



**GUÍA METODOLÓGICA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS Y
ACTIVIDADES DE BIENESTAR UNIVERSITARIO.**



1. Información General del Documento	
Objetivo:	Establecer los criterios que permitan medir de manera estandarizada, la satisfacción de los usuarios frente a los servicios y actividades prestados por Bienestar Universitario, a través del uso de encuestas, con el fin de conocer las fortalezas y debilidades que deben ser abordadas, para mejorar continuamente la calidad de los programas del Sistema de Bienestar Universitario.
Alcance:	Esta guía aplica para los niveles Nacional y de Sede.
Definiciones:	<p>Para efectos de la comprensión de esta guía se usarán las siguientes definiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Atributo</u>: Característica que se desea evaluar en relación a un servicio o una actividad. 2. <u>Encuesta</u>: Instrumento de medición que contiene una serie de preguntas que se hacen a una población definida, con el fin de conocer la opinión con respecto al servicio o actividad utilizado. 3. <u>Satisfacción del usuario</u>: Percepción que tiene el usuario frente al grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas con relación a la actividad o servicio en que participó. 4. <u>Población</u>: Totalidad de usuarios que participan de un servicio o actividad de Bienestar Universitario. 5. <u>Muestra</u>: Subconjunto de la población que voluntariamente contesta la encuesta. 6. <u>Mejora continua</u>: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño. 7. <u>Acción correctiva</u>: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. En caso de que el nivel de insatisfacción este entre el puntaje 0 y 2.98 (0-74.5%), será obligatorio documentar este tipo de acciones. 8. <u>Oportunidad de mejora</u>: Acción realizada para optimizar y potencializar el desempeño de un proceso o el cumplimiento de los requisitos. En caso de que el nivel de satisfacción este entre el puntaje 2.99 y 3.38 (74.6%-84.5%)¹ de favorabilidad.

¹ Se definió este valor mínimo teniendo en cuenta lo establecido en el Programa 8, Objetivo específico 8.2, meta No. 3 “Alcanzar, al finalizar el trienio, una calificación promedio del 78% de la satisfacción de usuarios, a través de la optimización de trámites o servicios priorizados



	<p>9. Estandarización: Se denomina estandarización al proceso de unificación de los atributos y los criterios para evaluar la satisfacción de los servicios de Bienestar Universitario.</p> <p>10. Usuario: Persona que participa de las actividades, servicios y programas del Sistema de Bienestar Universitario.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Asistente: Usuario que está presente como parte del público en el desarrollo de una actividad. ● Participante: Usuario que actúa con otros en una actividad, en la cual tiene un rol activo en el desarrollo de la misma. <p>11. Servicio: Conjunto de actividades que responden a un fin específico.</p> <p>12. Actividad: Conjunto de tareas que se deben realizar para cumplir un propósito.</p>
<p>Documentos de Referencia:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acuerdo 07 de 2010 del Consejo Superior Universitario, por el cual se determina organiza y el sistema de bienestar Universitario en la universidad nacional d Colombia. ➤ Acuerdo 04 de 2014 del Consejo de Bienestar Universitario, por el cual se reglamentan los apoyos socioeconómicos estudiantiles de los programas de Gestión Económica, Gestión para el Alojamiento, Gestión Alimentaria y Gestión para el Transporte, que hacen parte del Área de Gestión y Fomento Socioeconómico, del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Colombia ➤ Acuerdo 015 de 2017 del Consejo de Bienestar Universitario, por el cual se reglamenta el servicio de alojamientos estudiantiles que forman parte del programa Gestión para el Alojamiento del Sistema de Bienestar Universitario en la Universidad Nacional de Colombia” ➤ Resolución 1551 de 2014 de Rectoría por medio de la cual se adopta el manual de convenios y contratos de Universidad Nacional de Colombia.
<p>Condiciones Generales:</p>	<p>1. La aplicación de las encuestas de satisfacción para las actividades y servicios que se prestan de manera permanente durante el periodo académico deberán realizarse antes de finalizar el mismo.</p>

por los procesos críticos definidos por la dirección de la Universidad” del Plan Global de Desarrollo 2016 – 2018 Autonomía Responsable y Excelencia cómo Hábito.



2. La aplicación de las encuestas de satisfacción para las actividades y servicios que son discontinuos en el tiempo deberá realizarse una vez prestado el servicio.
3. Al finalizar el periodo académico, cada una de las áreas consolidará las respuestas de las encuestas aplicadas en físico y por medio electrónico, con el fin de analizar los resultados e identificar si debe documentar acciones correctivas y de mejoramiento, que se implementarán en el siguiente periodo académico.
4. *La muestra de las encuestas de satisfacción será el porcentaje aceptable de respuestas obtenidas que sean representativa de la satisfacción de los usuarios de los servicios de bienestar universitario.*

Dicho porcentaje aceptable será el Índice de respuestas del 5% de las encuestas enviadas a la población total de usuarios de los servicios de bienestar universitario en el semestre para la primer medición de 2020-03, una vez finalizado esta revisión se realizará una revisión del porcentaje adecuado para cada una de las sedes.
5. *En el caso de que las respuestas obtenidas por parte de los usuarios de los servicios de bienestar universitario, no garanticen un dato representativo para el análisis de datos, las acciones a seguir por parte del área es una acción de mejora que permita aumentar el número de respuestas, independiente del resultado del nivel de satisfacción.*
6. *Fecha específica de la aplicación del instrumento de medición.* La fecha de envío de la encuesta podrá ser la fecha de la realización de la actividad o las fechas de inicio y finalización del periodo **académico** en los casos de que sean actividades realizadas durante todo un periodo, sin embargo se recibirán respuestas para todas las encuestas hasta finalizar el periodo académico.

Tenga en cuenta lo establecido en el apartado Calificación de la encuesta.

1. Las encuestas están diseñadas para que cuando se respondan a través de Google Drive se vincule a una cuenta de correo @unal.edu.co.
2. Los integrantes de la comunidad universitaria pueden responder una o varias encuestas, esto dependerá del número de actividades en las que participa en el periodo académico. Ejemplo: para los estudiantes que han recibido dos apoyos deberán diligenciar dos encuestas, una por cada apoyo recibido. En este entendido las personas encargadas de distribuir las encuestas físicas o virtuales, le deberán aclarar a los encuestados esta situación.
3. Al realizar la evaluación de los diferentes tipos de apoyos del área de Gestión y Fomento Socioeconómico, el responsable de aplicar las encuestas de evaluación, deberá garantizar que sean aplicadas al mismo grupo de



	<p>estudiantes que recibieron el apoyo bajo la misma modalidad, el análisis de estos datos, permitirá focalizar las acciones de mejora en la modalidad del apoyo que se evaluó mal.</p> <p>4. Las sedes son los responsables de administrar las encuestas tanto en formato virtual y físico, por ende, son los responsables de consolidar y tabular la información, así como de presentar los informes correspondientes, para lo cual deberán tener en cuenta los siguientes documentos, los cuales deberán remitir a la Dirección Nacional de Bienestar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Consolidado de las encuestas aplicadas. ✓ Plantilla análisis de datos. ✓ Formato de informe del seguimiento a la implementación de encuestas de satisfacción. <p>5. En cada una de las sedes, el Director de Bienestar deberá definir el responsable de la consolidación y la tabulación de cada una de las encuestas definidas para cada una de las áreas de Bienestar Universitario.</p>
--	--

BENEFICIOS

Estandarizar la medición de la satisfacción de los usuarios en los servicios y actividades que ofrece Bienestar Universitario.

- ✓ Detectar áreas de satisfacción e insatisfacción para introducir mejoras al servicio y actividades.
- ✓ Realizar acciones correctivas y de mejoramiento permanentes para establecer estándares de calidad.
- ✓ Aumentar la oferta de actividades calificadas con mayor nivel de satisfacción.

Estandarizar la medición de la satisfacción de los usuarios en los servicios y actividades que ofrece Bienestar Universitario.

SERVICIOS Y ACTIVIDADES POR CADA ÁREA A EVALUAR (Según aplique en cada una de las sedes)

- ✓ Acompañamiento integral
 - Identificación de potencialidades y vulnerabilidades (Aplicación grupal)
 - Talleres y/o capacitaciones
 - Programa de Inducción
- ✓ Actividad Física y Deporte
 - Torneos Internos de Competencia
 - Torneos Internos recreativos
 - Acondicionamiento Físico
 - Cursos libres en deporte
 - Conformación de Selecciones
- ✓ Gestión y Fomento Socioeconómico
 - Apoyo Alimentario
 - Apoyo para el Alojamiento
 - Apoyo Económico



- Apoyo para el Transporte
- Préstamo Estudiantil

- ✓ Cultura
 - Talleres libres en Cultura
 - Conformación de Grupos Artísticos Institucionales
 - Eventos

- ✓ Salud
 - Acciones Individuales Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad (Consulta)
 - Acciones Colectivas Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad (Taller)

ATRIBUTOS

- **Pertinencia:** Prestación del servicio de manera conveniente y ajustada a los objetivos del Sistema de Bienestar Universitario.
- **Oportunidad:** Prestación del servicio en el momento en que lo requiere el usuario, a nivel de tiempos de atención, suministro de información y entrega de soluciones.
- **Resultado:** Percepción del usuario como consecuencia del servicio recibido y del cumplimiento de sus expectativas.

Amabilidad: Conjunto de acciones encaminadas a mantener relaciones duraderas con los usuarios, basadas en el respeto, comunicación asertiva, calidez y buen trato, teniendo en cuenta los principios institucionales.

DESCRIPCIÓN DE LA ENCUESTA

Las encuestas definidas para evaluar la satisfacción tienen un tipo de pregunta cerrada:

- Preguntas cerradas con única opción de respuesta para las cuales se estableció una escala categórica con cuatro (4) niveles de respuesta que son:

NIVEL DE RESPUESTA	EQUIVALENCIA CUANTITATIVA
4	Muy Satisfecho
3	Satisfecho
2	Insatisfecho
1	Muy Insatisfecho

- Espacio para sugerencias. Permitirá recoger la opinión de los usuarios frente a aspectos del servicio que no se contemplaron previamente.

Calificación de la encuesta

- La puntuación mínima de una pregunta será de uno (1) y la puntuación máxima será de cuatro (4).
- Para obtener los resultados de la encuesta, se deberán realizar los siguientes cálculos:



- ✓ **Obtener resultado por pregunta:** Es la frecuencia de calificación por cada una de las opciones de respuesta que contiene la pregunta. Ejemplo: Tomar la base de datos con el total de encuestas diligenciadas, empezar por la pregunta #1, contar cuántas personas, del total de las que diligenciaron la encuesta, marcaron la opción 4 a la pregunta 1, luego cuántas personas marcaron la opción 3 en esta misma pregunta y así con las opciones de respuesta 2 y 1. Una vez tenga las frecuencias por cada opción de respuesta sume el total de la opciones 4, 3, 2 y 1. Repetir este ejercicio tantas veces como preguntas tenga el formato de encuesta. Apóyese en el formato “Plantilla análisis de datos”.
- ✓ **Obtener resultado por atributo:** Teniendo en cuenta que cada atributo tiene diferente peso porcentual, para cada pregunta que pertenece a un atributo en específico se debe multiplicar cada número de opción de respuesta por el número de personas que marcaron dicha opción. Posteriormente se suman estos resultados de las cuatro opciones de respuesta y se divide entre el número total de personas que respondieron la pregunta. Teniendo este resultado para cada una de las preguntas que conforman el atributo se debe obtener un promedio de estos mismos y multiplicarlo por el peso porcentual del atributo, Este resultado es el aporte que está realizando el atributo a la calificación de la encuesta. Ejemplo: para calcular el “atributo Pertinencia” que lo componen 3 preguntas, para la pregunta #1 debe multiplicar el número de personas que contestaron la opción 1 por 1, el número de personas que contestaron la opción 2 por 2, el número de personas que contestaron la opción 3 por 3 y el número de personas que contestaron la opción 4 por 4; sume estos resultados y ese resultado divídalo en el número de personas que contestaron esa pregunta. Este ejercicio hágalo para las preguntas #2 y #3, sume el total de la pregunta #1, #2, y #3 y divídalo en 3 y lo multiplica por el peso porcentual definido para el atributo.
- ✓ **Obtener el resultado global de la encuesta:** Es la frecuencia de calificación por cada una de las opciones de respuesta de la encuesta. Ejemplo: Tomar la base de datos con el total de encuestas diligenciadas, contar sin importar el número de pregunta al que se da la respuesta, cuántas veces en todas las encuestas se marcó la opción 4, cuántas la opción 3, cuántas la opción 2 y cuántas la opción 1. Apóyese en el formato “Plantilla análisis de datos”.
- Para medir la satisfacción de los usuarios de los Servicios de Bienestar Universitario se tiene en cuenta que:
 - ✓ El puntaje de aceptación para evaluar el nivel de satisfacción como adecuado, es superior o igual a 3.39 (84.6%). En este caso no habría que documentar acciones de mejora.
 - ✓ El Puntaje entre 2.99 y 3.38 (74.6%-84.5%). En este caso la documentación de acciones de mejora es opcional.
 - ✓ El puntaje en el cual se hace obligatoria la documentación de acciones correctivas oscilará entre 0 – 2.98 (0-74.5%).

ETAPAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

1. Recolección de Información

La recolección de información se realizará a través de encuestas de evaluación estandarizadas, que contienen los atributos objeto de interés a evaluar. La aplicación de las encuestas se podrá realizar de dos formas:

- En *formato físico* que será distribuido de manera aleatoria a algunos de los participantes una vez finalice el servicio prestado, para que sea diligenciada de inmediato y entregada posteriormente al responsable



de la actividad. en este caso las respuestas se deberán digitar en un Excel que consolide estas respuestas con las electrónicas.

- En *formato electrónico*, que será enviado un enlace mediante correo electrónico a los participantes con el fin de que ellos puedan en un lapso de una semana responderla. En este caso cuando se envíe la solicitud para el diligenciamiento de la encuesta, se requerirá recordarle al participante el nombre de la actividad que debe evaluar.

2. Análisis de la información

Una vez aplicadas las encuestas, después de consolidar las respuestas obtenidas en formato físico y electrónico, cada área debe realizar la calificación de la encuesta y el posterior análisis de los resultados, con el fin de construir los informes parciales o finales según sea el caso, los cuales deben estar acordes con la “Plantilla análisis de datos”.

En la “plantilla de análisis de datos” se indicará la descripción detallada de la población o muestra en la cual se aplicará este instrumento de medición.

3. Informe de seguimiento

El Informe de resultados parciales o finales que cada área en cada una de las sedes debe presentarle a la Dirección Nacional de Bienestar Universitario, debe estar de acuerdo con el “*Formato de informe del seguimiento a la implementación de encuestas de satisfacción*”.

- a) *Controles específicos para asegurar los resultados válidos de la encuesta desde el inicio de la medición hasta la entrega de resultados:*
- *Registro oportuno en el SIBU el Sistema de Información utilizado de las actividades realizadas por las áreas de bienestar en el nivel central de sede y en las facultades.*
 - *Los correos institucionales de los usuarios de los servicios de bienestar universitario, para enviarles las encuestas se tomarán de los registrados en el SIBU o el Sistema de Información utilizado.*
 - *Diligenciamiento oportuno de la Plantilla de envío de datos de la actividad y correos para remisión de encuestas a los usuarios de los servicios de Bienestar Universitario.*
 - *Envío oportuno de las encuestas desde el formulario del correo electrónico institucional de la División del área de bienestar universitario o instancia que haga sus veces en la sede a todos los usuarios de los servicios de Bienestar Universitario de la Sede.*
 - *Por parte de los responsables de prestar los servicios, se incentivará a los usuarios para que diligencien la encuesta satisfacción una semana antes y para alcanzar un índice de respuesta de mínimo del 5%.*
 - *Diligenciamiento de la plantilla de tabulación de los datos y respuesta de las encuestas.*
 - *Diligenciamiento de la plantilla de análisis de resultado de la aplicación de las encuestas.*



b) *Definición de roles y responsabilidades de seguimiento:*

La Dirección Nacional de Bienestar Universitario: *Definirá el alcance y oportunidad de seguimiento a la aplicación de la encuesta de satisfacción con énfasis al seguimiento de los lineamientos, al fortalecimiento de las actividades de control y al aseguramiento de la validez de los datos de las encuestas a nivel nacional e informará a las partes interesadas el resultado de su seguimiento.*

La Dirección de Bienestar de sede: *Monitorea el cumplimiento de la aplicación de la encuesta de satisfacción en la sede, con énfasis al seguimiento de los lineamientos, la ejecución de las actividades de control y al aseguramiento de la validez de los datos e informará a la Dirección Nacional de Bienestar Universitario el resultado de su seguimiento a través de los informes dispuestos para ello.*

La División del área de bienestar de sede o quien haga sus veces: *Monitorea el cumplimiento de la aplicación de la encuesta de satisfacción de los servicios ofertados del área desde el nivel central de la sede y los ofertados en las facultades, con énfasis al seguimiento de los lineamientos, la ejecución de las actividades de control y al aseguramiento de la validez de los datos e informará el resultado de su seguimiento a la Dirección de Bienestar de Sede.*

La Dirección de Bienestar de Facultad: *Monitorea el cumplimiento de la aplicación de la encuesta de satisfacción de los servicios ofertados en la facultad, con énfasis al seguimiento de los lineamientos, la ejecución de las actividades de control y al aseguramiento de la validez de los datos e informará a cada División del área de bienestar de sede el resultado de su seguimiento.*

4. Anexos

La información anexa al informe que se debe remitir a la Dirección Nacional de Bienestar Universitario al finalizar el periodo académico es:

- ✓ Consolidado de las encuestas aplicadas.
- ✓ Plantilla análisis de datos.
- ✓ *Formato de informe del seguimiento a la implementación de las encuestas de satisfacción.*

Inventario de acciones correctivas, preventivas y de mejora (Cuando aplique).



<p>Elaboró:</p>	<p>Daniel Rubiano – Profesional DNBU</p> <p>Sammy Manjarrez – Asesor Dirección Nacional de bienestar Universitario</p>	<p>Revisó:</p> <p>Oscar Oliveros – Director de Bienestar Universitario Sede Bogotá</p> <p>Sergio Restrepo - Director de Bienestar Universitario Sede Medellín</p> <p>Gabriel Barreneche - Director de Bienestar Universitario Sede Manizales</p> <p>Víctor Díaz - Director de Bienestar Universitario Sede Palmira</p> <p>Geovanna Tafur – Directora de Bienestar Sede La Paz</p> <p>Bladimir Ramírez– Profesional de Bienestar Universitario Sede Orinoquía</p> <p>Luisa Herrera – Profesional de Bienestar Universitario Sede Caribe</p> <p>Allan Wood – Jefe Unidad de Docencia y Formación Sede Amazonas</p> <p>Dannys García - Profesional de Bienestar Universitario Sede Tumaco</p> <p>Asesores Dirección Nacional de Bienestar Universitario</p>	<p>Aprobó:</p> <p>Martha Lucía Álzate Posada - Directora Nacional de Bienestar Universitario</p>
<p>Fecha:</p>	<p>19-11-2020</p>	<p>Fecha:</p> <p>25-11-2020</p>	<p>Fecha:</p> <p>30-11-2020</p>