

| | | | | |
|---|---|-----------------------------|----------------|------------------|
|  | GESTIÓN DOCUMENTAL | | CÓDIGO | PR-GD-11 |
| | | | VERSIÓN | 01 |
| | MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO UFPS | | FECHA | 25/06/2022 |
| | | | PÁGINA | 1 de 5 |
| ELABORÓ | | REVISÓ | | APROBÓ |
| Líder Gestión Documental | | Equipo Operativo de Calidad | | Líder de Calidad |

1. OBJETIVO

Describir la metodología implementada por la universidad Francisco de Paula Santander – UFPS, para medir la satisfacción de los usuarios UFPS que hacen requerimientos formales a las dependencias de la universidad en lo relacionado con los servicios suministrados.

2. ALCANCE

- **Inicia con:** DESEÑAR LA HERRAMIENTA PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.
- **Termina con:** ELABORAR Y PUBLICAR EL INFORME DE SATISFACCIÓN AL USUARIO FINAL.
- **Alcance:** El procedimiento es aplicado por la Unidad de Gestión y Atención Documental (UGAD) de la UFPS para medir la satisfacción en los usuarios que tramitan solicitudes formales ante las diferentes dependencias de la universidad en lo relacionado con la oportunidad, calidad y amabilidad en el servicio suministrado.

3. RESPONSABLE

3.1 Líder Proceso Gestión Documental. Es el responsable de cumplir y hacer cumplir este procedimiento siguiendo las especificaciones establecidas y supervisando la ejecución de las demás personas involucradas. Lidera el equipo de trabajo para el diseño de la herramienta y aprueba el informe final de la vigencia y la publicación de los resultados.

3.2 Auxiliar Administrativo UGAD. Apoya al Líder del proceso de Gestión Documental para la implementación del procedimiento siguiendo las pautas establecidas. Aplica el instrumento de recolección, analiza y consolida los resultados y estructura el informe final de satisfacción de la vigencia para su aprobación por parte del Líder de Gestión Documental.

4. DEFINICIONES

4.1 Accesibilidad: Habilidad del funcionario que atiende una solicitud de entrar en contacto con el ciudadano, mostrando cordialidad y amabilidad.

4.2 Actitud: Disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y efectividad que se irradia.

4.3 Asertividad: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad conciliadora.

4.4 Atención al ciudadano: Servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento del Archivo General de la Nación.

4.5 Ciudadano: Es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.

4.6 Percepción: Son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

4.7 Satisfacción: Estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba.



Vigilada Mineducación

GESTIÓN DOCUMENTAL

| | |
|----------------|------------|
| CÓDIGO | PR-GD-11 |
| VERSIÓN | 01 |
| FECHA | 25/06/2022 |
| PÁGINA | 2 de 5 |

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO UFPS

| | | |
|--------------------------|-----------------------------|------------------|
| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
| Líder Gestión Documental | Equipo Operativo de Calidad | Líder de Calidad |

5. CONTENIDO

| ITEM | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO Y/O REGISTRO |
|------|--|---|--|
| 1 | <p>DISEÑAR LA HERRAMIENTA PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.</p> <p>El Líder del proceso Gestión Documental, se reúne con su equipo de trabajo para el diseño de la herramienta mediante la cual se mida la satisfacción teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Teniendo en cuenta las disposiciones establecidas por la Universidad en su Manual de Atención al ciudadano, la medición del nivel de satisfacción considera los atributos descritos a continuación: <ul style="list-style-type: none"> Oportunidad (Plazos de entrega, tiempo en el que el Usuario UFPS recibió su respuesta) Calidad (Información suministrada, fue concreta, clara y coherente con la solicitud) Amabilidad (Trato recibido, el funcionario fue amable, cordial y respetuoso) Cada atributo considerado, se traduce en preguntas del cuestionario que permiten determinar la percepción del usuario frente a los servicios recibidos. También se incluyen preguntas sobre observaciones y/o sugerencias que puedan complementar la información anterior. Para la valoración de los servicios, se establece una escala verbal que utiliza palabras sencillas que permiten definir la percepción de los usuarios y el nivel de satisfacción logrado para cada uno de los aspectos. De la misma manera para cada valoración se asignan calificaciones que permiten cuantificar los resultados. | <p>Líder Proceso Gestión Documental</p> <p>Auxiliar Administrativo UGAD</p> | <p>FO-GD-15 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO UFPS</p> |
| 2 | <p>APLICAR LA HERRAMIENTA PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN</p> <p>La aplicación de la herramienta puede realizarse de manera presencial o virtual teniendo en cuenta el canal por el cual se haya recibido la solicitud:</p> <ol style="list-style-type: none"> Encuestas físicas aplicadas a través de la Unidad de Gestión y Atención Documental – UGAD de la UFPS <p>Los Auxiliares Administrativos UGAD reciben las solicitudes de los usuarios suministran la orientación y/o los datos y solicitan la calificación del servicio diligenciando el formato ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO UFPS (FO-GD-15).</p> <ol style="list-style-type: none"> Encuestas Virtuales remitidas a los usuarios a través de correo electrónico | <p>Auxiliar Administrativo UGAD</p> <p>Funcionario dependencia UFPS</p> | <p>FO-GD-15 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO UFPS</p> <p>ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO (ONLINE)</p> |

| | | | | |
|---|---|-----------------------------|----------------|------------------|
|  | GESTIÓN DOCUMENTAL | | CÓDIGO | PR-GD-11 |
| | | | VERSIÓN | 01 |
| | MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO UFPS | | FECHA | 25/06/2022 |
| | | | PÁGINA | 3 de 5 |
| ELABORÓ | | REVISÓ | | APROBÓ |
| Líder Gestión Documental | | Equipo Operativo de Calidad | | Líder de Calidad |

| | | | |
|----------|---|---|---|
| | <p>Los funcionarios de las dependencias de la UFPS, dan respuesta a las solicitudes recibidas incluyendo en la comunicación, el enlace al formulario de Google que contiene la encuesta respectiva y solicitando al usuario su diligenciamiento a efectos de mejorar la calidad.</p> <p>Los formularios con las respuestas son redirigidos a la Unidad de Gestión y Atención Documental – UGAD de la UFPS quienes analizan la información y presentan los informes de resultados respectivos.</p> | | |
| 3 | <p>ANALIZAR Y REPORTAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS CON LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO</p> <p>El Auxiliar Administrativo UGAD recolecta la información de las encuestas de satisfacción aplicadas (física y virtual), analiza los resultados y reporta a las dependencias los ajustes y mejoras sugeridos para asegurar la calidad del servicio.</p> <p>Los responsables de las dependencias UFPS, reciben la información de los aspectos por mejorar y reportan al UGAD las acciones implementadas a fin de dar tratamiento a las no conformidades.</p> | <p>Auxiliar Administrativo UGAD</p> <p>Funcionario dependencia UFPS</p> | <p>FO-GD-15 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO UFPS</p> <p>Encuesta Satisfacción del Usuario (online)</p> |
| 4 | <p>ELABORAR Y PUBLICAR EL INFORME DE SATISFACCIÓN AL USUARIO FINAL.</p> <p>El Auxiliar Administrativo UGAD procesa la información y estructura el Informe de Satisfacción del Usuario de la vigencia que es aprobado por el Líder de Gestión Documental y publicado en la página de la universidad como parte de la información "Atención al ciudadano".</p> <p>Las debilidades encontradas se traducen en acciones de mejora, corrección o acciones correctivas a los servicios prestados con la respectiva retroalimentación a los grupos de interés.</p> <p>La consolidación de los resultados obtenidos en la medición de satisfacción de todos los procesos institucionales la realiza la Unidad de Gestión y Atención Documental – UGAD de la UFPS y hace parte de la información de entrada para la actividad de Revisión por la Dirección.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p> | <p>Auxiliar Administrativo UGAD</p> <p>Líder Proceso Gestión Documental</p> | <p>Informe de Satisfacción del Usuario UFPS de la vigencia</p> |

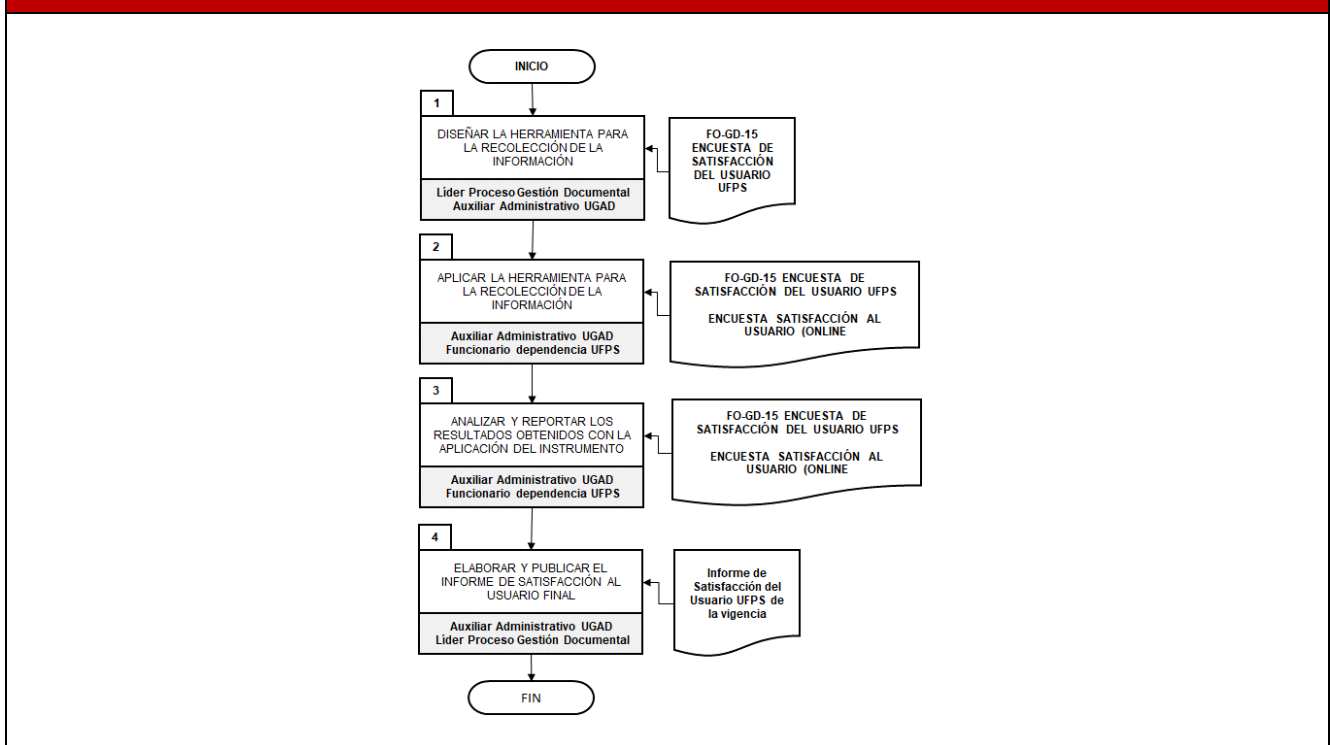
| 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA | | |
|------------------------------------|----------|---|
| TIPO | CODIGO | NOMBRE |
| INTERNOS | FO-GD-15 | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO UFPS |
| | N.A | ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO (ONLINE) |
| | N.A | Informe de Satisfacción del Usuario UFPS de la vigencia |
| | N.A | Resolución de Rectoría 0984 del 29 de octubre de 2014 |
| | N.A | Manual de atención al ciudadano UFPS |


| | | | | |
|--------------------------|---|-----------------------------|----------------|------------------|
| | GESTIÓN DOCUMENTAL | | CÓDIGO | PR-GD-11 |
| | | | VERSIÓN | 01 |
| | MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO UFPS | | FECHA | 25/06/2022 |
| | | | PÁGINA | 4 de 5 |
| ELABORÓ | | REVISÓ | | APROBÓ |
| Líder Gestión Documental | | Equipo Operativo de Calidad | | Líder de Calidad |

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| TIPO | CODIGO | NOMBRE |
|-----------------|--------|--|
| EXTERNOS | N.A | Norma NTC ISO 9001:2015 Numeral 7.5 Información documentada |
| | N.A | Norma NTC ISO 9001:2015 Numeral 8.2 Requisitos para los productos y servicios |
| | N.A | Norma NTC ISO 9001:2015 Numeral 8.5 Producción y provisión del servicio |
| | N.A | Norma NTC ISO 9001:2015 Numeral 8.7 Control de Salidas no conformes |
| | N.A | Norma NTC ISO 9001:2015 Numeral 10 Mejora |
| | N.A | Constitución Nacional, Art. 23 |
| | N.A | Ley 1437 del 18 de enero de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) |
| | N.A | Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. |
| | N.A | Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo |
| | N.A | Manual del servicio al ciudadano 2020 del AGN |

7. FLUJOGRAMA



| | | | | |
|---|---|-----------------------------|----------------|------------------|
|  | GESTIÓN DOCUMENTAL | | CÓDIGO | PR-GD-11 |
| | | | VERSIÓN | 01 |
| | MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO UFPS | | FECHA | 25/06/2022 |
| | | | PÁGINA | 5 de 5 |
| ELABORÓ | | REVISÓ | | APROBÓ |
| Líder Gestión Documental | | Equipo Operativo de Calidad | | Líder de Calidad |

| 8. CONTROL DE CAMBIOS | | | |
|------------------------------|---|--------------|--|
| VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | FECHA | RESPONSABLES |
| 01 | Creación de Documento. Versión Original ingresada al portal institucional. | 25/06/2022 | Elaborado por: <ul style="list-style-type: none"> • Sandra Ortega Sierra (Líder Proceso Gestión Documental) • Wilfred Sereno (Auxiliar Administrativo Gestión Documental) Aprobado por: <ul style="list-style-type: none"> • Henry Luna Pereira(Líder de Calidad) |