datos Herramienta diligenciada
3	Análisis de la información y resultados consolidados.	Líder/Responsable de Proceso, Gestor de Calidad	Balance de la percepción de satisfacción Indicador
<b>FASE DEL VERIFICAR</b>			
4	El líder del proceso y su equipo, verifican los resultados y formulan las acciones de mejora a incorporar o ajustar en el plan de mejora. El líder de proceso presenta el informe para la revisión por la dirección bajo el esquema del formato adjunto (Anexo1. Formato para consolidar satisfacción).	Líder/Responsable de Proceso, Gestor de Calidad	Informe de Medición de satisfacción del proceso con Plan de mejora documentado
<b>FASE DEL AJUSTAR</b>			
5	Socializa las acciones de mejora con los correspondientes grupos de interés y solicita retroalimentación para establecer los ajustes pertinentes.	Líder/Responsable de Proceso, Gestor de Calidad Profesional Universitario CGCyAI	Plan de mejora ajustado
6	La consolidación de los resultados obtenidos en la medición de satisfacción institucional la realizará el CGCyAI, para presentar en el informe general de la Revisión por la Dirección.	Profesional Universitario CGCyAI	Informe de Revisión por la Dirección

**7. FORMATOS:**

Medición de satisfacción de los usuarios en Excel. Anexo 1

**8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:**

**CORRECCIÓN:** Acción tomada para corregir no conformidad detectada o situación no deseable.  
**ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.  
**OPORTUNIDAD DE MEJORA:** Acción emprendida para optimizar y potencializar el desempeño de un proceso o el cumplimiento de los requisitos.  
**PLAN DE MEJORA:** es un conjunto de acciones planeadas, organizadas, integradas y sistematizadas que implementa la institución para generar





Proceso Estratégico  
Gestión de la Certificación  
Procedimiento para la Identificación, Medición y Tratamiento de la  
Evaluación de la Satisfacción de la Prestación del Servicio

Código: PE-GS-2.2.1-PR-10

Versión: 1

Fecha de Actualización: 10-2-2021

Página 3 de 6

cambios en los resultados de su gestión, mediante la mejora de sus procedimientos y procesos.

**EFICACIA:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas en función del tiempo para alcanzar los resultados planificados.

**EFICIENCIA:** Relación entre los beneficios alcanzados y la inversión en recursos utilizados.

**ESTRATEGIAS PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN:**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:** Instrumento de medición que contiene una serie de preguntas que se hacen a una población definida, con el fin de conocer estados de opinión con respecto al servicio brindado.

**ENTREVISTA:** es un encuentro y conversación entre dos o más personas para tratar sobre un asunto determinado.

**FORO:** El foro es un lugar físico o virtual a través de Internet, o a través de una charla que se emplea para reunirse, intercambiar ideas y opiniones sobre diversos temas de interés común.

**GRUPOS FOCALES:** Son entrevistas en grupo, donde un moderador guía una entrevista colectiva durante la cual un pequeño grupo de personas discute en torno a las características y las dimensiones del tema propuesto para la discusión. No busca consenso, lo que busca es determinar las percepciones, sentimientos y formas de pensar del usuario con respecto a un producto, servicio u oportunidades.

**SISTEMA DE PQRSF:** Registros de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, por parte de los grupos de interés.

**SATISFACCIÓN:** Percepción que tiene el usuario frente al grado de cumplimiento de sus necesidades y sus expectativas con relación al servicio recibido.

**USUARIO:** Integrante de cualquier grupo de interés que recibe los servicios de los procesos definidos en la Universidad del Cauca.

**POBLACIÓN:** Es el conjunto de personas sobre el que se está interesado en obtener conclusiones.

**MUESTRA:** Es la representación de una población objeto de estudio que se usa para establecer la percepción y experiencia de los grupos de interés.

**ESCALA DE MEDICIÓN:** Son los rangos que permiten medir el grado de



Proceso Estratégico  
Gestión de la Certificación  
Procedimiento para la Identificación, Medición y Tratamiento de la  
Evaluación de la Satisfacción de la Prestación del Servicio

Código: PE-GS-2.2.1-PR-10

Versión: 1

Fecha de Actualización: 10-2-2021

Página 4 de 6

conformidad del usuario respecto al servicio o atención que se brinde.

**REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN:** Es una actividad desarrollada por el Comité de Dirección Institucional anualmente para evaluar la conveniencia, la adecuación y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 9. REGISTRO DE MODIFICACIONES:

FECHA	VERSIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES
18/02/2021	1	PE-GS-2.2.1-PR-10	Primera versión construcción del procedimiento.

### 10. ANEXOS:

Anexo 1. Formato para consolidar Satisfacción.  
Anexo 2. Guía medición de Satisfacción.

ELABORACIÓN	REVISIÓN
Nombre: Paola Marcela Certuche Muñoz	Nombre: Clara Inés Tobar Tenjo
Responsable	Responsable Proceso
Cargo: Contratista del CGCyAI	Cargo: Profesional Universitaria
Fecha: 10/12/2020	Fecha: 10/02/2021
REVISIÓN	APROBACIÓN
Nombre: Miguel Hugo Corchuelo Mora	
Responsable de Gestión de Calidad	
Cargo: Director del CGCyAI	Rector
Fecha: 17/02/2020	Fecha:



Universidad  
del Cauca®

Proceso Estratégico  
Gestión de la Certificación  
Procedimiento para la Identificación, Medición y Tratamiento de la  
Evaluación de la Satisfacción de la Prestación del Servicio

Código: PE-GS-2.2.1-PR-10

Versión: 1

Fecha de Actualización: 10-2-2021

Página 5 de 6



Proceso Estratégico  
Gestión de la Certificación  
Procedimiento para la Identificación, Medición y Tratamiento de la  
Evaluación de la Satisfacción de la Prestación del Servicio

Código: PE-GS-2.2.1-PR-10

Versión: 1

Fecha de Actualización: 10-2-2021

Página 6 de 6

### Anexo 1. FORMATO PARA CONSOLIDAR SATISFACCIÓN

1. Los procesos institucionales determinan la satisfacción de sus grupos de interés definiendo la frecuencia (como mínimo una vez al año), la escala de medición y la estrategia de aplicación.
2. El análisis de los resultados de la percepción de satisfacción y los planes de mejora se comunican al comité de dirección y los recopila el Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional, bajo el siguiente esquema:

PROCESO	GESTIÓN	ESTRATEGIA	GRUPO DE INTERÉS	PERIODICIDAD	FECHA DE APLICACIÓN	RESULTADOS de la percepción	PLAN DE MEJORAMIENTO AJUSTADO
	<i>Servicio seleccionado.</i>						<i>En Anexo</i>