



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

PROYECTO **CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO** DE NACIÓN

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Diciembre 2020

Sistema Gestión de Calidad
Oficina de Planeación y Estadística
Sede Bogotá

Universidad Nacional de Colombia

PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

1. Marco Normativo ISO 9001-2015
2. ¿Qué es una encuesta de satisfacción?
3. Mapa de Procesos
4. Procedimiento U.PR.15.001.013

9. Evaluación del Desempeño

9.1 Seguimiento , Medición, Análisis y Evaluación



La organización debe realizar seguimiento de las percepciones de los criterios del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información

Fuente: ISO 9001:2015

¿Qué es una encuesta de satisfacción?

Es un instrumento que contiene una serie de preguntas utilizada para realizar el seguimiento de la percepción que tiene el usuario frente al grado de cumplimiento de sus necesidades, si fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas con relación al producto o servicio recibido con el propósito de realizar acciones orientadas a oportunidades de mejorara para el desempeño del proceso

Fuente: U.PR.15.001.006 V6



Fuente: ISO 9001:2015

¿A qué procesos aplican la medición?

Los procesos misionales y de apoyo de : Bienestar Universitario, Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios y Gestión de Laboratorios, deberán aplicar la herramienta de medición de satisfacción al usuario definiendo:

Frecuencia (mínimo una vez al año)

Escala de Medición

Método de Aplicación

Fuente: U.PR.15.001.006 V6

Analizar datos y oportunidades de mejora

Una vez se tiene los resultados de la encuesta, el proceso deberá levantar oportunidades de mejora sobre los atributos que arrojen resultados bajos, respecto a la meta propuesta.

La acciones que se tomen deben ser eficaces y sus resultados deben reflejar en la mediciones de los siguientes periodos.

Formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora (U.FT.SIGA.002)

Fuente: U.PR.15.001.006 V6

- 1 Realizar la **definición y diseño** de la herramienta de medición de satisfacción del usuario.
- 2 Aplicar la **herramienta de medición** de satisfacción al usuario
- 3 Procesar los **datos** obtenidos de la herramienta aplicada
- 4 Realizar el **análisis de datos** y levantamiento de oportunidades
- 5 Consolidar **y difundir la información** resultante

Anexo: Guía para la construcción de encuesta

Fuente: U.PR.15.001.006 V6

Gracias

Universidad Nacional de Colombia

PROYECTO **CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO** DE NACIÓN