

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	Código: U-GU-07.001.005
	<b>GUÍA: LINEAMIENTOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	Versión: 1.0
		Página 1 de 9

<b>PROCESO: PLANEACIÓN, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.</b>	<b>SUBPROCESO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>
--	---

**GUÍA:  
LINEAMIENTOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE  
BIENESTAR UNIVERSITARIO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA  
DIRECCIÓN NACIONAL DE BIENESTAR UNIVERSITARIO  
FEBRERO-2015**

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	Código: U-GU-07.001.005
	<b>GUÍA: LINEAMIENTOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	Versión: 1.0
		Página 2 de 9

<b>PROCESO: PLANEACIÓN, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.</b>	<b>SUBPROCESO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>
--	---

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA GUÍA</b>
<p><b>OBJETIVO:</b> Definir los criterios que permitan medir la satisfacción de las personas beneficiarias de los programas que ofrece Bienestar Universitario, a través de la definición de sus servicios, atributos y estandarización de formatos, con el fin de conocer el nivel de satisfacción de dichos programas de manera unificada.</p>
<p><b>ALCANCE:</b> Esta guía aplica para los niveles Nacional, Sede y Facultad.</p>
<p><b>DEFINICIONES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Atributo:</b> Característica que se desea evaluar en relación a un servicio.</li> <li>2. <b>Encuesta:</b> Instrumento de medición que contiene una serie de preguntas que se hacen a una población definida, con el fin de conocer estados de opinión con respecto al servicio brindado.</li> <li>3. <b>Satisfacción del usuario:</b> Percepción que tiene el usuario frente al grado de cumplimiento de sus necesidades, y si fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas con relación al producto o servicio recibido.</li> <li>4. <b>Población:</b> Es el conjunto de personas sobre el que se está interesado en obtener conclusiones (inferir).</li> <li>5. <b>Muestra:</b> Es un subconjunto de la población, para este caso corresponderá a las personas que contestaron la encuesta.</li> <li>6. <b>Mejora continua:</b> Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.</li> <li>7. <b>Acción correctiva:</b> 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 0% - 60% , será obligatorio documentar este tipo de acciones.</li> <li>8. <b>Acción preventiva:</b> Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable. En caso de que el nivel de satisfacción este entre el 61% - 69% de favorabilidad.</li> <li>9. <b>Oportunidad de mejora:</b> 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 70% - 100% de favorabilidad.</li> <li>10. <b>Estandarización:</b> Se denomina estandarización al proceso de unificación de características en un producto, servicio, procedimiento; para este caso la encuesta.</li> <li>11. <b>Taller:</b> Establecimiento en el que se realizan trabajos artesanos o manuales.</li> <li>12. <b>Curso:</b> Generalmente breve, en el que se enseña una determinada actividad práctica o artística.</li> </ol>

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	Código: U-GU-07.001.005
	<b>GUÍA: LINEAMIENTOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	Versión: 1.0
		Página 3 de 9

<b>PROCESO: PLANEACIÓN, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.</b>	<b>SUBPROCESO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>
--	---

13. **Iniciación:** Acción de iniciar o iniciarse una cosa.
14. **Proyección:** Formación de un plan para lograr un objetivo.
15. **Semillero:** Origen y principio de algunas cosas.
16. **Participante:** Persona que actúa con otras en una actividad, en la cual tiene un rol activo en el desarrollo de la misma.
17. **Asistente:** Persona que está presente como parte del público en el desarrollo de una actividad.

#### CONDICIONES GENERALES:

1. La aplicación de las encuestas de satisfacción para los servicios que se prestan de manera permanente durante el periodo académico deberá realizarse al menos una vez antes de finalizar el mismo. Por ejemplo, los servicios del Área de Gestión y Fomento Socioeconómico y algunos del Área de Cultura.
  2. La aplicación de las encuestas de satisfacción para los servicios que son discontinuos en el tiempo deberá realizarse una vez prestado el servicio. Por ejemplo, las actividades de Inducción del área de Acompañamiento Integral.
  3. Cada una de las áreas consolidará las respuestas de las evaluaciones al finalizar el periodo académico, con el fin de documentar y poner en práctica las acciones de mejoramiento en el siguiente.
  4. La muestra de la población será equivalente al número de encuestas resueltas.
  5. Para obtener los resultados de la encuesta será necesario definir:
    - El porcentaje de aceptación para evaluar si el nivel de satisfacción es adecuado para Bienestar Universitario y no requiere de Acciones correctivas.
      - *El porcentaje de aceptación que se acuerda es del 70% de satisfacción sobre el total de encuestados.*
    - El porcentaje en el cual será obligatoria realizar acciones correctivas.
      - *El porcentaje propuesto desde el nivel nacional para documentar este tipo de acciones oscilará entre 0% - 59%*
    - El porcentaje en el cual se deberán documentar acciones preventivas
      - *El porcentaje propuesto desde el nivel nacional para documentar este tipo de acciones oscilará entre 60% - 69%*
    - Se tabularan las respuestas dadas por los encuestados; 7 de cada 10 encuestas deberá estar valorada con 4 ó 5, equivalente cualitativamente a (Satisfecho ó Muy Satisfecho) para que no haya necesidad de realizar acciones correctivas, ni preventivas, pues en este rango de respuesta las sedes podrán plantear de manera voluntaria acciones de mejora, entendiendo que el objetivo principal es satisfacer a nuestros usuarios.
- ✓ **Obtener resultado por respuesta:** Conocer el número de encuestados que respondieron de la misma manera en cada una de las preguntas planteadas en el atributo.
  - ✓ **Obtener resultado por atributo:** Cada atributo tendrá la misma importancia para medir la satisfacción del usuario, esto quiere decir que cuantitativamente cada atributo representa un 20% del resultado máximo total de la encuesta 100%.

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	Código: U-GU-07.001.005
	<b>GUÍA: LINEAMIENTOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	Versión: 1.0
		Página 4 de 9

<b>PROCESO: PLANEACIÓN, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.</b>	<b>SUBPROCESO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>
--	---

6. Para obtener el resultado global de la encuesta se deberá:
  - ✓ Del total de las personas encuestadas, el 70% debe calificar entre 4 y 5 el atributo.
7. La escala bajo la cual se medirá el nivel de satisfacción será la siguiente:

NIVEL DE RESPUESTA	NIVEL SE SATISFACCIÓN
1	Muy Insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Ni satisfecho, ni insatisfecho
4	Satisfecho
5	Muy Satisfecho

Teniendo en cuenta lo explicado en los numerales 5 y 6 y la tabla anterior, para que un atributo no requiera de acciones de mejora, de las personas encuestadas, el 70% en adelante deberá haber contestado 4 o 5.

8. Las encuestas pueden ser contestadas tantas veces como el número de actividades en las cuales haya participado el encuestado. Ejemplo: un estudiante puede tener 1 o 2 apoyos socioeconómicos, 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 ó virtuales, le deberán aclarar a los encuestados esta situación.
9. 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 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.
10. Las sedes y facultades son los responsable de administrar las encuestas tanto en formato virtual y físico, por ende son los responsables de tabular la información y presentar los informes correspondientes.

#### **BENEFICIOS**

- ✓ Estandarizar la forma de medir la satisfacción de los usuarios en los programas que ofrece Bienestar Universitario.
- ✓ Mantener estándares de calidad.
- ✓ Aumentar la oferta de actividades con mayor satisfacción.
- ✓ Aumentar los niveles de Bienestar de los integrantes de la comunidad universitaria.
- ✓ Detectar áreas de satisfacción e insatisfacción para introducir mejoras al servicio.
- ✓ Recibir retroalimentación periódica al conocer la opinión del usuario.
- ✓ Obtener una medida objetiva y periódica de la calidad del servicio.


#### **ÁREAS Y PROGRAMAS A EVALUAR (No todas las sedes evalúan todos los programas)**

- ✓ **Acompañamiento integral**
  - Asesoría en tramites académico – administrativos.
  - Identificación de potencialidades y vulnerabilidades.
  - Plan Par.
  - Talleres y/o capacitaciones.
  - Programa de Inducción.
  - Actividades de reinducción.
  - Preparación para el cambio.
- ✓ **Actividad Física y Deporte**

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	Código: U-GU-07.001.005
	<b>GUÍA: LINEAMIENTOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	Versión: 1.0
		Página 5 de 9

<b>PROCESO: PLANEACIÓN, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.</b>	<b>SUBPROCESO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>
--	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Préstamo de Implementos Deportivos.</li> <li>▪ Préstamo o arrendamientos de escenarios deportivos.</li> <li>▪ Torneos Internos recreativos.</li> <li>▪ Mantenimiento de escenarios y/o equipos deportivos.</li> <li>▪ Promoción de la actividad física.</li> <li>▪ Cursos libre en deporte.</li> <li>▪ Acondicionamiento Físico.</li> <li>▪ Torneos Internos de Competencia.</li> <li>▪ Conformación de Selecciones.</li> <li>▪ Participación en eventos y competencias deportivas externas.</li> <li>✓ <b>Gestión y Fomento Socioeconómico</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión Económica.</li> <li>▪ Gestión Alimentaria.</li> <li>▪ Gestión para el Alojamiento.</li> <li>▪ Gestión para el Transporte.</li> </ul> </li> <li>✓ <b>Cultura</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Talleres Libres en Cultura.</li> <li>▪ Promoción de la actividad lúdico – cultural.</li> <li>▪ Conformación de grupos artísticos institucionales.</li> <li>▪ Eventos culturales externos.</li> <li>▪ Identificación de Talentos.</li> <li>▪ Promoción de la interculturalidad.</li> </ul> </li> <li>✓ <b>Salud</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acciones Individuales PyP.</li> <li>▪ Acciones Colectivas PyP.</li> </ul> </li> </ul> <p>Los programas a evaluar son los más representativos para cada una de las áreas.</p> <p>Es potestad de la sede determinar qué programas quiere evaluar pueden ser uno o todos los que maneja cada área en cada una de las sedes teniendo en cuenta las particularidades que existen en cada una de las sedes; el ideal es que se pudieran evaluar todos los programas sin embargo no es una condición obligatoria en este momento entendiendo que estamos en una prueba piloto de la herramienta.</p> <p><b>ATRIBUTOS</b></p> <p>Los atributos que se van a medir en cada uno de los programas a evaluar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pertinencia:</b> Prestación del servicio de manera conveniente, ajustada y apropiada a las necesidades del usuario.</li> <li>• <b>Calidad:</b> Capacidad para satisfacer exitosamente las necesidades y expectativas del usuario, generando valores agregados en el servicio prestado, así como para conocer y resolver las dificultades e inquietudes del usuario que se presenten.</li> <li>• <b>Oportunidad:</b> 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.</li> <li>• <b>Resultado:</b> Percepción del usuario sobre el efecto que se generó en él, como consecuencia del servicio recibido o de la participación en la actividad.</li> </ul>
---

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	Código: U-GU-07.001.005
	<b>GUÍA: LINEAMIENTOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	Versión: 1.0
		Página 6 de 9

<b>PROCESO: PLANEACIÓN, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.</b>	<b>SUBPROCESO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>
--	---

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

### 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 de tipo Likert con cinco (5) niveles de respuesta que son:

NIVEL DE RESPUESTA	EQUIVALENCIA CUANTITATIVA
1	Muy Insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Ni satisfecho, ni insatisfecho
4	Satisfecho
5	Muy Satisfecho

- 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 encuesta será de uno (1) y requerirá de acciones correctivas para todos los atributos evaluados con esa calificación.
- La puntuación máxima de una encuesta será de cinco (5) y no serán obligatorias las acciones de mejoramiento.
  - Si menos del 70% de los encuestados responden por debajo de (4), será necesario aplicar acciones preventivas y correctivas según lo explicado en el título: Condiciones Generales, numeral 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 impreso 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 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.

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	Código: U-GU-07.001.005
	<b>GUÍA: LINEAMIENTOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	Versión: 1.0
		Página 7 de 9

<b>PROCESO: PLANEACIÓN, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.</b>	<b>SUBPROCESO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>
--	---

## 2. Análisis de la información

Una vez aplicadas las encuestas se realizará la tabulación de los datos obtenidos, de la siguiente forma:

- Por cada atributo:
  - Se agruparan los mismos resultados por pregunta y si el 70% en adelante de los encuestados coincidieron en calificar con 4 ó 5 el nivel de satisfacción como usuario de los servicios de Bienestar Universitario, *NO* se requerirá de realizar acciones correctivas o preventivas, y es opcional que la sede implemente acciones de mejoramiento.
  - En cambio, si el 70% de los encuestados coincide en calificar el nivel de satisfacción como usuario de los servicios de Bienestar Universitario en 3 o menos, la sede *DEBERÁ* aplicar acciones correctivas y/o preventivas según corresponda
- Resultado global de la encuesta:
  - El porcentaje de aceptación definido es del 70% con calificaciones entre 4 ó 5; esto quiere decir que del ciento por ciento de los encuestados, el 70% debe calificar entre 4 ó 5 su satisfacción como usuario de los servicios de Bienestar Universitario.
  - Si el 70% de los encuestados, califica el nivel de satisfacción entre 1 y 3, será necesario tener en cuenta la calificación obtenida en cada atributo por separado, para aquellos que tengan una puntuación entre 1 y 3, será necesario documentar acciones correctivas y preventivas para el atributo o en términos generales.

70% Acciones de mejoramiento  
60 a 69% Acciones preventivas  
Igual o inferior a 59% Acciones correctivas

## 3. Análisis de Datos

El análisis de los resultados que cada área debe realizar para poder construir los informes parciales o finales según sea el caso, deben estar acorde con la *PLANTILLA PARA EL ANALISIS DE DATOS SATISFACCIÓN DEL USUARIO*.

## 4. 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 IMPLEMENTACION DE ENCUESTAS DE SATISFACCION*.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Es importante destacar que para la construcción del documento Guía: “*Lineamientos para medir la satisfacción de los usuarios de los servicios de Bienestar Universitario*” y los diferentes formatos de encuesta estandarizados, sirvieron como documentos de referencia las encuestas que cada una de las sedes: Bogotá, Medellín, Amazonia, Caribe, Orinoquia, Palmira y Manizales, diseñaron para medir la satisfacción de sus usuarios, implementaron en cada una de sus sedes y remitieron a la Dirección Nacional de Bienestar.

Los documentos remitidos por cada sede y tomados como referencia para trabajar fueron:

*Sede Amazonia:*


- Encuesta servicio de Cafetería Universidad Nacional Sede Amazonia

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	Código: U-GU-07.001.005
	<b>GUÍA: LINEAMIENTOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	Versión: 1.0
		Página 8 de 9

<b>PROCESO: PLANEACIÓN, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.</b>	<b>SUBPROCESO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>
--	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta servicios de Bienestar Universitario</li> </ul> <p><i>Sede Bogotá</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de satisfacción al usuario <i>Programa de inducción y preparación para el cambio, “apoyo, gestión y desarrollo de las jornadas de inducción estudiantil” (Acompañamiento Integral).</i></li> <li>- Encuesta de satisfacción cursos libres en deportes (Actividad Física y Deporte).</li> <li>- Talleres de formación artística y cultural (cultura).</li> <li>- Encuesta Grupos Artísticos Institucionales (cultura).</li> <li>- Evaluación y certificado de participación Grupos Artísticos Institucionales (cultura).</li> <li>- Evaluación de percepción del encuentro académico (cultura).</li> <li>- Encuesta de satisfacción apoyo alimentario (Gestión y Fomento Socioeconómico).</li> <li>- Encuesta de evaluación al convenio Bacatá - Merani – UNAL (Gestión y Fomento Socioeconómico).</li> <li>- Encuesta de satisfacción apoyo alimentario 2014-01 (Gestión y Fomento Socioeconómico).</li> <li>- Encuesta de satisfacción apoyo transporte 2014-01 (Gestión y Fomento Socioeconómico).</li> <li>- Encuesta de satisfacción del apoyo para el alojamiento 2014-01 (Gestión y Fomento Socioeconómico).</li> <li>- Encuesta de satisfacción préstamo estudiantil 2014-01 (Gestión y Fomento Socioeconómico).</li> </ul> <p><i>Sede Caribe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta Bono Alimentario.</li> <li>- Encuesta de satisfacción al usuario Semana de Inducción</li> <li>- Encuesta de satisfacción al usuario Carrera de Observación</li> </ul> <p><i>Sede Manizales:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de satisfacción talleres área de salud (Salud).</li> </ul> <p><i>Sede Medellín:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asesorías académico administrativas y psicosociales (Acompañamiento Integral).</li> <li>- Encuesta de satisfacción 4° Jornada de estandarización de información en trámites académico-administrativos y atención a usuarios (Acompañamiento Integral).</li> <li>- Encuesta de percepción Encuentros grupales para fortalecer el rendimiento académico (Acompañamiento Integral).</li> <li>- Porque tu opinión e importante para nosotros (Cuentacho 31 de mayo 2013) (Cultura).</li> <li>- Evaluación desempeño docentes grupos culturales 2014-1 (Cultura).</li> <li>- Evaluación Semana Universitaria 2014 (Cultura).</li> <li>- Porque tu opinión es importante para nosotros -(Picnic Concierto V) (Cultura).</li> <li>- Evaluación actividades deportivas, recreativas y de actividad física, facultad de minas 2014 (Actividad Física y Deporte).</li> <li>- Encuesta de satisfacción al usuario de los programas del área de actividad física y deporte (Actividad Física y Deporte).</li> <li>- Encuesta de satisfacción de la atención en el Área de Salud de Bienestar Universitario (Salud).</li> <li>- Encuesta de satisfacción servicios de alimentación (Actividad Física y Deporte) (Salud).</li> <li>- Encuesta de satisfacción promoción y prevención (Salud).</li> </ul> <p><i>Sede Orinoquia</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de satisfacción Gestión y Fomento Socioeconómico Apoyo Alimentario.</li> <li>- Encuesta de medición y satisfacción del usuario taller y/o capacitación.</li> </ul>
---



 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	Código: U-GU-07.001.005
	<b>GUÍA: LINEAMIENTOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	Versión: 1.0
		Página 9 de 9

<b>PROCESO: PLANEACIÓN, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.</b>	<b>SUBPROCESO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>
--	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semana de Inducción Sede Orinoquia 2014-1</li> </ul> <p><i>Sede Palmira</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato encuesta de satisfacción Acompañamiento Integral <ul style="list-style-type: none"> <li>o OBJETIVO: Medir el impacto del programa Gestión de proyectos en la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional de Colombia sede Palmira.</li> <li>o OBJETIVO: Medir el impacto de las actividades ejecutadas por el área de acompañamiento integral dirigido a la comunidad universitaria de la Universidad Nacional de Colombia sede Palmira.</li> <li>o OBJETIVO: Medir el impacto del curso de inducción en los estudiantes admitidos en la Universidad Nacional de Colombia sede Palmira.</li> </ul> </li> <li>- Encuesta de opinión acerca de los servicios de las cafeterías de la sede <ul style="list-style-type: none"> <li>o Objetivo: Identificar los aspectos más relevantes de la atención y el servicio de las cafeterías a partir de la experiencia del usuario.</li> </ul> </li> <li>- Formato encuesta de satisfacción Área de Salud <ul style="list-style-type: none"> <li>o OBJETIVO: Medir el impacto de los programas del área de salud en la comunidad universitaria de la Sede Palmira.</li> <li>o OBJETIVO: Medir el impacto de las diferentes actividades colectivas del área de salud en la comunidad universitaria de la Sede Palmira.</li> </ul> </li> <li>- Formato Encuesta de Satisfacción – Programa de Acondicionamiento Físico e Instrucción Deportiva del Área de Actividad Física y Deportes <ul style="list-style-type: none"> <li>o OBJETIVO: Medir el impacto del programa de acondicionamiento físico e instrucción deportiva en la comunidad universitaria de la Universidad Nacional de Colombia Sede Palmira</li> <li>o OBJETIVO: Medir el impacto del programa deporte de competencia en la comunidad universitaria de la Universidad Nacional de Colombia Sede Palmira.</li> <li>o OBJETIVO: Medir el impacto del programa actividad lúdico - deportiva en la comunidad universitaria de la Universidad Nacional de Colombia Sede Palmira.</li> </ul> </li> <li>- Formato Encuesta de Inducción Reinducción a Funcionarios</li> <li>- Encuesta de Satisfacción de Cultura <ul style="list-style-type: none"> <li>o OBJETIVO: Medir el impacto del programa de instrucción y promoción cultural en la comunidad universitaria de la Universidad Nacional de Colombia.</li> </ul> </li> <li>- Formato encuesta de satisfacción programas culturales ofrecidos a la Comunidad Universitaria. <ul style="list-style-type: none"> <li>o OBJETIVO: Medir el impacto de los programas culturales ofrecidos a la comunidad universitaria de la Universidad Nacional de Colombia.</li> </ul> </li> </ul>
---

Elaboró	Dirección Nacional de Bienestar Universitario	Revisó	Comité Nacional de Directores de Bienestar Universitario	Aprobó	Diego Germán Arango
Cargo	Asesores Dirección Nacional de Bienestar Universitario	Cargo	Directores de bienestar universitario de sede o quien hace sus veces	Cargo	Director Nacional de Bienestar Universitario
Fecha	Febrero 25 de 2016	Fecha	Marzo 10 de 2016	Fecha	Marzo 10 de 2016