1. **Información General**

|  |
| --- |
| **Código:** DES0305 |
| **Nombre:** Nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos |
| **Descripción:** Este indicador permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, frente a diferentes servicios ofrecidos por los procesos de la Institución. |
| **Objetivo del indicador:** Medir la satisfacción de los usuarios de los diferentes procesos de la institución. |
| **Objetivo institucional:** Desarrollo Institucional |
| **Nivel de Gestión:**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Estratégico |  | Táctico | X | |
| **Macroproceso:** Aseguramiento de la calidad institucional |
| **Factor/Característica de autoevaluación institucional al que apunta:**  F: Procesos de Autoevaluación y Autorregulación  C: Sistemas de autoevaluación  A: Realización de consultas periódicas de satisfacción a la comunidad institucional y su uso con propósitos de mejoramiento.  F: Organización, Gestión y Administración  C: Administración y Gestión  A: Existencia de mecanismos que permitan conocer y satisfacer las necesidades académicas y administrativas de las distintas unidades en la institución.  F: Organización, Gestión y Administración  C: Capacidad de gestión  A: Eficiencia del sistema de atención al ciudadano |
| **Periodicidad de medición:**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Trimestral |  | Semestral |  | Anual | X | |
| **Fuentes de datos:**  Sistema Integral de Gestión |
| **Responsable:**  Cálculo: Profesional I - Sistema Integral de Gestión  Gestión y análisis: Profesional IV – Sistema Integral de Gestión |
| **Fecha de creación:** 7 de octubre de 2008 |
| **Fecha última actualización:** 6 de junio de 2018 |

**Glosario**

|  |
| --- |
| **Instrumento de medición:** herramienta utilizada en la medición de la satisfacción del usuario, en la cual se contemplan los servicios, los usuarios y las diferentes preguntas y mecanismos que permitan conocer la percepción del usuario frente a un servicio determinado. |

1. **Forma y cálculo**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unidad de medida:**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Porcentaje | X | Unidad absoluta |  | Índice |  | |
| **Fórmula:**  *Satisfacción total* = |
| **Consideraciones metodológicas para el cálculo:**   1. Establecer los servicios y los usuarios que van a ser evaluados. 2. Construir cada una de las preguntas de los instrumentos de medición. 3. Distribuir los instrumentos de medición entre la población identificada para la medición. 4. Seguimiento y consolidación de los resultados. 5. Se calcula el porcentaje de satisfacción en resultados obtenidos en la medición. 6. Se debe tener en cuenta en el cálculo del % de satisfacción, la proporción de cada tipo de usuario medidos (estudiantes de pregrado, posgrado, administrativos y docentes) y las variables que se determinen que sean objeto de estudio. 7. Finalmente se calcula el promedio general teniendo en cuenta lo anterior. |
| **Información soporte**  Informe de resultados Medición de la Satisfacción del Usuario  **Nota:** En el caso de que la información lo permita se debe desagregar los registros hasta nivel de Facultad y/o Programa académico. |

1. **Presentación de resultados del indicador**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Forma de presentación de resultados:**   |  |  | | --- | --- | | **Tipo de usuario** |  | | **Variable** | **% Satisfacción** | |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Tipo de usuario 1** | **% de satisfacción** | **Peso/muestra total** | **% de satisfacción** | | **Tipo de usuario 2** |  |  |  | | **Tipo de usuario 3** |  |  |  | | **% Satisfacción total** | | |  | |
| **Estructura del reporte cualitativo:**  **Aspectos requeridos desde el sistema de gerencia:**   * Descripción breve del indicador: Mide el nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos en las diferentes dependencias involucradas en el mapa de procesos institucional * Período de medición: Enero - Diciembre * Resultados relevantes del período reportado: % de satisfacción * Análisis del Indicador y acciones en ejecución, o a realizarse: Las acciones necesarias según los resultados de medición, serán documentadas en el Sistema Integral de Gestión según lo requiera cada proceso. * Localización del soporte del indicador (Físico o cargado en el sistema): soporte digital para las mediciones a través de encuestas electrónicas en el Sistema Integral de Gestión   **Aspectos adicionales para la gestión del objetivo:** (en caso de requerirse) |

**Aprobado** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Revisado** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Coordinador de Objetivo Profesional Responsable