
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO	CODIGO: GUI-ARU-001
		VERSIÓN 1
		Página 1 de 7
		Fecha de Aprobación 12/04/2018

FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Bogotá, D. C. 12 abril 2018

	GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO	CODIGO: GUI-ARU-001
		VERSIÓN 1
		Página 2 de 7
		Fecha de Aprobación 12/04/2018

1. OBJETIVO

La presente guía tiene como objetivo determinar los lineamientos para aplicar encuestas de satisfacción a los usuarios del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República y conocer su percepción en cuanto al trato y servicio recibido, con el fin de tomar decisiones en procura de la mejora en la atención a quienes demandan trámites y servicios ofrecidos en la Entidad.

2. ALCANCE

El alcance del presente documento va dirigido a medir el grado de satisfacción de los usuarios en cuanto al trato y servicio recibido en los diferentes aspectos de los procesos misionales y de apoyo de la Entidad.

3. INFORMACIÓN GENERAL


Medir la satisfacción de los usuarios es un indicador de calidad de los servicios, por esto es bien importante conocer la percepción que tienen para tomar acciones que corrijan deficiencias y mantengan los aciertos, de acuerdo con los resultados obtenidos. Existen gran variedad de técnicas de investigación con este propósito, pero la encuesta sin lugar a duda es la técnica más utilizada y sus resultados son útiles para la toma de acciones de mejora. En este sentido, dentro de los procesos del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República se ha venido realizando anualmente distintas encuestas de satisfacción del usuario que han desarrollado a lo largo de los últimos años.

No obstante, es necesario establecer un marco de referencia en la Entidad, para el desarrollo de encuestas de satisfacción, que permita tener una medición unificada y adecuada, como instrumento de mejora continua que contenga los criterios mínimos para la aplicación de este mecanismo. La finalidad última es que todos los resultados que se realicen y que se lleven a cabo sigan parámetros comunes, de manera que sus resultados sean útiles y comparables, pues la utilidad de las encuestas en la Entidad, es necesaria para cumplir, mantener y mejorar la calidad del servicio, como prioridad del fin único de la Entidad, que es la satisfacción de nuestros grupos de valor.

4. DEFINICIONES

Encuesta: Instrumento de medición que contiene una serie de preguntas que se hacen a una población definida, con el fin de conocer estados de opinión respecto del servicio brindado.

Satisfacción del usuario: Percepción que tiene el usuario frente al grado de cumplimiento de sus necesidades, y si fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas con relación al producto o servicio recibido.

	GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO	CODIGO: GUI-ARU-001
		VERSIÓN 1
		Página 3 de 7
		Fecha de Aprobación 12/04/2018

Mejora continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

5. METODOLOGIA

La metodología para la Elaboración de Encuestas de Satisfacción del Usuario por el trato y servicio recibido, se desarrollará en las siguientes etapas:

1. Establecer los objetivos de la encuesta
2. Determinar la población que va a ser encuestada
3. Diseñar el cuestionario
4. Aplicar la encuesta
6. Procesar y analizar el resultado obtenido

1. Establecer los objetivos de la encuesta:

Esta etapa consiste en identificar el propósito de la encuesta, el cual debe ser claro y conciso, principalmente dirigida a la obtención de resultados respecto del trato y servicio recibido, en el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República.

2. Determinar la Población


La población sujeto de estudio es el conjunto de personas con características similares en un momento determinado, de las cuales se desea obtener información que permita, una vez analizada, cumplir los objetivos de la encuesta, que es precisamente obtener resultados sobre el trato y servicio recibido en la Entidad, de todos los usuarios independientemente de cualquier clasificación, que acceden a los servicios de FONPRECON.

3. Diseño del cuestionario

Una vez establecido el objetivo y la determinación de la población, se procede a diseñar el cuestionario, el cual debe contener las preguntas que permitan obtener la información requerida; por lo anterior, es importante conocer los requisitos del usuario, dado que esta debe servir para mejorar el servicio ,y, por otra parte, si las preguntas se encuentran incompletas, mal formuladas o no reflejan las necesidades de los usuarios, los resultados que se obtengan serán poco útiles.

Respecto del cuestionario, las preguntas pueden ser cerradas o abiertas.

Preguntas cerradas: Son aquellas para cuya respuesta se presenta una serie de opciones cerradas, entre las cuales se deberá elegir la que más se aproxime a la opinión de quien

	GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO	CODIGO: GUI-ARU-001
		VERSIÓN 1
		Página 4 de 7
		Fecha de Aprobación 12/04/2018

responde. La información que obtenemos es más concisa y de menor profundidad. Pero si las opciones de respuesta que se ofrecen son acertadas, permite obtener, de una forma rápida y sencilla, información de interés para el estudio. Dentro de este tipo de respuestas cerradas se utilizarán cualquiera de las siguientes alternativas:

Afirmación/negación

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Escala de satisfacción

Muy Insatisfecho (a)	Insatisfecho (a)	Aceptable	Satisfecho(a)	Muy satisfecho (a)
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dado que el cuestionario debe ser sencillo en su manejo, cumplimiento y tratamiento el número de preguntas deberá ser mínimo 4 y máximo 7.

Si el cuestionario es breve, la introducción debe serlo más todavía. Se trata, únicamente, de explicar en escasas líneas para qué sirve la información que aportan, que tratamiento se le va a dar y quien se va a ocupar de ello.


Es importante incluir, al final del cuestionario o al final de la introducción, exista una frase

Queremos mejorar la prestación de los servicios a nuestros usuarios y para ello requerimos conocer su opinión sobre el trato, pertinencia y oportunidad en la atención a sus solicitudes. Por favor responda, según su apreciación y experiencia, las siguientes preguntas:

de agradecimiento por la colaboración prestada, como a continuación se establece:

“Agradecemos sinceramente su esfuerzo y colaboración”

Preguntas abiertas: Para su respuesta se presenta un espacio en blanco, de forma que la persona que contesta al cuestionario puede responder abiertamente redactando su opinión. Este tipo de preguntas aportan mucha información cualitativa. Sin embargo, requieren más tiempo y esfuerzo para ser respondidas. Además, son más difíciles de interpretar y codificar, su análisis requiere más tiempo y tienen el peligro de que quien responda puede desviarse del tema.

	GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO	CODIGO: GUI-ARU-001
		VERSIÓN 1
		Página 5 de 7
		Fecha de Aprobación 12/04/2018

En ocasiones serán muy necesarias, sin embargo, hay que tener la certeza de que la información obtenida compense el esfuerzo de su análisis, por lo que el establecimiento de estas preguntas en la encuesta de satisfacción por el trato y servicio recibido dependerá si por instrucción de la Dirección General o cumplimiento de norma legal o de calidad, sea necesaria.

Las etapas 1, 2 y 3 deberán quedar consignadas en acta suscrita por los servidores de atención al usuario, el jefe de Oficina Asesora de Planeación y el asesor o gerente de Calidad o quien haga sus veces, previo a la aplicación de la encuesta. En el mencionado documento deberán quedar establecidos los objetivos de la encuesta, la población a quien va dirigida, el cuestionario que se aplicará, los canales a utilizar para su realización y la justificación de la realización de preguntas abiertas si hay lugar a ello.

4. Aplicación de la Encuesta

La aplicación de la encuesta podrá realizarse por los diferentes canales de atención de la atención, siempre y cuando se garantice el fácil acceso de la misma a los usuarios y el adecuado procesamiento y custodia de sus resultados. De tal forma que las opciones a utilizar pueden ser las siguientes:

Cuestionario en formato papel para entregar personalmente


En función del servicio que se preste y de la relación que se establezca con las personas usuarias, entregar un pequeño cuestionario, una vez finalizado el servicio o, cuando contactemos con ellas, puede ser una buena manera de recoger sus opiniones. Se puede tener disponible, de forma que el personal de atención directa al público lo entregue e inste a la persona a que lo diligencie y lo deje antes de marcharse (en un buzón o bandeja de depósito).

Este medio puede ser único o inclusive hacer parte más del proceso de atención con otro medio, de forma que se puedan analizar periódicamente los resultados y ver la evolución de la calidad de nuestro servicio.

Es importante, mientras se esté analizando un servicio concreto o un aspecto concreto del servicio, con un cuestionario determinado, no presionar a la gente con su entrega, de forma que cada persona usuaria reciba una sola vez el cuestionario para su cumplimentación.

Cuestionario electrónico

Estos mismos cuestionarios, cuya entrega y recogida se mantiene por el tiempo establecido para la encuesta, pueden estar disponibles a través de la página WEB de la entidad y otro medio electrónico definido para ello.

	GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO	CODIGO: GUI-ARU-001
		VERSIÓN 1
		Página 6 de 7
		Fecha de Aprobación 12/04/2018

Encuesta telefónica

En la encuesta telefónica, quien atienda la llamada solicitará al usuario su disposición para realizar una encuesta que dependerá de la aceptación o no del mismo para realizarla, la misma se aplicará en el mismo formato de la realizada físicamente, pero estableciendo el medio por el cual se realizó, con fecha, hora, nombre completa y firma del servidor que la diligenció.

5. Procesamiento y análisis de la Información


Una vez recogidos los cuestionarios debidamente diligenciados dispondremos de datos cuantitativos, obtenidos de las preguntas cerradas y datos cualitativos, obtenidos de las preguntas abiertas. Todas las respuestas reflejadas en los cuestionarios deben ser cuidadosamente estudiadas y valoradas para ser presentadas de forma clara, objetiva y concisa, de manera que suponga una descripción real de la situación del servicio y facilitar así la planificación de acciones de mejora.

El objetivo debe ser clarificar los puntos débiles del trato y servicio recibido, identificar las cuestiones que mayor insatisfacción producen y orientar en la toma de decisiones.

Para analizar los resultados de las preguntas cerradas, será necesario utilizar estadísticos sencillos. Para ello será necesario llevar a cabo un tratamiento informático básico. Con una hoja de cálculo Excel será suficiente como a continuación se ilustra ejemplo:

EJEMPLO DE APLICACION

PREGUNTAS	Muy insatisfecho(a) (1)	insatisfecho(a) (2)	Aceptable (3)	Satisfecho(a) (4)	Insatisfecho(a) (5)	Total
La Cantidad de información recibida sobre cesantías fue suficiente	25	30	15	5	0	75
Claridad de la información recibida	0	5	10	22	30	67
Utilidad de la información	0	4	10	23	29	102
Facilidad de Acceso a la información de la web	1	1	10	40	25	88

	GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO	CODIGO: GUI-ARU-001
		VERSIÓN 1
		Página 7 de 7
		Fecha de Aprobación 12/04/2018

Por cada una de las preguntas se hará una gráfica porcentual de los niveles de satisfacción alcanzados y sobre ello se realizará el análisis correspondiente. Finalizado el análisis individual de cada pregunta se deberá realizar una gráfica porcentual sobre el nivel de satisfacción total del trato y servicio recibido, a fin de determinar la existencia o no de acciones de mejora en el trato y servicio prestado al usuario.

Este análisis deberá constar en informe escrito, realizado por los servidores de atención al usuario con el apoyo del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y el gerente de Calidad o quien haga sus veces, el cual deberá ponerse a disposición de la Dirección General.

Bibliografía

1. *Evaluación y Calidad. Gobierno de Navarra. Guía para medir la satisfacción respecto de los servicios prestados. Primera versión. 2009*
2. *Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. Guía para la elaboración de encuestas de satisfacción del Usuario, Bogotá D.C., junio de 2016.*