



Universidad
del Cauca

GUIA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN 2021

V.1



Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial

INDICE

INDICE	2
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
1. DEFINICIONES Y GENERALIDADES	5
1.1 GLOSARIO	5
1.2 PRINCIPIOS	5
2. METODOLOGÍA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN	8
2.1 FASE DEL PLANEAR	8
2.1.1 Diseño de la herramienta	8
• Identificación de las necesidades y expectativas	9
• Formulación de Preguntas	9
• Escalas de las respuestas / Escalas de valoración	9
• Redacción del cuestionario	10
• Meta de satisfacción	11
• Ficha técnica del cuestionario	11
2.2 FASE DEL HACER	13
2.2.1 Aplicación de la encuesta	13
• Cálculo del tamaño muestral	13
• Determinación de los medios	14
• Frecuencia de aplicación	14
• De la población de la encuesta	14
• Del resultado de la encuesta	15
2.3 FASE DE VERIFICAR	15
2.3.1 Indicador de Satisfacción	15
2.4 FASE DEL AJUSTAR	18



INTRODUCCIÓN

Dentro de los Sistemas de Gestión de Calidad, la medición de la satisfacción del usuario, tiene por objeto obtener información confiable, precisa y suficiente para llevar a cabo la mejora de los procesos; la Universidad del Cauca al implementar el Sistemas de Gestión de Calidad, es consciente de esto y en concordancia con lo señalado por la norma ISO 9001 de 2015, tiene como una de las premisa el medir la satisfacción del usuario; por tanto la institución debe orientarse hacia sus usuarios, adaptando de manera continua el servicio ofertado al cumplimiento de sus requisitos con el objetivo de conseguir su satisfacción, de allí la importancia de conocer sus requerimientos y analizar el grado en que la Universidad les da cumplimiento, análisis que se puede cumplir mediante un proceso apropiado de medición de la satisfacción del usuario.

La presente guía se construye como una herramienta de apoyo que ilustra las distintas alternativas existentes para poder abordar cada uno de los aspectos necesarios en un proceso de medición y del grado de satisfacción de los usuarios, además aporta orientación sobre aquella alternativa que puede ser más apropiada, atendiendo a criterios de sencillez y aplicabilidad, pero sin perder en ningún momento el fundamento teórico para que los procesos la tomen de referencia en la estructuración de la medición de satisfacción al interior de los mismos

[Volver al índice](#)



OBJETIVO

Proporcionar una herramienta metodológica que permita planificar, programar y ejecutar la medición de la satisfacción de los usuarios, beneficiarios de los servicios en cada uno de los procesos de la Universidad del Cauca.

ALCANCE

Inicia desde la planeación, ejecución, análisis y verificación de la medición de satisfacción, la formulación del respectivo plan de mejora, hasta el seguimiento y evaluación de las actividades derivadas del proceso.

[Volver al índice](#)

1. DEFINICIONES Y GENERALIDADES

1.1 GLOSARIO

- **USUARIO:** persona u organización que podría recibir o que recibe un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella
- **SATISFACCIÓN DEL USUARIO:** corresponde a la percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas de los usuarios.
- **QUEJAS:** son un indicador habitual de una baja satisfacción del usuario, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción.
- **SERVICIO AL USUARIO:** corresponde a la interacción de la Institución con el usuario a lo largo del ciclo de vida del servicio.
- **RETROALIMENTACIÓN:** opiniones, comentarios y expresiones de interés por un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.
- **GRUPO DE INTERÉS:** persona(s) u organización que pueda afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la Institución
-
- **INSTITUCIÓN** persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos

1.2 PRINCIPIOS

La base para los procesos eficaces y eficientes en el seguimiento y medición de la satisfacción del usuario abarca los siguientes principios:

- a) Compromiso:** La institución se debería comprometer activamente a definir e implementar procesos para el seguimiento y la medición de la satisfacción de usuarios.
- b) Capacidad:** Se debería disponer de suficientes recursos para el seguimiento y la medición de la satisfacción de los usuarios, y deberían gestionarse de manera eficaz y eficiente.



c) Transparencia: La institución debería asegurarse de que la información adecuada sobre la satisfacción se comunique a los usuarios, personal y grupos de interés pertinentes, según sea apropiado.

d) Accesibilidad: La información sobre la satisfacción de usuario debería ser fácilmente accesible y utilizable.

d) Receptividad: La institución debería abordar las necesidades y expectativas de los usuarios en su uso de la información de la satisfacción.

e) Integridad de la información: La institución debería asegurarse de que la información de la satisfacción de usuarios es exacta y no induzcan a error, y sean verificables, y que los datos recopilados sean pertinentes, correctos, completos, significativos y útiles.

f) Rendición de cuentas: La institución debería establecer y mantener rendición de cuentas sobre las decisiones y acciones respecto al seguimiento y la medición de la satisfacción de los usuarios, e informar sobre ellas.

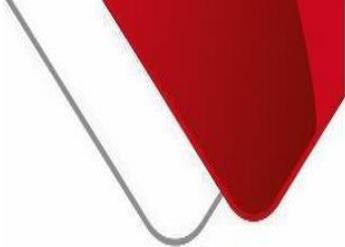
g) Mejora: El aumento de la efectividad y la eficiencia de los procesos para el seguimiento y la medición de la satisfacción de usuarios debería ser un objetivo permanente.

h) Confidencialidad: La información de carácter personal debería mantenerse confidencial y protegerse, a menos que la divulgación se requiera por ley, o la divulgación sea consentida por la persona afectada.

i) Enfoque centrado en el usuario: La institución debería adoptar un enfoque centrado en el usuario para realizar el seguimiento y la medición de la satisfacción del usuario y debería ser abierto a la retroalimentación.

j) Competencia: El personal de la institución debería tener atributos personales, habilidades, formación, educación y experiencia necesarias para realizar el seguimiento y la medición de la satisfacción del usuario.

k) Puntualidad: La recopilación y difusión de información de satisfacción del usuario debería hacerse en el momento apropiado, de acuerdo con los objetivos de la organización.



l) Comprensión: La institución debería entender de forma clara y completa las expectativas del usuario, y su percepción de cómo se han satisfecho aquellas expectativas.

m) Continuidad: La institución debería asegurarse de que el seguimiento de la satisfacción del usuario es sistemático y continuo.

[Volver al índice](#)

2. METODOLOGÍA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

2.1 FASE DEL PLANEAR

2.1.1 Diseño de la herramienta

A la hora de decidir el método de recogida de datos sobre la satisfacción de los usuarios juega un papel importante el número de beneficiarios que tenga el proceso. Si son muchos, lo más conveniente es realizar una encuesta, dada la imposibilidad económica y temporal de otras alternativas, para la Universidad del Cauca se ha evidenciado que como método estándar para la medición de satisfacción corresponde a la encuesta y para ello se hace necesario que diseño de un cuestionario de uso institucional teniendo en cuenta la siguiente:



A) Diseño de cuestionarios: el cuestionario es la pieza clave en un proceso de medición de satisfacción, ya que es el instrumento a través del que se recoge la información sobre las variables en estudio. Un cuestionario defectuoso dará una visión sesgada de la realidad que se esté analizando. Para evitar esto, es muy importante que el cuestionario esté diseñado minuciosamente y a medida; que sea propio del proceso. El centro de Gestión de la Calidad diseñó un modelo de instrumento de medición para que se ajuste y se adopte por los procesos institucionales (Anexo 2)

- **Identificación de las necesidades y expectativas**

De los usuarios. Al definir un servicio se recurre a determinados aspectos que, desde el punto de vista del usuario, son los más relevantes. Aquellas características más importantes, sobre las que se basará la opinión del usuario sobre el servicio, pueden ser consideradas como sus necesidades y expectativas. Estas también pueden definirse como las dimensiones o criterios de la calidad del servicio en cuestión. De este modo, el principal objetivo de esta etapa es elaborar un listado, lo más exhaustivo posible, de todas esas dimensiones de la calidad que describen el servicio. Cada proceso debe definir este listado para sus propios servicios, ya que las dimensiones de la calidad no siempre son las mismas en todos los procesos, pero debe considerar los establecidos en el procedimiento PE-GS-2.2.1-PR-10 para la identificación, medición y tratamiento de la evaluación de la Satisfacción de la prestación del servicio.

- **Formulación de Preguntas**

Se trata de traducir las dimensiones de la calidad más importantes a preguntas del cuestionario. En este punto es donde se pone de manifiesto la importancia de haber descrito convenientemente cada una de las dimensiones de la calidad, al identificarse cada una de ellas con preguntas de satisfacción. Es recomendable incluir los criterios de calidad: a) Atención. b) Comunicación del proceso o procedimiento. c) Idoneidad en la prestación del servicio. d) Cumplimiento. e) Ambiente (infraestructura física, plataformas de acceso, instrumentos, recursos, entre otros). f) Sugerencias: con relación a los servicios. pueden ser descritas con frases cortas o ejemplos concretos de cada una de las dimensiones de la calidad identificadas. Es importante que el cuestionario sea breve, lo que implica hacer una primera selección de las preguntas a incluir en el mismo, considerando únicamente, aquellas que sean concisas, inequívocas y que recojan un solo pensamiento.

- **Escalas de las respuestas / Escalas de valoración**

Aunque se pueden introducir respuestas con formato lista de chequeo (sí/no), lo más habitual es realizar preguntas de manera que la respuesta consista en una valoración por parte de la persona entrevistada. Esta valoración puede ser cualitativa o cuantitativa con escala nominal, si bien a la hora del análisis de datos resulta mucho más cómodo trabajar con cifras, por lo que habría que trasladar las valoraciones cualitativas a una escala numérica. Para la evaluación de la satisfacción se han desarrollado numerosos tipos de escalas, pero la Universidad

del Cauca a través del Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional ha propuesto a los procesos, la aplicación de la **Escala Verbal**: basada en una escala de construcción propia, utiliza palabras o frases para describir el nivel de la actitud que se evalúa.

Criterio-Dimensión de Calidad a medir	NIVEL Escala	RANGO DE PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE USUARIO
Los que se sugieren y los definidos por el proceso	Inaceptable	0% - 29%
	Insatisfecho	30% - 50%
	Aceptable	51% - 70%
	Satisfecho	71%-90%
	Muy satisfecho	91% -100%

- **Redacción del cuestionario**

Con toda la información surgida de las etapas anteriores ya se puede elaborar el cuestionario, cuidando el lenguaje y utilizando un vocabulario adaptado al público objeto de nuestro estudio y debe contener:

Encabezado del cuestionario: Colocar la información general de la encuesta, el nombre del proceso que la aplica, cuál es el objetivo de esta, que servicio se desea medir, la fecha de aplicación, etc.

Caracterización de los usuarios: Permite identificar los usuarios que tienen acceso a los servicios del proceso y responden las encuestas, se sugiere realizarlo mediante opciones múltiples.

Número de preguntas: Se recomienda no realizar más de 10 preguntas o afirmaciones en la encuesta, para lograr una mayor atención del usuario y deseo de participación. Se pueden establecer preguntas o afirmaciones de tipo cerrado y preguntas de tipo abierto.

Escala de medición: Se recomienda utilizar una escala nominal, que conste de 4 o 5 niveles, cada nivel tiene una equivalencia dentro del rango porcentual que se define para la Universidad.

Criterios a medir: Los criterios o atributos son las características que tiene el servicio en cuanto a su prestación, las cuales se miden para establecer la percepción del usuario en cuanto a servicio prestado, estos deben ser: i. Calidad del servicio. ii. Amabilidad de quien presta el servicio. iii. Oportunidad en la prestación del servicio. iv. Conocimiento de quien presta el servicio. v. Elementos físicos adecuados (estructura física, mobiliario, etc.) y vi. Los que los procesos definan para sus servicios.

- **Meta de satisfacción**

Cada proceso define la meta esperada, conforme con requisitos legales o normativos o por determinación de líder de proceso para el cumplimiento de los objetivos institucionales, y alineado al indicador de satisfacción institucional.

- **Ficha técnica del cuestionario**

Es el resumen de los parámetros establecidos en el cuestionario. Ejemplo:

FICHA TÉCNICA DE CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

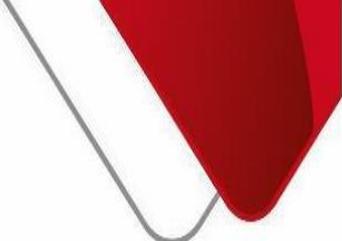
OBJETIVO	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos en el Proceso (nombre)/ Dependencia (nombre)
MEDIOS DE APLICACIÓN	Encuesta física y digital mediante el correo
UNIVERSO	Número total de usuarios del servicio de (nombre proceso o dependencia)
MUESTRA	Grupo de usuarios encuestados del servicio de (Nombre del grupo de interés encuestado: estudiantes, docentes, gestores, auditores, etc. con detalle puntual. Ejemplo: estudiantes de IV semestre del programa de Filosofía)
FRECUENCIA DE APLICACIÓN	Periodo de aplicación de la encuesta (diariamente, mensualmente, semestralmente, etc.)
CRITERIOS DE	Los sugeridos más los que define el proceso (Ejemplo oportunidad, claridad, pertinencia en la atención prestada)

EVALUACIÓN	entre otros)
ESCALA	Escala diseñada por el Centro de Gestión de la Calidad, que establece los niveles: Totalmente Satisfecho, Satisfecho, Aceptable, Insatisfecho e Inaceptable.
FRECUENCIA DE ANÁLISIS DE DATOS	Se realizará un análisis de los resultados obtenidos periódicamente, con el fin de establecer planes de acción en aquellos criterios donde la evaluación sea igual o inferior a la meta establecida por el proceso.
Nivel de confianza	1,96 (Z=95%)
Error de estimación.	10% (máximo 10%)
p = Probabilidad a favor	0,5
q = Probabilidad en contra	0,5

B) Validación de la Herramienta: Una vez realizado el borrador del cuestionario, hay que comprobar que se entiende y que no surgen dudas al cumplimentarlo. Para ello, se selecciona un grupo reducido de personas (lo más representativo posible de la población de estudio) y se les aplica el cuestionario inicial. Los objetivos que se pretenden con esta encuesta están centrados fundamentalmente en solucionar aspectos formales, como, por ejemplo:

- Comprobar que el cuestionario es realista, es decir, ver qué le puede faltar o sobrar.
- Verificar la redacción de los enunciados para comprobar que la persona encuestada entiende perfectamente lo que se le pregunta, comprobar que las respuestas múltiples se adecuan a lo que el encuestado responde de forma espontánea.

- **Evaluación de las propiedades métricas de la herramienta** Una vez revisado el cuestionario, es necesario asegurarse de que este mide aquello que se desea medir y de que lo hace con precisión, por lo que es necesario realizar dos análisis: uno de validez y otro de fiabilidad. Para ello, no se analiza el cuestionario en sí, sino los resultados obtenidos con su aplicación, lo que conlleva pasar el cuestionario a un grupo piloto de características similares a la de la población



objeto del estudio. Es recomendable elegir a personas ajenas al universo estudiado, aunque con características similares. Si esto no fuera posible, habría que escogerlas entre la población, pero cuidándose de eliminarlas a la hora de elegir la muestra.

- **Fiabilidad:** Conceptualmente la fiabilidad refleja hasta qué punto las puntuaciones percibidas por los usuarios a través de sus respuestas están relacionadas con las puntuaciones verdaderas, es decir, demuestra el grado en el que las mediciones están libres de la desviación producida por los errores casuales (aleatorios). En definitiva, la fiabilidad garantiza que la escala siempre mida lo mismo.
Para valorar la fiabilidad de un instrumento de medida cualquiera, hay que considerar su consistencia, su estabilidad temporal y su concordancia entre observadores.
- **Validez:** Es el grado en el que un instrumento de medida sirve para el propósito para el que ha sido elaborado. Es precisamente la validez la que permitirá realizar las inferencias e interpretaciones correctas de los resultados que se obtengan al aplicar el cuestionario y establecer la relación con la variable que se pretende medir.

[Volver al índice](#)

2.2 FASE DEL HACER

2.2.1 Aplicación de la encuesta

- **Cálculo del tamaño muestral**

El tamaño de la muestra estará delimitado por los objetivos de la encuesta y las características de la población, además de los recursos y el tiempo disponible.

Para facilitar el cálculo del tamaño de la muestra, se recomienda la aplicación de la siguiente fórmula:

Valores	Población Finita
n = tamaño de la muestra	n
Z = nivel de confianza	1,96
N = Universo	Tamaño de cada grupo de interés
e = error de estimación.	máximo 10%
p = Probabilidad a favor.	0,5
q = Probabilidad en contra	0,5
	$n = \frac{N * p * q * Z^2}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$
	Cuando se conoce cuántos elementos tiene la población

- **Determinación de los medios**

Las encuestas se aplicarán a los usuarios de forma presencial, telefónica o vía web, según establezca cada proceso. de aplicación.

- **Frecuencia de aplicación**

Cada proceso define la frecuencia de aplicación de la encuesta puede ser trimestral, semestral o anual.

Para los servicios que se prestan de forma particular en el tiempo, se sugiere realizar la encuesta una vez ha concluido el servicio, consolidando y tabulando la información. Ejemplo: Cursos de extensión, proceso de admisiones, capacitaciones, conferencias, etc.

- **De la población de la encuesta**

Se sugiere consultar para su aplicación, a todos los usuarios el diligenciamiento del instrumento, con el fin de obtener un número significativo de encuestas diligenciadas para realizar el análisis respectivo, ya que no en todos los casos el usuario accederá a llenar la encuesta. Es decisión de cada proceso determinar la

población objetivo de la encuesta y la muestra adecuada para obtener resultados concluyentes.

- **Del resultado de la encuesta**

- a. Cada proceso realizará la consolidación de los resultados de la medición de la satisfacción realizada por los usuarios, con su respectivo análisis de los datos
- b. Se considera un resultado aceptable aquel que determine el proceso en el rango porcentual obtenido en la medición de la satisfacción de los usuarios.

[Volver al índice](#)

2.3 FASE DE VERIFICAR

Se realiza el análisis de los datos obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta; la tabulación, se condensa como indicador; si el resultado es inferior a la meta planteada se debe realizar el ajuste pertinente.

Cada proceso recopila los datos de las encuestas de satisfacción aplicadas con los respectivos ajustes requeridos según el caso, y el líder del proceso presenta el informe para la revisión por la dirección en el formato correspondiente que contiene el siguiente cuadro que corresponde al anexo uno (1) del procedimiento para la Identificación, Medición y Tratamiento de la Evaluación de la Satisfacción de la Prestación del Servicio (PE-GS-2.2.1-PR-10):

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS										
PROCESO	SERVICIO	HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DEFINIDA	OBJETIVO DE LA MEDICIÓN	USUARIOS O POBLACIÓN	MUESTRA	PERIODICIDAD	FECHA DE APLICACION DE LA HERRAMIENTA	CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO	RESULTADOS	PLAN DE MEJORAMIENTO ESTABLECIDO
<i>Escriba el nombre del proceso</i>	<i>Escriba el nombre del servicio que se va a evaluar, asociado al proceso seleccionado.</i>	<i>Escriba la herramienta definida para evaluar los servicios del proceso</i>	<i>Describe el qué o para qué de la aplicación de la herramienta de medición</i>	<i>Escriba a quienes se aplicará el mecanismo de medición</i>	<i>Escriba el número de personas a quien aplicó la herramienta de medición</i>	<i>Escriba la periodicidad (mensual, bimestral, trimestral, anual, semestral, permanente) de aplicación de la herramienta definida</i>	<i>Escriba el(los) mes(es) programado(s) para la aplicación del mecanismo.</i>	<i>Escriba en qué medida se cumplió o no con el objetivo planteado</i>	<i>Escriba el resultado obtenido a partir de la aplicación de la herramienta de medición</i>	<i>Escriba las acciones a tomar en caso de no cumplir con el objetivo propuesto</i>

2.3.1 Indicador de Satisfacción

Un indicador es la expresión matemática que correlaciona el comportamiento de la variable con respecto a un logro esperado o planeado; dice cuánto se ha conseguido con respecto a lo que se planeó; la comparación de la variable puede ser: un valor actual con respecto a un valor histórico (referencial) Un valor real con respecto a un valor programado (referencial) Una parte con relación a un todo (referencial)

$$\text{Indicador} = \frac{\text{Resultado real}}{\text{Resultado esperado}}$$

Valor actual

Valor de referencia o
De comparación

El Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional ha determinado un Indicador de Satisfacción Institucional y por su parte, cada proceso reporta la ficha del indicador alimentada, al menos una vez al año al Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional.

[Volver al índice](#)

Ficha técnica del indicador de Satisfacción Institucional

NOMBRE DEL INDICADOR	Satisfacción de usuarios
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el nivel de satisfacción de usuarios de servicios institucionales en el periodo
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Proporción de usuarios que responden estar “Totalmente Satisfechos” y “Satisfechos” en la encuesta de satisfacción, luego de recibir un servicio institucional frente al total de encuestados
FÓRMULA DE MEDICIÓN	Numerador: # de usuarios que responden estar “Totalmente Satisfechos” y “Satisfechos” Denominador: total de usuarios encuestados
UNIDAD DE MEDICIÓN	Porcentaje
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Trimestral, semestral o anual
META	Mínimo 71%
FUENTE	La información se obtiene de las encuestas de satisfacción aplicadas por el servicio en un periodo definido
RANGOS	-Bueno: 71-100%: cumplimiento de meta y puede identificar oportunidades de mejora. -Regular: 51-70%: debe revisar el procedimiento e identificar puntos críticos. -Deficiente: 50-0%: o si presenta comportamiento de regular en dos periodos consecutivos, debe hacer análisis de causa y formular plan de mejora
RESPONSABLE DE ALIMENTAR EL INDICADOR	Por procesos: el colaborador delegado por el líder de proceso. Institucional: El Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional
REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL INDICADOR	El líder de cada proceso debe revisar y aprobar el o los indicadores determinados dejando evidencia de la realización de dicha actividad (acta, comunicado, oficio, etc.) y divulgación de los indicadores establecidos.

2.4 FASE DEL AJUSTAR

Obtenido el análisis de resultados del indicador y al evidenciar las debilidades, se formulan y se tratan las acciones de mejora, corrección o acciones correctivas a los servicios prestados con la respectiva retroalimentación a los grupos de interés.

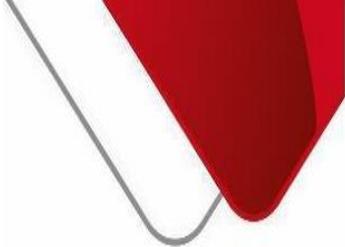
La consolidación de los resultados obtenidos en la medición de satisfacción de todos los procesos institucionales la realiza el Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional y presentar el informe general de la Revisión por la Dirección

[Volver al índice](#)

REFERENCIAS

- Centros de Excelencia (2007). Guía para la medición directa de la satisfacción de clientes. IAT Instituto Andaluz de Tecnología
- ICONTEC (2015). Norma 9001:2015. Sistemas de Gestión.
- ICONTEC (2018). ISO 21001:2018 para el Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas
- ICONTEC (2019). UNE ISO 10004:2019 Gestión de la Calidad. Satisfacción del grupo de interés.
- Universidad Nacional de Colombia (2012). Manual de indicadores de proceso del sistema de mejor gestión - UN SIMEGE. Obtenido de: http://www.cienciasagrarias.bogota.unal.edu.co/sites/default/files/IMGS/Guia_indicadores.pdf

[Volver al índice](#)



ANEXO

Modelo de Encuesta

Esta encuesta tiene por objetivo recopilar información sobre la percepción del satisfacción de los servicios que brinda (**nombre de la dependencia**) :
Su opinión es muy importante para mejorar nuestro servicio.

FECHA	D	M	A	HORA:
-------	---	---	---	-------

DATOS DE LA PERSONA ENCUESTADA

NOMBRE Y APELLIDO:	
SEXO: HOMBRE __ MUJER __	CORREO:
PROCESO / DEPENDENCIA / FACULTAD A la que pertenece	
PROGRAMA ACADÉMICO	

Señale su vinculación con la comunidad Universitaria:

ESTUDIANTE __	ADMINISTRATIVO __
PROFESOR __	CONTRATISTA __
EGRESADO __	PROVEEDOR _
PERSONA NATURAL: __	PERSONA JURÍDICA: __

Por favor califique el nivel de satisfacción con la gestión brindada de acuerdo con la siguiente ESCALA:

				
1. Inaceptable	2. Insatisfecho	3. Aceptable	4. Satisfecho	5. Muy Satisfecho

Seleccione su respuesta en cada caso:

PREGUNTAS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN		1	2	3	4	5
1.	Atención: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al trato recibido? (amabilidad, cordialidad y respeto)					
2.	Comunicación sobre el proceso o procedimiento: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de información requerida para atender sus solicitudes?					
3.	Idoneidad. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la diligencia para atender sus solicitudes?					
4.	Cumplimiento: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al plazo de tiempo para atender sus solicitudes?					
5.	Infraestructura: ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a los medios, instrumentos, o recursos empleados para atender sus solicitudes?					

¿Tiene alguna observación o sugerencia para mejorar el servicio?: SI __ NO __ ¿Cuál?

**CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y
ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**

MIGUEL HUGO CORCHUELO MORA
Director

CLARA INÉS TOBAR TENJO
Profesional Universitario

PAOLA MARCELA CERTUCHE MUÑOZ
Contratista



**Universidad
del Cauca**