

INFORME DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE BIENESTAR INSTITUCIONAL

Universidad Distrital Francisco José de Caldas





INTRODUCCIÓN:

Desde el Centro de Bienestar Institucional de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en su compromiso por la calidad, el mejoramiento continuo y considerando la importancia dentro del contexto actual del sistema educativo y la acreditación de alta calidad. Con el propósito de realizar y asegurar una gestión eficiente que genere valor a nuestra comunidad universitaria, se establece una metodología de evaluación de los servicios de Bienestar, mediante unas herramientas que nos permiten conocer y evaluar la calidad de los servicios prestados mediante los canales de atención presencial y virtual.

La encuesta realizada tiene por objeto recoger información pertinente con respecto a los servicios prestados por el Centro de Bienestar Institucional y los resultados de la percepción de nuestros usuarios es una información muy importante para la toma de decisiones con el fin de implementar acciones de mejora en nuestros servicios y así promover la eficiencia y eficacia de los servicios.

Los datos fueron recaudados entre Junio y Septiembre del 2020 correspondientes al intermedio y cierre del primer semestre académico (2020-1) dentro de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA APLICADA

NOMBRE DE LA ENCUESTA	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL UD
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer el grado de satisfacción de los servicios prestados por el Centro de Bienestar Institucional de la Universidad Distrital con el fin de implementar acciones de mejora.
POBLACIÓN	Toda la comunidad universitaria de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
TIPO DE PREGUNTAS	Selección múltiple, satisfacción de 1 a 5 y abiertas
FECHA DE APLICACIÓN	Junio 2020 a septiembre 2020
TOTAL ENCUESTADOS	1.501
TÉCNICA DE RECOGIDA DE DATOS	A través de un cuestionario online



Se define una estrategia de medición con el fin de evaluar los servicios de bienestar institucional.

Conocimiento de contexto de bienestar institucional:

Con el fin de medir los servicios establecidos por el Centro de Bienestar Institucional es necesario conocer que servicios se prestan, quien los realiza, como es su funcionamiento, para tal fin se realiza una revisión documental basada en los modelos de gestión propuestos por el Centro el informe de gestión 2019 y el informe de autoevaluación y acreditación de la Universidad Distrital.

Creación de la herramienta:

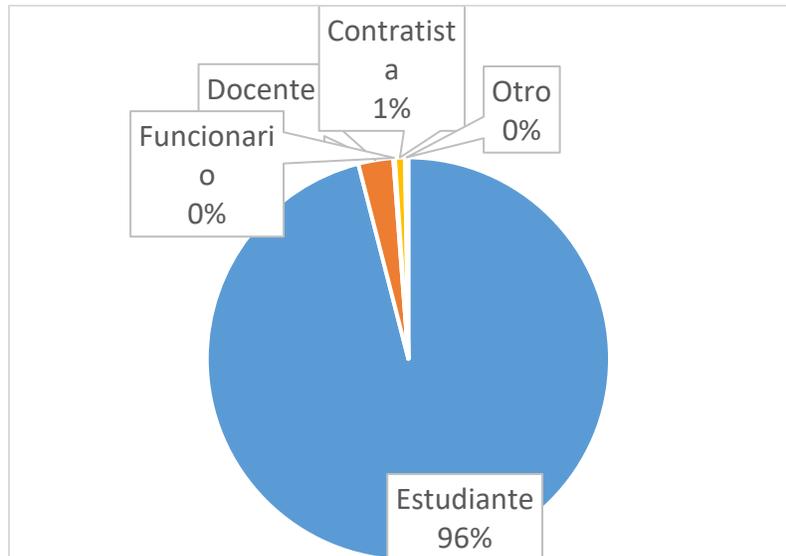
Teniendo en cuenta el conocimiento anterior, se realiza la creación de una herramienta (encuesta) virtual que permita medir los servicios y además permita tener una perspectiva general de la satisfacción del usuario de bienestar institucional. Esta herramienta es construida en equipo con los líderes de los grupos funcionales, un equipo interdisciplinar que aportó y revisó las ideas allí plasmadas.

La herramienta está basada en percepción de servicios de bienestar de manera cuantitativa; es decir, el estamento quien esté midiendo el servicio deberá hacerlo con calificaciones otorgadas en su mayoría del 1 al 5, donde 1 es totalmente insatisfecho y 5 es totalmente satisfecho y se incluye también apreciaciones cualitativas, donde responden con sí, no, tal vez.

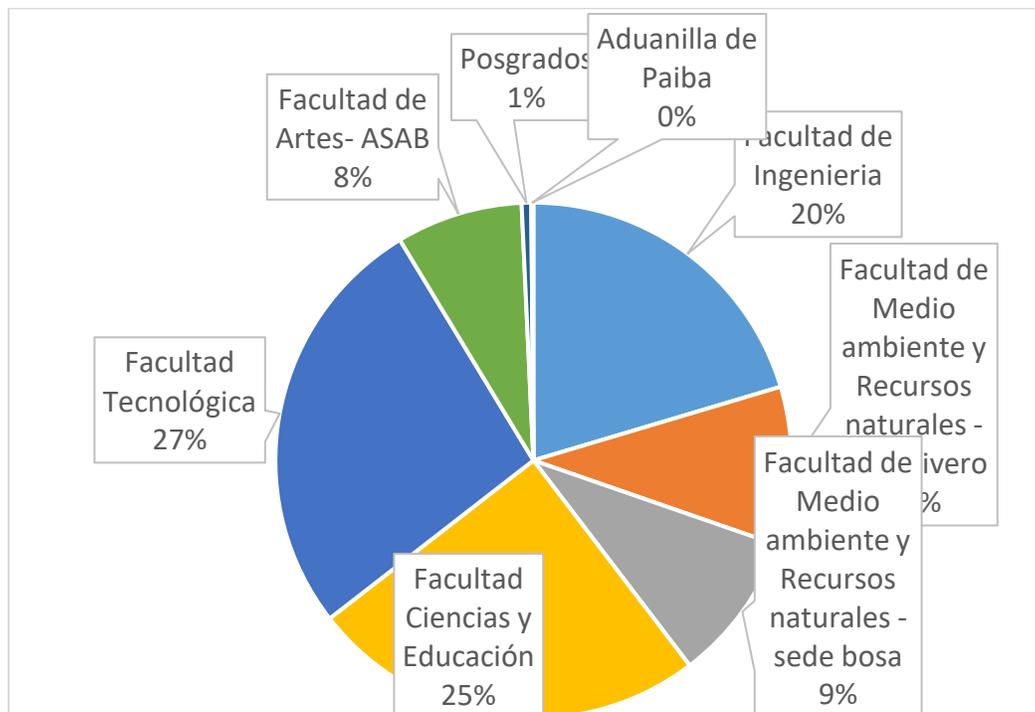
Así mismo se dejan preguntas abiertas donde se da la oportunidad de ampliar la información o dar recomendaciones, propuestas y demás con respecto a los servicios de bienestar que puedan ser tenidos en cuenta para mejorar.

ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL.

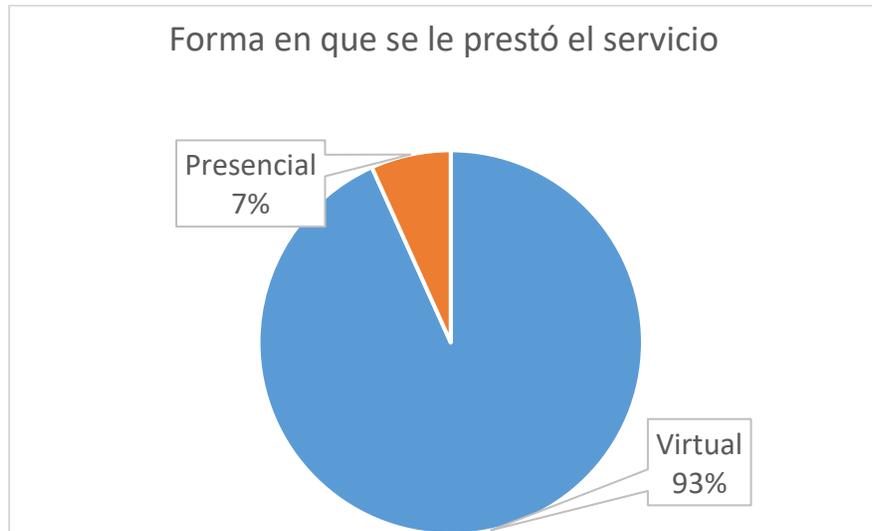
De los 1.501 encuestados el 96% corresponde a estudiantes, 3% a docentes, 1% a contratistas.



Como se evidencia en el gráfico anterior los servicios y la acogida de la encuesta de percepción fue mayor acogida por parte de los estudiantes.

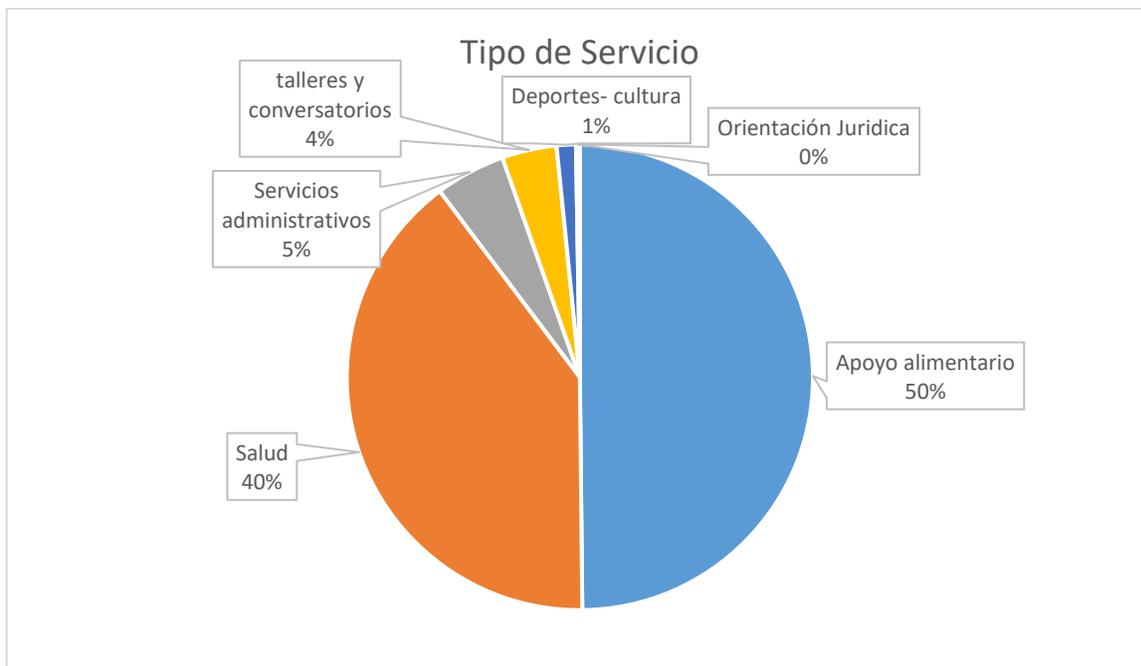


De los encuestados se realizó el sondeo de la facultad o sede a la que pertenece donde se identifica mayor participación en la encuesta por parte de la Facultad tecnológica, seguido por Facultad Ciencias y Educación y la facultad de ingeniería. Por parte de las demás facultades y sedes también se tuvo una gran participación, se debe tener en cuenta que dentro de algunas sedes y/o facultades hay menor cantidad de estudiantes, administrativos y docentes por lo cual la comparación es muy ambigua.



Dada la contingencia por la emergencia sanitaria por el COVID 19 se vio necesario implementar la pregunta sobre la forma de la prestación del servicio identificando de manera virtual o presencial, para así dar la oportunidad a la comunidad universitaria a valorar los servicios prestados desde febrero hasta la finalización del semestre que se realizó por medio de asistencia tecnológica. Se evidencia que al 93% de los estudiantes se les prestó el servicio de manera virtual y al 7% de manera presencial.

Cabe resaltar que el Centro de Bienestar Institucional se prestan diferentes servicios los cuales funcionan de manera distinta; por tal motivo, se identificó dentro de la encuesta el tipo de servicio el cual el encuestado evalúa para que sea redireccionado a las preguntas específicas de cada uno de los servicios y así permitir mayor claridad con respecto a la percepción de cada uno de ellos.





Se identifica que el 50% de los encuestados pertenecen al programa de apoyo alimentario, el 40% tomó los servicios de salud que incluyen (Enfermería, psicología, medicina, odontología y fisioterapia) el 5% hizo parte de servicios administrativos, 4% a talleres y conversatorios programados de todos los grupos funcionales, el 1% evaluó los servicios de deportes y cultura.

*Dentro de los servicios administrativos, cultura, deportes, orientación jurídica se dejó la encuesta general que se realizó a todos los encuestados con respecto a satisfacción general. Los demás servicios tienen desglose de preguntas por programa.

Satisfacción servicios de salud

Dada la situación actual de emergencia sanitaria se implementaron nuevas modalidades de contacto a nuestra comunidad universitaria y dentro de la encuesta se incluyeron las nuevas modalidades. Por tal motivo se realizó la pregunta de por cual medio conoció nuestros servicios para así redireccionar a las preguntas específicas.



La encuesta del servicio de salud fue dividida en dos donde se evalúa el servicio de solicitud de orientación y la demanda inducida que consiste en las llamadas que realizan los profesionales de la salud a toda la comunidad universitaria para conocer el estado de salud actual, realizar promoción y prevención y con el fin de divulgar los servicios del Centro de Bienestar Institucional.

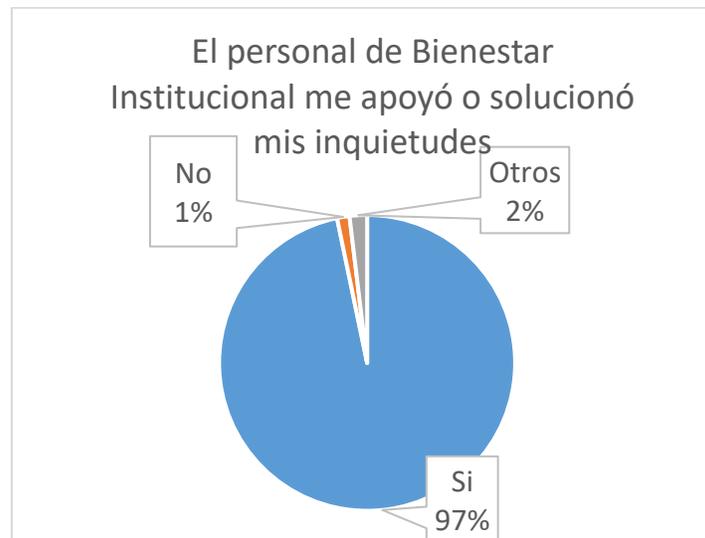
Teniendo en cuenta el gráfico anterior se evidencia que el 61% de los encuestados fueron contactados por medio de la demanda inducida y el restante 27% solicitó cita por medio de



formulario, 5% fue a bienestar de manera presencial, 4% lo vio en redes sociales, y 3% lo recomendó un amigo.

Satisfacción Demanda Inducida

Dentro de los encuestados se califica en una escala de 1 a 5 el trato recibido en cuanto amabilidad y cordialidad del profesional quien se contactó dando un resultado de 4.91 sobre 5 puntos posibles.



De igual manera por parte del 97% de los encuestados se informa que el personal de Bienestar Institucional apoyó y solucionó las inquietudes que surgieron con respecto a los servicios y también en temas de salud. El 1% informa que no y el 2% informa que otros donde se evidencia las respuestas repetitivas que al no ser una llamada que se realizó por parte del encuestado no surgieron inquietudes.





El 97 % de los encuestados informan que, si les parece productiva la llamada realizada por el Centro de Bienestar Institucional, el 2% informa que no fue productiva y el 1% informa otras respuestas.

Dentro de la encuesta a la demanda inducida se deja una pregunta abierta opcional donde el encuestado puede realizar recomendaciones con respecto a ¿qué le agregaría la llamada? Se recibieron en total 368 respuestas a esta pregunta. De las cuales 285 corresponden a respuestas positivas, dando las gracias o que no le agregaría nada a la llamada. Y 83 informan oportunidades de mejora para ser tenidas en cuenta en las cuales se evidencia repetitividad en las siguientes; más información con respecto a otros servicios, realizar nuevas llamadas durante el semestre, mejorar el tiempo de la llamada y tener información de teléfonos o contacto de otros servicios.

Satisfacción de solicitudes de orientación en salud

Las preguntas realizadas para este tema en específico se realizó mediante valoración de 1 a 5 donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho.

La calidad recibida de la atención recibida en promedio de 4.28 sobre 5 puntos posibles estando por encima de la meta establecida.

La rapidez de la obtención de la cita fue calificada en promedio de 4.04 sobre 5 puntos posibles estando por encima de la meta establecida.

El trato recibido en cuanto a amabilidad y cordialidad por el personal de Bienestar fue calificado en promedio de 4.58 sobre 5 puntos posibles estando por encima de la meta.

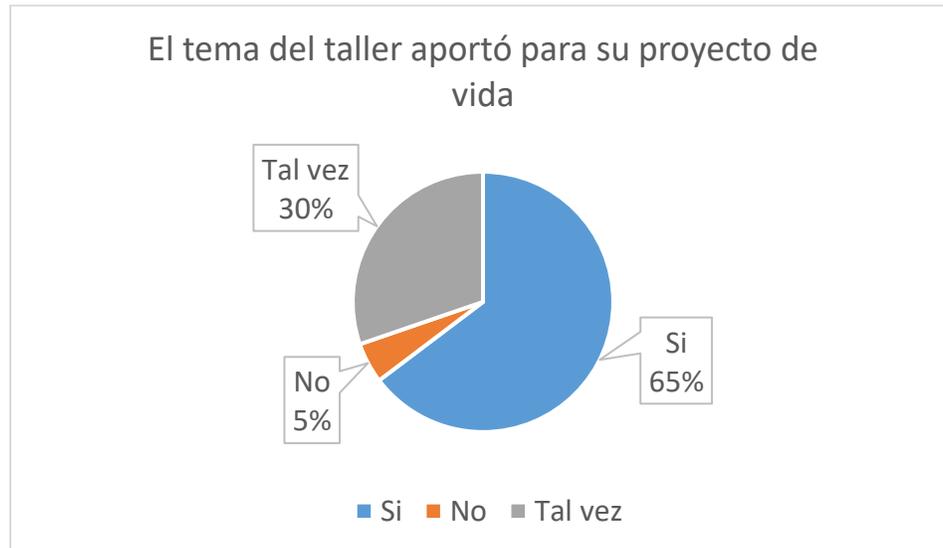


De igual manera se evidencia que al 84% de los pacientes se les solucionó y apoyó con respecto al motivo de consulta comparado con el 16% que afirma que no se les solucionó.



Satisfacción Talleres y Conversatorios Programados

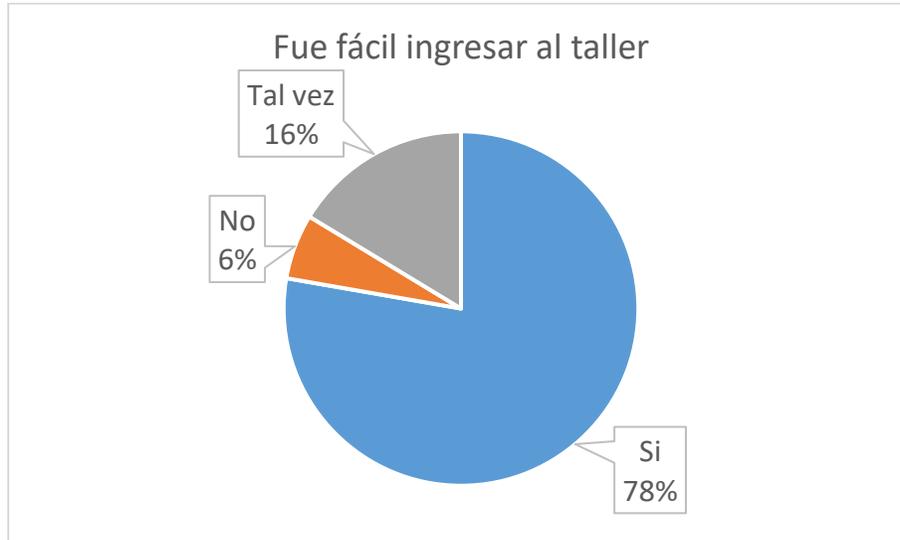
Dentro de esta encuesta se encuentran relacionados los talleres de los grupos de salud, cultura, socioambiental, derechos humanos, permanencia que realizaron talleres durante la vigencia del semestre.



Se identifica que el 65% de los participantes en taller informan que el taller aportó a su proyecto de vida, el 30% dice que tal vez aportó y el 5% informa que no aportó.



Por parte de los participantes a talleres el 79% está de acuerdo con que los profesionales quienes dictaron el taller resolvieron sus dudas e inquietudes e interactuó con el 21% que informa que no se solucionaron sus dudas e inquietudes con respecto al tema del taller.



De igual manera preocupados por la parte técnica se realizó la pregunta con respecto al ingreso a los talleres y se evidencia que el 78% ingresaron fácilmente, el 16% tal vez y el 6% no ingresaron fácilmente.

Se solicitó calificar la satisfacción de 1 a 5 donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho con respecto al taller siendo la calificación promediada de 4.01 de 5 puntos posibles.

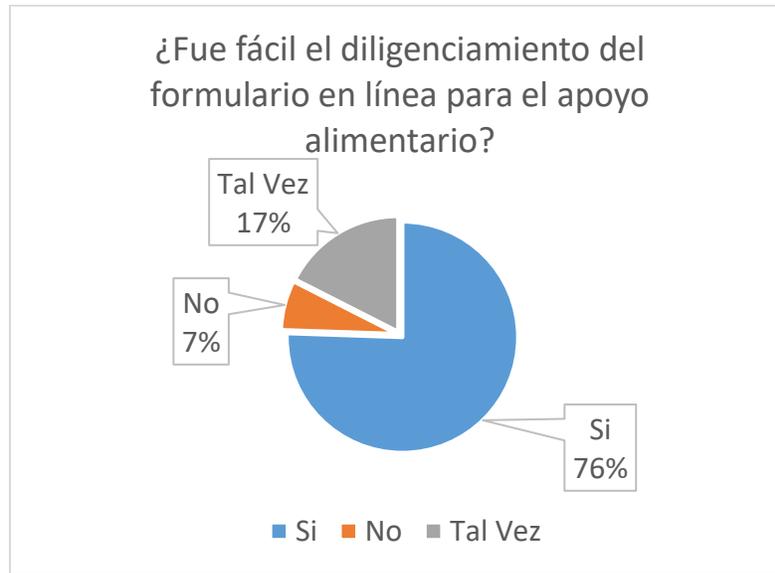
Dentro de la encuesta de talleres y conversatorios se deja una pregunta abierta opcional donde el encuestado puede realizar recomendaciones con respecto a ¿qué temas le gustaría que tratáramos en los talleres y/o conversatorios? Se recibieron en total 149 sugerencias de temáticas a tratar en futuros talleres.

Satisfacción programa apoyo alimentario

Se identifica que dentro de la convocatoria de apoyo alimentario correspondiente al I semestre de 2020 los siguientes resultados:



Por parte del 94% de beneficiados del programa se informa que la convocatoria fue clara a comparación del 6% que informa que no lo fue.



De igual modo, se evidencia que el 76% indica que fue fácil el diligenciamiento del formulario, el 17% informa que tal vez y el 7 % dicen que no fue fácil el diligenciamiento.

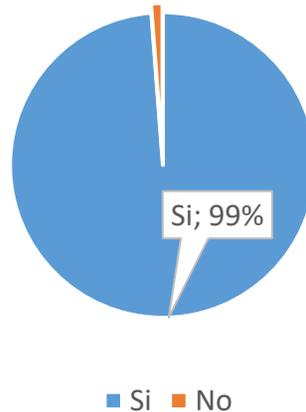


El 88% de los encuestados informan que se solucionaron las inquietudes durante el proceso y el 12% informan que no fueron solucionadas sus inquietudes.

Se calificó el nivel de satisfacción con el resultado de la convocatoria de 1 a 5 tomando en promedio **4.34** de 5 puntos posibles.



¿Considera que el Programa de Apoyo Alimentario, contribuye con el mejoramiento de su condición socio económica y su permanencia en la Universidad?

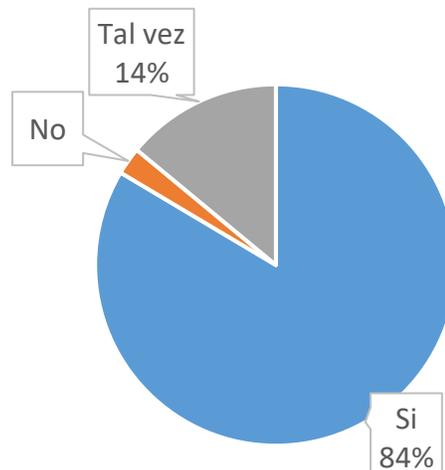


El 99% de los beneficiados encuestados informan que el programa de apoyo alimentario ha contribuido al mejoramiento de su condición socioeconómica y su permanencia en la universidad.

Satisfacción global

Se realizaron 2 preguntas iguales a toda la población encuestada con el fin de tener un resultado general de la satisfacción de los servicios de Bienestar en las cuales evidenciamos una satisfacción superior a la meta planteada.

¿Recomendaría los servicios que presta Bienestar Institucional?





Con respecto a la siguiente pregunta fue una escala de 1 a 5 con respecto a ¿Bienestar Institucional cumplió con sus expectativas? Donde realizando el promedio se identifico una puntuación total de **4.30** de 5 puntos posibles.

Dentro de la encuesta general de satisfacción se deja una pregunta abierta opcional donde el encuestado puede realizar recomendaciones y/u observaciones generales para la mejora de los servicios del Centro de Bienestar Institucional. Se recibieron en total 562 sugerencias de mejora donde se identifican las reiterativas; comunicación con el centro de bienestar institucional, tiempos de respuesta más ágiles, mejor divulgación de los servicios del centro de bienestar, mejorar la información brindada (a tiempo y mejor organizada), seguimiento a los estudiantes que lo requieren, demoras en la entrega de los incentivos.

CONCLUSIONES

Se ve tendencia de buena percepción de la comunidad universitaria frente a los servicios de bienestar institucional. Los puntajes han sido altos, hay muchas sugerencias para apoyar en el crecimiento de bienestar que deben ser divulgadas y tenidas en cuenta.

PUNTOS FUERTES

En general, todos los aspectos evaluados superan la meta de la escala de satisfacción. Se evidencia que se ha realizado una buena gestión por parte del equipo de trabajo.

- Demanda inducida, se ha generado un punto fuerte y muy llamativo dentro de la comunidad universitaria, siendo muy bien valorado por la comunidad universitaria para el conocimiento de los servicios de bienestar.
- Realización de talleres que permiten a los usuarios la interacción con los profesionales del Centro de Bienestar Institucional.
- El programa de apoyo alimentario es un punto fuerte que la comunidad universitaria y en especial los beneficiarios del programa informan que ha contribuido a la permanencia en la Universidad.
- La nueva forma en como los estudiantes pueden conocer al centro de bienestar institucional la creación de los canales de comunicación como el formulario de solicitud en línea, la demanda inducida, es el fuerte por donde los estudiantes conocen y solicitan servicios siendo el 88% de los encuestados.

AREAS DE MEJORA

- Comunicación con la comunidad universitaria, se generan muchas observaciones con respecto a las demoras en las respuestas por todos los medios de comunicación por parte de bienestar.
- Divulgación de los servicios, se observa que la comunidad universitaria hubiese querido mayor divulgación y a tiempo de las actividades que se realizan por parte del Centro de Bienestar Institucional.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Centro de Bienestar Institucional



- Desinformación o información incompleta por parte de convocatorias, fechas y temas de gran interés de la comunidad universitaria.
- Llegar a más funcionarios, docentes y contratistas por parte de los servicios de Bienestar Institucional.