

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: PGDC-005 VERSIÓN: 05 EMISIÓN: 06/05/2022 PÁGINA 1 DE 11
	EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE	2
3.	DEFINICIONES	2
4.	CONTENIDO	2
4.1.	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	2
4.2.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
5.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	5
6.	REGISTROS	5
7.	CONTROL DE CAMBIOS	5
8.	ANEXOS	6

Proyectado por	Juan Carlos Guzmán Castro	Firma: 
Cargo	Gestor de Calidad Proceso de Gestión de la Calidad	
Revisado y aprobado para uso por	Tatiana Martínez Simanca	Firma: 
Cargo	Líder Proceso de Gestión de la Calidad	
Revisado y Aprobado para publicación por	Tatiana Martínez Simanca	Firma: 
Cargo	Coordinador del SIGEC	



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

CÓDIGO:
PGDC-005
VERSIÓN: 05
EMISIÓN:
06/05/2022
PÁGINA
2 DE 11

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Universidad de Córdoba, y dar seguimiento a la información relacionada con la percepción respecto al cumplimiento de los requisitos de los servicios prestados.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a los procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo del Sistema Integral de Gestión de la Calidad (SIGEC).

3. DEFINICIONES

Encuesta: Es un método de recolección de datos el cual es llevado a cabo generalmente o a través de un formulario.

Instrumento de Encuesta: Instrumento de observación que permite cuantificar y comparar la información. Esta información se recopila entre una muestra representativa de la población objeto de evaluación.

Método de aplicación: Forma en cómo se va a recolectar datos o información necesaria para realizar una encuesta y su medio de aplicación.

Planes de Mejoramiento: Son las acciones que deben tomar con base en los resultados de las auditorías o de los hallazgos generados por medios de información de la gestión de los procesos, para corregir situaciones observadas o evidenciadas.

SIGEC: Sistema Integral de Gestión de la Calidad de la Universidad de Córdoba

4. CONTENIDO

4.1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- ✓ Una de las acciones que contribuyen a la mejora continua del Sistema Integral de Gestión de la Calidad es el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, definido en el requisito 9.1.2 de la Norma NTC ISO 9001:2015 y parte integral de la información para la Revisión por la Dirección, definida en el aparte 9.2.3 inciso C numeral 01 de la misma norma.
- ✓ Escala de Niveles de Satisfacción

Grado de Cumplimiento	Nivel de Satisfacción
96% a 100%	Totalmente Satisfecho
80% a 95%	Satisfecho
70% a 79%	Medianamente Satisfecho
60% a 69%	Aceptable
≤ 59%	Deficiente



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

CÓDIGO:
PGDC-005
VERSIÓN: 05
EMISIÓN:
06/05/2022
PÁGINA
3 DE 11

- ✓ Se considera nivel satisfactorio general, el nivel de satisfacción obtenido por encima del 79%.
- ✓ Sí el resultado obtenido de la medición de la satisfacción general está por debajo de lo establecido como meta mínima, se debe seguir lo establecido en el procedimiento para la elaboración y aprobación de planes de mejoramiento (PGDC – 006)
- ✓ La evaluación del nivel de satisfacción general de los usuarios de la institución se realiza con el resultado de la medición de los indicadores de satisfacción establecidos por los procesos.
- ✓ Los procesos definidos en el alcance deben determinar el instrumento para medir la satisfacción de sus clientes/usuarios y aplicarla como mínimo semestralmente, el resultado general del nivel de satisfacción obtenido por cada proceso será reportado como indicador de satisfacción de estos, la frecuencia de medición será propuesta por los procesos.
- ✓ La oficina del Sistema Integrado de Gestión determinará la metodología para el establecimiento de la ponderación relacionada con el aporte al nivel de satisfacción de cada proceso, que tendrá como insumo los indicadores de satisfacción de estos, (ver anexo)
- ✓ El contenido del informe de satisfacción general debe contener como mínimo lo siguiente aspectos:
 1. Propósito de la encuesta de satisfacción
 2. Introducción
 3. Objetivos
 - 3.1 Objetivo general
 - 3.2 Objetivos específicos
 4. Metodología para determinación del nivel de satisfacción
 5. Resultados de la encuesta
 6. Resumen general
 - 6.1 Resultados históricos

4.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Pasos	Responsable	Descripción
1	Líder de Proceso y Equipo de Mejoramiento	<ul style="list-style-type: none">• Verifican la pertinencia del instrumento de encuesta para medición de la satisfacción del proceso, acorde a las características de apreciación de calidad que se deseen medir.• Determinan el tamaño de la muestra poblacional cuando se requiera, para lo cual se podrán apoyar de la Dirección de Planeación y Desarrollo• Aplican el instrumento a los clientes o usuarios <p>Nota: para determinar las características de calidad del proceso se deberán tener en cuenta los lineamientos de acreditación institucional y el objetivo del proceso</p>
2	Clientes / Usuarios	Diligencian la Encuesta de satisfacción del proceso del cual recibe los productos/servicios, a través de los medios establecidos.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CÓDIGO:
PGDC-005
VERSIÓN: 05
EMISIÓN:
06/05/2022
PÁGINA
4 DE 11

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Pasos	Responsable	Descripción
3	Líder de Proceso y Equipo de Mejoramiento	<ul style="list-style-type: none">• Proceden a la tabulación, análisis y evaluación de los datos y la información recolectada.• Miden el indicador de satisfacción propuesto, y reportan según su periodicidad (la unidad de medida debe ser porcentual) <p>Nota: Si el resultado de la medición del indicador de satisfacción d de los procesos, no alcanza la meta mínima propuesta en el indicador, se debe elaborar el plan de mejoramiento según lo establecido en el PGDC – 006 Procedimiento para la Elaboración y Aprobación de Planes de Mejoramiento.</p>
4	Jefe de la Oficina del Sistema de Gestión Integrado	Solicita al proceso de Planeación Institucional los resultados de los indicadores de satisfacción reportados por los procesos, con el fin de generar un Informe de Satisfacción de la Institución con estos resultados.
5	Jefe de la Dirección de Planeación y Desarrollo	Genera un documento consolidando los resultados de los reportes de indicadores de satisfacción realizado por los procesos y los remite al solicitante.
6	Jefe / funcionario de la Oficina del Sistema de Gestión Integrado	<ul style="list-style-type: none">• Recibe el documento consolidado con los resultados de los indicadores de satisfacción de los procesos, y genera un informe de satisfacción, teniendo en cuenta el aporte de cada proceso según la ponderación obtenida con el método establecido. (ver anexo)• Envía el informe con los resultados de la Satisfacción institucional a los procesos del SIGEC y se presenta en comité directivo.• Solicita la publicación en página web el informe de Satisfacción.• Elabora un plan de mejoramiento si el nivel de satisfacción general obtenido no alcanza la meta mínima establecida del 79%.
7	Proceso de Seguimiento y Control.	Recibe el plan de mejoramiento consolida y realizan el seguimiento respectivo.

FIN DEL PROCEDIMIENTO



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

CÓDIGO:
PGDC-005
VERSIÓN: 05
EMISIÓN:
06/05/2022
PÁGINA
5 DE 11

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Referencia	Fecha de Emisión	Breve Descripción	Ente que expide la Norma
NTC ISO 9001:2015	23/09/2015	Esta Norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000	ICONTEC

6. REGISTROS

No	Código	Nombre	Responsable	Lugar de Archivo	Medio de Archivo	Tiempo de Archivo	Disposición
1	FGDC-023	Plan de Mejoramiento	Líder de Proceso/Jefes de Departamento	Archivo de Gestión Proceso de Seguimiento y control	Físico y/o Electrónico	1 Año	Eliminación

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN No	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	El Objetivo se modifica, enfocándolo hacia el seguimiento de los resultados.	28/05/2015
	El Alcance se modifica, describiendo cuales son los procesos del SIGEC que les aplica.	
	En las Definiciones se incluye la definición del termino autoevaluación y se elimina las definiciones de Muestra y Población	
	En las Generalidades se incluye los incisos b y c que hablan de las formas de medir el nivel de satisfacción en los otros procesos y la tabla de Escala de niveles de satisfacción.	
	En las Políticas se establece que el insumo principal para determinar el nivel de satisfacción es la Autoevaluación Institucional, la periodicidad de la toma de la información y el nivel satisfactorio de este. Se elimina las responsabilidades del seguimiento al FGDC - 021	
	En la Descripción del Procedimiento se modifica teniendo en cuenta las nuevas directrices establecidas en las políticas de operación.	

Una vez descargado o impreso este documento se considerará una copia no controlada, por favor asegúrese en el sitio web del Sistema de Control Documental del SIGEC que ésta es la versión vigente



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

CÓDIGO:
PGDC-005
VERSIÓN: 05
EMISIÓN:
06/05/2022
PÁGINA
6 DE 11

VERSIÓN No	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
2	Se incluyen nuevas definiciones en el documento.	29/11/2016
	Cambio en el alcance del procedimiento.	
	Se elimina de las generalidades los numerales de la NTC GP 1000:2009 y se incluyen los nuevos numerales de la Norma NTC ISO 9001:2015.	
	Cambia la tabla de Nivel de Satisfacción teniendo en cuenta los nuevos niveles.	
	En las políticas de operación se eliminan algunas y se cambian teniendo en cuenta el insumo para determinar la satisfacción.	
	En la descripción del procedimiento se ajustan teniendo en cuenta en nuevo insumo para determinar el nivel de satisfacción	
	Se incluyen los anexos 01 y 02 para determinar la ponderación de los procesos y el nivel de satisfacción institucional.	
3	Se cambian los anexos con respecto a la metodología para determinar la ponderación de los procesos.	07/06/2018
	Se aumenta al 79% el nivel de satisfacción general.	
	Se ajusta a la nueva estructura propuesta para los procedimientos.	
	Se incluye la política sobre la estructura del informe general de satisfacción	
4	Se hacen ajustes acordes con la implementación del Acuerdo 083 de septiembre de 2019 que establece la nueva estructura académico administrativa de la universidad.	06/09/2019

8. ANEXOS

ANEXO 01

METODOLOGÍA PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LA PONDERACIÓN RELACIONADA CON EL APOORTE AL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CADA PROCESO

La dinámica para determinar la satisfacción de nuestros usuarios ha sido soportada por diferentes estrategias; en los últimos años pasamos de un insumo base para la medición cuya principal entrada fueron los resultados de la autoevaluación institucional con miras al proceso de acreditación institucional, a una estrategia de indicadores de satisfacción por proceso, la cual consta de la estructuración y documentación de un indicador de satisfacción con un instrumento para la medición, y se debían presentar unos resultados expresados en unidades porcentuales a partir de los cuales se mide la satisfacción global del SIGEC.

El insumo principal considerado para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la institución son los indicadores de satisfacción establecidos por los procesos del SIGEC, a *Una vez descargado o impreso este documento se considerará una copia no controlada, por favor asegúrese en el sitio web del Sistema de Control Documental del SIGEC que ésta es la versión vigente*

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: PGDC-005 VERSIÓN: 05 EMISIÓN: 06/05/2022 PÁGINA 7 DE 11
	EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	

excepción del proceso de Seguimiento y Control quien por su objeto y naturaleza se excluye para medición de percepción.

Los procesos miden la satisfacción de sus usuarios como mínimo una vez al año sin embargo la frecuencia de medición es definida por cada proceso, el resultado obtenido es reportado como indicador de satisfacción al Proceso de Planeación Institucional.

Se considera satisfactorio, el nivel de satisfacción obtenido por encima del 79% según la Escala de Niveles de Satisfacción propuesta a continuación:

Escala de Niveles de Satisfacción	
Grado de Cumplimiento	Nivel de Satisfacción
96% a 100%	Totalmente Satisfecho
80% a 95%	Satisfecho
70% a 79%	Medianamente Satisfecho
60% a 69%	Aceptable
≤ 59%	Deficiente

Tabla 01: Escalas de Niveles de Satisfacción

Los Líderes de Proceso con su equipo de mejoramiento, analizan los resultados de los indicadores de satisfacción propuestos, con el fin de establecer los planes de mejoramiento de aquellos que no alcancen el nivel de satisfacción esperado siguiendo el procedimiento establecido por la Institución para tal fin.

Ponderación de los procesos y su aporte al Nivel de Satisfacción General.

El nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de la Universidad, combina en una sola medida los criterios que determinan su aporte al cumplimiento de la misión institucional como los son: Factores de Acreditación Institucional, Relación con los Usuarios y Servicios Prestados; criterios que miden el aporte de cada proceso para determinar el nivel de satisfacción general.

Para determinar el peso de cada uno de los criterios analizados se propone el uso de un **método de evaluación multicriterio**, ya que esta nos permite reconocer el peso de las partes o de los procesos e identificar los vínculos entre las mismas.

Para el caso particular se utilizará el método **Análisis Jerárquico de Procesos** (AHP por sus siglas en inglés) el cual consiste en la descomposición de estructuras complejas por sus componentes organizados jerárquicamente y se cuantifica a través de juicios de preferencia. Para nuestra estructura por procesos se propone una descomposición y se aplica una comparación a pares con respecto a cada criterio propuesto (*Escala de Intensidad de*

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: PGDC-005 VERSIÓN: 05 EMISIÓN: 06/05/2022 PÁGINA 8 DE 11
	EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	

Preferencias), esto nos permite determinar la importancia de cada criterio en términos de ponderadores y sintetizar toda esta información para tomar la mejor decisión.

Una vez unificada la métrica de los criterios se procede a encontrar el peso que cada uno de los objetos de valor tiene sobre el estándar total. De allí resultaron tres clases de criterios:

- Acreditación Institucional
- Relación con los usuarios
- Servicios prestados

Escala de Intensidad de Preferencias.

Es posible ponderar cada proceso respecto a los criterios propuestos, comparando su peso directamente contra otro proceso, a partir de la intensidad (importancia) que se le concede. De acuerdo con esto, se crea un cuestionario donde se establece los procesos involucrados junto con los criterios a comparar, se propone una matriz con todos los procesos comparándolos uno a uno con cada criterio, donde se le otorga una calificación de 1-3-5-7-9, y su sitio o casilla de comparación inversa se diligencia con el recíproco de la calificación dada, (1/calificación).

La escala de calificación propuesta será:

Intensidad	Definición	Explicación
1	De igual importancia	Dos procesos que contribuyen de igual forma al criterio
3	Moderada importancia	La experiencia y el juicio favorecen levemente a un proceso sobre el otro
5	Importancia fuerte	La experiencia y el juicio favorecen fuertemente a un proceso sobre el otro
7	Muy fuerte o demostrada	Un proceso es mucho más favorecido que el otro.
9	Extrema	La evidencia que favorece a un proceso sobre el otro es absoluta y totalmente clara
Recíprocos	1/intensidad	Hipótesis del método

Aplicación del Método AHP

Es un método matemático creado para evaluar alternativas cuando se tienen en consideración varios criterios y está basado en el principio que la experiencia y el conocimiento de los actores son tan importantes como los datos utilizados en el proceso.

Una vez descargado o impreso este documento se considerará una copia no controlada, por favor asegúrese en el sitio web del Sistema de Control Documental del SIGEC que ésta es la versión vigente

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: PGDC-005 VERSIÓN: 05 EMISIÓN: 06/05/2022 PÁGINA 9 DE 11
	EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	

Juicios Comparativos: Permite realizar combinaciones en parejas de todos los elementos de un subgrupo con respecto al criterio principal del subgrupo, por ello se habla de comparaciones biunívocas.

Una de las ventajas del AHP como herramienta de apoyo a la toma de decisiones en problemas de selección de múltiples criterios es la posibilidad que brinda frente a la agregación de diferentes tipos de información, tanto cualitativa como cuantitativa, lo cual facilita la participación en el proceso de personas con una marcada tendencia técnica, así como personas que no lo son

Construcción de las matrices

- Se construye la matriz de preferencias con respecto del criterio Acreditación Institucional; se califica basados en la escala de medición.
- Se construye la matriz normalizada del criterio Acreditación Institucional, dividiendo cada término de la matriz de preferencias entre la suma de su columna.
- Se obtiene el vector de prioridad del criterio Acreditación Institucional, promediando cada fila de la matriz normalizada.
- Se multiplica la matriz normalizada del criterio por el vector de prioridad para cada proceso y se obtiene el vector priorizado de cada proceso para el criterio

Se sigue el mismo procedimiento para los demás criterios (Relación con los usuarios y Servicios prestados)

- Se construye la matriz de jerarquía de los procesos por medio del mismo procedimiento al de los criterios y se identifica el vector de prioridad para las jerarquías.

Obtención del vector de prioridad de los criterios.

Finalmente, se forma una matriz con los vectores de prioridad de cada proceso con cada uno de los tres criterios y se anexa el vector de jerarquía, para determinar el promedio de cada proceso según los cuatro vectores.

Obtendremos una puntuación de la importancia de los criterios para el respondiente y así el dato básico para calcular el peso ponderado que hay que dar a cada proceso a partir de la importancia que le concede cada respondiente en concreto. (Para el caso concreto los respondientes son los gestores de los procesos)



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

CÓDIGO:
PGDC-005
VERSIÓN: 05
EMISIÓN:
06/05/2022
PÁGINA
10 DE 11

N°	PROCESO	Ponderación				
		Criterios			Jerarquía	Índice de Ponderación
		1	2	3		
1	Planeación Institucional	0.245	0.207	0.259	0.269	0.2451
2	Comunicación	0.180	0.157	0.154	0.139	0.1574
3	Gestión de Calidad	0.104	0.101	0.089	0.104	0.1020
4	Internacionalización	0.063	0.080	0.069	0.071	0.0706
5	Docencia	0.092	0.104	0.108	0.104	0.1017
6	Investigación	0.063	0.072	0.049	0.070	0.0637
7	Extensión	0.049	0.049	0.041	0.048	0.0468
8	Gestión Financiera.	0.030	0.035	0.034	0.032	0.0327
9	Gestión de Adquisición y Contratación.	0.024	0.029	0.029	0.028	0.0275
10	Gestión del Bienestar Institucional	0.027	0.038	0.040	0.029	0.0336
11	Gestión y Desarrollo del Talento Humano	0.021	0.030	0.028	0.019	0.0245
12	Infraestructura	0.017	0.020	0.020	0.016	0.0180
13	Gestión de Bibliotecas	0.015	0.019	0.016	0.014	0.0160
14	Gestión de Admisiones y Registro	0.019	0.025	0.029	0.025	0.0246
15	Gestión Legal	0.014	0.012	0.011	0.011	0.0117
16	Gestión Documental	0.013	0.010	0.010	0.010	0.0108
17	Gestión del Desarrollo Tecnológico	0.014	0.014	0.014	0.012	0.0133

Tabla 02: Ejercicio de Ponderación

Determinación Nivel de Satisfacción de la Institución

Los resultados obtenidos en los indicadores de satisfacción de cada proceso se multiplican por su índice de ponderación correspondiente. De esto se obtiene el aporte de cada proceso.

Sumando los puntajes obtenidos por todos los procesos, da como resultado el nivel de satisfacción general de la Institución.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

CÓDIGO:
PGDC-005
VERSIÓN: 05
EMISIÓN:
06/05/2022
PÁGINA
11 DE 11

N°	PROCESO	Ponderación	Resultado del indicador de Satisfacción	Aporte al Nivel de Satisfacción
1	Planeación Institucional	0.2451	Porcentaje obtenido por cada proceso en su medición de satisfacción (indicador de Satisfacción de cada proceso)	Resultado de multiplicar el índice de ponderación de cada proceso por el porcentaje de satisfacción obtenido y reportado en su indicador
2	Comunicación	0.1574		
3	Gestión de Calidad	0.1020		
4	Internacionalización	0.0706		
5	Docencia	0.1017		
6	Investigación	0.0637		
7	Extensión	0.0468		
8	Gestión Financiera	0.0327		
9	Gestión de Adquisición y Contratación.	0.0275		
10	Gestión del Bienestar Institucional	0.0336		
11	Gestión y Desarrollo del Talento Humano	0.0245		
12	Infraestructura	0.0180		
13	Gestión de Biblioteca	0.0160		
14	Gestión de Admisiones y Registro	0.0246		
15	Gestión Legal	0.0117		
16	Gestión Documental	0.0108		
17	Gestión del Desarrollo Tecnológico	0.0133		

Tabla 03: Determinación del Nivel de Satisfacción