

CÓDIGO: ICFE-P-48	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 05	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
EMISIÓN: 09 SEP 2024		

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

CONTROL DE GESTION DOCUMENTAL		
Elaboró: EP. Jairzinho. Barco Coordinador servicio al usuario y mantenimiento vivienda.	Revisó y aprobó: ASD. Dulian Paola Jiménez Gallardo Asesora en Gestión Integral	Aprobó: Cr. Ernesto Mejía Araque Director del Instituto de Casas Fiscales del Ejercito.

CÓDIGO: ICFE-P-48	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 05	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
EMISIÓN: 09 SEP 2024		

1. INTRODUCCIÓN

La opinión de los usuarios es uno de los insumos más importantes que permite identificar las oportunidades de mejora más relevantes y tener retroalimentación sobre el desempeño de la Entidad en torno al servicio al usuario.

En este sentido, la medición de las percepciones y expectativas que tienen los usuarios frente a la entidad, debe ser un ejercicio constante que permita identificar puntos críticos de trabajo, oportunidades de mejora, expectativas y necesidades de los ciudadanos.

Así las cosas, resulta relevante para el Instituto de Casas Fiscales del Ejército contar con una herramienta práctica que oriente en el diseño y aplicación de mediciones de percepción de los usuarios, y presente una metodología indicativa sobre los pasos a desarrollar para la implementación de este tipo de ejercicios.

De esta forma, el presente procedimiento presenta seis pasos generales para el diseño e implementación de ejercicios de medición de percepción ciudadana, con ejemplos sobre preguntas a utilizar y recomendaciones sobre su aplicación.

Como comentario final, se debe mencionar que la metodología, variables, análisis y formatos propuestos son flexibles y cada entidad debe adaptarlos de acuerdo con sus particularidades y necesidades (objeto misional, población objetivo, disponibilidad de recursos, cobertura geográfica, lo que se quiere medir, entre otros).

2. OBJETIVO

Establecer las políticas, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para establecer los lineamientos, obtener, medir y dar seguimiento a la información relacionada con la percepción de los usuarios con respecto al cumplimiento de la calidad de los servicios prestados por parte de los procesos misionales.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los usuarios internos y externos con los que cuenta la Entidad.

4. DEFINICIONES

- **Satisfacción del cliente.** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

CÓDIGO: ICFE-P-48	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 05	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
EMISIÓN: 09 SEP 2024		

- **Usuario:** se entiende como la instancia final que se beneficia de la prestación de un bien o servicio suministrado por las entidades y organismos distritales.
- **Partes interesadas:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la entidad.
- **Adecuación.** Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos
- **Conveniencia.** Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados
- **Revisión:** Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.
- **Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- **Revisión por la dirección:** revisión realizada al sistema integrado de gestión – SIGCA, por la alta dirección de la entidad a intervalos periódicos, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.
- **Encuesta:** es un estudio en el cual el investigador obtiene datos a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.
- **Muestra:** conjunto de cosas, personas o datos elegidos al azar, que se consideran representativos del grupo al que pertenecen y que se toman para estudiar o determinar las características del grupo.
- **Tabular:** expresar valores, magnitudes u otros datos por medio de tablas.
- **Grupo focal (Focus group):** El grupo focal es una técnica cualitativa de estudio de las opiniones o actitudes de un público, utilizada en ciencias sociales y en estudios comerciales. Consiste en la reunión de un grupo de personas, entre 6 y 12, con un moderador, investigador o analista; encargado de hacer preguntas y dirigir la discusión. Su labor es la de encauzar la discusión para que no se aleje del tema de estudio y, de este modo, da a la técnica su nombre en inglés ("grupo con foco"). Las preguntas son respondidas por la interacción del grupo en una dinámica en que los participantes se sienten cómodos y libres de hablar y comentar sus opiniones. Normalmente los grupos focales requieren cerca de dos horas para cumplir su tarea.
- **Cliente incógnito:** es una técnica utilizada por las empresas para evaluar y medir la calidad en la atención al cliente. Los clientes misteriosos actúan como clientes comunes que realizan una compra o consumen un servicio y luego entregan un informe sobre cómo fue su experiencia.

CÓDIGO: ICFE-P-48	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
VERSIÓN: 05		
EMISIÓN: 09 SEP 2024		

5.
PROCEDIMIENTO MEDICION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS O DOCUMENTOS GENERADOS	RESPONSABLE
INICIO			
1. Determinar periodicidad de la medición	1.Determinar periodicidad de la medición: con el fin de lograr que corresponda con el periodo del informe sobre la gestión de Atención al Usuario, se aplicarán encuestas de satisfacción a los usuarios de forma trimestral, es decir, cuatro aplicaciones en el año.		
2. Identificar aspectos a evaluar	2.Identificar aspectos a evaluar: Con el fin de establecer el alcance del ejercicio, es necesario identificar los aspectos a evaluar; de forma adicional a la medición general de percepción, se debe evaluar la percepción de los usuarios respecto a los canales de atención, a la facilidad para gestionar los trámites y OPAS, los cobros y calidad de los inmuebles.	Borrador de preguntas	Coordinador Grupo de Servicio al Usuario
3. Construir instrumento	3.Construir instrumento: De acuerdo con los objetivos establecidos y luego de un ejercicio de elección de las preguntas, se sugiere seguir las siguientes recomendaciones para la construcción del cuestionario: - Elaborar el formulario para ser aplicado vía celular - Formular las preguntas en lenguaje sencillo y de forma concreta - Utilizar un número mínimo de preguntas con el fin facilitar el tiempo a los usuarios - Construir preguntas cuya respuesta se pueda dar como una escala numérica que permita cuantificar la calificación y facilitar tabulación.	Formulario de Google atencionusuario@icfe.gov.co	Coordinador Grupo de Servicio al Usuario
4. Determinar el tamaño de la muestra	4.Determinar el tamaño de la muestra: ya que se tiene determinado el universo o población, es posible determinar el número mínimo de encuestas aplicadas, el cual debe ser superior al 25% del universo.		Coordinador Grupo de Servicio al Usuario
5. Coordinar la aplicación de la encuesta con administradores	5. Coordinar la aplicación de la encuesta con los administradores: Por intermedio del suboficial de atención al usuario se envía el link de la encuesta a todos los administradores a nivel nacional, con la instrucción de difundirla entre los usuarios de vivienda en cada uno de	Mensaje vía WhatsApp	Suboficial de Atención al Usuario

CÓDIGO: ICFE-P-48	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
VERSIÓN: 05		
EMISIÓN: 09 SEP 2024		

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTROS O DOCUMENTOS GENERADOS	RESPONSABLE
	los conjuntos residenciales o seccionales, asegurándose de que se cumpla con el numerito mínimo de encuestas aplicadas de acuerdo al tamaño de la muestra.		
6. Hacer seguimiento a diligenciamiento de encuestas	6.Hacer seguimiento a diligenciamiento de las encuestas: se realiza seguimiento permanente al diligenciamiento de las encuestas, asegurándose de que se pueda superar el tamaño de la muestra en el plazo establecido para la realización de las encuestas.	Formulario de Google atencionusuario@icfe.gov.co	Coordinador Grupo de Servicio al Usuario
7. Analizar información	7. Analizar información: Se realiza la tabulación de todas las respuestas, determinando las calificaciones promedio por pregunta y el nivel de aceptación que corresponde al número de usuarios cuyo nivel de satisfacción el cual corresponde con las calificaciones por encima de 3,0.	Informe trimestral de Gestión – Atención al Usuario	Coordinador Grupo de Servicio al Usuario
8. Elaborar plan de mejoramiento	8. Elaborar plan de mejoramiento: con base en la tabulación de las encuestas, y especialmente en las calificaciones más bajas, se formulan planes de mejoramiento, con el fin de mejorar la calidad de los servicios y por ende el nivel de satisfacción de los usuarios en las próximas encuestas.	Informe trimestral de Gestión – Atención al Usuario	Coordinador Grupo de Servicio al Usuario

6. REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
	Informe trimestral de Gestión

7. REGISTRO DE MODIFICACIONES (espacio exclusivo para calidad)

VERSIÓN	FECHA MODIFICACIÓN	NUMERAL MODIFICADO	NATURALEZA DEL CAMBIO
04	02-06-2014	Todos	Plan piloto 2014
05	09-09-2024	Todos	Se actualiza el documento cumpliendo con le nuevo formato establecido por la Entidad.