

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Página 1 de 5
		Código: MC-P04
		Versión: 12
		Fecha Aprobación: 16-02-2017

1. DEFINICIÓN

Conjunto de actividades para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Universidad del Tolima.

2. ALCANCE

Aplica a los usuarios internos y externos de los procesos misionales y de algunos de soporte del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad del Tolima.

3. ESTRUCTURA

3.1. GENERALIDADES

La satisfacción del usuario se mide de dos formas:

EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS: Es la evaluación de la satisfacción del servicio prestado, por parte de los usuarios, mediante el formato código MC-P04-F01, la cual se deposita en buzones, teniendo en cuenta la caracterización de los usuarios y la prestación del servicio.

Para los servicios que se prestan a través de los correos electrónicos de cada uno de los procesos, en el momento de la prestación del servicio se adjuntará la encuesta evaluación de la prestación del servicio, formato MC-P04-F01, para su diligenciamiento.

EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS: Se aplica semestralmente la encuesta de satisfacción de usuarios, código MC-P04-F02, para evaluar la satisfacción del usuario respecto a los servicios de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Escala de calificación: Corresponde a la valoración que se determina para la evaluación de cada uno de los servicios, así: deficiente, bueno y excelente.

La información resultante de esta medición es relevante para establecer planes de mejoramiento al interior del Sistema de Gestión de la Calidad, que permitan brindar un mejor servicio y retroalimentar los procesos, a su vez es insumo para la revisión por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.

ELABORO Profesionales Universitarios ODI	REVISO Profesionales Universitarios ODI	APROBO Jefe Oficina de Desarrollo Institucional
<p>La impresión y copia magnética de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA</p> <p>“ Asegúrese de consultar la versión vigente en http://www.ut.edu.co/sistema-de-gestion-de-calidad ”</p>		

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Página 2 de 5
		Código: MC-P04
		Versión: 12
		Fecha Aprobación: 16-02-2017

3.1.1 CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

Teniendo en cuenta la razón de ser de la Universidad y el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, los usuarios identificados son:

Estudiantes de pregrado.
 Estudiantes de posgrado.
 Graduados.
 Usuarios servicios de extensión.

3.1.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

Teniendo en cuenta los procesos definidos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad los servicios son caracterizados por los líderes de los procesos.

3.2. DESCRIPCIÓN

3.2.1 EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Funcionario Dependencias	Solicitar al usuario la evaluación de la prestación del servicio mediante formato código MC-P04-F01.
02	Profesional ODI	Recolectar Mensualmente las encuestas. Elaborar los informes en formato MC-P04-F03. Remitir a cada uno de los líderes de los procesos el informe para la socialización con su equipo de trabajo.
03	Líder de proceso	Socializar el informe con su equipo de trabajo. Evaluar los resultados de la calificación de los servicios y determinar si es necesario documentar un Plan de mejoramiento en el Formato MC-P01-F07, compartido a través de la herramienta Google Drive.
04	Profesional ODI	Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones planteadas en el plan de mejoramiento por parte de los líderes de proceso.
05	Representante de la Dirección del SGC	Presentar informe de la satisfacción de los usuarios como insumo para la revisión por la Dirección.
05		Fin.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Página 3 de 5
		Código: MC-P04
		Versión: 12
		Fecha Aprobación: 16-02-2017

3.2.2 EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
01	Profesional Universitario Desarrollo Institucional	Definir la fecha de aplicación de las encuestas. Definir el tamaño de la muestra de acuerdo a los usuarios identificados por cada uno de los procesos Aplicar encuesta de satisfacción de usuarios, formato MC-P04-F02. Recopilar, tabular y generar el informe de resultados encuesta de satisfacción de usuarios en el formato MC-P04-F03. Entregar copia al Representante de la Dirección y a cada uno de los líderes de proceso.
02	Líderes de proceso	Socializar el informe con sus equipos de trabajo, evaluando los resultados de la calificación de los servicios. Evaluar los resultados de la calificación de los servicios y determinar si es necesario documentar un Plan de mejoramiento en el Formato MC-P01-F07, compartido a través de la herramienta Google Drive.
03	Profesional ODI	Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones planteadas en el plan de mejoramiento por parte de los líderes de proceso.
04		Fin

4. BASE LEGAL

- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública - NTCGP 1000:2009.

5. REGISTROS

Nº	IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TRD	
	Código Formato	Nombre	Lugar Archivo	Medio de archivo	Responsable de Archivarlo	Tiempo de Retención	Disposición Final
01	MC-P04-F01	Evaluación Permanente de la Satisfacción de los Usuarios	Oficina de Desarrollo Institucional	Impreso y/o magnético	Profesional Universitario	6 meses	Eliminación
02	MC-P04-F02	Evaluación Semestral de la Satisfacción de los Usuarios	Oficina de Desarrollo Institucional	Impreso y magnético	Profesional Universitario	6 Meses	Eliminación
03	MC-P04-F03	Informe Satisfacción del Usuario	Oficina de Desarrollo Institucional	magnético	Profesional Universitario	5 años	NA

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Página 4 de 5
		Código: MC-P04
		Versión: 12
		Fecha Aprobación: 16-02-2017

6. ANEXOS

Anexo 1. Evaluación Permanente de la Satisfacción de los Usuarios, MC-P04-F01.

Anexo 2. Evaluación Semestral de la Satisfacción de los Usuarios, MC-P04-F02.

Anexo 3. Informe de Satisfacción del Usuario, MC-P04- F03.

REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
05	31-03-11	3.1.1.1	Se modificó este ítem en cuanto a la escala de calificación para cada servicio.
		3.1.2	Se incluyó la aplicación del buzón de sugerencias y el formato para la evaluación de la prestación del servicio.
06	26-05-11		Se modificó el orden de las preguntas del formato MA-P04-F23 Evaluación de la Prestación del Servicio.
07	10-07-12	3.1.1.1 – 3.1.1.2	Se aclaran las actividades descritas en el procedimiento
08	18-03-13		Se hacen modificaciones generales al procedimiento y se ajusta la codificación de acuerdo al cambio en el proceso.
11	23-01-17		Se ajusta el procedimiento en los ítems
09	24-09-2014	3 – 3.1 – 3.2 -5	Se hacen modificaciones. Se modifica el formato MC-P04- F03.
10	10-12-2014	3.2	Se hacen modificaciones al paso
11	16-02-2017		Se ajusta procedimiento