



## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

CÓDIGO	P-SIG-05
VERSIÓN	1
FECHA	23/04/2021

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN	
NOMBRE	RESPONSABLE (S)
Evaluación de la Satisfacción	Líder de Evaluación y Mejoras
OBJETIVO	ALCANCE
Establecer la metodología para la evaluación de la satisfacción de las partes interesadas, analizando sus resultados y tomando decisiones para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio educativo.	Aplica desde la planeación de la encuesta de satisfacción, su tabulación, análisis y evaluación hasta la toma de decisiones para el mejoramiento continuo institucional.
PARTE INTERESADA	LUGAR Y SISTEMA DE ARCHIVO
Estudiantes Padres/Acudientes Personal de la institución Alta dirección	Drive SGOE
DEFINICIONES ESPECÍFICAS	REQUISITOS
<b>Encuesta de satisfacción:</b> es un estudio que sirve para medir qué tan satisfechos están los clientes y cuál es el nivel de compromiso que tienen hacia una marca, producto o servicio. Realizar una encuesta de satisfacción siempre es la mejor manera de conocer lo que opinan los clientes. <b>Mejora continua:</b> actividad recurrente para mejorar el desempeño. <b>Satisfacción de las partes interesadas:</b> percepción de las partes interesadas sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas.	Norma ISO 21001: 2018 Requisitos: 5.1.2, 9.1.2

### 1. GENERALIDADES

La encuesta de satisfacción es la herramienta que le permite a la institución educativa medir el cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pudiendo obtener resultados que van permitir implementar acciones de mejora para seguir fortaleciendo el mejoramiento continuo institucional. La encuesta de satisfacción debe ser aplicada anualmente; en ella se tienen en cuenta diferentes ítems que evalúan la percepción de las partes interesadas con la prestación del servicio educativo.



## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

<b>CÓDIGO</b>	P-SIG-05
<b>VERSIÓN</b>	1
<b>FECHA</b>	23/04/2021

### 2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA										
P	Definir el tamaño de la encuesta	Mediante el método estadístico establecido por la IE se determina el número de personas a encuestar entre estudiantes y padres de familia.  El personal de la institución es encuestado en su totalidad.	Líder Evaluación y Mejoras	Método Estadístico de Encuesta de Satisfacción										
P	Preparar y programar la encuesta	Las preguntas de la encuesta con revisadas y ajustadas en el comité. Dichas preguntas deben apuntar a validar el cumplimiento del horizonte institucional.  Posteriormente en el POA institucional, se programa la aplicación de la encuesta.	Líderes de Procesos	Acta de Reunión										
H	Aplicar y tabular la encuesta	La encuesta de satisfacción es aplicada a través de Google Docs y las respuestas son tabuladas automáticamente a través de la hoja de Excel. Las variables de calificación son:  <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #e1eef6;">VARIABLES DE CALIFICACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 20%;">Siempre (S)</td> <td>Cuando la institución supera de manera satisfactoria las necesidades y expectativas de las partes interesadas</td> </tr> <tr> <td>Casi siempre (CS)</td> <td>Cuando la institución cumple de manera satisfactoria las necesidades y expectativas las partes interesadas</td> </tr> <tr> <td>Pocas veces (PV)</td> <td>Cuando la institución de manera parcial cumple con las necesidades y expectativas de las partes interesadas</td> </tr> <tr> <td>Nunca (N)</td> <td>Cuando la institución no cumple con las necesidades y expectativas de las partes interesadas</td> </tr> </tbody> </table>	VARIABLES DE CALIFICACIÓN		Siempre (S)	Cuando la institución supera de manera satisfactoria las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Casi siempre (CS)	Cuando la institución cumple de manera satisfactoria las necesidades y expectativas las partes interesadas	Pocas veces (PV)	Cuando la institución de manera parcial cumple con las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Nunca (N)	Cuando la institución no cumple con las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Líder Evaluación y Mejoras	Archivo de tabulación
VARIABLES DE CALIFICACIÓN														
Siempre (S)	Cuando la institución supera de manera satisfactoria las necesidades y expectativas de las partes interesadas													
Casi siempre (CS)	Cuando la institución cumple de manera satisfactoria las necesidades y expectativas las partes interesadas													
Pocas veces (PV)	Cuando la institución de manera parcial cumple con las necesidades y expectativas de las partes interesadas													
Nunca (N)	Cuando la institución no cumple con las necesidades y expectativas de las partes interesadas													



## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

CÓDIGO	P-SIG-05
VERSIÓN	1
FECHA	23/04/2021

### 2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
H	Analizar los resultados	Posterior a la aplicación de la encuesta y su respectiva tabulación, se genera la ficha técnica de la encuesta. En esta se presentan y analizan los resultados obtenidos.	Líder Evaluación y Mejoras	Ficha Técnica de Encuesta
H	Socialización de resultados	Los resultados de la encuesta de satisfacción son entregados al personal en reunión general y a la comunidad educativa en la presentación del informe de rendición de cuentas anualmente.	Líder Evaluación y Mejoras	Acta de Reunión Informe de Rendición de Cuentas
V	Medición, análisis y evaluación del indicador	Se mide, evalúa y analiza el indicador de gestión que tiene como fin evaluar la satisfacción de las partes interesadas en relación con el cumplimiento de sus necesidades y expectativas.	Líder Evaluación y Mejoras	Cuadro de Mando Integral
A	Generación de acciones de mejora	De acuerdo a los resultados obtenidos en el procedimiento, se generan las acciones pertinentes para el mejoramiento continuo del mismo, y colaborar así con la eficacia general del SGOE.	Líder Evaluación y Mejoras	Acciones de Mejora



**PROCEDIMIENTO DE  
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN**

<b>CÓDIGO</b>	P-SIG-05
<b>VERSIÓN</b>	1
<b>FECHA</b>	23/04/2021

**CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

<b>NOMBRE</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Procedimiento de Evaluación de la Satisfacción	P-SIG-05	23/04/2021	1	Creación del documento

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Luz Bibiana Sánchez Henao	Beatriz Elena Arroyave G.	Jorge Humberto Sánchez F.