



NINGUN PUEDE SER UN GRANDE
EN UNA PROFESION SIN AMARLA,
MAS LA PRECION Y LA TENDRA AMAR
DE NUESTROS COMPAÑEROS POR
UNA COMPLETA NOBLE, BUENA
Y VIRTUOSA
FRANCISCO JOSE DE CALDAS

vidor que eres Pueblo

INFORME DE SATISFACCIÓN 2020-3

DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL



Centro de Bienestar Institucional



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR SEMESTRE ACADEMICO 2020-III

Centro de Bienestar Institucional

2021 – Bogotá D.C., Colombia

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	5
Ficha técnica de la encuesta	6
ASPECTOS METODOLOGICOS	8
Herramienta	8
Población	8
Caracterización del usuario	10
Apoyo alimentario	15
Préstamo de equipos y conectividad	20
Salud	25
Satisfacción en cuanto a citas programadas o consultas solicitadas	26
Demanda inducida	32
Grupo permanencia y deserción estudiantil	36
Orientación jurídica (DDHH- violencias basadas en género)	39
Orientación en DDHH	39
Orientación Integral en Violencias Basadas en Género	39
Talleres y conversatorios programados	41
Satisfacción general de los servicios de Bienestar.	45
Observaciones generales	48
Conclusiones	49
Puntos fuertes	49
Áreas de mejora	49

PRESENTACIÓN

El Centro de Bienestar Institucional de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en búsqueda del mejoramiento continuo de la prestación de los servicios y en su compromiso por la calidad establece una herramienta que permita conocer el grado de satisfacción de los servicios de Bienestar tanto virtuales como presenciales.

Teniendo en cuenta el compromiso institucional en el cumplimiento de las estrategias y metas establecidas en el Plan Estratégico de Desarrollo PED 2019-2030, se realiza una encuesta con el objeto de recolectar información pertinente a la percepción que se tiene por parte de la comunidad universitaria en cuanto a los servicios prestados por el Centro de Bienestar Institucional. Los resultados de esta encuesta son un pilar importante para la toma de decisiones, implementación de oportunidades de mejora promoviendo eficiencia, eficacia en los servicios.

Los datos fueron recaudados entre diciembre del 2020 y marzo del 2021 correspondientes al intermedio y cierre del semestre académico (2020-3) dentro de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Ficha técnica de la encuesta

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 que haya hecho uso de los servicios del Centro de Bienestar Institucional
TIPO DE PREGUNTAS	Selección múltiple, satisfacción de 1 a 5 y abiertas
FECHA DE APLICACIÓN	Diciembre 2020 a marzo 2021
FRECUENCIA DE APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS	Semestral (Asociado al semestre académico de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas)
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN (p)	32.000
MARGEN DE ERROR (c)	5%
NIVEL DE CONFIANZA (Z)	99%
TAMAÑO DE LA MUESTRA	653
FORMULA UTILIZADA	$Z^2 * (p) * (1-p) / C^2$
ENCUESTADOS TOTALES	1.273
TÉCNICA DE RECOGIDA DE DATOS	A través de un cuestionario online
FORMA DE DIVULGACIÓN	Envío de correos electrónicos a los beneficiarios de servicios y/o programas de Bienestar. Envío de recordatorios vía listas generales de la UD. Publicación en página web de Bienestar. Divulgación en los talleres, charlas y/o conversatorios realizados por el Centro de Bienestar Institucional.

CAPÍTULO 1

ESTRATEGIA Y METODOLOGIA DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR

ASPECTOS METODOLOGICOS

Herramienta

Se realizó la modificación del instrumento de recolección de información, teniendo en cuenta las sugerencias allegadas mediante la encuesta de satisfacción aplicada en 2020-I, de igual manera algunas observaciones adicionales en cuanto a las visitas de acreditación. En la búsqueda de comprender de mejor manera la satisfacción y las necesidades específicas de los encuestados y así poder construir planes de mejoramiento más ajustados a cada uno de los servicios que presta el Centro de Bienestar Institucional.

Se tomó como base la herramienta aplicada en 2020-I y se ajustó en cuanto a:

- Inclusión del programa de préstamo de equipos y conectividad
- Inclusión de programa de permanencia y deserción
- División de programa de Derechos Humanos y programa de violencias basadas en género, dentro del programa de VBG se incluye la ruta de atención basada en el protocolo inmerso de Resolución 426 de 2018.
- Inclusión de parámetros generales de medición de Bienestar institucional en cuanto a calidad, cobertura, personal, oportunidad de la prestación del servicio, facilidad de acceso, estrategias de difusión, variedad de los servicios, suficiencia de los equipos e instrumentos y la evaluación periódica de los servicios.

La herramienta fue aplicada mediante formulario virtual de Google forms.

Población

La población encuestada corresponde a toda la comunidad universitaria de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en los cuales se encuentran; estudiantes, docentes, funcionarios, contratistas, que hicieron uso de los servicios ofertados por el Centro de Bienestar Institucional.

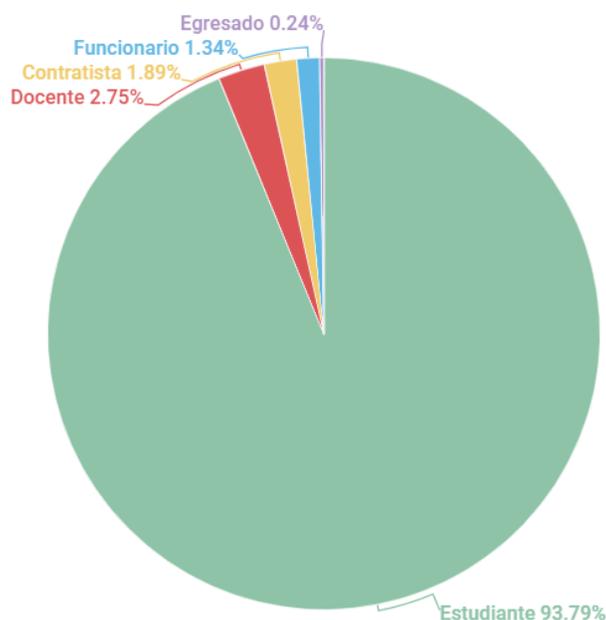


CAPÍTULO 2

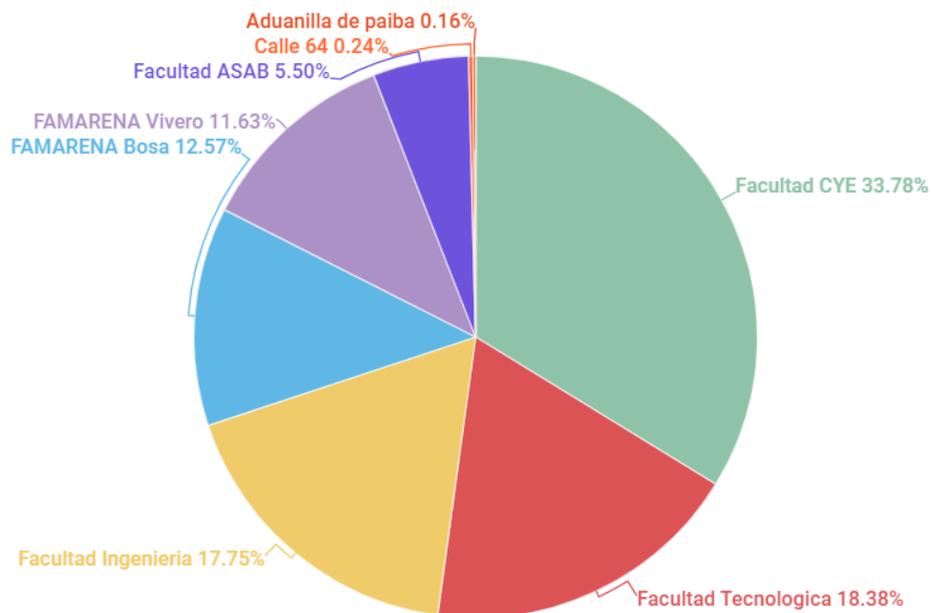
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR

Caracterización del usuario

La encuesta fue diligenciada en su totalidad por 1.273 usuarios, los cuales se encuentran segmentados de la siguiente manera:



Se evidencia que el 93,79% corresponden a estudiantes, 2,75% docentes, 1,89% contratistas 1,34% funcionarios y 0,24% egresados. Cabe resaltar que la estrategia de comunicación estuvo enfocada a mejorar la cobertura de la encuesta con respecto a docentes, funcionarios y contratistas teniendo en cuenta que para la evaluación anterior no se evidenciaba porcentaje de participación alto, de igual manera, se resalta que la mayoría de los servicios son prestados son a estudiantes.

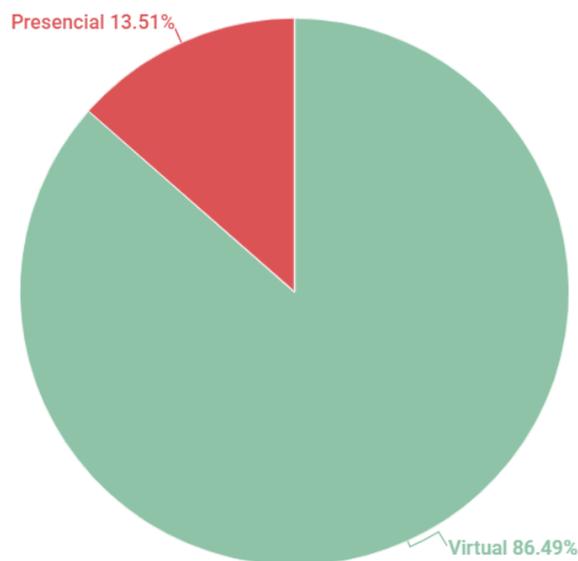


Se realiza el sondeo de la facultad o sede a la cual pertenecen los encuestados como se evidencia en el gráfico anterior, el mayor porcentaje se encuentran en la facultad de ciencias y educación con un 33,78%, seguido de la facultad tecnológica con 18,38% y la facultad de ingeniería con 17,75%.

Se realizó la separación de la Facultad de medio ambiente y recursos naturales identificada en el gráfico como FAMARENA con el fin de dividir las dos sedes en las cuales se encuentra asignada para poder mejorar la obtención de datos diferenciados de cada una de las sedes y así tomar estrategias encaminadas al mejoramiento de los servicios de acuerdo con las sedes, en general de la facultad de FAMARENA se recibió un total de 24,2% dividió en sede de bosa 12,57% y sede vivero 11,63%.

Se identifican también participación baja con respecto a las demás sedes de igual manera cabe resaltar que algunas facultades tienen menos cantidad de estudiantes, funcionarios, docentes, contratistas a comparación de otras.

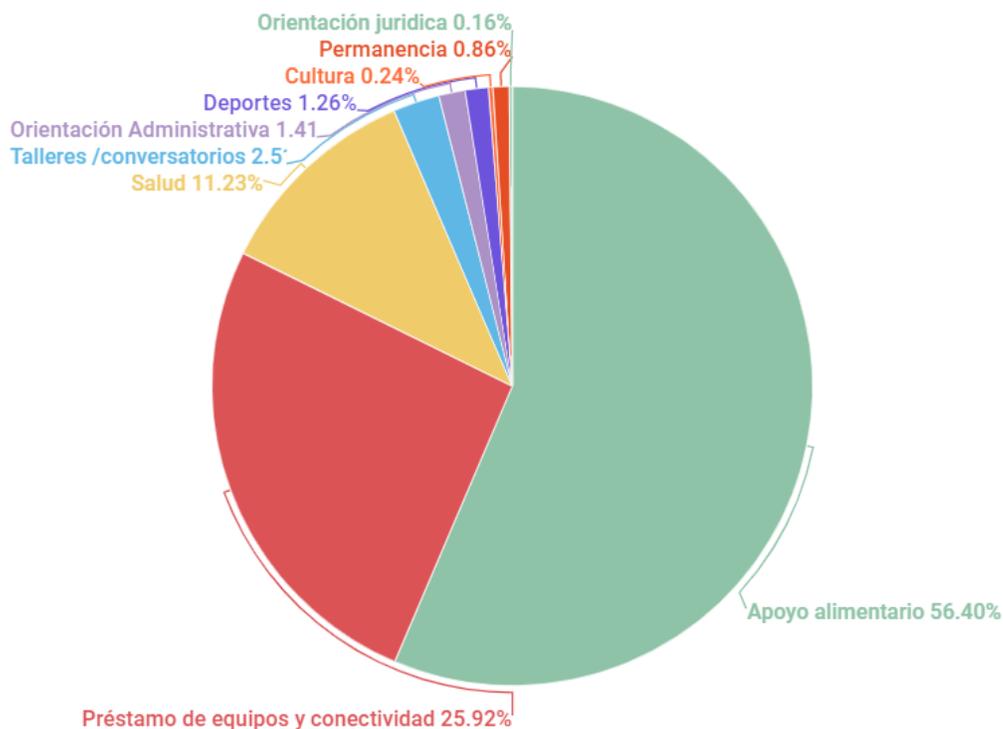




De acuerdo con el gráfico anterior se califican 86,49% los servicios prestados de manera virtual y 13,51% los servicios prestados de manera presencial. Se realiza la claridad que debido a la emergencia sanitaria actual por la pandemia de la COVID 19 se continua con la implementación de esta pregunta con el fin de medir los servicios que se prestan en el momento de la evaluación desde el Centro de Bienestar. Así mismo cabe resaltar que algunas actividades (muy pocas) como entrega de tablet's y sim card, son realizadas de manera presencial por tal motivo el 13,51% está asociado a servicios de este programa o evaluación de servicios anteriores.

Teniendo en cuenta que el Centro de Bienestar Institucional presta diferentes servicios se realiza la diferenciación de cada uno dentro de la encuesta de satisfacción, así se pregunta de manera específica la información que se espera calificar de cada uno. La encuesta se encuentra diseñada para que solo se respondan las preguntas asociadas al servicio seleccionado. Dado lo anterior encontramos en el siguiente gráfico cada uno de los servicios que se encuentran en la encuesta y el porcentaje de encuestados que califican el servicio.





Dentro de los servicios evaluados encontramos que el programa de apoyo alimentario cuenta con un porcentaje del 56,40%, programa de préstamo de equipos y conectividad del 25,92%, salud 11,23%, Talleres y conversatorios programados 2,5%, Orientación administrativa 1,41% Deportes 1,26%, permanencia 0,86%, Cultura 0.24%, orientación jurídica 0,16%.

Dentro de los servicios; cultura y deportes tienen como particularidad que para el periodo académico en medición no se contó con la contratación del personal asociado a este grupo funcional por tal motivo no se realizaron actividades encaminadas a estos servicios.

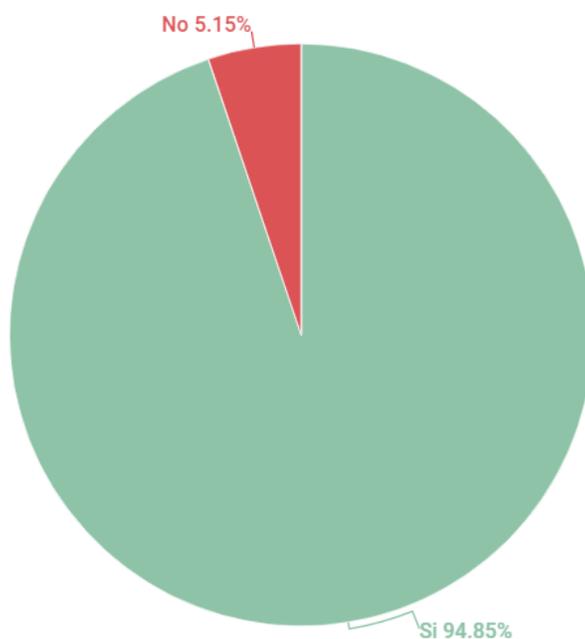
CAPÍTULO 3

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS
SERVICIOS DE BIENESTAR - APOYO ALIMENTARIO**

Apoyo alimentario

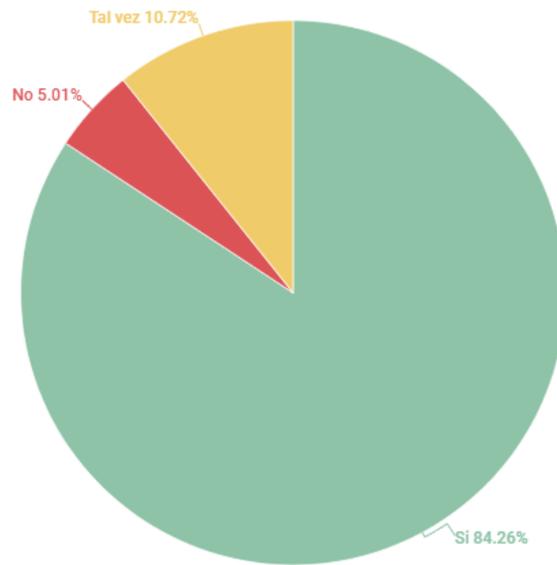
Para la medición del servicio de apoyo alimentario se tiene como referencia la convocatoria realizada por el Centro de Bienestar Institucional para la asignación de bonos redimibles por productos de la canasta básica familiar teniendo en cuenta la actual emergencia sanitaria ocasionada por la COVID 19, la convocatoria es asociada al periodo académico 2020-III. Dentro del total de los encuestados 718 realizaron la medición del programa de apoyo alimentario.

Se realiza la pregunta con respecto a la claridad de la convocatoria, donde identificamos que el 94,85% de los encuestados responden que si fue clara y el 5,15% informan que no fue clara.



De los cuales se realiza la revisión del 5,15% que informa que no fue clara la convocatoria para lo cual se logran segmentar por facultades con el fin de tomar estrategias diferenciadas en cuanto a difusión con respecto a las convocatorias y la repetitividad de la respuesta, se identifica que el 43% de quienes responden que no corresponden a la facultad de Ciencias y Educación, el 24% corresponden a la facultad tecnológica, el 11% a la facultad de artes ASAB, 8% a la facultad de ingeniería, 8% a la facultad de medio ambiente y recursos naturales sede bosa y 5% a la facultad de medio ambiente y recursos naturales sede vivero.

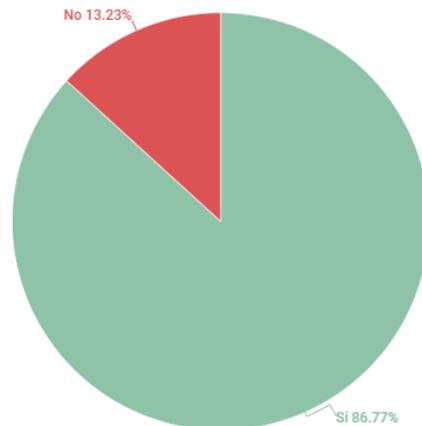
En cuanto a la herramienta dispuesta para recaudar la información de la convocatoria la cual se realiza mediante un formulario, se realiza la pregunta ¿Fue fácil el diligenciamiento del formulario en línea para el apoyo alimentario? Para la cual se obtuvieron las siguientes respuestas:



Se evidencia que el 84,26% de los encuestados indican que fue fácil el diligenciamiento del formulario en línea para la inscripción a la convocatoria al apoyo alimentario, el 10,72% indican que tal vez y el 5,01% indican que no fue fácil.

Dentro de los rangos respondidos como no fue fácil el diligenciamiento y tal vez se segmenta por facultades con el fin de tomar medidas diferenciadas para los próximos acercamientos surgiendo del 15,73% identificados entre no y talvez lo siguiente: el 35% pertenecen a la facultad de Ciencias y Educación, el 17% a la facultad de ingeniería, el 17% a la facultad tecnológica, el 13% a la facultad de medio ambiente y recursos naturales sede vivero, el 12% a la facultad de medio ambiente y recursos naturales sede bosa y el 6% a la facultad de Artes ASAB.

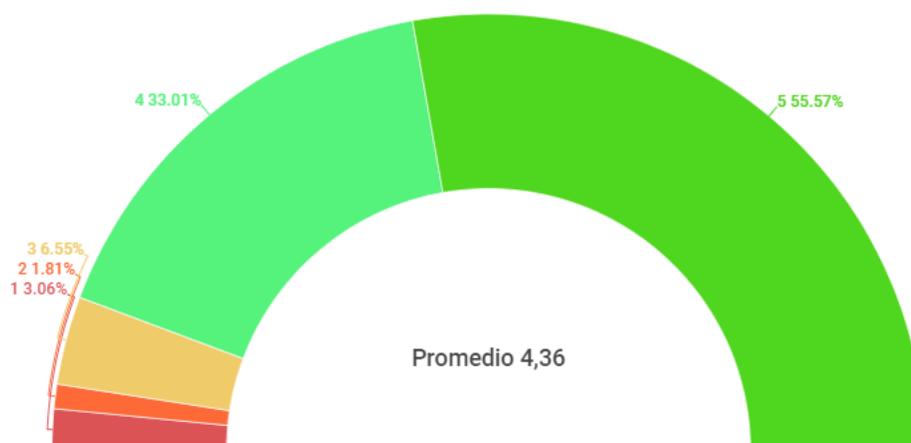
En cuanto a la atención personalizada a los estudiantes, se realiza la pregunta con respecto a ¿Me solucionaron las inquietudes si tuve dificultades? Se obtuvo los siguientes resultados:



Teniendo en cuenta el gráfico anterior se muestra que el 86,77% de los estudiantes quienes tuvieron dificultades les fue atendidas y solucionadas; por el contrario, al 13,23% que no fueron atendidas.

Se realiza seguimiento en cuanto a los estudiantes que informan dentro de encuesta de satisfacción que no fueron atendidos y sus dudas solucionadas segmentándolo por facultad, teniendo en cuenta que se cuenta con un coordinador en cada sede con el fin de mejorar los canales de comunicación y se evidencia que de los 13,23% que respondieron que no el 42% pertenecen a la facultad de Ciencias y Educación, el 17% a la facultad tecnológica, el 12% a la facultad de ingeniería, el 12% a la facultad de medio ambiente y recursos naturales sede bosa, el 11% a la facultad de medio ambiente y recursos naturales sede vivero y el 7% a la facultad de artes ASAB.

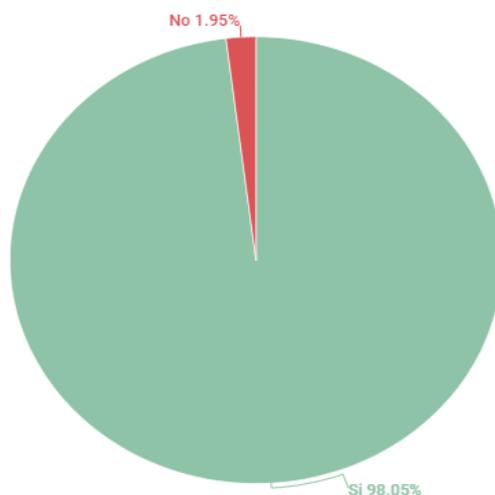
En cuanto al nivel de satisfacción que tienen los beneficiarios con respecto al programa de apoyo alimentario calificado de 1 a 5 donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho se calificó con un promedio ponderado de **4,36** de 5 puntos posibles.



Teniendo en cuenta las calificaciones entre 1, 2 y 3 se identifica que pertenecen el 32% a la facultad de ciencias y educación, el 23% a la facultad tecnológica, el 12% a facultad de medio ambiente y recursos naturales sede vivero y 12% en la sede bosa, 11% a la facultad de ingeniería y el 10% a la facultad de artes ASAB.

De igual manera, se realiza la pregunta sobre si el programa de apoyo alimentario contribuye con el mejoramiento de su condición socioeconómica y su permanencia en la universidad.





El 98,05% de los encuestados están de acuerdo con que el programa de apoyo alimentario contribuye al mejoramiento de su condición socioeconómica y por ende a la permanencia dentro de la Universidad, contra el 1,95% que indican que no contribuye.



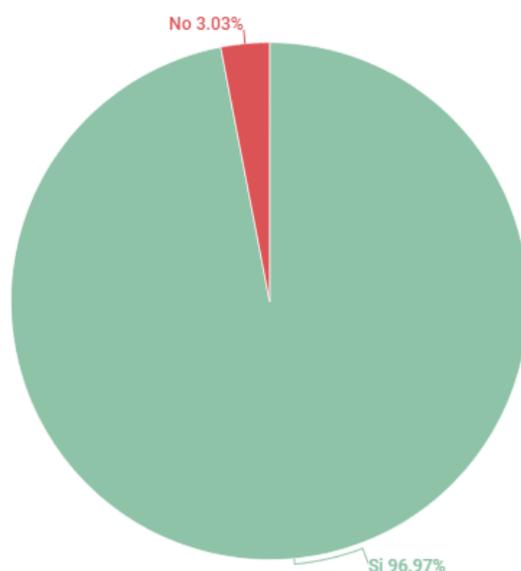
CAPÍTULO 4

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS
SERVICIOS DE BIENESTAR – PRESTAMO DE EQUIPOS Y
CONECTIVIDAD**

Préstamo de equipos y conectividad

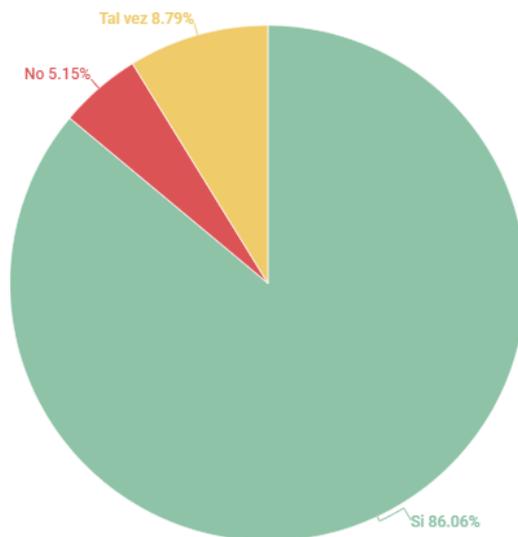
Para la medición del programa de préstamo de equipos y conectividad se tiene como referencia la convocatoria realizada por el Centro de Bienestar Institucional para la asignación de tablet's y sim card o solamente sim card, teniendo en cuenta la emergencia sanitaria por la cual se ve la necesidad de implementar este programa para apoyar la permanencia de los estudiantes, la convocatoria es asociada al periodo académico 2020-III. Dentro del total de los encuestados 330 realizaron la medición del programa de préstamo de equipos y conectividad.

Se realiza la pregunta con respecto a la claridad de la convocatoria, donde identificamos que el 96,97% de los encuestados responden que si fue clara y el 3,03% informan que no fue clara.



Dentro del análisis realizado a los estudiantes que respondieron con no, se identifica que el 40% corresponden a la facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales- sede vivero, seguido de la facultad de Ciencias y Educación con un 30%, Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales sede Bosa con 20% y un 10% de la Facultad tecnológica.

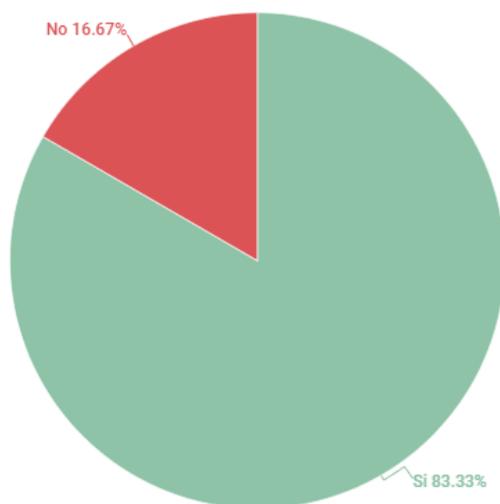
En cuanto a la herramienta dispuesta para recaudar la información de la convocatoria la cual se realiza mediante un formulario, se realiza la pregunta ¿Fue fácil el diligenciamiento del formulario en línea para la solicitud de conectividad y equipos? Para la cual se obtuvieron las siguientes respuestas:



Se evidencia que el 86,06% de los encuestados indican que fue fácil el diligenciamiento del formulario en línea para la inscripción a la convocatoria del préstamo de equipos y conectividad, el 8,79% indican que tal vez y el 5,15% indican que no fue fácil.

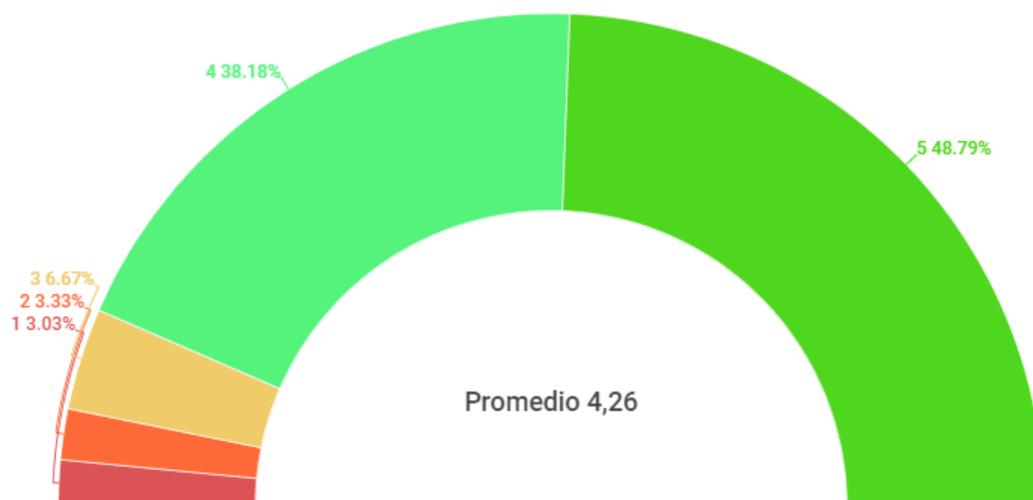
Dentro de los rangos respondidos como no fue fácil el diligenciamiento y tal vez se segmenta por facultades con el fin de tomar medidas diferenciadas para los próximos acercamientos surgiendo lo siguiente: el 33% pertenecen a la facultad de Ciencias y Educación, el 17% a facultad de medio ambiente y recursos naturales sede vivero, el 11% a la facultad de medio ambiente y recursos naturales sede bosa, 13% a la facultad de ingeniería y 9% a la facultad de artes ASAB.

En cuanto a la atención personalizada a los estudiantes, se realiza la pregunta con respecto a ¿Me solucionaron las inquietudes si tuve dificultades? Se obtuvo los siguientes resultados:



Se indica por parte de los beneficiarios que al 83,33% se le solucionó las inquietudes al contrario del 16,67%. Se identifica dentro de los beneficiarios a quienes no se les solucionaron las inquietudes pertenecen a las siguientes facultades: el 36% a la facultad de ciencias y educación, 15% a la facultad tecnológica, 15% a la facultad de medio ambiente y recursos naturales sede vivero, 15% a la facultad de medio ambiente y recursos naturales sede bosa, 11% a la facultad de ingeniería, y 9% a la facultad de artes ASAB.

En cuanto al nivel de satisfacción que tienen los beneficiarios respecto al resultado de la convocatoria del programa de préstamo de equipos y conectividad calificado de 1 a 5 donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho se calificó con un promedio ponderado de **4,26** de 5 puntos posibles.

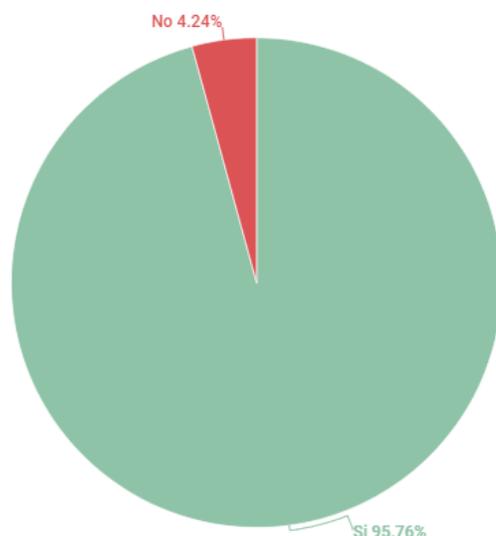


Segmentado los beneficiarios que respondieron en su calificación entre 1 y 3 como calificaciones bajas y medio bajas se identifica que el 38% pertenecen a la facultad de



ciencias y educación, 24% a la facultad de medio ambiente y recursos naturales sede vivero, 15% a la facultad tecnológica, 11% a la facultad de ingeniería, 7% a la facultad de medio ambiente y recursos naturales sede boda y 5% facultad de artes ASAB.

De igual manera, se realiza la pregunta sobre si el programa de préstamo de equipos y conectividad contribuye con el mejoramiento de su condición socioeconómica y su permanencia en la universidad de la cual se respondió:



Se evidencia que para el 95,76% el programa de préstamo si contribuye al mejoramiento de su condición socioeconómica y la permanencia en la Universidad por el contrato 4,24% informan que no.

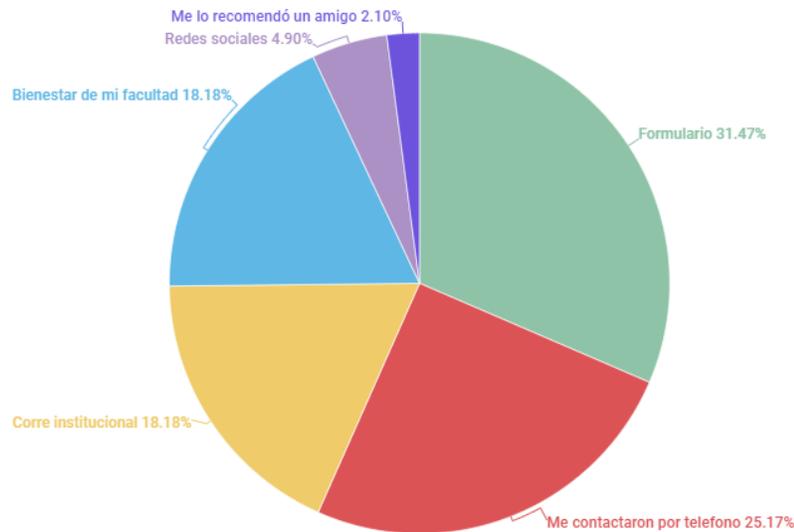
CAPÍTULO 5

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS
SERVICIOS DE BIENESTAR - SALUD**

Salud

Teniendo en cuenta la situación de emergencia sanitaria se continúan con las estrategias generadas para orientación virtual. Para este grupo se obtuvieron en total 143 respuestas

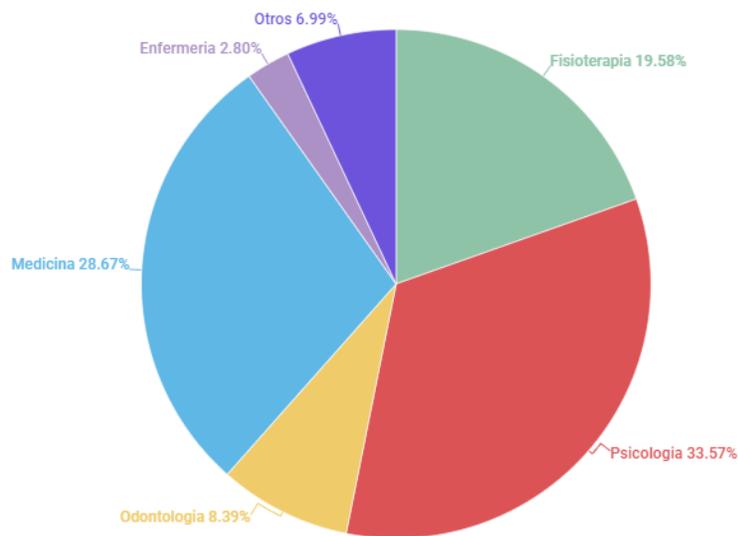
¿Por cuál medio conoció nuestros servicios?



Se identifica que los medios por los cuales los encuestados conocen los servicios y por ende evalúan ese canal de comunicación prima el formulario de orientación de servicios, la demanda inducida o “me contactaron por teléfono” como estrategia enmarcada en las diferenciadas a causa de la pandemia de la COVID 19, seguido de correo institucional, de igual manera se identifica que los encuestados califican servicios presenciales marcando la opción de “fui a bienestar de mi facultad” demostrando que también se valoran servicios tomados anteriormente a la pandemia. Así mismo se identifica que las redes sociales y la voz a voz también son

Dentro de la encuesta se segmentó a que servicio específico está calificando:





Se evidencia que el servicio que más calificaron los encuestados es el servicio de psicología, seguido de medicina y fisioterapia. Dentro de las observaciones de “otros” los encuestados informaron diferentes calificaciones como transcripciones de incapacidad, estudiantes que valoran dos o más servicios a la vez y todos los servicios.

Con el fin de obtener información mucho más específica se dividió la encuesta de salud donde se evalúa el servicio de orientación cuando solicitan una cita por medio del formulario o dentro de bienestar en facultad, y cuando el equipo de bienestar realiza contacto telefónico por medio de demanda inducida para conocer el estado de salud de todos los miembros de la comunidad universitaria como campaña de promoción y prevención y divulgación de los servicios de bienestar y en especial de salud.

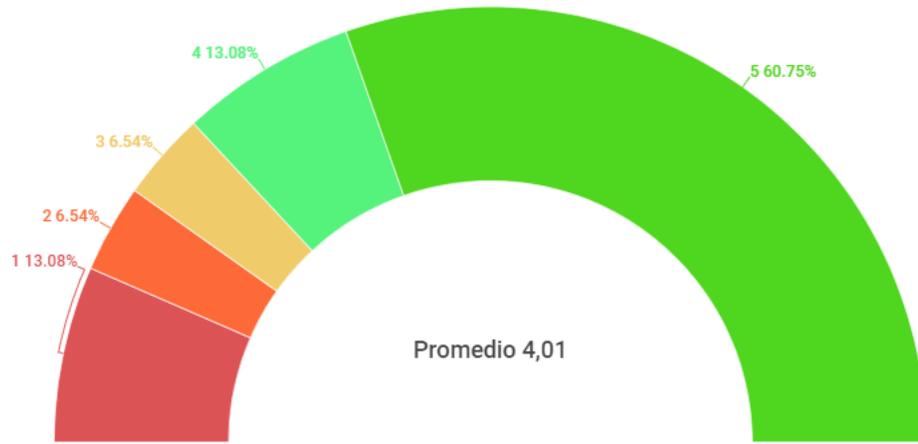
Satisfacción en cuanto a citas programadas o consultas solicitadas

(orientación por medio de formulario, correo electrónico, redes sociales, me lo recomendó un amigo, fui a bienestar de mi facultad)

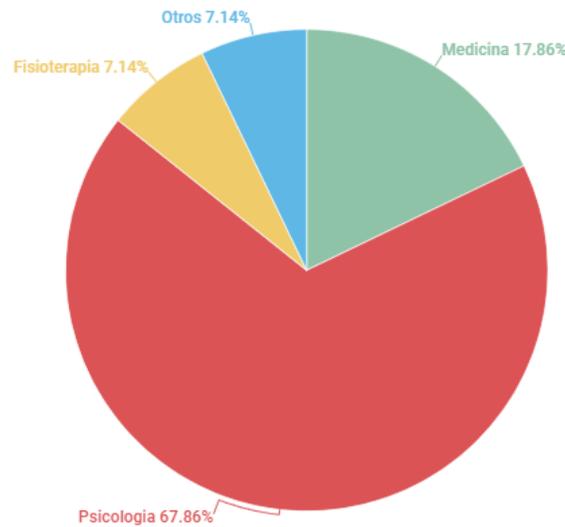
Dentro de esta sección se evalúa específicamente la consulta recibida por parte del encuestado, independientemente de la forma de solicitud de la consulta y del servicio tomado. Dentro de esta sección se recibieron en total 107 respuestas.

Se realiza la pregunta para que el encuestado genere una valoración cuantitativa en cuanto a su satisfacción del 1 al 5 donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho en cuanto a la calidad de la atención recibida durante el servicio, para lo cual se obtuvo un promedio de calificación de 4.01





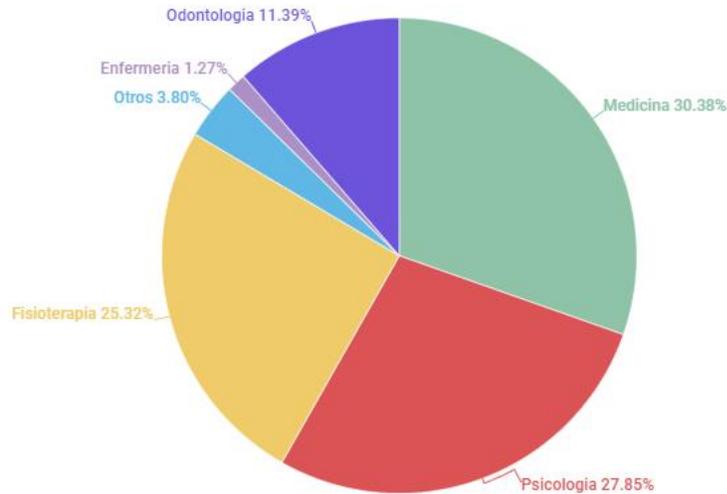
Dentro de las calificaciones bajas estimadas entre 1, 2 y 3 se identifica en los siguientes servicios



Dentro de las calificaciones más bajas se identifica que el 67.86% corresponde a psicología, el 17.86% a medicina, el 7.14% a fisioterapia y el 7.14% a otros servicios entre los cuales se nombran todos los servicios y la transcripción de incapacidades. Así mismo se realiza la segmentación en cuanto a estas bajas calificaciones y se identifica que el 43% corresponde a la Facultad de Ciencias y Educación, el 21% a la facultad de ingeniería, el 14% a la facultad de medio ambiente y recursos naturales sede Bosa, el 14% a la facultad de medio ambientes y recursos naturales sede vivero, el 4% a la facultad tecnológica y el 4% a la facultad de artes ASAB.

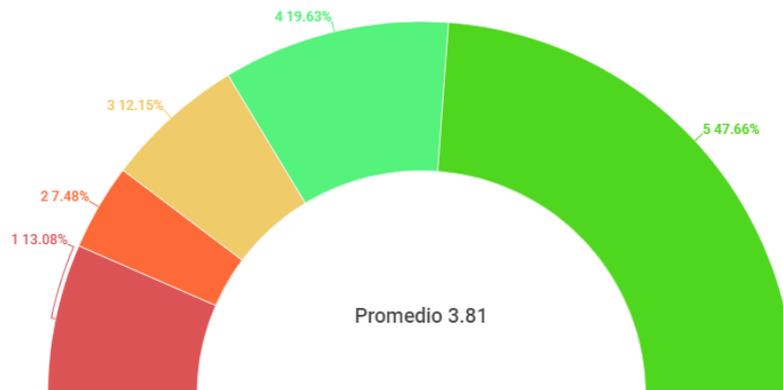


En cuanto a las calificaciones positivas; es decir valoradas en 4 y 5 se identifica en los siguientes servicios:



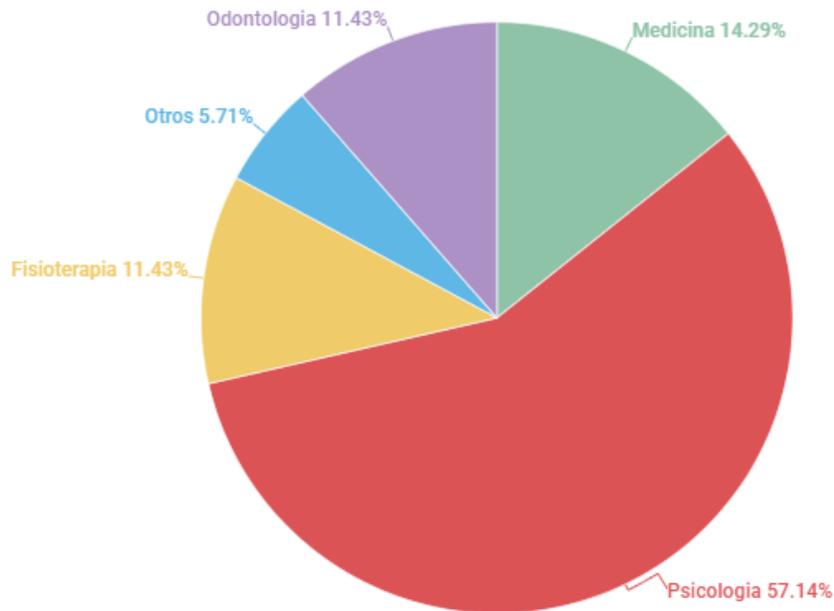
Dentro de las calificaciones positivas se identifica que el 30.38% corresponde a medicina, el 27.85% a psicología, el 25.32% a fisioterapia, el 11.39% a odontología, el 1.27 a enfermería y el 3.80% a otros servicios entre los cuales se nombran asesoría en planificación familiar, entre otras.

Se realiza la pregunta para que el encuestado genere una valoración cuantitativa en cuanto a su satisfacción del 1 al 5 donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho en cuanto a la rapidez de la obtención de la cita, para lo cual se obtuvo un promedio de calificación de 3.81



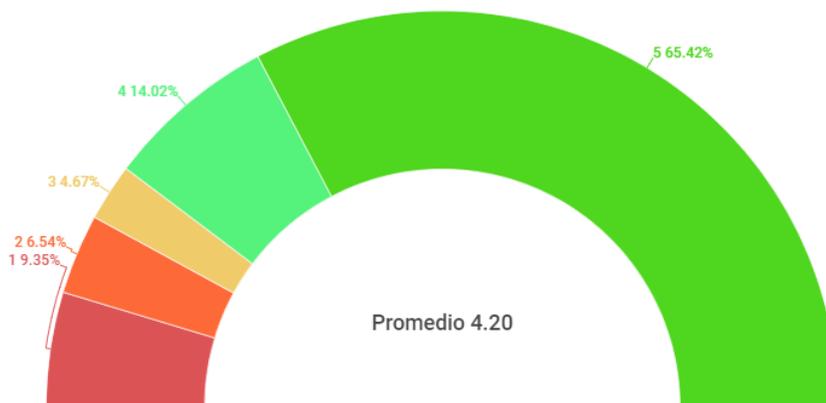
Se evidencia que dentro de las calificaciones más bajas valoradas entre 1, 2 y 3 se encuentran los siguientes servicios:



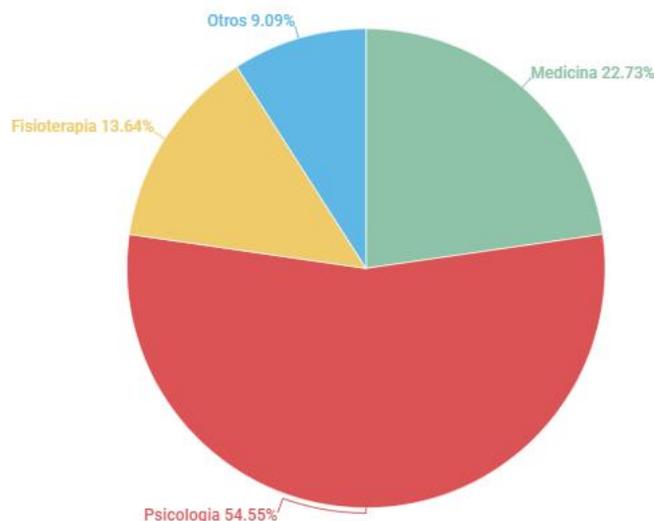


Se evidencia que las calificaciones menores son dadas por la rapidez de la cita en un 57,14% del servicio de psicología, seguido del 14.29% de medicina, 11.43% de fisioterapia, 11.43% de odontología y 5.71% de otros servicios en los cuales se encuentra transcripciones de incapacidad. De las cuales se encuentran el 34% en la facultad de ciencias y educación, el 20% en la facultad de medio ambiente y recursos naturales sede Bosa, el 20% en la facultad de ingeniería, el 17% en la facultad de medio ambiente y recursos naturales sede vivero el 6% en la facultad tecnológica y el 3% en la facultad de artes ASAB.

Se realiza la pregunta para valoración cuantitativa de calificación 1 al 5 donde se evalúe el trato recibido (amabilidad, cordialidad) por parte del personal de Bienestar Institucional, para lo cual se obtiene un puntaje promedio de 4.20



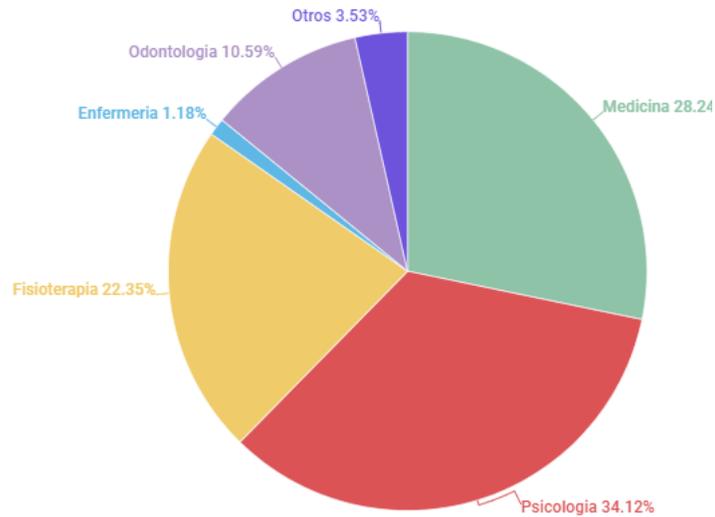
Dentro de las calificaciones más bajas; es decir valoradas entre 1, 2 y 3 se encuentran los siguientes servicios:



El 54.55% corresponde a psicología, el 22.73% a medicina, el 13.64% de fisioterapia y el 9.09 de otros servicios donde de encuentra transcripción de incapacidad, entre otras. Así mismo se identifica que el 45% pertenece a la facultad de ciencias y educación, el 23% a la facultad de ingeniería, el 14% a la facultad de medio ambiente y recursos naturales sede bosa, el 9% a la facultad de medio ambiente y recursos naturales sede vivero y el 5% respectivo en las facultades tecnológica y ASAB.

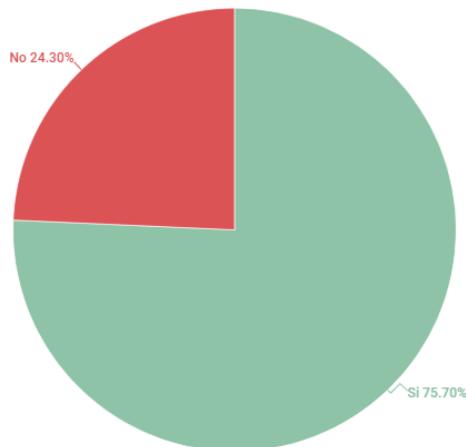
En cuanto a las valoraciones positivas; es decir valoradas en 4 y 5 se identifica que pertenecen a los siguientes servicios:





El 34.12% corresponde a psicología, el 28.24% corresponde a medicina, 22.35% a fisioterapia, 10.59% a odontología el 3.53% a otros servicios como orientación en planificación y el 1.18% a enfermería.

Para finalizar esta sección se preguntó al encuestado con respecto a Bienestar Institucional me apoyó y solucionó mis inquietudes con respecto al tema de mi consulta para lo cual se obtuvo:



Se evidencia que al 75.70% de los encuestados se les solucionó el tema de su consulta por el contrario al 24.30% no se le solucionó sus inquietudes con respecto al tema de su consulta. Dentro del análisis se identifica que del 24,30% quienes informan que no solucionaron sus inquietudes el 65% valoraban el servicio de psicología, el 23% el servicio de medicina y el 8% el servicio de fisioterapia.

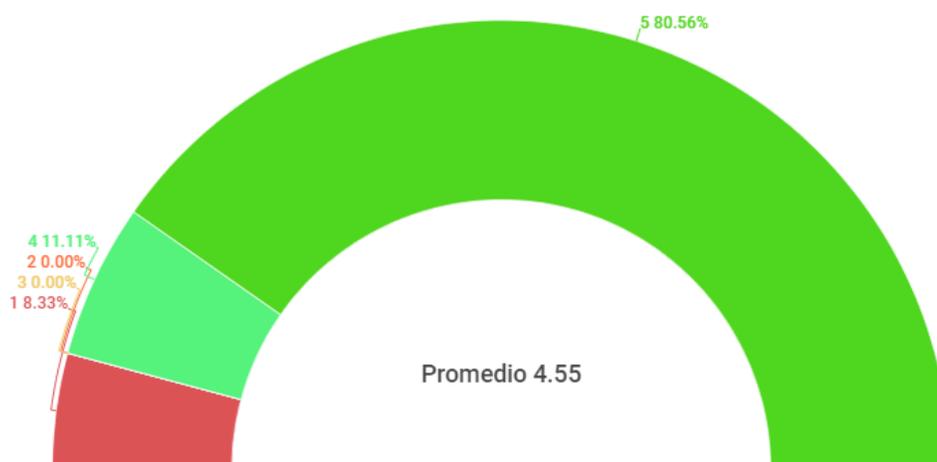


Demanda inducida

(contacto telefónico)

Dentro de esta sección se evalúa específicamente el contacto telefónico o llamado demanda inducida realizada por la persona de salud de bienestar con el fin de conocer el estado de salud de toda la comunidad universitaria y promover los servicios a los cuales puede acceder. Dentro de esta sección se recibieron en total 36 respuestas.

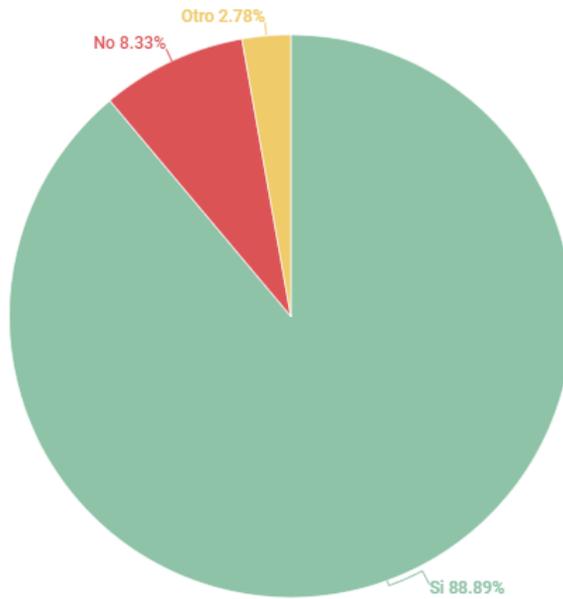
Se realiza la pregunta para que el encuestado genere una valoración cuantitativa en cuanto a su satisfacción del 1 al 5 donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho en cuanto a la amabilidad en la atención recibida por parte del personal de bienestar, para lo cual se obtuvo un promedio de calificación de 4.55



Se evidencia que una valoración de 5 puntos por parte del 80.56% de los encuestados, seguido de 4 puntos el 11.11% y de 1 punto el 8.33%.

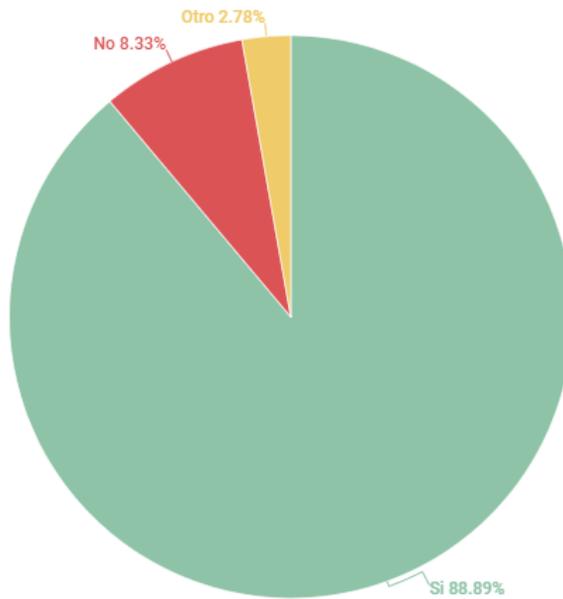
Con el fin de conocer si dentro de la llamada el personal de bienestar apoyo y solucionó las inquietudes del encuestado se encuentran los siguientes resultados:





Se evidencia que al 88.89% de los encuestados les solucionaron las inquietudes, al 8.33% no les solucionaron las inquietudes y el 2.78% corresponde a un encuestado que informa que si pero que quedaron el contactarse nuevamente.

Se realiza la pregunta con respecto a si al encuestado le pareció productiva esta llamada:



Se identifica que al 88.89% si les parece productiva la llamada, al 8.33% no le parece productiva y el 2.78% corresponde a un encuestado que informa que si pero que el proceso se vio interrumpido por la llamada que no recibió para darle continuidad.



De igual manera con el fin de entender las necesidades específicas de los encuestados se realizó una pregunta abierta donde se pudiera informar ¿qué le agregaría a la llamada? Para lo cual se clasifica en código de color las observaciones donde verde se identifican los comentarios positivos, felicitaciones, o aceptación de que no le agregarían nada más a la llamada, amarillo donde brindan sugerencias de mejoramiento y rojo donde se identifican casos de quejas o sugerencias de mejoramiento por temas de que no se llevó a cabo una acción o no se completó.



Se obtuvo 4 felicitaciones y observaciones que estuvo bien la llamada y no se le agregaría más.



Se obtuvo sugerencias como el tiempo de la llamada, un seguimiento y horario de contacto.



Dentro de este punto se obtienen sugerencias en cuanto a que se brinden soluciones ágiles.



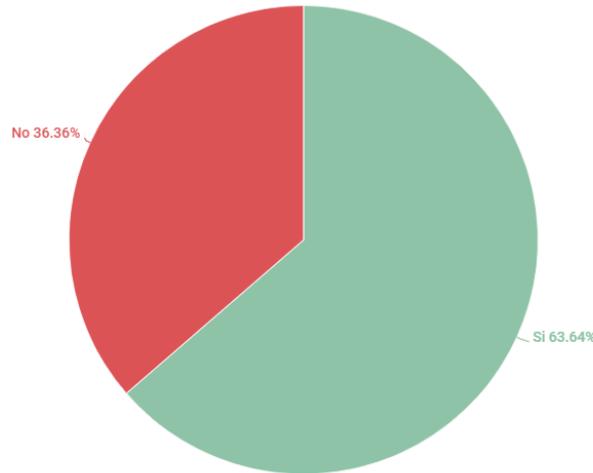
CAPÍTULO 6

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS
SERVICIOS DE BIENESTAR – GRUPO PERMANENCIA Y
DESERCIÓN ESTUDIANTIL**

Grupo permanencia y deserción estudiantil

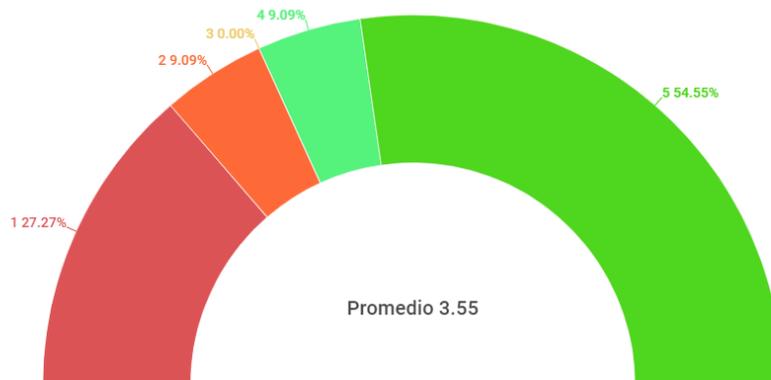
Para la medición de la satisfacción de los servicios del grupo de permanencia y deserción estudiantil se obtuvo un total de 11 respuestas.

Se realiza la consulta con respecto a los profesionales con el fin de conocer su desde el área de permanencia se encuentran dispuestos a atender las solicitudes del encuestado.



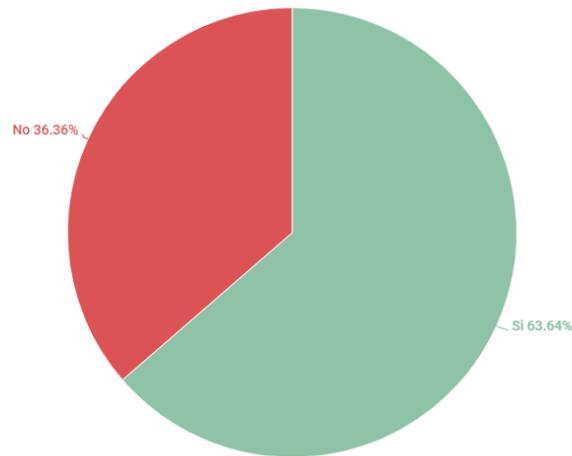
Se evidencia que el 63.64% indican que si se tienen los profesionales dispuestos a atender la solicitud del encuestado contra el 36.36% quienes indican que no.

Con respecto a la amabilidad y/o cordialidad que ejerce el profesional a cargo los encuestados valoraron de manera cuantitativa indicando 1 cuando se encuentran muy insatisfechos y 5 cuando están muy satisfechos obteniendo los siguientes resultados:



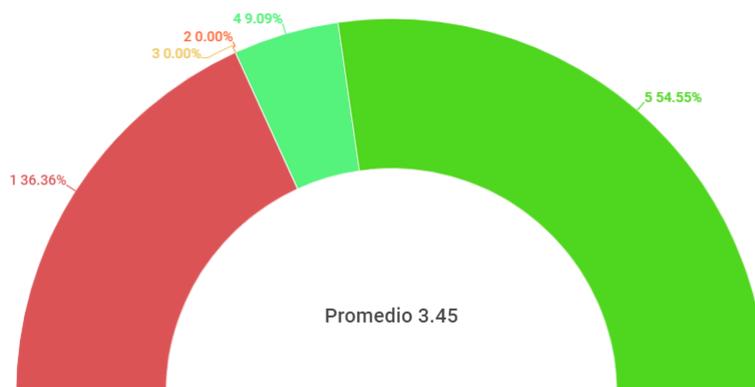
Se evidencia un promedio de calificación de 3.55. Identificando que las calificaciones bajas valoradas entre 1, 2 y 3 se encuentran focalizadas el 100% en la facultad tecnológica.

De igual manera se realiza la consulta a los encuestados su el área de permanencia y deserción estudiantil respondió la solicitud de manera oportuna y satisfactoriamente para lo cual se obtuvo



Al 63.64% se les resolvió de manera oportuna y satisfactoriamente las solicitudes contra el 36.36% a quienes no se les respondió de manera oportuna.

Finalmente se solicita al encuestado calificar su satisfacción general en cuanto al servicio del área de permanencia y deserción estudiantil valorada de manera cuantitativa expresado de 1 al 5 donde 1 es muy insatisfecho y 5 completamente satisfecho.



Se evidencia un promedio de 3.45 en la satisfacción de este servicio, se evidencia que la totalidad de encuestados que respondieron la satisfacción por debajo de 3 se encuentran dentro de la facultad tecnológica.

CAPÍTULO 7

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS
SERVICIOS DE BIENESTAR - ORIENTACIÓN JURIDICA
(DDHH- VIOLENCIAS BASADAS EN GÉNERO)**

Orientación jurídica (DDHH- violencias basadas en género)

Dentro de la estructuración de la encuesta de 2020-3 se tuvo en cuenta la inclusión del grupo de orientación jurídica e integral en Derechos Humanos y Violencias basadas en género. Esta encuesta estuvo dividida en dependiendo el servicio que se utilice. Se identifica que se recibieron muy pocas respuestas. Pero se realiza la aclaración que las situaciones de vulneración de derechos humanos y violencias basadas en género son muy pocas y se espera que siempre tienda a cero este servicio. De igual manera, se debe tener en cuenta que estos servicios por su situación particular se manejan de manera discreta. Se obtuvo un total de 2 respuestas.

Orientación en DDHH

Dentro de la orientación recibida para Derechos Humanos se realiza la consulta sobre el trato dado por parte del personal de bienestar enmarcado en una valoración cuantitativa donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho. Se obtuvo un promedio de respuestas de 5/5. De igual manera con el fin de identificar si el encuestado tuvo solución al motivo de consulta se obtuvo 100% que sí. El nivel de satisfacción general en cuanto al servicio es de 5 y no se dejan observaciones adicionales.

Orientación Integral en Violencias Basadas en Género

Dentro de la encuesta aplicada a la orientación integral de Violencias basadas en género se realizó el primer filtro donde se cuestiona al encuestado si conoce la ruta de atención basada en la resolución 426 de 2018. Para la respuesta recibida se identifica que se conoce la ruta de atención y fue conocida por una orientación dada por una colega que había hecho uso de ella en algún momento. De igual manera se realiza la consulta con el fin de identificar si el centro de bienestar institucional veló por el cumplimiento de la ruta de atención mencionada para lo cual se indica que si en un 100%, el centro de bienestar apoyó en el 100% el proceso en todo momento. Se calificó en un nivel de satisfacción de manera valorativa donde 1 es muy insatisfecho y 5 totalmente satisfecho en promedio de 5/5.

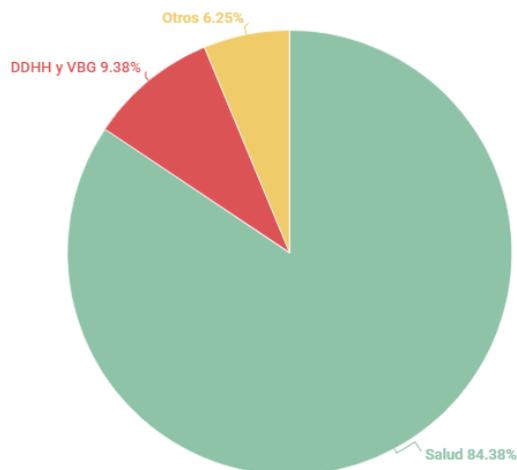


CAPÍTULO 8

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS
SERVICIOS DE BIENESTAR – TALLERES Y
CONVERSATORIOS PROGRAMADOS**

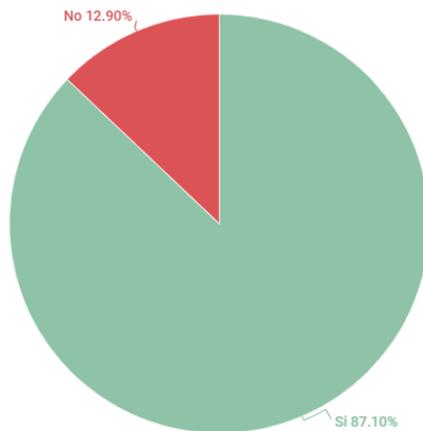
Talleres y conversatorios programados

Dentro de la encuesta se encuentran los talleres programados durante de la vigencia en salud, socioambiental, cultura, derechos humanos, violencia basada en género, etc.



De los cuales se valoraron 84.38% talleres de salud, 9.38% talleres de DDHH y Violencias basada en género y 6.25% otros en los cuales se encuentran talleres administrativos y/o de socialización de servicios de bienestar.

Con el fin de identificar la satisfacción de los usuarios con respecto a la temática impartida se consulta si el tema del taller cumplió con sus expectativas para lo cual se obtiene:

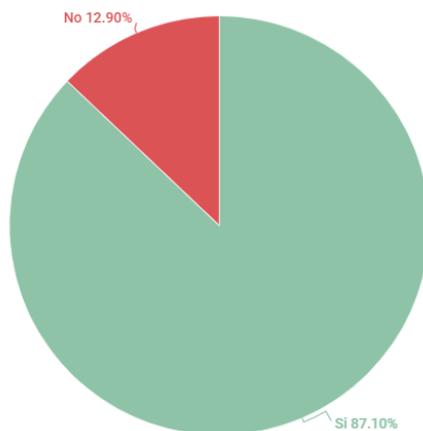


Se identifica que 87.10% le parece que la temática del taller/conversatorio cumple con sus expectativas contra el 12.09% a quienes no se les cumple la expectativa de las temáticas del taller. De quienes responde que no el 75% corresponden a la facultad de



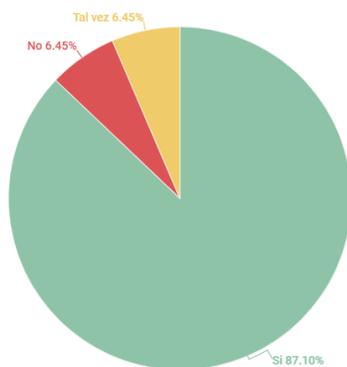
ciencias y educación y el 25% a la facultad de medio ambiente y recursos naturales sede de bosa. De igual manera el 75% corresponde a valoración de talleres de salud y el 25% a “otros”.

Los profesionales que dictaron el taller/seminario resolvieron las preguntas de los participantes



Se identifica que al 87.10% se les resolvieron las preguntas e inquietudes que surgieron de la temática durante el desarrollo del taller; por el contrario, al 12.09% no se les resolvió. De igual manera el 75% corresponde a valoración de talleres de salud y el 25% a “otros”.

De igual manera, se realiza la consulta en cuanto a la parte técnica sobre si fue fácil ingresar al taller.

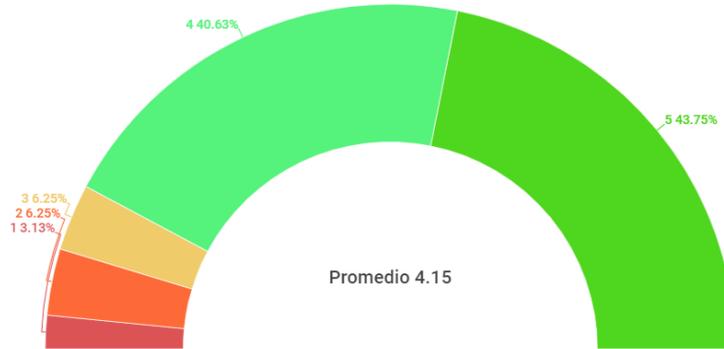


El 87.10% indican que fue fácil ingresar al taller, 6.45% indican que tal vez y el 6.45% indican que no fue fácil ingresar al taller.

Se solicita al encuestado calificar su satisfacción general en cuanto a los talleres, conversatorios realizados por el Centro de Bienestar Institucional valorándolos de



manera cuantitativa expresado de 1 al 5 donde 1 es muy insatisfecho y 5 completamente satisfecho.



Se evidencia que una valoración de 5 puntos por parte del 43.75% de los encuestados, seguido de 4 puntos el 40.63%, 3 puntos 6.5%, 2 puntos 6.25%, 1 punto 3.13% obteniendo así un promedio de satisfacción de 4.15. Se evidencia que el 80% de las calificaciones bajas valoradas entre 1, 2 y 3 corresponden a talleres de salud y el 20% a otros.

Finalmente se realiza una pregunta abierta de manera opcional donde se indican cuales temas les gustaría que se tratarán en próximos talleres/conversatorios. Donde se obtuvo en total 20 respuestas.



De las 20 respuestas, 19 son sugerencias de temas de talleres y 1 es sugerencia sobre mejoramiento en las presentaciones y apoyo visual en los talleres.



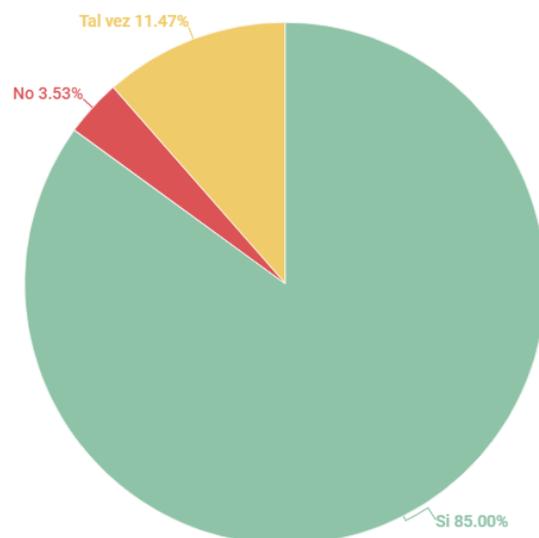
CAPÍTULO 9

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS
SERVICIOS DE BIENESTAR – SATISFACCIÓN GENERAL DE
LOS SERVICIOS DE BIENESTAR**

Satisfacción general de los servicios de Bienestar.

Con el fin de conocer el nivel de satisfacción general de los usuarios se realiza una encuesta final a todos los encuestados independientemente del servicio que hayan elegido para evaluar. Dentro de esta sección de la encuesta se busca identificar el nivel de satisfacción general con respecto a los servicios y la percepción en cuanto a diferentes variables. La encuesta general fue aplicada a los 1273 usuarios.

La primera pregunta fue ¿Recomendaría los servicios de bienestar institucional? Para lo cual se obtuvo.

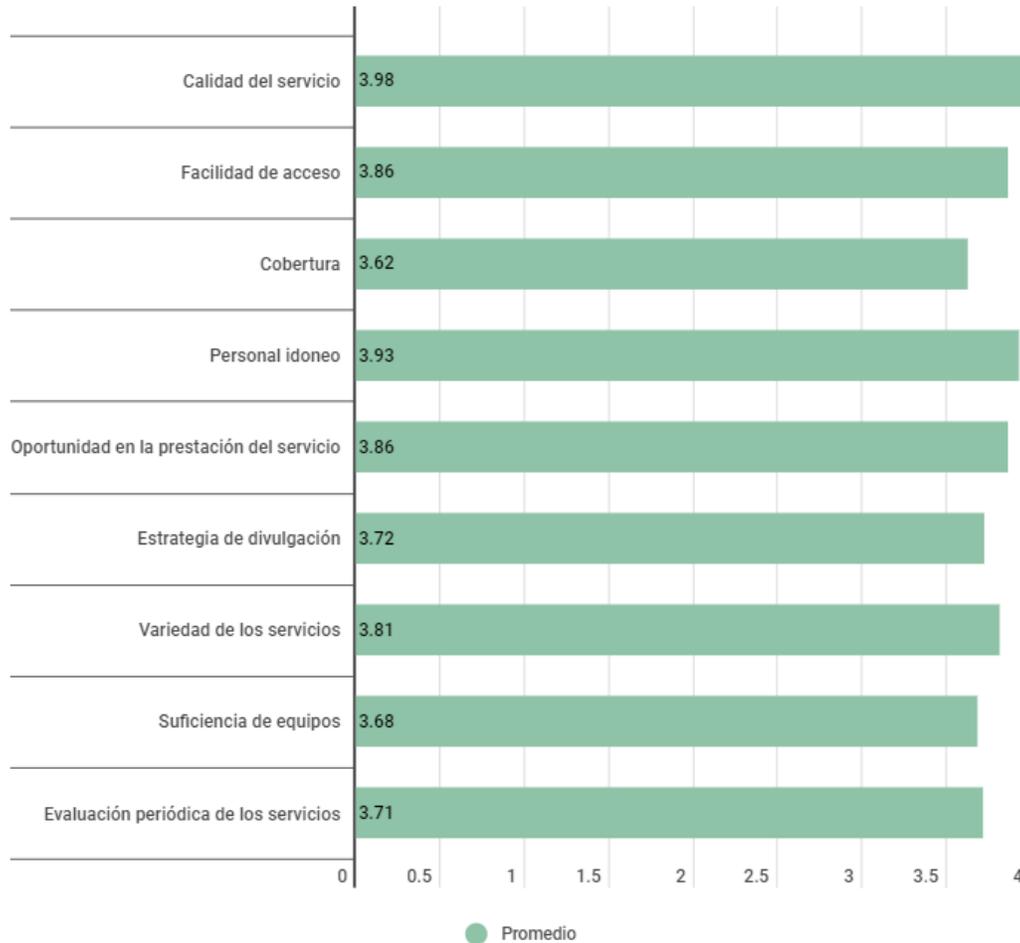


Se evidencia que el 85% recomendaría los servicios de bienestar comparado contra el 3,53% quienes no recomendarían, el 11.47% indican que tal vez lo recomendarían.

De igual manera, con el fin de conocer la percepción de los encuestados se solicita valorar de manera cuantitativa donde 1 es malo, 2 es regular, 3 es neutral, 4 es bueno y 5 excelente con respecto a los siguientes aspectos: calidad del servicio, facilidad de acceso al servicio, cobertura, personal idóneo, oportunidad en la prestación del servicio, estrategia de divulgación, variedad de los servicios, suficiencia de equipos e instrumentos necesarios para la prestación del servicio y evaluación periódica de los servicios de bienestar.

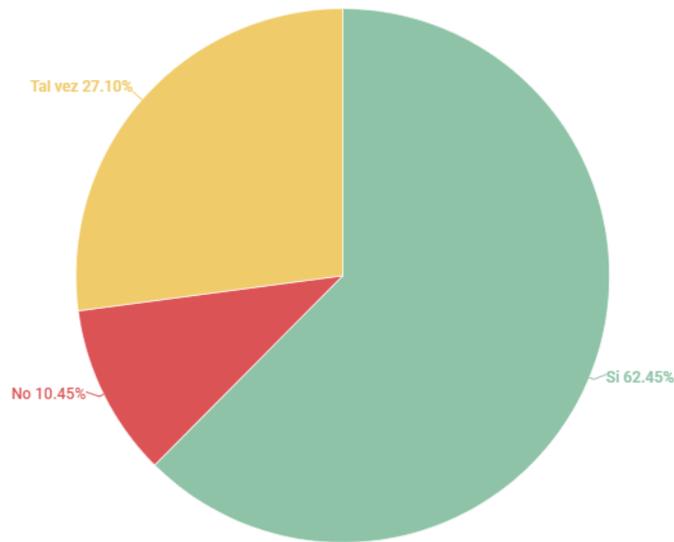


En el gráfico, podemos evidenciar cual fue la calificación de cada una de las variables mencionadas anteriormente, las cuales están valoradas de 1 a 5, se puede evidenciar que la variable que más bajo promedio de calificación tuvo es la cobertura de los servicios y la que tuvo mayor calificación en promedio fue la calidad del servicio. Con el fin de identificar de manera cuantitativa se realiza el comparativo. Así mismo se identifica que todas las variables se encuentran valorados por debajo de 4.



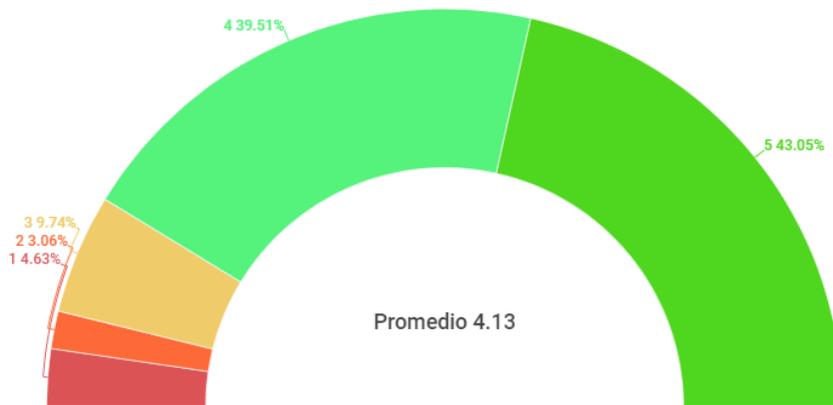
De igual manera se realiza la consulta a los encuestados sobre ¿Los canales de atención del Centro de Bienestar Institucional son eficientes y confiables? Para lo cual se obtienen los siguientes resultados:





Se evidencia que el 65.45% considerando que los canales de atención son eficientes y confiables, el 10.45% consideran que no y el 27.10% indican que tal vez.

Finalmente se consulta de manera cuantitativa donde 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho en cuanto a si bienestar institucional cumplió con las expectativas



Del cual se evidencia un promedio de 4.13 desglosando que el 43.05% calificaron sobre 5, el 39.51% sobre 4, el 9.74% sobre 3, el 3.06% sobre 2 y el 4.63% sobre 1.

Cabe resaltar que dentro de los servicios evaluados se encontraba deportes y cultura para los cuales no se realizó una sección en específico teniendo en cuenta que estos servicios a causa de la pandemia no se encontraban en funcionamiento. Por tal motivo la evaluación podría ser sesgada. Se identifica que para el servicio de Deportes se reciben 16 encuestas y para Cultura 3.

Dentro de la encuesta de satisfacción también se realizó la consulta con respecto al servicio orientación administrativa para la cual se recibieron en total 18 respuestas, para la cual tampoco se tenía una sección específica con el fin de dividir la encuesta.



Observaciones generales

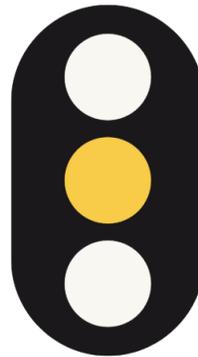
Se obtuvo en total 438 observaciones, entre sugerencias de mejoramiento, felicitaciones, quejas, propuestas, etc. Con el fin de clasificar la información aquí recibida se genera la revisión asignando un código de color, donde verde identifica los comentarios positivos, felicitaciones o aceptación de que todo esta bien y que no proponen nada adicional, amarillo es donde brindan sugerencias de mejoramiento y rojo donde se identifican casos de quejas o sugerencias de mejoramiento por temas de que no se completó una acción o no se llevó a cabo.



ROJO

78 respuestas correspondientes al 18% del total de las observaciones donde se reciben quejas.

Las más relevantes son soluciones ágiles, falta de divulgación, respuestas oportunas, cobertura y soluciones técnicas.



AMARILLO

232 respuestas correspondientes al 53% del total de observaciones donde se reciben sugerencias de mejoramiento.

Las más relevantes son tiempo de las llamadas, seguimiento, horarios de actividades.



VERDE

128 Respuestas, correspondientes al 29% del total de observaciones donde se reciben felicitaciones.

De cada porcentaje de color se identifica un peso por servicio el cual es el siguiente:



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.

Dentro de la revisión se identifica una disminución en la percepción de la comunidad frente al periodo académico anterior evaluado dando una puntuación de satisfacción general de 4.13 sobre 5 puntos, de igual manera es importante resaltar que en el periodo académico anterior se tuvo más encuestados.

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.

- La demanda inducida es una de las estrategias que continúan exaltando los miembros de la comunidad universitaria, siendo muy bien acogida y valorada.
- Se evidencia que el programa de apoyo alimentario continua siendo un gran apoyo para los estudiantes beneficiados por lo cual su percepción en cuanto al mejoramiento de su condición socioeconómica y su permanencia en la universidad a causa de este apoyo es del 98,05%.
- Se identifica que el programa de préstamo de equipos y conectividad es un gran apoyo para los estudiantes beneficiados estando en un promedio de satisfacción con la convocatoria de 4.26 y su percepción en cuanto al mejoramiento de su condición y su permanencia en la universidad a causa del apoyo es del 95.76%.
- Se evidencia que los canales de comunicación utilizados por el Centro de Bienestar Institucional para llegar a la comunidad universitaria han sido efectivos como el formulario de solicitud de servicio, demanda inducida, correo institucional, redes sociales, etc.
- Realización de talleres que permiten a los usuarios la interacción con los profesionales del Centro de Bienestar Institucional.
- La aplicación de la encuesta de Violencias Basadas en Género identifica como prueba piloto indica que se puede tomar como oportunidad para evidenciar falencias, aunque la calificación fue alta por la cantidad tan mínima de respuesta demuestra que las personas que han tomado el servicio han estado conformes.

Áreas de mejora

- Se debe mejorar la divulgación de la encuesta de satisfacción debido a que lo relacionado con el periodo en evaluación se obtuvo menor cantidad de cobertura comparado con la encuesta anteriormente aplicada.



- Se debe mejorar la cobertura de encuestas a otros estamentos de la universidad con el fin de poder hacer análisis por estamento que nos permita evidenciar la percepción de cada uno y tomar medidas diferenciadas.
- Se recomienda actualizar la encuesta de satisfacción teniendo en cuenta los servicios de cultura y deportes.
- Se recomienda actualizar la encuesta en cuanto a los proyectos curriculares con el fin de identificar de manera diferenciada las falencias en la prestación de los servicios de manera ajustada y tomar medidas contundentes para el mejoramiento de los servicios.
- Se evidencia muchas observaciones con respecto a mejorar los tiempos de respuesta y la oportunidad en la prestación de los servicios.
- Se debe mejorar la comunicación con los estamentos con el fin de divulgar los servicios y las actividades que se realizarán de manera oportuna.
- Se debe trabajar en el mejoramiento de la rapidez de obtención de las citas y/o orientaciones en salud en especial del servicio de psicología seguido de medicina.
- Se evidencia una baja satisfacción en cuanto al grupo de permanencia de bienestar por lo cual se debe trabajar en la generación de estrategias encaminadas a mejorar la amabilidad de la atención, respuesta de manera oportuna y calidad de la atención que se brinda a los estudiantes con riesgo de pérdida de calidad de estudiante o que se asesoran en el área de permanencia como una solución para continuar con su educación.
- Se identifica mucha desinformación o información incompleta por parte de convocatorias, fechas y temas de gran interés de la comunidad universitaria, se debe establecer planes de mejoramiento por facultad teniendo en cuenta las diferenciaciones enmarcadas en este informe.
- Se debe mejorar la comunicación en cuanto a la competencia de bienestar institucional en varios de los programas que apoya. Con el fin de no generar molestias en la comunidad universitaria por situaciones ajenas y que no se pueden controlar y mejorar desde la dependencia.