

Anexo. 5
Guía De Criterios De Evaluación De La Satisfacción Del Usuario Digital Concejo
Distrital De Cartagena

Tabla de Contenido

1.	1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	2.....	OBJETIVO DE LA GUÍA	2
3.	1.	MÉTODOS PARA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DIGITAL	3
	1.1.	Métodos directos o estudios específicos	3
	1.2.	Métodos Indirectos	4
4.	2.	CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS Y TRÁMITES ELECTRÓNICOS.....	5
5.		REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	8

1. INTRODUCCIÓN

Para el Concejo Distrital de Cartagena es de gran importancia conocer la percepción de la ciudadanía sobre los trámites y servicios que presta la entidad con el propósito de conocer la expectativas que estos tiene acerca de la entidad de ahí la necesidad de contar con una herramienta con criterios para realizar la medición de la satisfacción de la ciudadanía que le permita realizar seguimientos, medición, análisis y mejora contribuyendo a la eficiencia, eficacia de los procesos que se realizan en el interior de la entidad.

Esta Guía está dirigida a todas aquellas aquellos funcionarios encargados de realizar la evaluación de los trámites y servicios que presta el Concejo Distrital de Cartagena de Indias, señalando que criterios deben utilizar para la evaluación.

2. OBJETIVO DE LA GUÍA

- Establecer criterios para la evaluación de la satisfacción del usuario de los servicios y tramites electrónicos

1. MÉTODOS PARA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DIGITAL

Con el fin de conocer como el usuario de los servicios electrónicos y digitales percibe la calidad de la prestación es necesario contar con instrumentos de medición de estos servicios.

Con el fin de conocer el nivel de satisfacción la entidad Conejo Distrital puede preguntar directamente en la finalización del trámite como se sintió o puede recoger información en forma indirecta o realizar una combinación de los métodos (instituto andaluz de tecnología, 2007):

1.1. Métodos directos o estudios específicos

Con los estudios específicos o directos se toma información directamente de las personas estos son:

- Entrevista semiestructurada: Reunión virtual con el usuario a través de llamadas a WhatsApp al número telefónico o envió de un cuestionario al correo electrónico registrado en el momento de registrar su PQRD. Con esta herramienta se realiza un estudio detallado del servicio. Esta metodología requiere un tiempo amplio por parte del usuario y un funcionario asignado por la entidad.
- Grupo de Trabajo: Reunión en forma virtual a través de Skype de un grupo de usuarios donde se planteen las necesidades y expectativas acerca de los servicios de la entidad. Esta permitirá recoger distintos puntos de vista de los servicios, se llamará y se citará a una respectiva hora. Sera necesario que el funcionario se capacite para lograr realizar la reunión de trabajo.
- Encuestas periódicas: Aplicación de cuestionarios virtuales a los usuarios de los servicios y trámites del Concejo Distrital de Cartagena.

1.2. Métodos Indirectos

A través del sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias podrá colocar un botón cuando se finalice el trámite donde coloque la satisfacción de los servicios requeridos.

Con el fin de conocer la satisfacción de las personas es necesario diseñar una estrategia de intervención recogiendo las opiniones directas de los usuarios a través de encuestas de satisfacción mediante el diseño de cuestionarios a los usuarios digitales a partir de criterios definidos en forma previa con lo cual conocemos la opinión de los ciudadanos digitales de la plataforma de trámites y servicios del Concejo Distrital de Cartagena.

2. CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS Y TRÁMITES ELECTRÓNICOS

De acuerdo a los objetivos que pretende alcanzar la entidad en la satisfacción de los trámites y servicios digitales así se establecen los criterios de evaluación y con estos se elaboran las preguntas para realizar la evaluación de la satisfacción del usuario de los trámites y servicios digitales pudiendo realizar un análisis detallado de esta.

Los criterios para realizar la evaluación dependen del servicio o tramite que se presta, pero generalmente se miden la calidad de estos como atributos generales utilizados por los usuarios para juzgar la calidad del servicio (modelo SERVQUAL). Con 5 atributos que permitirán a la entidad medir la satisfacción del usuario (Ayuntamiento Castello, 2014) así:

1. **Fiabilidad:** Es la habilidad que tiene el Concejo Distrital de Cartagena para prestar el servicio en forma cuidadosa y honesta. Este atributo se basa en la percepción del usuario sobre la capacidad que tiene la entidad de cumplir con el servicio acordado en la forma y plazos establecidos. Cuando la entidad no puede cumplir con los plazos establecidos se pierde la confianza del ciudadano hacia la entidad.

Para que el servicio sea fiable debe cumplir con:

- Disponibilidad del trámite y servicio vía web
- Información vía web suministrada veraz.
- Porcentaje de peticiones en línea atendidas 100%
- Que el servicio o trámite prestado sea de utilidad para el usuario.
- Asistencia al ciudadano en el momento de la utilización del trámite o servicio digital.

- 2. Capacidad de Respuesta:** Que el servicio o trámite en línea que brinde el Concejo Distrital de Cartagena se ofrezca en forma rápida, puntal y con oportunidad.

Es necesario que el Concejo Distrital de Cartagena preste el servicio en forma continua cuando lo demanda el usuario, la capacidad de respuesta debe ser en forma inmediata con el fin de brindar al usuario digital la información con puntualidad.

Para que el servicio o trámite en línea ofrezca capacidad de respuesta:

- Respuesta digital dentro de los plazos asignados.
- Tiempo de respuesta de los trámites y servicios digitales.
- Oportunidad en la atención virtual.
- Rapidez en la recepción de trámites y servicios digitales.
- Puntualidad en la entrega de la respuesta en los servicios y trámites digitales.

- 3. Seguridad:** Se basa en el conocimiento y atención mostrados en la atención del usuario digital brindando confianza y tranquilidad por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, los siguientes criterios

- Protección de los datos personales
- Protección de la información obtenida a través de los datos digitales.
- Protección de la intimidad.
- Respeto de los derechos
- Formato para presentar las quejas, reclamos y denuncias.
-

- 4. Empatía:** Para que el servicio y trámite digital sea de calidad es necesario que las necesidades del usuario sean resueltas y se mantenga el usuario informado a lo largo del proceso sobre el estado de su solicitud.

Esta dimensión agrupa los siguientes criterios:

- **Accesibilidad:** Servicio accesible y fácil de contactar. (accesibilidad de la página web, disponibilidad del servicio,
 - **Comunicación:** Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles y capacidad para explicar lo sucedido. (Claridad en la información, identificación de la dependencia que responde el servicio o trámite, situación del estado del trámite en todo momento.
 - **Comprensión del usuario:** Hacer el esfuerzo de conocer al usuario digital y sus necesidades. (Claridad en los mensajes, comprensión de las necesidades del cliente).
- 5. Elementos Intangibles:** Aspecto de la página web y los elementos utilizados para la prestación del trámite o servicio. Es la parte visible de la prestación del trámite o servicio pueden determinar la imagen recibida por el usuario

Criterios:

- Apariencia de la página web

Estos son los criterios y atributos que utilizan los usuarios para evaluar la calidad de los servicios de acuerdo con la metodología SERVQUA y en base a estos se deben diseñar los instrumentos de medición de la satisfacción de los usuarios digitales también es importante tener en cuenta la importancia del servicio o trámite para el usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayuntamiento Castello 2014. Encuesta de Satisfacción recuperado de http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACION%20DE%20LA%20SATISFACCION%20DEL%20CIUDADANO%20vs8%20CARLOS_20140429060943.pdf
- Instituto andaluz de tecnología, 2007 Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes recuperado de <http://madridexcelente.com/wp-content/uploads/2015/08/GUIASATISFACCION.pdf>