Encuesta de satisfacción usuario, Etapas:

1. Planificación.

En este aspecto y de acuerdo con las necesidades de la Entidad, se debe determinar el número de encuestas a realizar durante la vigencia según corresponda a cada año. Lo anterior en atención al cumplimiento de los objetivos del plan estratégico y las prioridades en las acciones para abordar desde la perspectiva operacional. Una vez definido el número de encuestas a ejecutar, como mínimo la planificación debe abordar:

- Revisión del formato vigente para realizar la encuesta, que debe incluir el detalle de los módulos y el cumplimiento de la normatividad en la materia.
- Definir el tipo de preguntas, si son abiertas o cerradas, la cantidad de preguntas teniendo en cuenta los recursos disponibles tanto en tiempo como humanos.
- Elaborar la ficha técnica de la encuesta.
- Establecer la programación, incluyendo las fechas de aplicación y los responsables.
- Disponer en los días previos a la ejecución, de los formatos necesarios tanto en número como en versión para la aplicación de la encuesta.
- Definir con la Dirección la persona responsable de la tabulación de las encuestas
- Asegurar en la programación semanal del personal de operaciones la disponibilidad de los auxiliares para la actividad y su respectivo horario.
- Finalmente definir las franjas horarios y las estaciones e intercambiadores sujetos de aplicación de la encuesta.
- Presentación del formato a las personas encargadas de realizar a los usuarios la encuesta y las instrucciones de diligenciamiento.

2. Ejecución de la encuesta

En esta etapa se aborda la realización de la encuesta según la programación definida:

- Verificación de la disponibilidad de la totalidad de los formatos.

- Coordinar con el personal involucrado, para que reciban los formatos que requieren para la encuesta.
- Verificar que las personas que tienen a su cargo la ejecución de la encuesta, tengan la programación, con los lugares, franjas horarias, fechas y cantidades a aplicar en cada sitio.
- Hacer seguimiento que el personal se encuentre en los lugares y horarios establecidos.
- Coordinar con los involucrados para recoger o trasladar los formatos diligenciados a la oficina.
- Disponer de los equipos de cómputo y las bases de datos para la digitación de la encuesta.
- Dar inicio y continuidad al proceso de digitación según persona definida.
- Evaluar día a día el avance del proceso con el fin de efectuar los ajustes necesarios en caso de que se requieran.

3. **Interpretación de la encuesta**

Para la interpretación de la encuesta, se hace indispensable la verificación que en su totalidad se haya cumplido la programación dispuesta en los pasos anteriores, en complemento de la digitación al 100% de la totalidad de las encuestas diligenciadas.

Preparar un informe dirigido a la Gerencia que entre otros comprenda lo siguiente:

- Ficha técnica.
- Efectuar el análisis para cada una de las preguntas en contexto de los resultados obtenidos a través de gráficos.
- Presentar las conclusiones con base en los resultados obtenidos.
- Formular las recomendaciones del caso.
- En función a las recomendaciones y el alcance definido, formular las acciones de mejora pertinentes.

Las encuestas deben reposar en el archivo físico y como antecedente para las que a futuros se desarrollen sobre el mismo o como documento de consulta.