



Estudio de percepción de los grupos de interés que atiende el DNP

Manual de construcción e interpretación del índice de satisfacción

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS POR EL DNP MANUAL DE CONSTRUCCIÓN E INTERPRETACIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

Tabla de contenido

CONSTRUCCIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	3
INTERPRETACIÓN DE ÍNDICES Y HERRAMIENTAS AUXILIARES	5
TABLERO DE CONTROL	5
MATRIZ DE IMPACTO	7

CONSTRUCCIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

El índice de satisfacción planteado para el Departamento Nacional de Planeación se construyó siguiendo estos pasos:

1

Para las preguntas que miden algún grado de satisfacción o frecuencia con atributos de un proceso, producto o servicio, se plantean calificaciones en escala Likert, a las cuales se les asigna una calificación de 0,25 a 1 dependiendo del nivel.

Calificación					Valor
Excelente	Mucho	Siempre	Muy de acuerdo	Muy útil	1
Bueno	Algo	Casi siempre	De acuerdo	Útil	0.75
Regular	Poco	Casi nunca	En desacuerdo	Poco útil	0.5
Malo	Nada	Nunca	Muy en desacuerdo	Nada útil	0.25

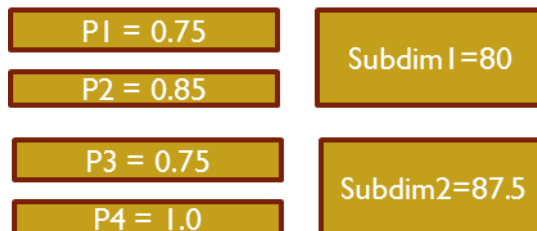
2

Una vez se obtienen las calificaciones dadas por los encuestados a los atributos, se calcula el promedio de calificación por cada uno de ellos, para luego obtener el promedio de calificación por pregunta. Se aclara que este cálculo se hace solo para los encuestados a los que les aplicaban las preguntas y excluye los valores vacíos y los NS/NR.

Encuestado 1 =0.5	P1 = 0.75
Encuestado 2 =1	
Encuestado 1 =0.825	P2 = 0.85
Encuestado 2 =0.875	

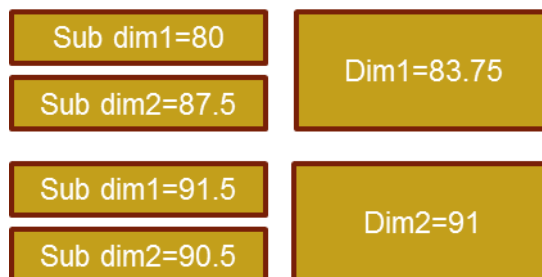
3

Los promedios de calificación por pregunta son usados para calcular el índice¹ de satisfacción por producto, servicio, proceso o área clave dentro del DNP². Los cuales se denominan como subdimensiones para esta consultoría.



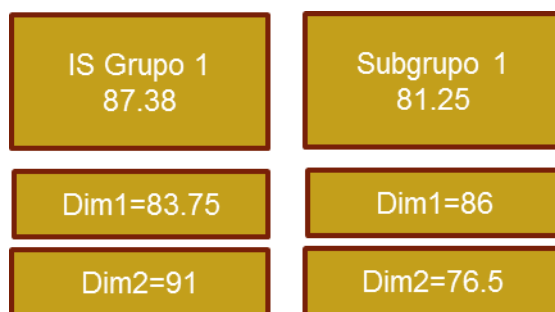
4

Los índices de satisfacción por subdimensión son promediados para encontrar el índice de satisfacción por dimensión. Estas dimensiones hacen referencia a macro procesos de gestión misional o de apoyo identificados previamente por el DNP. Adicionalmente, a cada dimensión y subdimensión se le calcula un índice de satisfacción por subgrupo³.



5

Con los índices de satisfacción por dimensión se calcula el índice de satisfacción por grupo y subgrupo.



¹ Se aclara que para los índices, los promedios son multiplicados por 100.

² Los productos, servicios, procesos y áreas clave fueron identificados previamente por el Departamento Nacional de Planeación, mediante los bancos de preguntas enviados por cada área.

³ Esta última categoría hace referencia a los grupos de interés tanto externos como internos con los que el DNP guarda alguna relación a través de sus productos y servicios.

6

Una vez se obtiene el índice de satisfacción por grupo de interés, se calcula el promedio de éstos y se encuentra así el índice de satisfacción con los productos y servicios que ofrece el DNP.



INTERPRETACIÓN DE ÍNDICES Y HERRAMIENTAS AUXILIARES

TABLERO DE CONTROL

Una vez se construye el índice de satisfacción, se organizan los resultados por grupo, subgrupo, dimensión y subdimensión como un panel de control, con el objetivo de facilitar la identificación de áreas, productos y servicios de atención prioritaria para mejorar la prestación de servicios y la oferta de productos del DNP. A continuación se explica la construcción e interpretación de esta herramienta.

1

A partir de los índices de satisfacción total y por grupo se obtienen los percentiles de acuerdo a su respectiva distribución y se divide esta información en tres criterios de priorización. Así, los índices que estén ubicados en el rango más bajo de la distribución hacen parte de aquellas áreas, servicios o productos con desempeño bajo; aquellos con rangos intermedios se identifican como áreas, servicios o productos de desempeño medio y los índices ubicados en el rango más alto identifican áreas, servicios o productos con desempeño alto.



2

La información de los índices por grupo, subgrupo, dimensión, subdimensión se organiza a manera de panel de control y se asignan colores a cada uno de acuerdo a su ubicación dentro de los rangos descritos en el paso anterior.

IS Grupo 1 87.38	Subgrupo 1 81.25	Subgrupo 2 88.9
Dim1=83.75	Dim1=86	Dim1=82.88
Sub dim1=80	Sub dim1=89.5	Sub dim1=95.5
Sub dim2=87.5	Sub dim2=82.5	Sub dim2=70.26
Dim2=91	Dim2=76.5	Dim2=95
Sub dim1=91.5	Sub dim1=72.5	Sub dim1=97.5
Sub dim2=90.5	Sub dim2=80.5	Sub dim2=92.5

Así, en el esquema anterior se observa que la subdimensión 1 en la dimensión 2 del subgrupo 1 debe ser un área de acción prioritaria para mejorar la satisfacción de este subgrupo de interés con los servicios y productos del DNP. Esto mismo ocurre con la subdimensión 2 de la dimensión 1 del subgrupo 2.

CUANDO USE EL EXCEL TENGA EN CUENTA



1) En el archivo de Excel el usuario encontrará una primera hoja donde se resumen los índices por dimensión, actor y total de satisfacción.

2) La información por grupo de interés se organizó por hoja. Cada una tiene el nombre del tipo de grupo al que se le reportan sus resultados de índice. Por ejemplo, la hoja llamada Cliente_Interno muestra la información de los índices para los colaboradores del DNP.

3) Dentro de cada hoja por grupo de interés, el usuario encontrará la información desagregada por dimensión y subdimensión. Además de ver los índices para el total de grupo y por subgrupo.

MATRIZ DE IMPACTO

Para complementar el análisis del tablero de control, se elaboró un archivo cuya información contiene el detalle de número de personas y frecuencia de cada calificación asignada por atributo en cada pregunta incluida en el índice. De esta manera, el archivo matriz de impacto da una justificación a los índices obtenidos y permite profundizar en los atributos específicos que se deben trabajar para mejorar los índices por subdimensión, dimensión, grupo, subgrupo y total. La organización del archivo sigue el mismo orden que la del tablero de control, por lo cual el usuario debe tener en cuenta lo descrito en el cuadro **cuando use el Excel tenga en cuenta**.

A continuación se muestran los pasos para su construcción y el esquema en el que se presenta la información de la matriz de impacto.

1

Se agrupa la información por pregunta y atributo en una tabla que presenta información sobre el total de personas que asignaron determinada calificación y la frecuencia de cada una.

Dimensión 1		83.75	Encuestados	% de respuesta
Subdimensión 1		80		
Pregunta 1	Atributo 1	Excelente	20	40%
		Bueno	15	30%
		Regular	10	20%
		Malo	5	10%
		Total	50	100%
	Atributo 2	Excelente	45	73%
		Bueno	10	16%
		Regular	7	11%
		Malo	0	0%
		Total	62	100%

Así, el anterior esquema muestra un ejemplo de cómo se organiza la información en el archivo matriz de impacto. De este esquema, se observa que la pregunta 1 se incluyó en el cálculo de la subdimensión 1; la cual, a su vez, pertenece a la dimensión 1 y los atributos 1 y 2 fueron calificados por 50 y 62 personas respectivamente. De éstas, el 40% calificaron como excelente el primer atributo y el 73% asignó dicha calificación al segundo atributo. De lo anterior se puede inferir entonces que el atributo 1 debería priorizarse para las acciones de mejora.