

INFORME DE SATISFACCIÓN

*DE LOS SERVICIOS DE
BIENESTAR INSTITUCIONAL*

**REPORTE
2021-1**



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR SEMESTRE ACADÉMICO 2021-I

Centro de Bienestar Institucional

2022 – Bogotá D.C., Colombia

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
Ficha técnica de la encuesta	5
ASPECTOS METODOLÓGICOS	7
Herramienta	7
Población	7
Caracterización del usuario	9
Apoyo alimentario	17
Préstamo de equipos y conectividad	23
Salud	29
Satisfacción en cuanto a citas programadas o consultas solicitadas	30
Demanda inducida	37
Grupo permanencia y deserción estudiantil	42
Orientación jurídica (DDHH- violencias basadas en género)	47
Orientación en DDHH	47
Orientación Integral en Violencias Basadas en Género	47
Talleres y conversatorios programados	49
Satisfacción general de los servicios de Bienestar.	58
Observaciones generales	62
Conclusiones	63
Puntos fuertes	63
Áreas de mejora	64

PRESENTACIÓN

Con el fin de mejorar continuamente los servicios prestados por el Centro de Bienestar Institucional y en su búsqueda continua de la calidad y la excelencia en pro de mejorar la calidad de vida de la comunidad universitaria el equipo de trabajo establece una herramienta de medición del grado de satisfacción de los usuarios (miembros de la comunidad universitaria) con respecto a los servicios prestados por el Centro de Bienestar Institucional.

Enmarcado en el compromiso institucional al cumplimiento del Plan Estratégico de Desarrollo 2019-2030, se busca obtener información para identificar la percepción de la comunidad universitaria y lograr obtener el 90% de la población satisfecha con los servicios que presta el Centro de Bienestar Institucional.

Los datos fueron recaudados entre junio del 2021 y noviembre del 2021 correspondientes al intermedio y cierre del semestre académico (2021-1) dentro de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Los resultados de esta encuesta son un pilar importante para la toma de decisiones, implementación de oportunidades de mejora promoviendo eficiencia, eficacia y oportunidad en los servicios del Bienestar.

De igual manera se recauda información sobre cada uno de los talleres, charlas, conferencias y foros realizados por cada grupo funcional en la cual se califica cada taller en 5 ejes fundamentales al finalizar cada actividad y en la cual también se toma la asistencia a la misma en búsqueda de mejorar los temas y las actividades de promoción y prevención del Centro de Bienestar.

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	Junio 2021 a noviembre 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
FÓRMULA UTILIZADA	$Z^2 * (p) * (1-p) / C^2$
ENCUESTADOS TOTALES	1.430
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.

Tabla 1. Ficha técnica de la encuesta, elaboración propia.

CAPÍTULO 1

ESTRATEGIA Y METODOLOGIA DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR

ASPECTOS METODOLÓGICOS

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 y encuesta de 2020-III, de igual manera algunas observaciones adicionales en cuanto a las visitas de acreditación.

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

- Inclusión de proyectos curriculares con el fin de identificar satisfacción específica por proyecto curricular.
- Semestre al cual pertenece, con el fin de identificar necesidades particulares por semestre.
- Si es estudiante de pregrado o posgrado con el fin de poder identificar estrategias diferenciadas en cuanto a satisfacción de la comunidad y necesidades específicas.

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 1.430 usuarios, los cuales se encuentran segmentados de la siguiente manera:

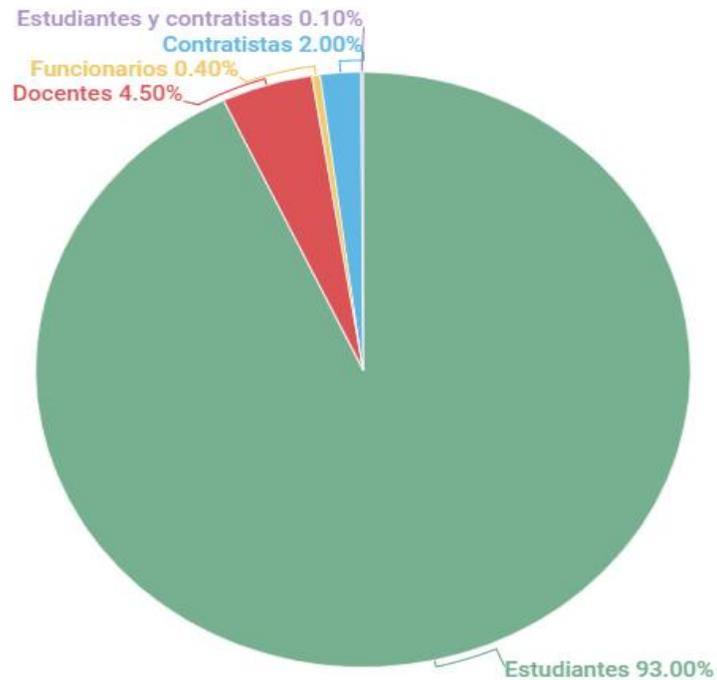


Gráfico 1. Caracterización de la población. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Se evidencia que el 93% corresponden a estudiantes, 4,50% docentes, 2% contratistas, 0,4% funcionarios y 0,1% estudiantes y contratistas. 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.

Con el fin de conocer de forma diferenciada la satisfacción de los estudiantes se realizó la pregunta de si pertenecen a pregrado o a posgrado obteniendo los siguientes resultados:

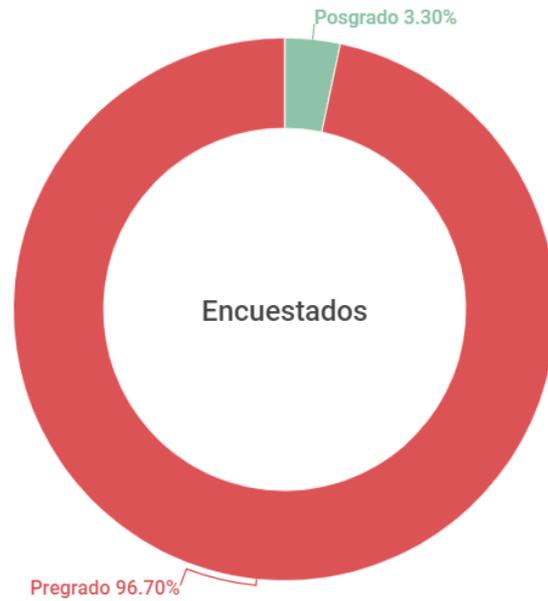


Gráfico 2. Encuestados de pregrado y posgrado. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Se evidencia que la mayor participación es en 96.7% estudiantes de pregrado seguido de 3.3% estudiantes de posgrado aunque es un porcentaje muy mínimo puede dar una línea base debido a que es la primera vez que se realiza la segregación con el fin de conocer si pertenecen a pregrado o posgrado.

Se realiza el sondeo de la facultad o sede a la cual pertenecen los encuestados como se evidencia en el siguiente gráfico:

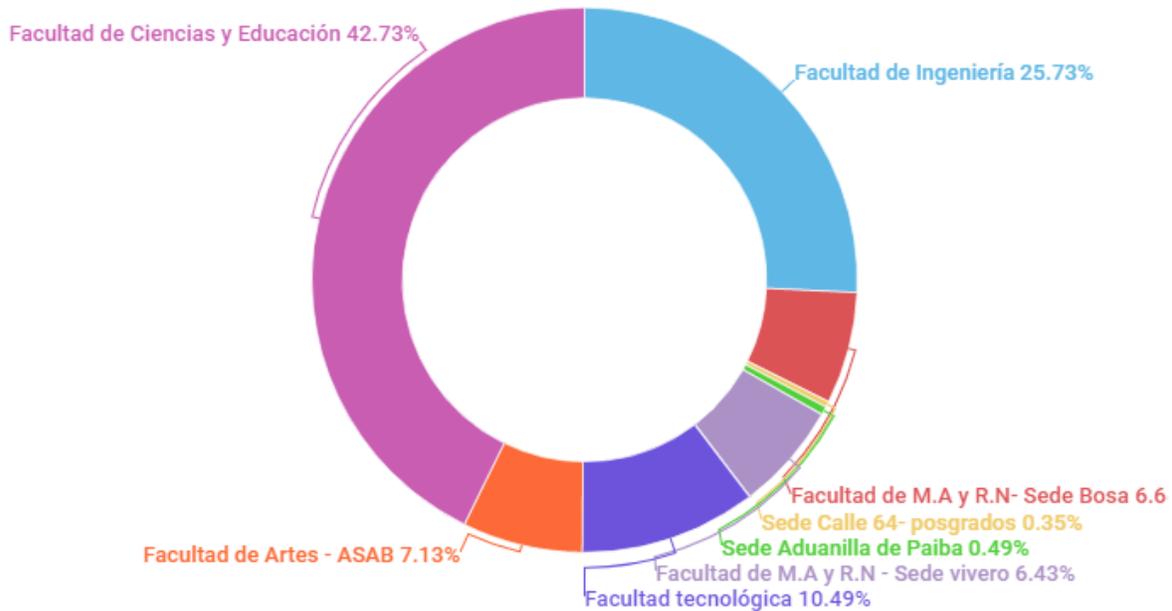


Gráfico 3. Facultad o sede a la que pertenece. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

El mayor porcentaje se encuentran en la facultad de ciencias y educación con un 42,73%, seguido de la facultad de ingeniería con 25,73% y la facultad tecnológica 10.49%.

Se realizó la separación de la Facultad del medio ambiente y recursos naturales identificada en el gráfico como Facultad de M.A y R.N 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 del medio ambiente y recursos naturales recibió un total de 13,03% dividió en sede de Bosa 6,6% y sede vivero 6,43%.

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.

Es importante resaltar que en el periodo de la aplicación de la herramienta se encontraba en declaración de emergencia sanitaria por el COVID19 por tal motivo algunos servicios se prestaron de forma virtual y otros de forma presencial; con el fin de conocer más información de cada servicio se realiza la distinción y se evidencia en el siguiente gráfico.

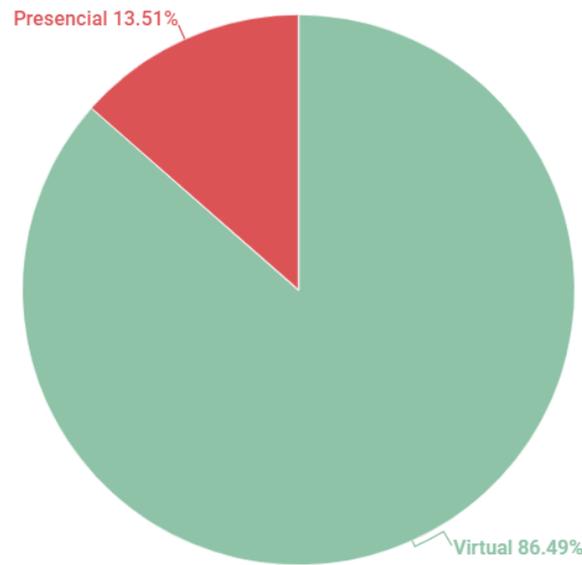


Gráfico 4. Forma en la que se le prestó el servicio. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

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. 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.

Con el fin de recaudar información específica por proyecto curricular se identifica en la siguiente tabla los encuestados de cada proyecto curricular, evidenciando gran participación en ingeniería catastral, ingeniería industrial, licenciatura en biología, licenciatura en humanidades y lengua extranjera. Y muy baja participación en maestrías, doctorados y especializaciones. De igual manera, hay algunos proyectos curriculares que no tienen encuestados.

PROYECTO CURRICULAR	ENCUESTADOS
INGENIERÍA CATASTRAL Y GEODESIA	100
INGENIERÍA INDUSTRIAL	91
LICENCIATURA EN BIOLOGÍA	97
LICENCIATURA EN HUMANIDADES Y LENGUA CASTELLANA	61
LICENCIATURA EN LENGUAS EXTRANJERAS CON ÉNFASIS EN INGLÉS	58
INGENIERÍA ELECTRÓNICA	56
INGENIERÍA DE SISTEMAS	54
COMUNICACIÓN SOCIAL Y PERIODISMO	51
LICENCIATURA EN FÍSICA	48
LICENCIATURA EN QUIMICA	47

LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS	43
INGENIERÍA ELÉCTRICA	42
MATEMATICAS	41
ARTES MUSICALES	36
LICENCIATURA EN PEDAGOGIA INFANTIL	35
INGENIERÍA SANITARIA	33
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN ARTÍSTICA	33
INGENIERÍA AMBIENTAL	32
LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES	31
ADMINISTRATIVO	31
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL	31
TECNOLOGIA EN CONSTRUCCIONES CIVILES POR CICLOS PROPEDÉUTICOS	29
INGENIERIA FORESTAL	28
TECNOLOGIA EN SISTEMATIZACION DE DATOS POR CICLOS PROPEDÉUTICOS	28
ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL	25
ARTES ESCENICAS	23
ADMINISTRACIÓN DEPORTIVA	20
ARTE DANZARIO	20
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN INDUSTRIAL POR CICLOS PROPEDÉUTICOS	20
ARCHIVÍSTICA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DIGITAL	18
ARTES PLASTICAS Y VISUALES	17
INGENIERÍA TOPOGRAFICA	16
TECNOLOGIA EN ELECTRONICA POR CICLOSPROPEDÉUTICOS	14
TECNOLOGÍA EN SISTEMAS ELÉCTRICOS DE MEDIA Y BAJA TENSIÓN POR CICLOS PROPEDÉUTICOS	14
TECNOLOGIA EN GESTION AMBIENTAL Y SERVICIOS PUBLICOS	11
INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN POR CICLOS PROPEDÉUTICOS	8
TECNOLOGIA EN MECÁNICA INDUSTRIAL POR CICLOS PROPEDÉUTICOS	8
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN EDUCACIÓN	8
TECNOLOGIA EN SANEAMIENTO AMBIENTAL	7
DOCTORADO INTERINSTITUCIONAL EN EDUCACIÓN	6
INGENIERIA MECANICA	5
INGENIERÍA CIVIL POR CICLOS PROPEDÉUTICOS	5
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN EN TECNOLOGÍA VIRTUAL	5
TECNOLOGIA EN LEVANTAMIENTOS TOPOGRÁFICOS	5
INGENIERÍA EN TELEMATICA POR CICLOS PROPEDÉUTICOS	4
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN	4
INGENIERIA ELECTRICA POR CICLOS PROPEDÉUTICOS	4
INGENIERÍA EN TELECOMUNICACIONES POR CICLOS PROPEDÉUTICOS	3
ESP. EN EDUCACIÓN Y GESTIÓN AMBIENTAL	3
INGENIERÍA MECANICA POR CICLOS PROPEDÉUTICOS	2

MAESTRÍA EN INGENIERÍA CIVIL	2
TECNOLOGIA INDUSTRIAL	2
MAESTRÍA EN DESARROLLO SUSTENTABLE Y GESTIÓN AMBIENTAL	2
ESP. EN BIOINGENIERIA	1
ESP. EN GESTION DE PROYECTOS DE INGENIERIA	1
ESP. EN HIGIENE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1
ESP. EN INGENIERÍA DE SOFTWARE	1
ESP. EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRAFICA	1
ESPE. EN AVALÚOS	1
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS NATURALES	1
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1
MAESTRÍA EN INFANCIA Y CULTURA	1
MAESTRÍA EN INGENIERÍA INDUSTRIAL	1
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN SOCIAL INTERDISCIPLINARIA	1
MAESTRÍA EN MANEJO, USO Y CONSERVACION DEL BOSQUE	1
MAESTRÍA EN PEDAGOGÍA DE LA LENGUA MATERNA	1
TOTAL DE ENCUESTADOS	1.430

Tabla 2. Proyecto curricular al que pertenece. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

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.

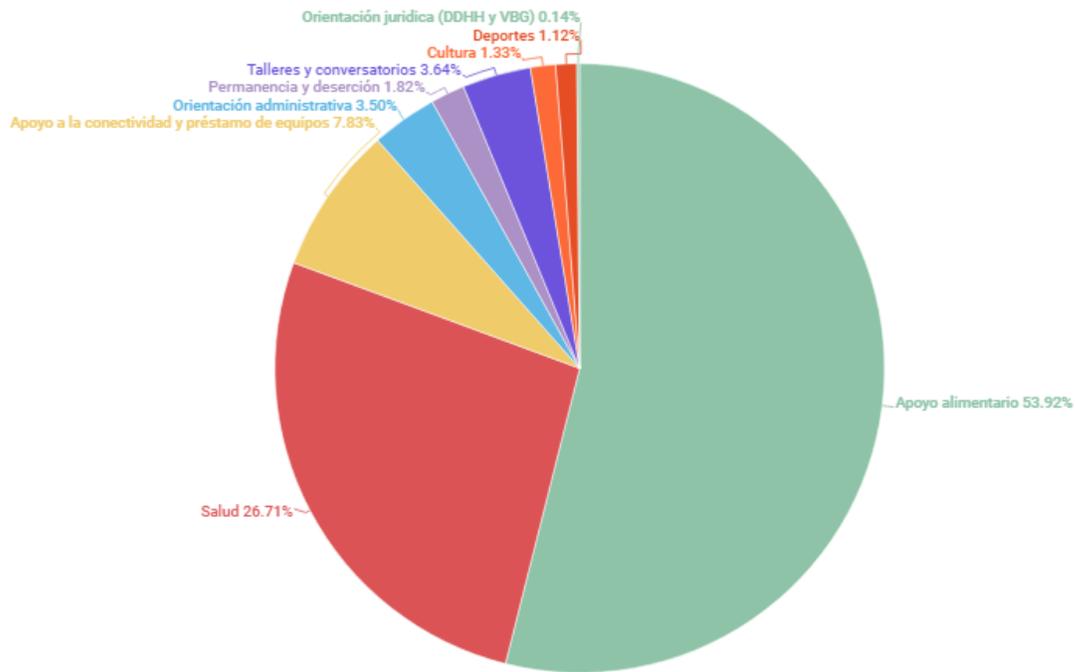


Gráfico 5. Servicio a evaluar. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Dentro de los servicios evaluados encontramos que el programa de apoyo alimentario cuenta con un porcentaje del 53,92%, Salud 26,71%, programa de préstamo de equipos y conectividad del 7,83%, Talleres y conversatorios programados 3,64%, Orientación administrativa 3,50%, permanencia y deserción 1,82%, Cultura 1,33%, Deportes 1,12%, orientación jurídica 0,14%.

Con respecto a la encuesta aplicada anteriormente se evidencia incremento en la medición de salud, orientación administrativa y permanencia y deserción. De igual manera se evidencia una disminución en la medición del programa de apoyo a la conectividad y préstamo de equipos con respecto a la medición de la satisfacción de los servicios del semestre anterior.

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 2021-I. Dentro del total de los encuestados 771 realizaron la medición del programa de apoyo alimentario.

Se realiza la pregunta con respecto a la claridad de la convocatoria, donde identificamos que el 97,28% de los encuestados responden que si fue clara y el 2,72% informan que no fue clara.

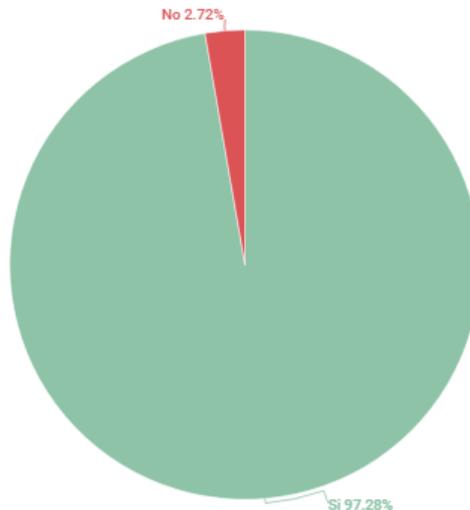


Gráfico 6. Claridad de la convocatoria apoyo alimentario. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Comparativo encuesta 2020-III 2021-I

	SI	NO
2020-III	94,85%	5,15%
2021-I	97,28%	2,72%

Tabla 3. Comparativo claridad convocatoria apoyo alimentario 2020-III y 2021-I. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1 y encuesta de satisfacción de los servicios 2020-3.

Con respecto a la comparación con la encuesta aplicada anteriormente se evidencia una disminución de los estudiantes que opinan que la convocatoria no fue clara.

Demostrando de esta manera que el plan de mejoramiento, las campañas de divulgación y el apoyo a cada estudiante dio resultado.

De los cuales se realiza la revisión del 2,72% 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 48% de quienes responden que no corresponden a la facultad de Ciencias y Educación, el 14% corresponden a la facultad ingeniería, el 14% a la facultad de artes ASAB, 19% a la facultad del medio ambiente y recursos naturales sede bosa y 10% a la facultad de medio ambiente y recursos naturales sede vivero y 5% a 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 el apoyo alimentario? Para la cual se obtuvieron las siguientes respuestas:

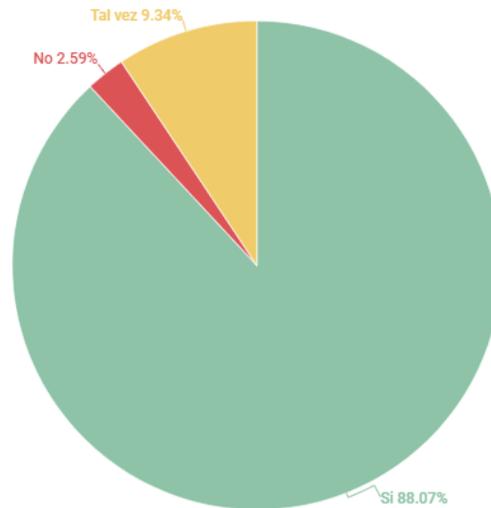


Gráfico 7. Fue fácil el diligenciamiento del formulario en línea de apoyo alimentario. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Se evidencia que el 88,07% de los encuestados indican que fue fácil el diligenciamiento del formulario en línea para la inscripción a la convocatoria al apoyo alimentario, el 9,34% indican que tal vez y el 2,59% indican que no fue fácil.

Comparativa encuesta 2020-III 2021-I

	SI	TAL VEZ	NO
2020-III	84.26%	10.72%	5.01%
2021-I	88.07%	9.34%	2.59%

Tabla 4. Comparativo diligenciamiento formulario en línea convocatoria apoyo alimentario 2020-III y 2021-I. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1 y encuesta de satisfacción de los servicios 2020-3.

En el comparativo entre la encuesta realizada en 2020-III y el 2021-I se evidencia una disminución en los estudiantes que indican que no fue fácil el diligenciamiento del formulario en línea y los que tal vez. De igual manera se refleja un incremento en los estudiantes que si consideran que fue fácil el diligenciamiento del formulario demostrando así efectividad en las acciones de mejora y el acompañamiento a los casos puntuales de los estudiantes.

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 de los identificados entre no y talvez lo siguiente: el 52.2% pertenecen a la facultad de Ciencias y Educación, el 23.9% a la facultad de ingeniería, el 14.1% a la facultad de Artes ASAB, el 4.35% a la facultad tecnológica, el 3.3% a la facultad de medio ambiente y recursos naturales sede vivero y el 2.2% a la facultad de medio ambiente y recursos naturales sede bosa.

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:

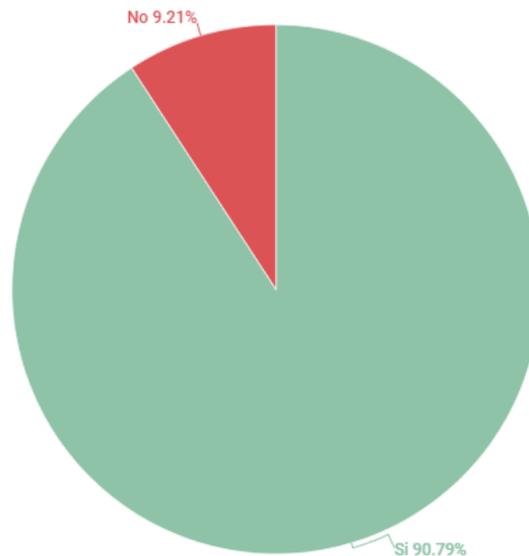


Gráfico 8. Me solucionaron las inquietudes si tuve dificultades en apoyo alimentario. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Teniendo en cuenta el gráfico anterior se muestra que el 90,79% de los estudiantes quienes tuvieron dificultades les fue atendidas y solucionadas; por el contrario, al 9,21% que no fueron atendidas.

Comparativa encuesta 2020-III 2021-I

	SI	NO
2020-III	86.77%	13.23%
2021-I	90,79%	9,21%

Tabla 5. Comparativo apoyo a dificultades apoyo alimentario 2020-III y 2021-I. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1 y encuesta de satisfacción de los servicios 2020-3.

Dentro del comparativo se identifica que se mejoró en cuanto a los estudiantes que se les atendió las dificultades pasando del 86,77% al 90,79% de igual manera se sigue evidenciando un 9,21% de estudiantes a quienes no se les apoyo en las dificultades demostrando importancia en reforzar en este punto.

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 9,21% que respondieron que no el 54,9% pertenecen a la facultad de Ciencias y Educación, el 22,5% a la facultad de ingeniería, el 7% a la facultad de artes ASAB, el 5,6% a la facultad de medio ambiente y recursos naturales sede vivero, el 5,6% a la facultad de medio ambiente y recursos naturales sede bosa y el 4,2% a la facultad tecnológica.

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 **4,58** de 5 puntos posibles.

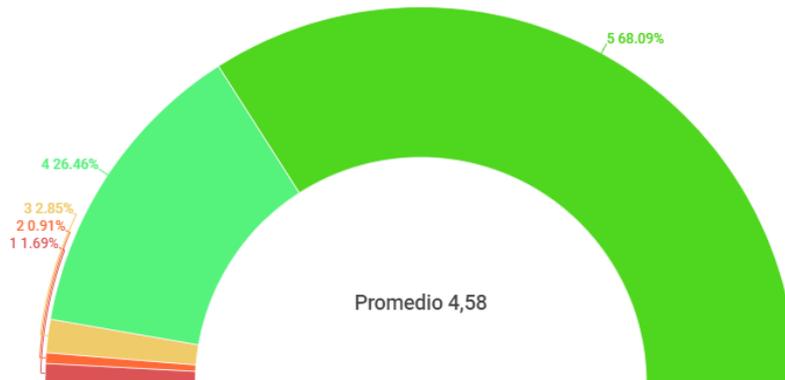


Gráfico 9. Nivel de satisfacción en apoyo alimentario. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Se evidencia un incremento en la satisfacción como se puede evidenciar en la siguiente tabla:

	Nivel de satisfacción
2020-III	4.36
2021-I	4.58

Tabla 6. Comparativo nivel de satisfacción en apoyo alimentario. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1 y encuesta de satisfacción de los servicios 2020-3.

Teniendo en cuenta la segmentación de calificaciones negativas con el fin de tomar decisiones y plan de mejoramiento enfocado, se realiza la revisión de las calificaciones entre 1, 2 y 3 las cuales se identifican que pertenecen el 57.1% a la facultad de ciencias y educación, el 21.4% a la facultad de ingeniería, el 11.9% a la facultad de artes ASAB, el 4.8% a la facultad del medio ambiente y recursos naturales sede bosa y el 4.8 a la facultad del medio ambiente y recursos naturales sede vivero.

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.

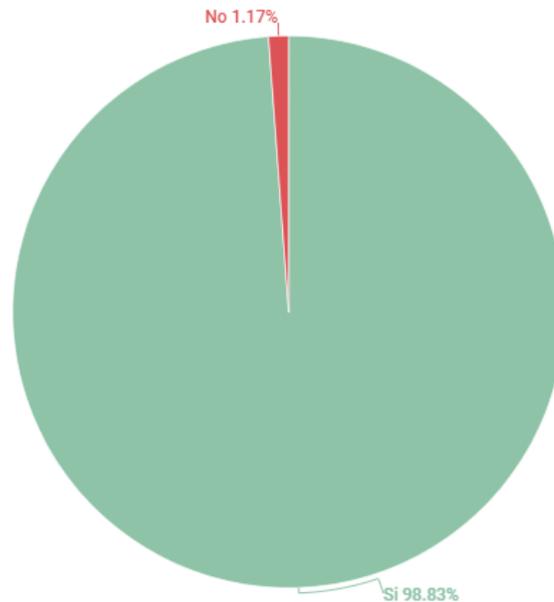


Gráfico 10. El programa de apoyo alimentario contribuye a mi mejoramiento de condición socioeconómica y por ende a la permanencia dentro de la universidad. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

El 98,83% 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 1,17% 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 2021-I. Dentro del total de los encuestados 112 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 90,18% de los encuestados responden que si fue clara y el 9,82% informan que no fue clara.

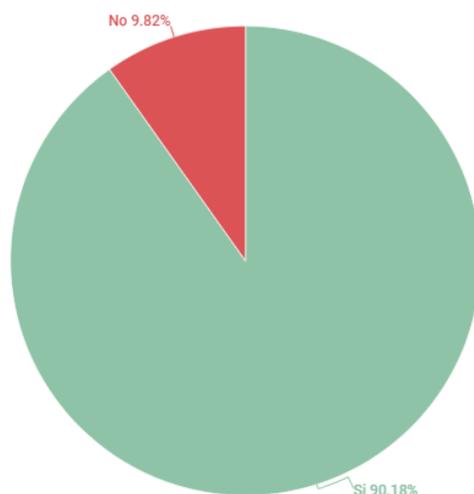


Gráfico 11. Claridad de la convocatoria préstamo de equipos y conectividad. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Con respecto a la comparación de la encuesta aplicada en 2020-3 se identifica lo siguiente:

Comparativa encuesta 2020-3 y 2021-1

	SI	NO
2020-3	96.97%	3.03%
2021-1	90.18%	9.82%

Tabla 7. Comparativo claridad convocatoria conectividad y equipos 2020-III y 2021-I. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1 y encuesta de satisfacción de los servicios 2020-3.

Se identifica que la percepción de la comunidad universitaria para el periodo de medición fue menos clara la convocatoria aumentando el porcentaje de estudiantes que indican que la convocatoria no fue clara. Dentro del análisis realizado a los

estudiantes que respondieron con no, se identifica que el 30% corresponden a la facultad de ingeniería, el 20% a la facultad de ciencias y educación, el 20% a la facultad de artes ASAB, el 10% a la facultad del medio ambiente y recursos naturales sede vivero, el 10% a la facultad del medio ambiente y recursos naturales sede bosa y el 10% a 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:

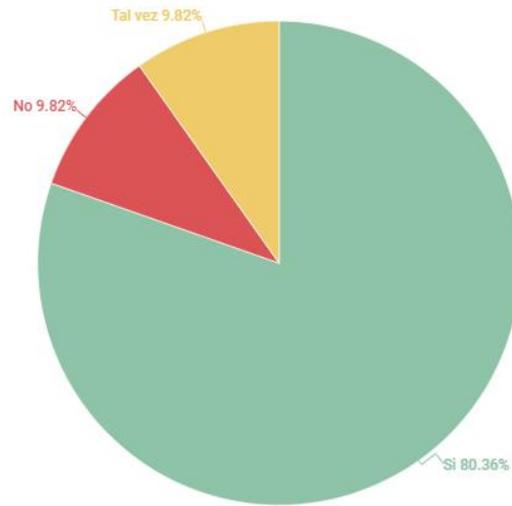


Gráfico 12. Diligenciamiento del formulario en línea conectividad y equipos. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Se evidencia que el 80,36% 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 9,82% indican que tal vez y el 9,82% indican que no fue fácil.

Comparativa encuesta 2020-3 y 2021-1

	SI	NO	TAL VEZ
2020-3	86.06%	5.15%	8.79%
2021-1	80.36%	9.82%	9.82%

Tabla 8. Comparativo diligenciamiento del formulario convocatoria conectividad y equipos 2020-III y 2021-I. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1 y encuesta de satisfacción de los servicios 2020-3.

Se identifica un rango de disminución en el SI fue fácil el diligenciamiento del 86.06% al 80.36%, se aumentó los que no les pareció fácil del diligenciamiento del 5.15% al 9.82%.

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 28.6 % pertenecen a la facultad de Ciencias y Educación, el 23.8% a la facultad de ingeniería, el 19% a la facultad del medio ambiente y recursos naturales sede vivero, el 14.3% a la facultad de artes ASAB, el 9.5% a la facultad tecnológica y el 4.8% a la facultad de medio ambiente y recursos naturales sede bosa.

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:

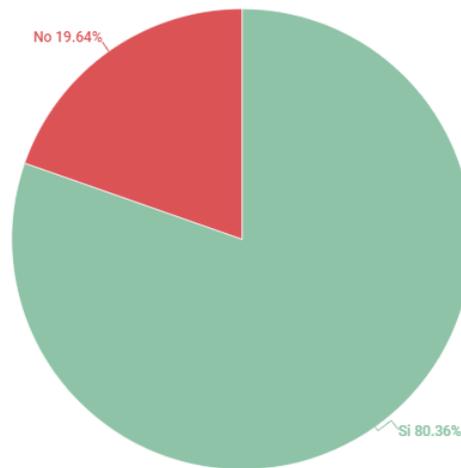


Gráfico 13. Me solucionaron si tuve dificultades conectividad y equipos. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Se indica por parte de los beneficiarios que al 80,36% se le solucionó las inquietudes al contrario del 19,64%. Se identifica dentro de los beneficiarios a quienes no se les solucionaron las inquietudes pertenecen a las siguientes facultades: el 23.8% a la facultad de ciencias y educación, 23.8% a la facultad de ingeniería, el 19% a la facultad del medio ambiente y recursos naturales sede vivero, el 19% a la facultad de artes ASAB, el 9.5% a la facultad del medio ambiente y recursos naturales sede bosa y el 4.8% a la facultad tecnológica.

Comparativa encuesta 2020-3 y 2021-1

	SI	NO
2020-3	83.33%	16.67%
2021-1	80.36%	19.64%

Tabla 9. Comparativo solución de inquietudes convocatoria conectividad y equipos 2020-III y 2021-I. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1 y encuesta de satisfacción de los servicios 2020-3.

Se evidencia una disminución en cuanto a los estudiantes que les solucionaron las inquietudes pasando del 83.33% a un 80.36%.

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 **4,21** de 5 puntos posibles.

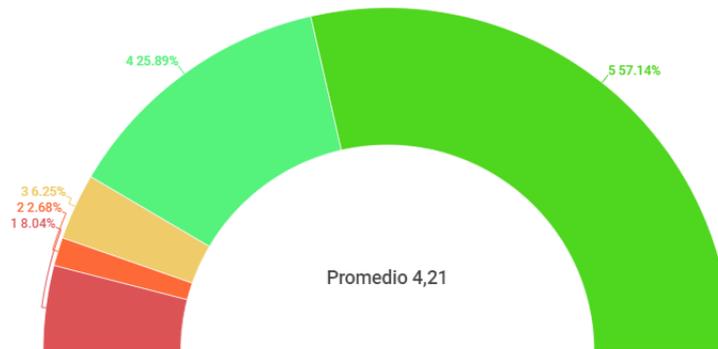


Gráfico 14. Nivel de satisfacción conectividad y equipos. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Se evidencia una ligera disminución en la satisfacción como se puede evidenciar en la siguiente tabla:

Comparativa encuesta 2020-3 y 2021-1

	Nivel de satisfacción
2020-III	4.26
2021-I	4.21

Tabla 10. Comparativo nivel de satisfacción en programa préstamo de equipos y conectividad. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1 y encuesta de satisfacción de los servicios 2020-3.

Segmentado los beneficiarios que respondieron en su calificación entre 1 y 3 como calificaciones bajas y medio bajas se identifica que el 27.8% pertenecen a la facultad de ingeniería, el 22.2% a la facultad de ciencias y educación, el 16.7% a la facultad de Artes ASAB, el 16.7% a la facultad tecnológica, el 11.1% a la facultad del medio ambiente y recursos naturales sede vivero y el 5.6% a la facultad del medio ambiente y recursos naturales sede bosa.

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:

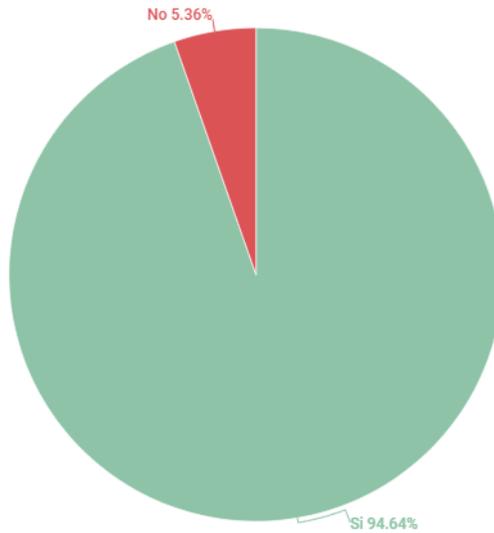


Gráfico 15. El programa de préstamo de equipos y conectividad contribuye con el mejoramiento de su condición socioeconómica. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Se evidencia que para el 94,64% el programa de préstamo si contribuye al mejoramiento de su condición socioeconómica y la permanencia en la Universidad por el contrario el 5,36% 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 382 respuestas

¿Por cuál medio conoció nuestros servicios?

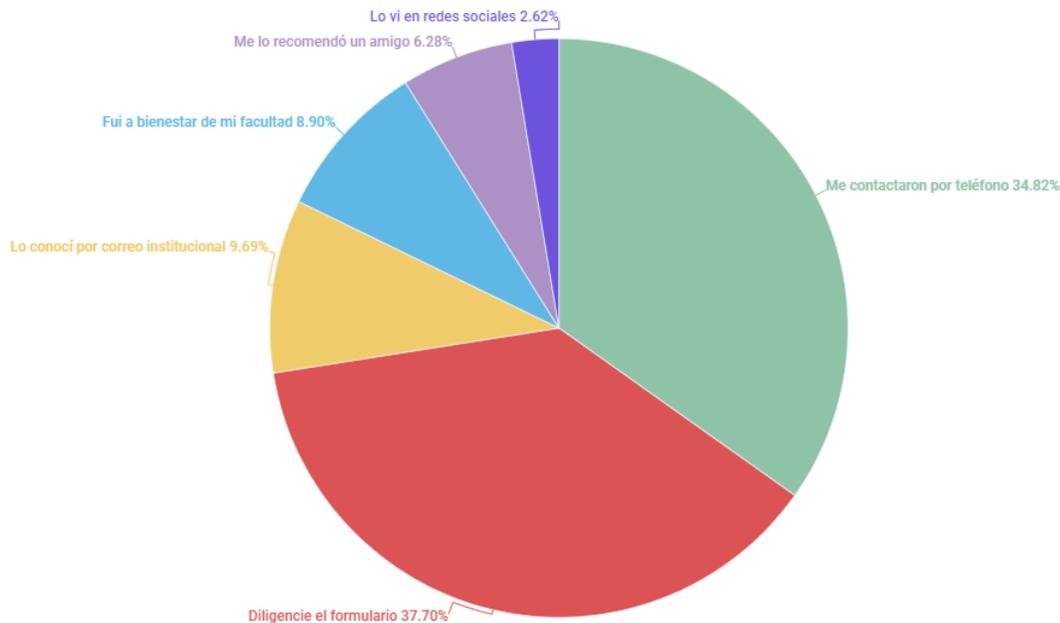


Gráfico 16. Medio por el que conoció los servicios. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Se identifica que los medios por los cuales los encuestados conocen los servicios y por ende evalúan ese canal de comunicación dentro de los medios más evaluados es por medio del formulario con un 37.7% siendo una estrategia implementada para servicios virtuales por la pandemia, me contactaron por teléfono 34.82% llamado demanda inducida otra estrategia de contacto por la pandemia donde se realizan actividades de promoción y prevención, 9.69% correo institucional, 8.9% fui de manera presencial a la facultad (mostrando un bajo índice debido a la virtualidad por la situación de emergencia sanitaria), me lo recomendó un amigo 6.28% y lo vi en redes sociales 2.62%.

Dentro de la encuesta se segmentó a que servicio específico está calificando, cabe resaltar que los encuestados pueden seleccionar uno o más servicios que hayan utilizado:

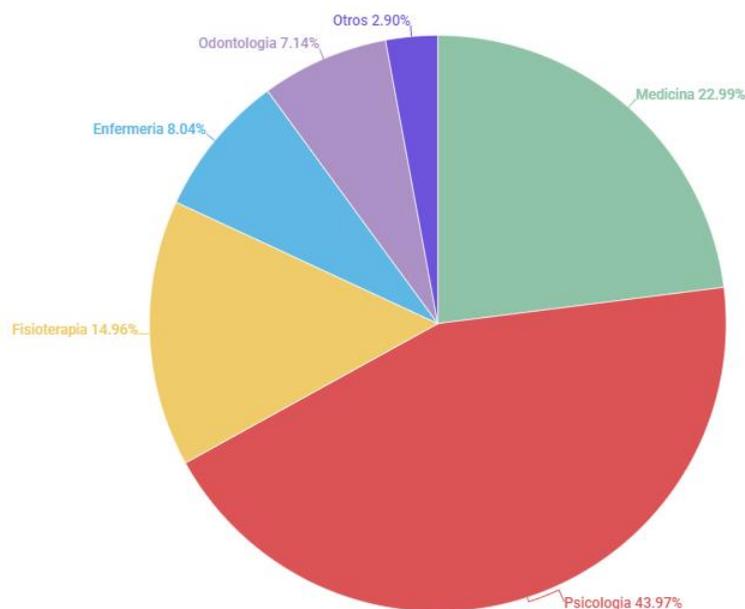


Gráfico 17. Servicio a evaluar área salud. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Se evidencia que el servicio que más calificaron los encuestados es el servicio de psicología con un 43.97%, seguido de medicina 22.99% y fisioterapia 14.96%. Dentro de las observaciones de “otros” los encuestados informaron diferentes calificaciones como transcripciones de incapacidad, todos los servicios, asesorías médicas, etc.

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 la cual se considera como una consulta, y cuando el equipo de bienestar realiza contacto telefónico por medio de demanda inducida para conocer el estado de salud lo cual se considera actividades de promoción y prevención.

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 249 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 **4.30** de 5 puntos posibles.

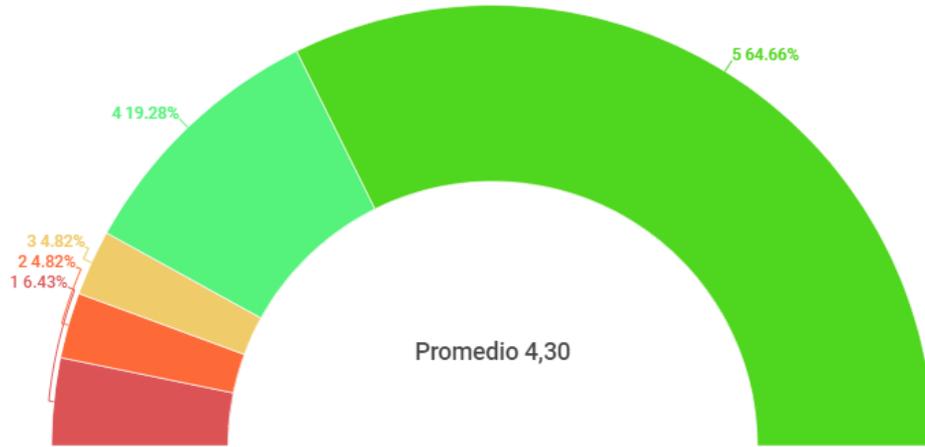


Gráfico 18. Promedio de satisfacción calidad de la atención recibida salud. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

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

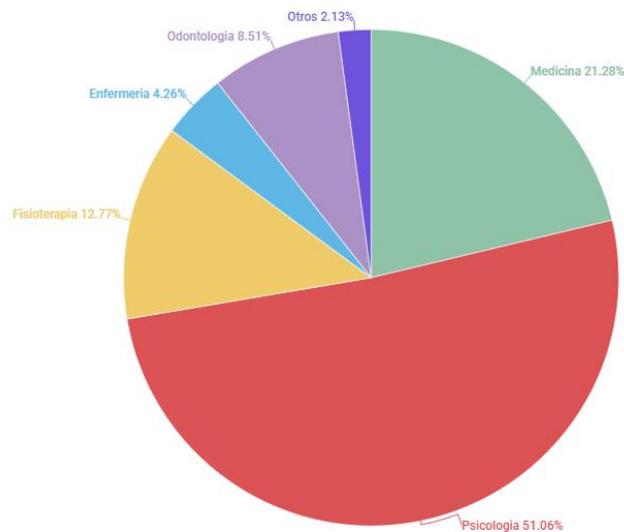


Gráfico 19. Calificaciones bajas en cuanto a calidad de la atención por servicio salud. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Dentro de las calificaciones más bajas se identifica que el 51.06% corresponde a psicología, el 21.28% a medicina, el 12.77% a fisioterapia, 8.51% a odontología, 4.26% a enfermería y el 2.13% 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 45% corresponde a la Facultad de Ciencias y Educación, el 20% a la facultad de ingeniería, el 17% a la facultad tecnológica, el 7.50% a la facultad del medio ambiente y recursos naturales sede bosa, el 7.50% a la facultad de artes ASAB y el 2.50% a la facultad del medio ambiente y recursos naturales sede vivero.

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

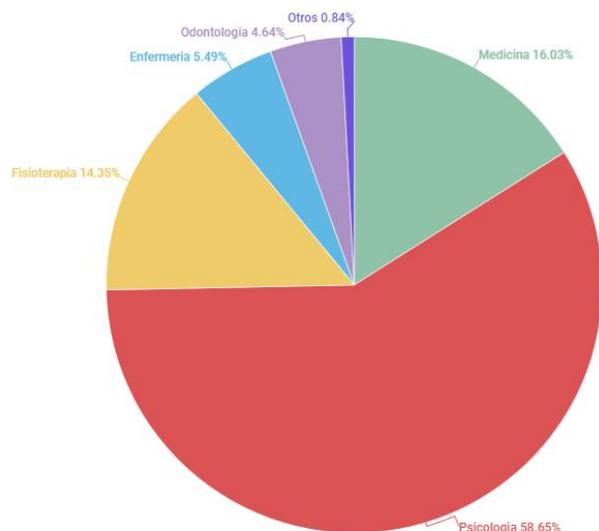


Gráfico 20. Calificaciones altas en cuanto a calidad de la atención por servicio salud. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Dentro de las calificaciones positivas se identifica que el 50.65% corresponde a psicología, el 16.03% a medicina, el 14.35% a fisioterapia, el 5.49% a enfermería, el 4.64% a odontología y el 0.84 a otros servicios entre los cuales se nombra promoción y prevención.

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 **3.93** de 5 puntos posibles.

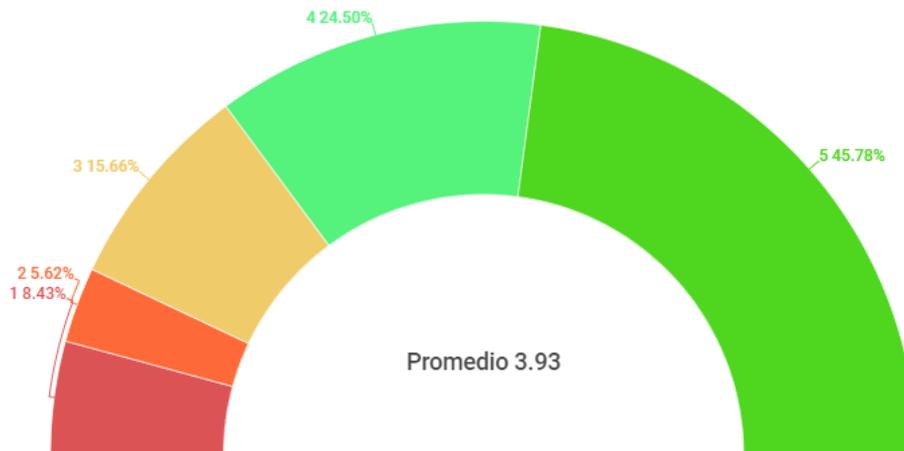


Gráfico 21. Promedio de satisfacción rapidez de la obtención de la cita salud. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

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

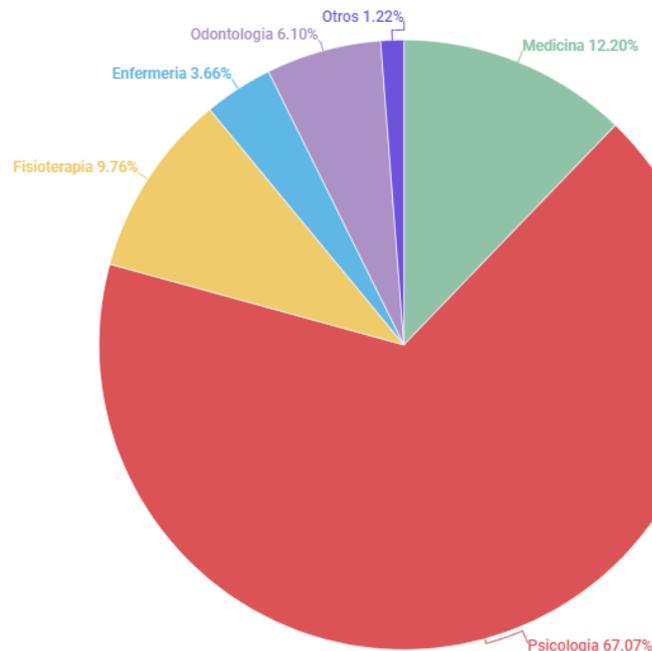


Gráfico 22. Calificaciones bajas por servicio salud en cuanto a rapidez de la obtención de la cita. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Se evidencia que las calificaciones menores son dadas por la rapidez de la cita en un 67,07% del servicio de psicología, seguido del 12.20% de medicina, 9.76% de fisioterapia, 6.10% de odontología, 3.66% de enfermería y 1.22% de otros servicios en los cuales se encuentra transcripciones de incapacidad.

De las cuales se encuentran el 45.9% en la facultad de ciencias y educación, el 13.5% en la facultad de artes ASAB, el 13.5% en la facultad de ingeniería, el 9.5% en la facultad tecnológica, el 9.5% en la facultad del medio ambiente y recursos naturales sede bosa, el 6.8% en la facultad del medio ambiente y recursos naturales sede vivero y el 1.4% en la sede de calle 64 posgrados.

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 **4.57** de 5 puntos posibles.

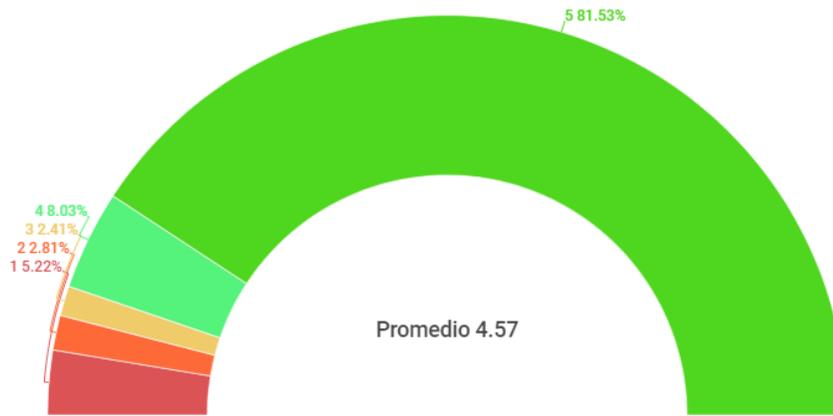


Gráfico 23. Promedio de satisfacción en cuanto a amabilidad y trato recibido servicio salud. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

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

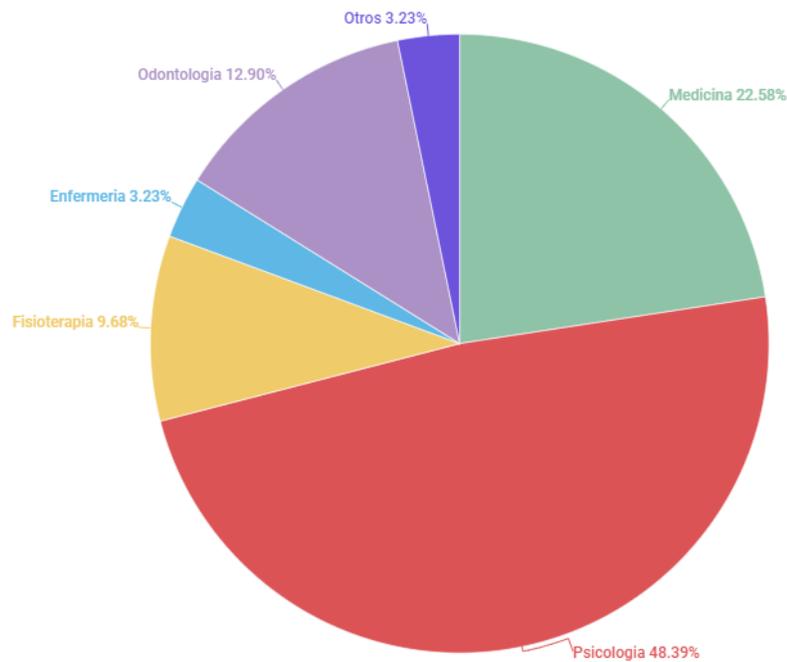


Gráfico 24. Calificaciones bajas por servicio salud en cuanto a amabilidad y trato recibido. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

El 48.39% corresponde a psicología, el 22.58% a medicina, el 12.90% a odontología, el 9.68% de fisioterapia, el 3.23% a enfermería y el 3.23% a otros Así mismo se identifica que el 42.3% pertenece a la facultad de ciencias y educación, el 19.2% a la facultad de ingeniería, el 19.2% a la facultad tecnológica, el 7.7% a la facultad de medio ambiente y recursos naturales sede bosa, el 7.7% a la facultad de artes ASAB y el 3.8% a la facultad de medio ambiente y recursos naturales sede vivero.

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

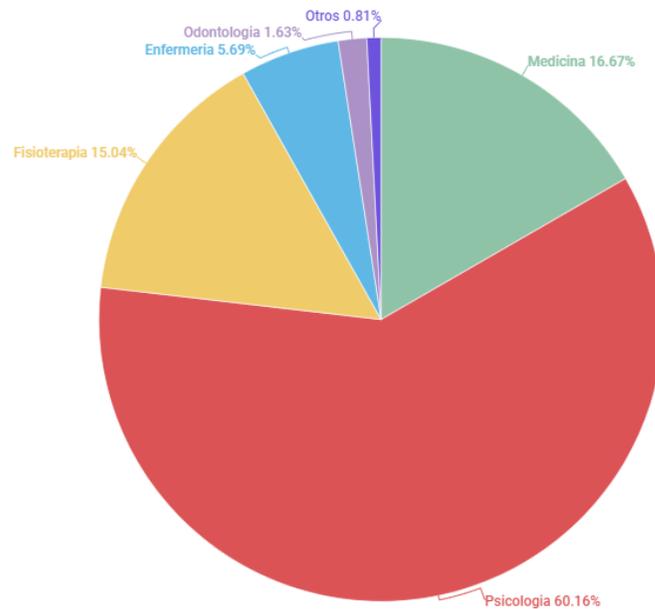


Gráfico 25. Calificaciones altas por servicio salud en cuanto amabilidad y trato recibido. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

El 60.16% corresponde a psicología, el 16.67% a medicina, el 15.04 de fisioterapia, 5.69% corresponde a enfermería, 1.63% a odontología, y 0.81 % a otros.

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:

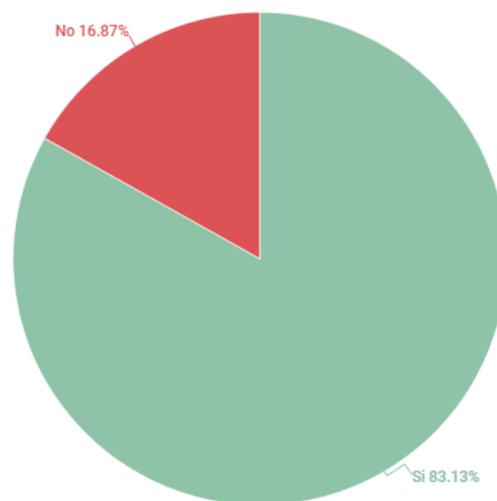


Gráfico 26. Solución del motivo de consulta grupo salud. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Se evidencia que al 83.13% de los encuestados se les solucionó el tema de su consulta por el contrario al 16.87% no se le solucionó sus inquietudes con respecto al tema de su consulta. Dentro del análisis se identifica que del 16,87% quienes informan que no solucionaron sus inquietudes el 58% valoraban el servicio de psicología, el 18% el servicio de medicina, el 10% el servicio de fisioterapia, el 8% el servicio de odontología, el 4% el servicio de enfermería y el 2% otros servicios.

Se realiza comparación con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada en el periodo académico anterior donde se evidencia una mejora en la percepción de todos los ítems evaluados en cuanto al grupo funcional de salud y todos sus servicios.

Comparativa encuesta 2020-3 y 2021-1

Periodo académico evaluado	Calidad de la atención	Rapidez de la obtención de la cita	Trato recibido	Solución del motivo de mi consulta	
				SI	NO
2020-III	4.01	3.81	4.20	75.70%	24.30%
2021-I	4.30	3.93	4.57	83.13%	16.87%

Tabla 11. Comparativo encuesta área salud 2020-III y 2021-I. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1 y encuesta de satisfacción de los servicios 2020-3.

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 al igual que realizar jornadas de promoción y prevención en temáticas de interés como el COVID 19, planificación familiar, hábitos de vida saludable entre otros. Dentro de esta sección se recibieron en total 133 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 **4.75** de 5 puntos posibles.

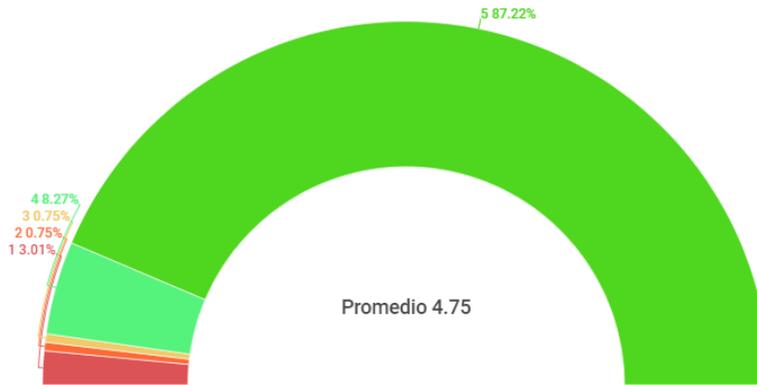


Gráfico 27. Promedio de satisfacción en cuanto a amabilidad y trato en demanda inducida. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

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:

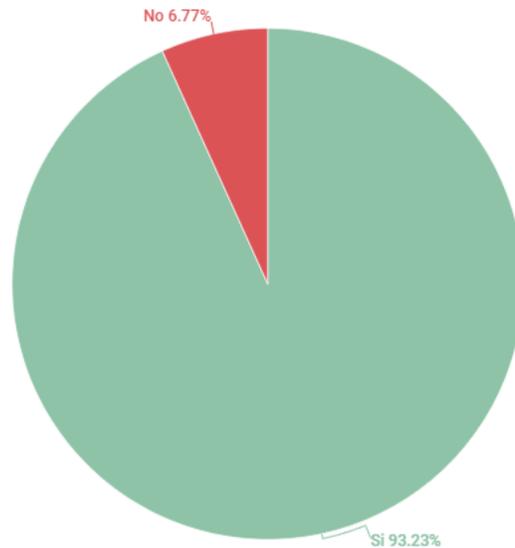


Gráfico 28. Solución de inquietudes en demanda inducida. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Se evidencia que al 93.23% de los encuestados les solucionaron las inquietudes, al 6.77% no les solucionaron las inquietudes.

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

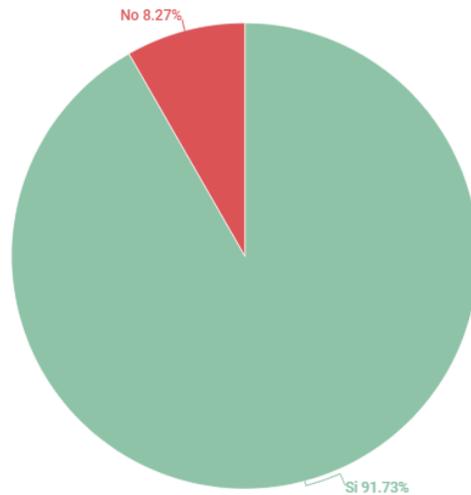


Gráfico 29. Fue productiva la llamada de la demanda inducida. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Se identifica que al 91.73% si les parece productiva la llamada, al 8.27% no le parece productiva.

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 en total 133 respuestas a esta pregunta y se distribuyen de la siguiente manera.



Se obtuvo 96 felicitaciones y observaciones positivas.



Se obtienen 32 sugerencias de dentro de las cuales están mayor información, presencialidad, continuidad del proceso.



Dentro de este punto se obtienen 5 sugerencias en cuanto a que se brinden soluciones ágiles

Gráfico 30. Cuadro de color y resumen de observaciones demanda inducida. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

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 26 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.

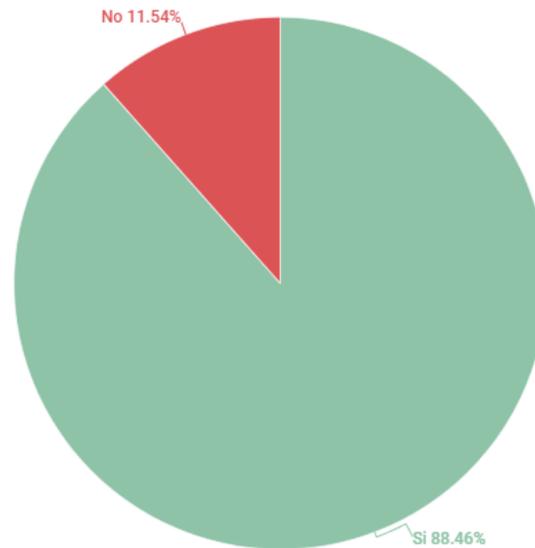


Gráfico 31. Disposición de atención grupo de permanencia. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Se evidencia que el 88.46% indican que si se tienen los profesionales dispuestos a atender la solicitud del encuestado contra el 11.54% quienes indican que no.

Comparativa encuesta 2020-3 y 2021-1

	SI	NO
2020-3	63.64%	36.36%
2021-1	88.46%	11.54%

Tabla 12. Comparativo disposición para solución de inquietudes grupo permanencia 2020-III y 2021-I. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1 y encuesta de satisfacción de los servicios 2020-3.

Se evidencia un mejoramiento en cuanto a la disposición de los profesionales de permanencia para atender las solicitudes con respecto a la medición realizada en 2020-3 pasando del 63364% al 88.46% de estudiante que perciben que si se tienen profesionales dispuestos a atender sus solicitudes.

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:

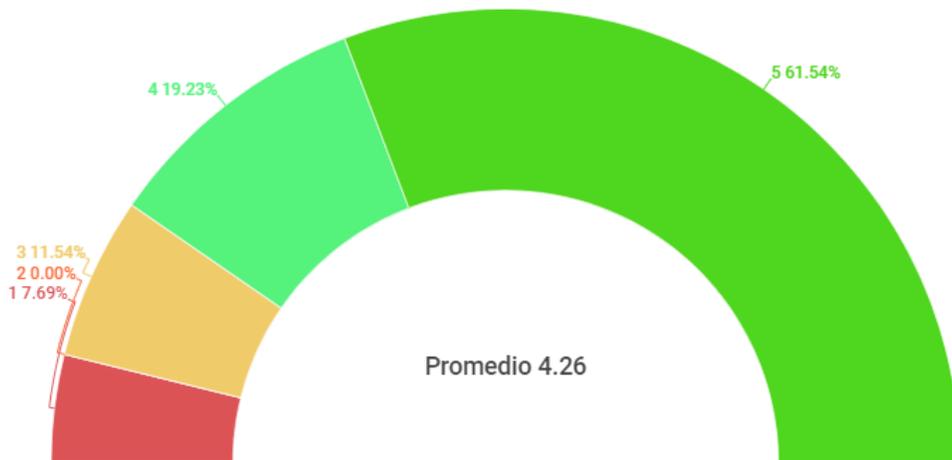


Gráfico 32. Amabilidad y cordialidad de atención grupo de permanencia. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Se evidencia un promedio de calificación de 4.26. Identificando que las calificaciones bajas valoradas entre 1, 2 y 3 se encuentran distribuidos de la siguiente manera 40% facultad tecnológica, 40% facultad de ciencias y educación y 20% facultad de ingeniería.

Comparativa encuesta 2020-3 y 2021-1

	Nivel de satisfacción
2020-III	3.55
2021-I	4.26

Tabla 13. Comparativo amabilidad y cordialidad de atención grupo permanencia 2020-III y 2021-I. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1 y encuesta de satisfacción de los servicios 2020-3.

Realizando la comparación con la encuesta aplicada en 2020-3 se demuestra un aumento en la satisfacción de los estudiantes de 3.55 a 4.26 de 5 puntos posibles con respecto a la amabilidad y cordialidad del grupo de permanencia a la hora de atender sus solicitudes.

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:

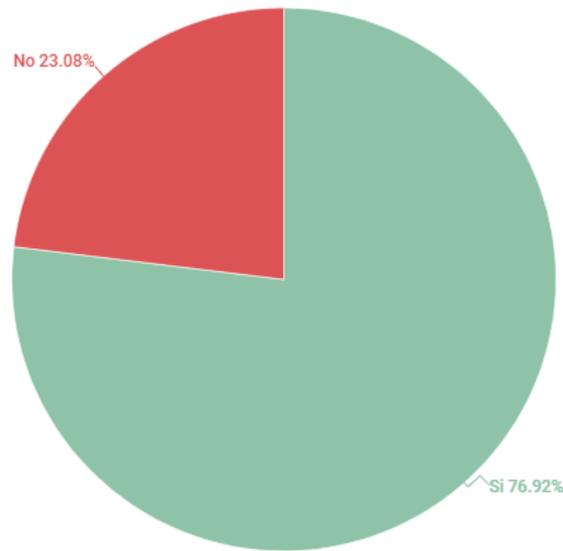


Gráfico 33. Respuestas oportunas grupo de permanencia. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Al 76.92% se les resolvió de manera oportuna y satisfactoriamente las solicitudes contra el 23.08% a quienes no se les respondió de manera oportuna.

Comparativa encuesta 2020-3 y 2021-1

	SI	NO
2020-3	63.64%	36.36%
2021-1	76.92%	23.08%

Tabla 14. Comparativo respuesta oportuna grupo permanencia 2020-III y 2021-I. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1 y encuesta de satisfacción de los servicios 2020-3.

Con respecto a los resultados obtenidos en la encuesta anterior se identifica una mejora en cuanto a los estudiantes que informan que si se les respondió de manera oportuna y satisfactoria pasando del 63.64% al 76.92%, de igual manera se evidencia aun un porcentaje muy alto en cuanto a los estudiantes que responden que no siendo el 23.08%

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.

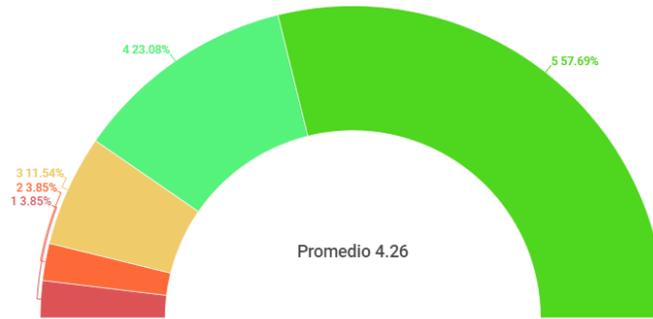


Gráfico 34. Promedio de satisfacción con el grupo de permanencia. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Se evidencia un promedio de 4.26 en la satisfacción de este servicio. Se muestra en la siguiente tabla el aumento en la satisfacción de los usuarios en cuanto al servicio de permanencia pasando de evaluar en 3.45 para el 2020-3 a 4.26 para el 2021-1.

Comparativa encuesta 2020-3 y 2021-1

	Nivel de satisfacción
2020-III	3.45
2021-I	4.26

Tabla 15. Comparativa satisfacción con el grupo permanencia 2020-III y 2021-I. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1 y encuesta de satisfacción de los servicios 2020-3.

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)

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 y confidencial, por tal motivo algunos estudiantes atendidos no toman la encuesta prefiriendo mantener el anonimato aunque se realiza la aclaración que con fines de que la encuesta no sea sesgada no se recopilan datos personales. 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 se deja una observación tipo felicitación.

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 este servicio no se obtuvo respuestas para el periodo en mención.

CAPÍTULO 8

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

Talleres y conversatorios programados

Para esta modalidad se tuvo dos maneras de medición la primera es por medio del formulario general de satisfacción de los servicios de bienestar, donde los miembros de la comunidad universitaria tenían la opción de evaluar los servicios que habían recibido en algún momento por parte de Bienestar y la otra por medio de las listas de asistencia a los talleres se realizaba 5 preguntas muy cortas con el fin de conocer la satisfacción del taller en específico con el fin de mejorarlos con el tiempo.

Encuesta de satisfacción de los servicios

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

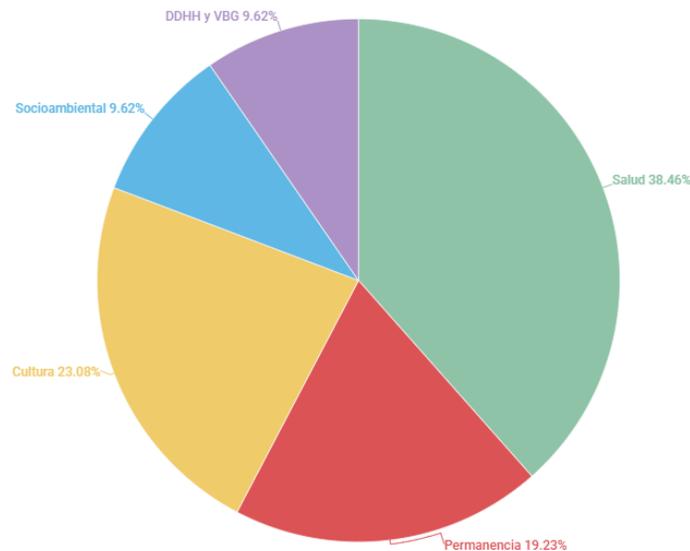


Gráfico 35. Taller por servicio. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

De los cuales se valoraron 38.46% talleres de salud, 23.08% talleres de cultura, 19.23% talleres de permanencia, 9.62% talleres de socioambiental y 9.62 talleres de derechos humanos y violencia basada en género.

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:

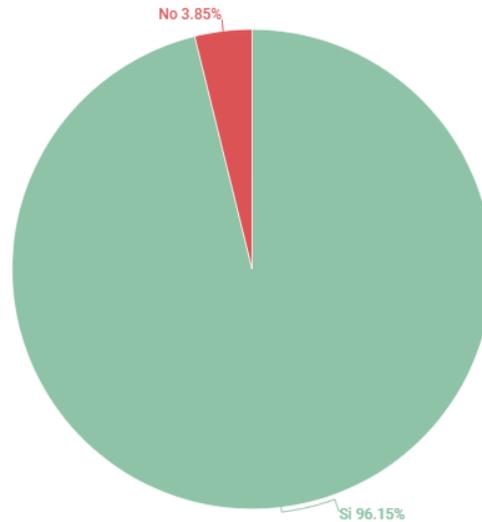


Gráfico 36. Expectativa de los talleres de bienestar. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Se identifica que al 96.15% le parece que la temática del taller/conversatorio cumple con sus expectativas contra el 3.85% a quienes no se les cumple la expectativa de las temáticas del taller.

Comparativa encuesta 2020-3 y 2021-1

	SI	NO
2020-3	87.10%	12.90%
2021-1	96.15%	3.85%

Tabla 16. Comparativa expectativa de la temática de los talleres 2020-III y 2021-I. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1 y encuesta de satisfacción de los servicios 2020-3.

Con respecto a la pregunta Los profesionales que dictaron el taller/seminario resolvieron las preguntas de los participantes

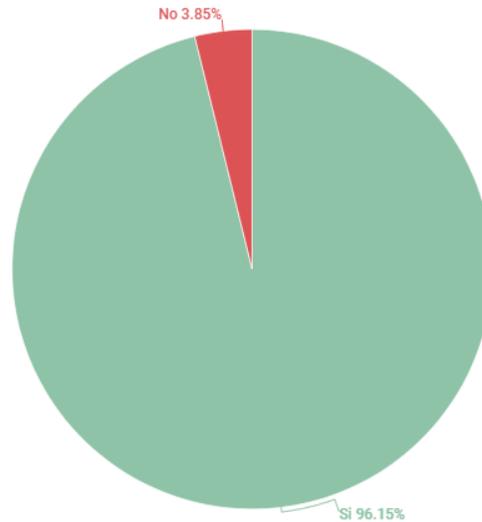


Gráfico 37. Resolución de preguntas en el taller. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Se identifica que al 96.15% se les resolvieron las preguntas e inquietudes que surgieron de la temática durante el desarrollo del taller; por el contrario, al 3.85% no se les resolvió.

Así mismo, se realiza la consulta en cuanto a la parte técnica sobre si fue fácil ingresar al taller.

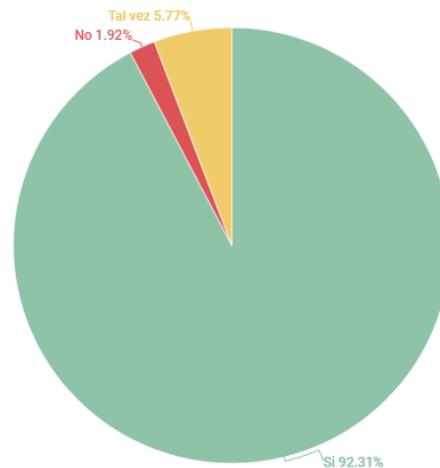


Gráfico 38. Facilidad para ingresar al taller. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

El 92.31% indican que fue fácil ingresar al taller, 5.77% indican que tal vez y el 1.92% 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.

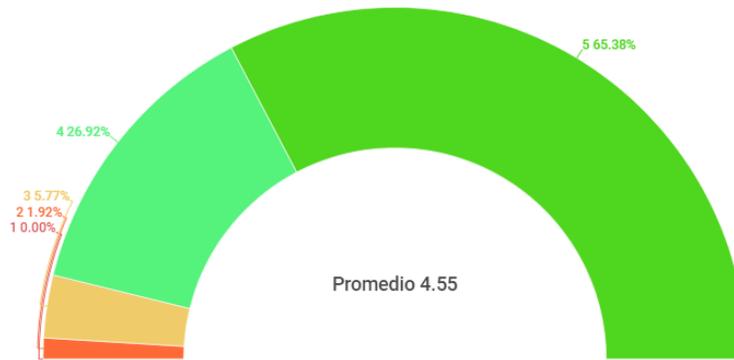


Gráfico 39. Promedio de satisfacción con los talleres de bienestar. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Dentro de las calificaciones obtenidas se obtiene como promedio 4.55 sobre 5 puntos posibles con respecto a la satisfacción general de los talleres impartidos por el Centro de Bienestar Institucional.

Comparativa encuesta 2020-3 y 2021-1

	Nivel de satisfacción
2020-III	4.15
2021-I	4.55

Tabla 17. Comparativo satisfacción talleres 2020-III y 2021-I. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1 y encuesta de satisfacción de los servicios 2020-3.

Realizando la comparativa con la encuesta aplicada en 2020-3 se evidencia un aumento en la satisfacción con respecto a los talleres que imparte el Centro de Bienestar Institucional pasando del 4.15 al 4.55.

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 29 respuestas.

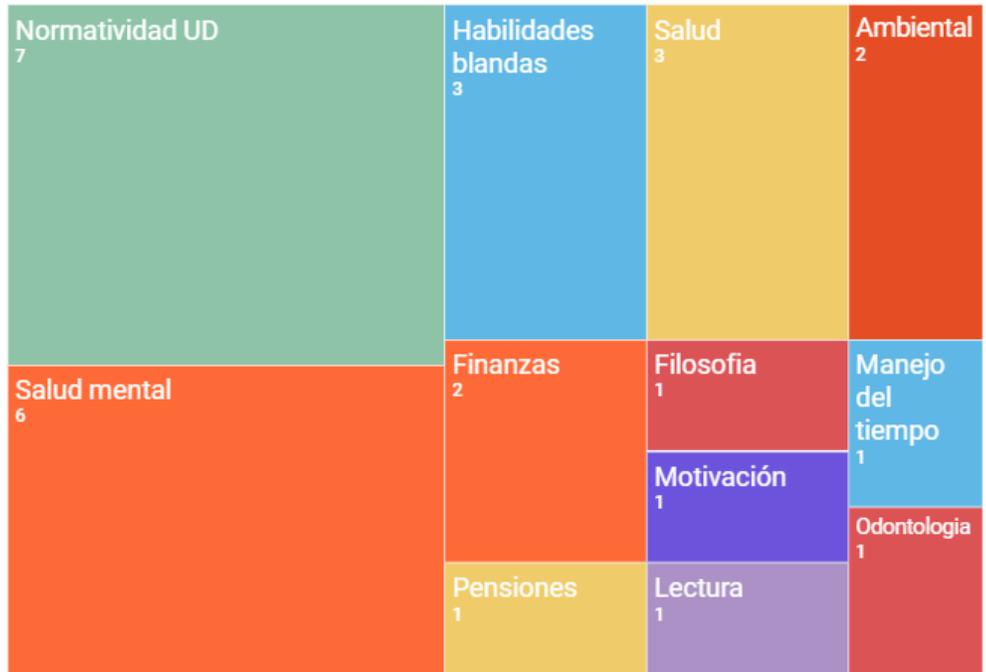


Gráfico 40. Resumen de sugerencias próximos talleres. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Dentro de las sugerencias se evidencia que se requiere más énfasis en normatividad de la Universidad y salud mental.

Toma de asistencia a talleres

Como estrategia de medición de los talleres y conversatorios dictados por el Centro de Bienestar Institucional y aprovechando la virtualidad se inició con aplicación de encuesta de satisfacción muy corta a la hora del diligenciamiento de la lista de asistencia. Por tal motivo esta encuesta tiene una ficha de información diferente y un enfoque distinto pero con información muy relevante para la satisfacción de este servicio prestado por varios grupos funcionales del Centro de Bienestar Institucional.

Ficha de la encuesta

NOMBRE DE LA ENCUESTA	Formato de Asistencia a Talleres y percepción de Conversatorios y Actividades programadas del Centro de Bienestar Institucional
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer el grado de satisfacción con respecto a los talleres, conversatorios y charlas dictados por lo grupos funcionales del Centro de Bienestar Institucional dirigido a toda la comunidad universitaria con el fin de tomar acciones de mejora.
POBLACIÓN	Toda la comunidad universitaria de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas asistentes a los talleres, conversatorios y charlas programadas por el Centro de Bienestar Institucional
TIPO DE PREGUNTAS	satisfacción de 1 a 5
FECHA DE APLICACIÓN	Abril 2021 a noviembre 2021
ENCUESTADOS TOTALES	2.889
TÉCNICA DE RECOGIDA DE DATOS	A través de un cuestionario online
FORMA DE DIVULGACIÓN	Divulgación en los talleres, charlas y/o conversatorios realizados por el Centro de Bienestar Institucional para toma de asistencia.

Tabla 18. Ficha técnica herramienta satisfacción de los talleres.

Se realizaron 5 preguntas calificadas de 1 a 5 donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho con respecto a 5 puntos específicos para la calificación del taller los cuales son: el tema tratado, la publicidad y difusión de la actividad, el manejo de la temática por parte de los profesionales a cargo, el horario de la actividad y la duración de la actividad. De los 2.889 encuestados se obtuvo los siguientes resultados en promedio para cada una de las preguntas.

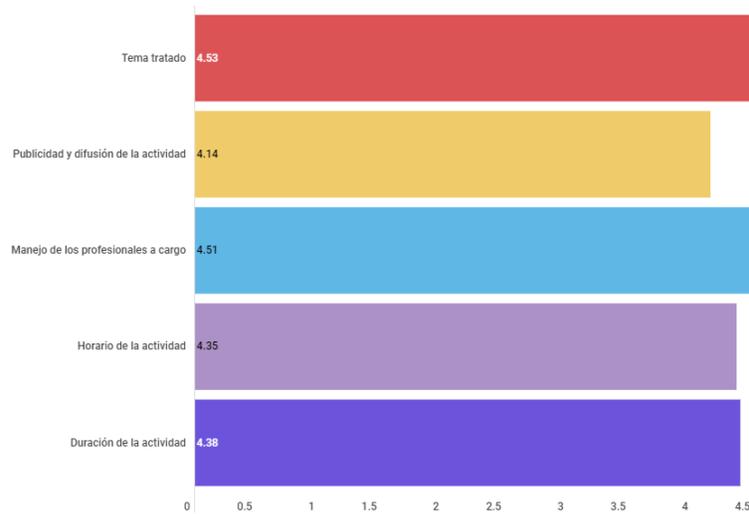


Gráfico 41. Promedio de satisfacción en cuanto a tema, publicidad, manejo del tema, horario y duración de los talleres de bienestar. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Teniendo en cuenta el promedio general de calificación de los talleres, se evidencia que se debe reforzar en cuanto a publicidad y difusión de las actividades seguido de los horarios propuestos para los talleres.

Con el fin de conocer exactamente sobre cual grupo tomar las estrategias de mejoramiento, se realiza la segregación de las preguntas por cada uno de los grupos que realizan talleres.

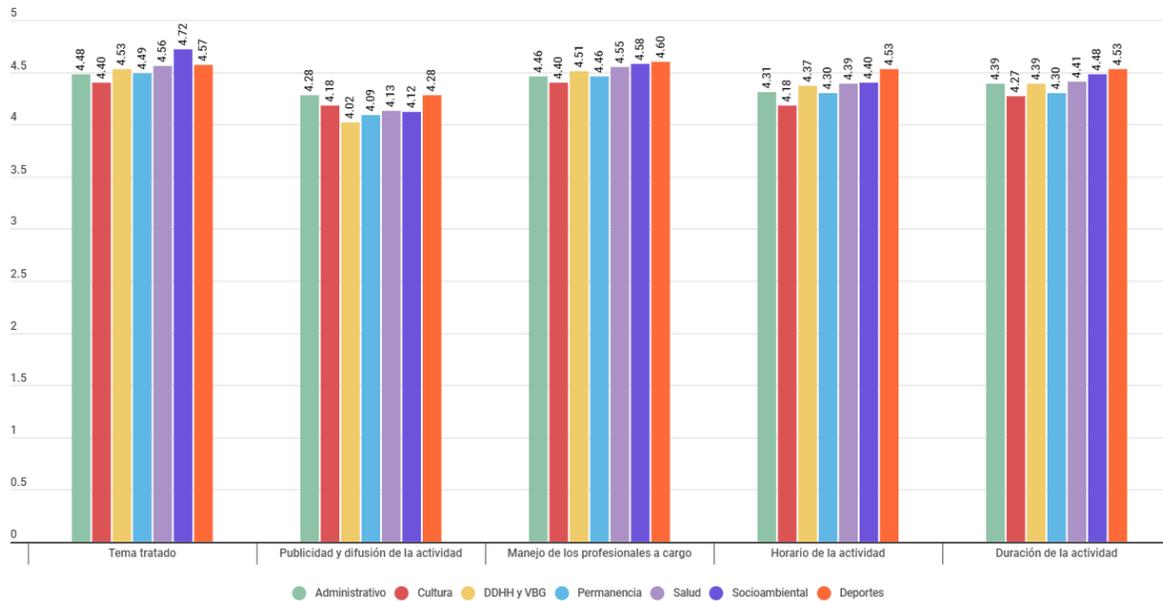


Gráfico 42. Promedio de satisfacción en cuanto a tema, publicidad, manejo del tema, horario y duración de los talleres de bienestar por grupo líder del taller. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021.

Teniendo en cuenta la gráfica anterior, se evidencia que se debe mejorar en cuanto a publicidad y difusión de las actividades específicamente de los grupos de DDHH y VBG y permanencia. Los horarios de la actividad en cuanto al grupo de cultura. De igual manera se evidencia que los valores en promedio son por encima de 4, lo cual indica una buena percepción en cuanto a todos los grupos.

Se recibieron **577** observaciones adicionales, donde se encuentran sugerencias de talleres, felicitaciones y sugerencias para el mejoramiento de manejo del taller o de los medios audiovisuales.

Teniendo en cuenta esta herramienta se puede identificar que en un 80.24% de asistentes a los talleres son estudiantes, el 12,22% contratistas, 3,46% docentes, 2,53% funcionarios, 1,45% egresados y 0,21% externos.

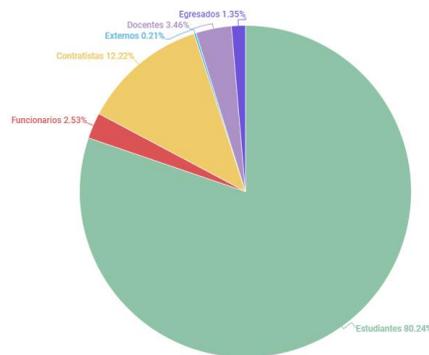


Gráfico 43. Caracterización de usuarios asistentes a talleres de bienestar. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

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 encuestado dentro del formulario de satisfacción de los servicios 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 1430 usuarios.

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

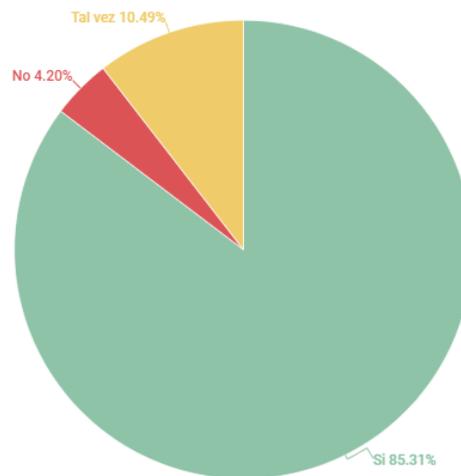


Gráfico 44. Recomendaría los servicios de bienestar. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Se evidencia que el 85.31% recomendaría los servicios de bienestar comparado contra el 4,20% quienes no recomendarían, el 10.49% 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.

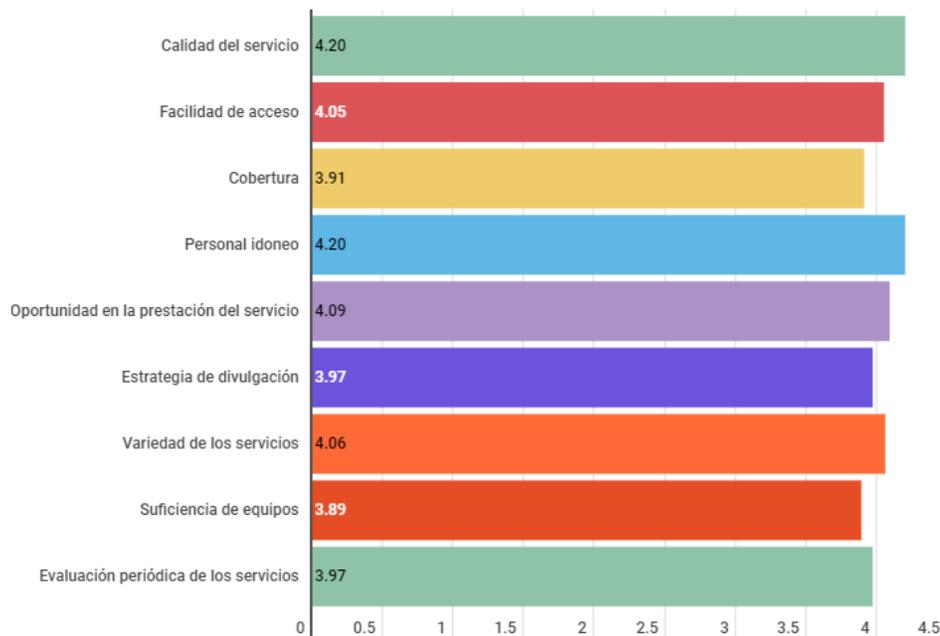


Gráfico 45. Percepción en cuanto a calidad, facilidad, cobertura, personal, oportunidad, estrategia de divulgación, variedad, suficiencia de equipos y evaluación periódica. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

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 y personal idóneo.

Con respecto a las calificaciones obtenidas en la encuesta realizada en 2020-3 se evidencia una tendencia similar en los datos pero con un ligero aumento en la satisfacción de cada uno de los factores evaluados.

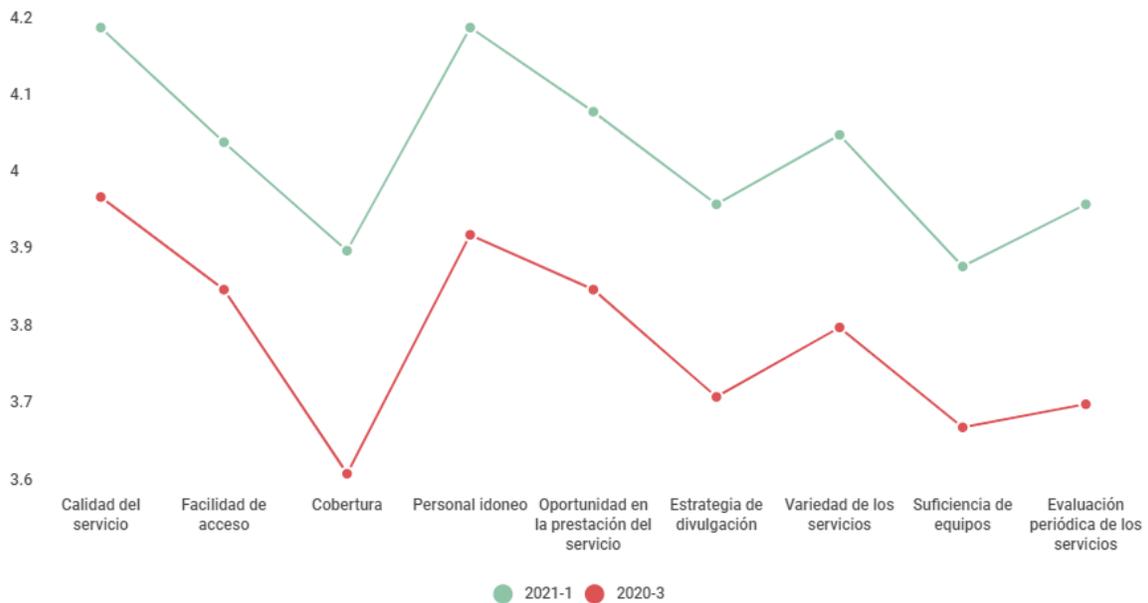


Gráfico 46. Comparativo de los resultados encuesta 2020-3 y 2021-1 en cuanto a calidad, facilidad, cobertura, personal, oportunidad, estrategia de divulgación, variedad, suficiencia de equipos y evaluación periódica. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1 y encuesta de satisfacción de los servicios 2020-3.

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:

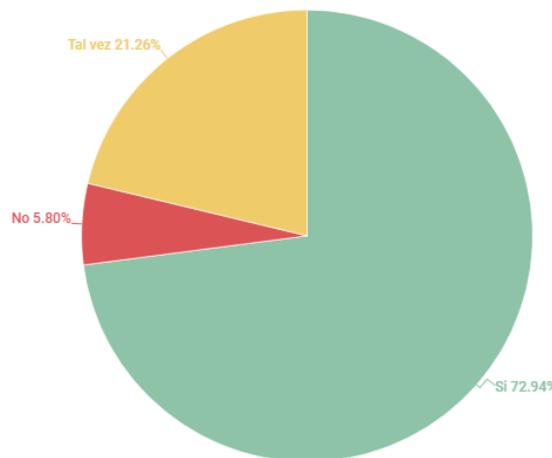


Gráfico 47. Los canales de atención son eficiente y confiables. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Se evidencia que el 72.94% considerando que los canales de atención son eficientes y confiables, el 5.80% consideran que no y el 21.26% indican que tal vez.

Comparativa encuesta 2020-3 y 2021-1

	SI	NO	TAL VEZ
2020-3	65.45%	10.45%	27.10%
2021-1	72.94%	5.80%	21.26%

Tabla 19. Comparativo de los canales de atención bienestar 2020-III y 2021-I. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1 y encuesta de satisfacción de los servicios 2020-3.

Teniendo en cuenta la encuesta aplicada para 2020-3 se evidencia que los canales de comunicación son mejor percibidos por los miembros de la comunidad universitaria pasando del 65.45% al 72.94% de encuestados que perciben que los canales de comunicación del Centro de Bienestar Institucional si son confiables.

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

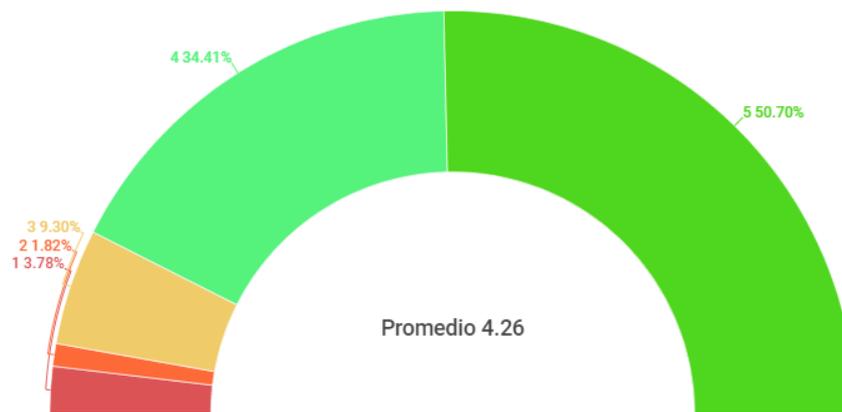


Gráfico 48. Bienestar cumplió con las expectativas. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Del cual se evidencia un promedio de 4.26 desglosando que el 50.70% calificaron sobre 5, el 34.41% sobre 4, el 9.30% sobre 3, el 1.82% sobre 2 y el 3.78% 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 en su totalidad. Por tal motivo la evaluación podría ser sesgada. Se identifica que para el servicio de Deportes se reciben 16 encuestas y para Cultura 19.

Dentro de la encuesta de satisfacción también se realizó la consulta con respecto al servicio orientación administrativa para la cual se recibieron en total 50 respuestas, para la cual tampoco se tenía una sección específica.

Observaciones generales

Se obtuvo en total 441 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 está 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.

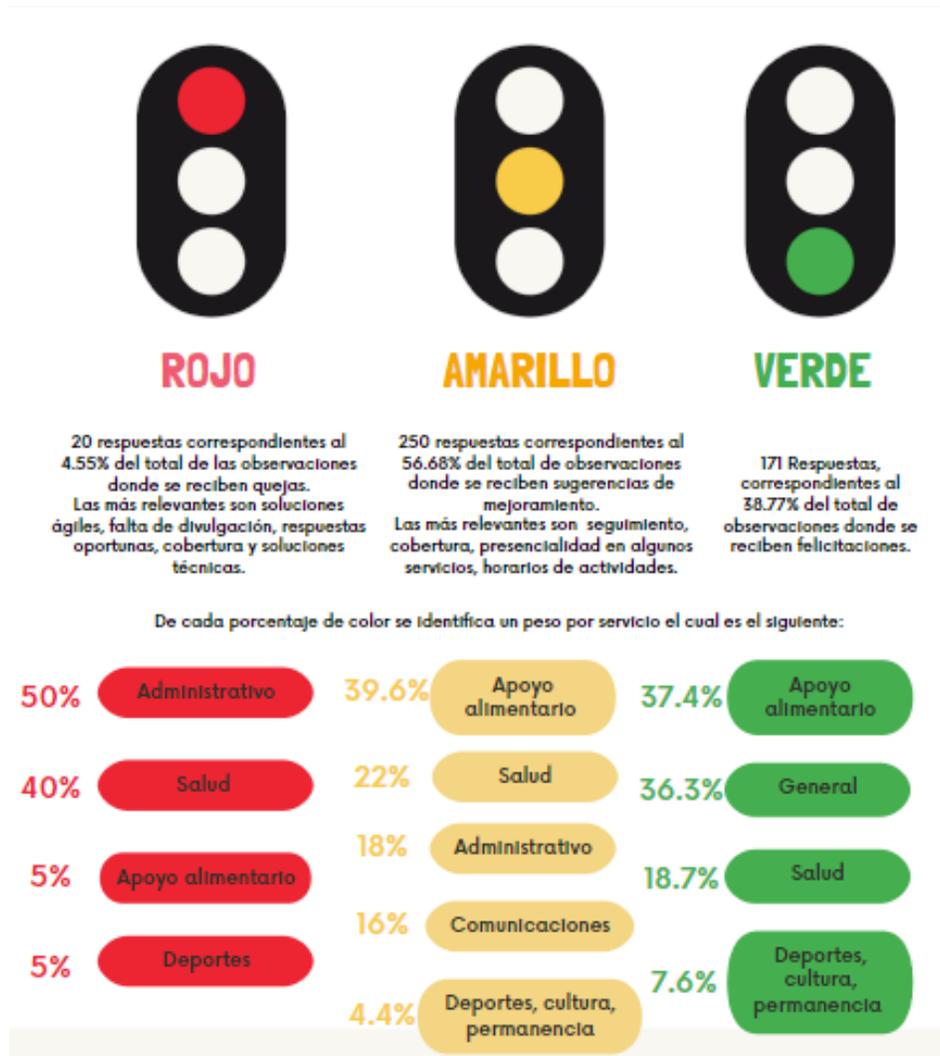


Gráfico 49. Código de color y resumen observaciones generales. Fuente de los datos: Encuesta de satisfacción de los servicios 2021-1.

Conclusiones

Se evidencia una tendencia de buena percepción de la comunidad universitaria frente a los servicios de bienestar institucional. Los puntajes han sido altos.

Se percibe dentro de la comunidad universitaria una mejora en los servicios de Bienestar teniendo en cuenta la referencia de la encuesta realizada en 2020-3 por lo cual demuestra que las acciones encaminadas al mejoramiento han tenido buena acogida.

Dentro de la revisión se identifica un ligero aumento en la percepción de la comunidad frente al periodo académico anterior evaluado dando una puntuación de satisfacción general de 4.26 comparado con 4.13 del 2020-3, de igual manera es importante resaltar que en el periodo académico anterior se tuvo menos 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.

- Se evidencia que el programa de apoyo alimentario continúa 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.
- La demanda inducida es una estrategia de acercamiento a la comunidad universitaria que continúa teniendo gran acogida y buenas calificaciones.
- Realización de talleres que permiten a los usuarios la interacción con los profesionales del Centro de Bienestar Institucional.
- Se debe resaltar la comparativa con respecto al servicio de permanencia debido a que en la encuesta aplicada para 2020-III fue uno de los programas con menor calificación con respecto a los demás servicios evaluados, se evidencia un incremento en la percepción de este servicio en cuanto a la disposición del equipo para apoyar las solicitudes, la amabilidad y cordialidad de la atención y la respuesta de manera oportuna de las solicitudes.
- Se evidencia que en la comparativa entre la encuesta aplicada en 2020- III y la presente encuesta 2021-I se ha mejorado la percepción de la comunidad universitaria en todos los servicios, demostrando así que las estrategias de mejoramiento identificadas para la encuesta de satisfacción anterior han dado resultado.
- El servicio de DDHH y violencias basadas en género obtienen una gran calificación, buscando siempre mantener la confidencialidad y el lado humano en las atenciones realizadas.

Áreas de mejora

- Se debe mejorar en cuanto a la cobertura de la encuesta de satisfacción debido a que no se tiene una información amplia de muchos proyectos curriculares, estudiantes de posgrado y otros estamentos que nos permita evidenciar la percepción de cada uno de los grupos de interés y realizar acciones diferenciadas en cuanto a las necesidades específicas.
- Se recomienda realizar ajuste en la herramienta de medición de los servicios donde se incluya la información de los grupos funcionales y servicios que se prestan y no tienen una sección específica con el fin de obtener información diferenciada de cada servicio que permita realizar acciones específicas.
- Dentro de las sugerencias se encuentra mayor visibilidad y mejorar los canales de comunicación de los servicios del Centro de Bienestar Institucional.
- Es necesario mejorar la comunicación de la encuesta de satisfacción a los posgrados evidenciando una participación baja por parte de ellos, con el fin de obtener información específica y tomar estrategias diferenciadas en cuanto a necesidades específicas.
- Con respecto a la convocatoria de préstamo y equipos se evidencia una disminución en cuanto a la percepción de la comunidad universitaria, es necesario revisar la situación específica que este programa y el porqué se dan los valores mencionados en el informe anterior.
- Se debe trabajar en cuanto a la rapidez de obtención de citas debido a que se evidencia una mayor molestia en cuanto a esta problemática específicamente en los servicios de psicología, medicina y fisioterapia; aunque se evidencia un ligero incremento entre la encuesta 2020-III y 2021-I es necesario continuar con acciones de mejora en cuanto a este punto dado que es muy reiterativo.
- Es importante que se estudie la posibilidad de habilitar algunos servicios de forma presencial teniendo en cuenta las múltiples sugerencias de los miembros de la comunidad universitaria, teniendo en cuenta también nuevos protocolos de atención en cuanto al COVID 19.