
 C.R.A Corporación Autónoma Regional del Atlántico	PROCEDIMIENTO			
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (USUARIOS)			
	Código: CG-PR-04	Versión: 3	Fecha: 13/11/2020	

1. **Objetivo:**

Definir una metodología para la recolección de datos en forma apropiada que permita medir el nivel de satisfacción de las partes interesadas (usuarios), con el fin de lograr la mejora continua.

2. **Alcance:**

Este procedimiento va desde la organización de grupos focales hasta la toma de acciones con base a los resultados obtenidos.

3. **Términos y Referencias:**

3.1 Usuarios: Clientes internos y externos.

3.2 Satisfacción del usuario: Es el grado en que se cumplen las expectativas del usuario con relación a un producto o servicio. Es el nivel en el cual el producto o servicio satisface las necesidades del usuario.

3.3 Medición de la satisfacción del usuario: Es el grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios a través de cualquier interacción con el producto o servicio. Es una evaluación de desempeño desde el punto de vista del usuario y brinda una plataforma para la alineación estratégica de los recursos organizacionales, con el fin de entregar lo que es más importante para el usuario.

3.4 Usuarios externos: Son aquellos para quienes la institución diseña y presta servicios a través del Sistema de Gestión Integral.



3.5 Usuarios internos: Son los empleados de la institución que participan en el proceso de diseño y prestación de servicios a través del Sistema de Gestión Integral.

3.6 Investigación cualitativa: Consiste en discusiones de grupos focales o entrevistas individuales, en estos casos la muestra no es representativa y se usa para comprender en detalle de una manera más profunda la satisfacción del usuario y la mejor forma de medirla.

3.7 Investigación cuantitativa: Consiste en la recolección de datos representativos sobre cuántos y cuáles usuarios están satisfechos o insatisfechos. Tiene en cuenta una población representativa.

3.8 Grupos focales: Es la creación de un ambiente confortable para que de 8 a 9 personas máximo, ventilen abiertamente sus opiniones hasta por un máximo de dos horas. Se

Página 1 de 5		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Miguel Montalvo Mejía	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño



 C.R.A Corporación Autónoma Regional del Atlántico	PROCEDIMIENTO			
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DE LAS PARTES INTERESADAS (USUARIOS)			
	Código: CG-PR-04	Versión: 3	Fecha: 13/11/2020	

trata de grupos de personas que reúnan características similares con respecto a su calidad de usuarios, y con respecto a esa característica que los identifique, se adelanta la discusión

4. Procedimiento:



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	Requisito Legal	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Organizar grupos focales Se identifican los miembros de cada grupo focal, funcionarios, contratistas y usuarios externos en general (Comunidad, universidades, colegios, etc.) Conformando 3 grupos de máximo 3 miembros cada uno. Se establecerán las fechas de reunión y se convocarán a los grupos de discusión.	No Aplica	Coordinador del SGI	Oficio de convocatoria o correo electrónico de convocatoria
2	Ejecutar reuniones De acuerdo a las fechas establecidas se llevarán a cabo las reuniones con los diferentes tipos de grupos focales. En estas se discutirán los puntos críticos en la prestación del servicio, dejando por escrito los factores claves que contribuyen a la satisfacción o insatisfacción del usuario.	No Aplica	Coordinador del SGI	Formato Resultado Grupo Focal CG-FT-08
3	Diseñar, actualizar o modificar formato de encuesta al Usuario Con base a los resultados obtenidos en la ejecución de reuniones de los grupos focales, se identifican los aspectos a evaluar y se diseñará, modificará o actualizará el formato denominado "Encuesta de Satisfacción de partes interesadas (Usuarios)" – CG-FT-05.	No Aplica	Coordinador del SGI	"Encuesta de Satisfacción de partes interesadas (Usuarios)" – CG-FT-05.

Página 2 de 5		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Miguel Montalvo Mejía	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

 C.R.A Corporación Autónoma Regional del Atlántico	PROCEDIMIENTO			
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (USUARIOS)			
	Código: CG-PR-04	Versión: 3	Fecha: 13/11/2020	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	Requisito Legal	RESPONSABLE	REGISTRO
4 Aplicar encuestas	<p>La encuesta se podrá aplicar mediante tres vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En físico (presencial), diligenciando el formato dispuesto para tal fin. • Por correo electrónico: Mediante link enviado a los usuarios de la Corporación. • Página web C.R.A.: Mediante botón de encuesta al Usuario. <p>Es importante destacar que, la población fluctúa de acuerdo a la cantidad de usuarios que solicitan nuestros servicios, lo cual varía durante los meses del año y, por supuesto, de un año con respecto al otro.</p> <p>Por su parte, la obtención de la muestra quedará a criterio del coordinador del sistema de gestión integral, y también dependerá de las condiciones sociales, económicas, de salud pública, ambientales, políticas, de orden público y tecnológicas que se presenten a lo largo del año.</p> <p>Se recomienda un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, y realizar el cálculo pertinente, teniendo presente el tamaño de la población que aplique a la vigencia para los fines pertinentes.</p> <p>Se recomienda realizar dos encuestas semestrales, y luego al final de cada año unificarlas con el fin de obtener la medición anual.</p>	No Aplica	Coordinador del SGI	“Encuesta de Satisfacción de partes interesadas (Usuarios)” – CG-FT-05.

Página 3 de 5		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Miguel Montalvo Mejía	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño



 C.R.A Corporación Autónoma Regional del Atlántico	PROCEDIMIENTO			
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (USUARIOS)			
	Código: CG-PR-04	Versión: 3	Fecha: 13/11/2020	

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	Requisito Legal	RESPONSABLE	REGISTRO
5	Tabulación de las encuestas	Todas las encuestas recepcionadas de forma presencial, o virtual (mediante link enviado a emails de usuarios y las que sean realizadas mediante el botón de encuesta a usuarios dispuesto en la página web de la Corporación), deben ser tabuladas y graficadas, preferiblemente en Excel e incluir dichos resultados y su análisis pertinente en el Informe de Encuesta de Satisfacción de partes interesadas (Usuarios).	No Aplica	Coordinador del SGI	Tabulación (Excel)
6	Reportar los resultados	El Coordinador del Sistema de Gestión Integral consolidará la información obtenida de la aplicación de las encuestas de Satisfacción del Usuario y lo presentará en un Informe de Resultados de Satisfacción ante el Representante de la Dirección y al Director, de modo tal se incluya dicha información en el Informe de Revisión por la Dirección.	No Aplica	Coordinador del SGI	Informe de resultado de medición de la satisfacción del usuario.
7	Tomar acciones	A partir del análisis de los resultados de las encuestas aplicadas, más los resultados de los buzones de quejas y reclamos, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, evaluará y determinará acciones a seguir, las cuales quedarán registradas en Acta de Reunión del respectivo Comité.	No Aplica	Coordinador del SGI	Acta de Reunión GM-FT-05 (Comité Institucional de Gestión y Desempeño)

5. Puntos de control

5. Tabulación de encuestas.
6. Reportar los resultados.
7. Tomas acciones.

Página 4 de 5		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Miguel Montalvo Mejía	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

 C.R.A Corporación Autónoma Regional del Atlántico	PROCEDIMIENTO			
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (USUARIOS)			
	Código: CG-PR-04	Versión: 3	Fecha: 13/11/2020	

6. Anexos:

No aplica.

7. Control de Cambios:

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	01/10/2012	Creación del documento
2	12/06/2014	Se Modifica la actividad N° 4, en la cual se incluyen las dos formas de aplicar la encuesta, además de la fórmula utilizada para calcular el tamaño de la muestra. Se Incluye la Actividad N° 5, Tabulación de las Encuestas.
3	13/11/2020	Se ajustó el procedimiento, incluyéndole en la actividad No. 4, aplicación de la encuestas, las vías en las cuales se podrá realizar, por lo que se amplió a encuestas virtuales (Presentes en botón de encuesta de usuarios disponible en página web y las enviadas por email con base a link para su diligenciamiento). En cuanto a la fórmula para la obtención de la muestra, se precisó de acuerdo al tamaño de la población y teniendo presente el nivel de confianza del 95% y margen de error del 5%. Se ajustó la actividad No. 5, precisando la tabulación de la encuesta. Asimismo, se ajustó el contenido del proceso y de su organización. Además, se incluyó el nuevo logo del SGI.

Página 5 de 5		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Miguel Montalvo Mejía	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño