INFORME DE SATISFACCIÓN

Oficina de Bienestar Universitario

REPORTE 2022

UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Vicerrectoría Académica

Bienestar Institucional
... en las manos de todos.
... con la huella de todos.

UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR 2022

Oficina de Bienestar Universitario

2023 – Bogotá D.C., Colombia

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN 7

Ficha técnica de la encuesta satisfacción de los servicios 9

ASPECTOS METODOLÓGICOS 10

Herramienta 10

Población 10

Conclusiones 14

Ficha técnica de la encuesta percepción y satisfacción general de los servicios de Bienestar 16

ASPECTOS METODOLÓGICOS 17

Herramienta 17

Población 18

Caracterización del usuario 18

Resultados Encuesta Satisfacción Salud 25

Resultados Encuesta Satisfacción Apoyo Alimentario 34

Resultados Encuesta Satisfacción permanencia 40

Orientación jurídica (DDHH- violencias basadas en género) 45

Resultados Encuesta Satisfacción Socioambiental 51

Resultados Encuesta Satisfacción Administrativo 54

Resultados Encuesta Satisfacción Cultura 58

Resultados Encuesta Satisfacción Deportes 60

Resultados Satisfacción general de los servicios de Bienestar 66

Observaciones generales 70

Conclusiones 71

Oportunidades de mejora 71

TABLA DE TABLAS

Tabla 1. Ficha técnica encuesta de satisfacción de los servicios. 9
Tabla 2. Ficha técnica encuesta de percepción de los servicios. 16
Tabla 3. Comparación encuestas anteriores servicios de salud. 30
Tabla 4. Comparación encuestas anteriores, solución motivo de consulta servicios de salud. 31
Tabla 5. Comparación encuestas anteriores, claridad de la convocatoria apoyo alimentario. 34
Tabla 6. Comparación encuestas anteriores, diligenciamiento del formulario. 35
Tabla 7. Comparación encuestas anteriores, me solucionaron las inquietudes, apoyo alimentario. 36
Tabla 8. Comparación encuestas anteriores, nivel de satisfacción con los resultados de la convocatoria, apoyo alimentario. 37
Tabla 9. Comparación encuestas anteriores, disposición de los profesionales para atender la solicitud, permanencia. 40
Tabla 10. Comparación encuestas anteriores, trato en el grupo de permanencia. 41
Tabla 11. Comparación encuestas, se le resolvió de manera oportuna y satisfactoria su solicitud, grupo de permanencia. 42
Tabla 12. Comparación encuestas anteriores, satisfacción general área de permanencia. 43
Tabla 13. Comparación encuestas anteriores, recomendaría los servicios de Bienestar. 66
Tabla 14. Comparación encuestas anteriores, los canales de atención son eficientes y confiables. 69
Tabla 15. Bienestar cumplió con sus expectativas. 70

TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Caracterización encuesta de satisfacción 11
Gráfico 2. Servicio por calificar, encuesta satisfacción. 11
Gráfico 3. Nivel de satisfacción por servicio 12
Gráfico 4. ¿Volvería a utilizar los servicios de la Oficina de Bienestar Universitario? .. 13
Gráfico 5. Observaciones encuesta de satisfacción. 13
Gráfico 6. Caracterización del usuario, encuesta de percepción. 18
Gráfico 7. Si es estudiante indique, ¿Pertenece a pregrado o posgrado? 19
Gráfico 8. Si respondió docente, indique si pertenece a pregrado o posgrado 19
Gráfico 9. Facultad o sede a la que pertenece 20
Gráfico 10. Semestre en el que se encuentra 21
Gráfico 11. Encuestados pertenecientes a grupos especiales. 21
Gráfico 12. Servicio por calificar, encuesta percepción. 22
Gráfico 13. Forma en que se le prestó el servicio. 23
Gráfico 14. Servicio de salud por calificar. 25
Gráfico 15. Forma en cómo conoció nuestros servicios. 26
Gráfico 16. Percepción de la calidad de los servicios de salud. 26
Gráfico 17. Segmentación calificaciones bajas por facultad. 27
Gráfico 18. Rapidez de la obtención de citas en salud. 28
Gráfico 19. Segmentación por facultad rapidez de obtención de citas de psicología. ... 28
Gráfico 20. Trato recibido (Amabilidad y cordialidad) en citas de salud. 29
Gráfico 21. Bienestar solucionó el motivo de mi consulta. 30
Gráfico 22. Comparación encuestas anteriores servicios de salud. 31
Gráfico 23. Comparación encuestas anteriores, solución motivo de consulta servicios de salud. 32
Gráfico 24. Claridad en la convocatoria Apoyo Alimentario 34
Gráfico 25. ¿Fue fácil el diligenciamiento del formulario? 35
Gráfico 26. Me solucionaron las inquietudes, apoyo alimentario. 36
Gráfico 27. Nivel de satisfacción con el resultado de la convocatoria apoyo alimentario. 37
Gráfico 28. Considera que el Programa de Apoyo Alimentario, contribuye con el mejoramiento de su condición socio económica y su permanencia en la Universidad. 38
Gráfico 29. Los profesionales se encuentran dispuestos a atender las solicitudes de permanencia. 40
Gráfico 30. Trato recibido (amabilidad, cordialidad) por parte del personal de Bienestar Universitario permanencia. 41
Gráfico 31. El área de permanencia y deserción estudiantil respondió la solicitud de manera oportuna y satisfactoriamente. 42
Gráfico 32. Satisfacción general en cuanto al servicio del área de permanencia y deserción estudiantil, encuesta de percepción. 43
Gráfico 33. Trato recibido (amabilidad, cordialidad) por parte del personal de Bienestar Universitario DDHH. 45
Gráfico 34. Nivel de satisfacción con respecto a la atención brindada, DDHH. 46

Gráfico 35.Conoce la ruta de atención basada en la resolución 426 de 2018. 47
Gráfico 36. Ha solicitado el servicio en orientación VBG. 47
Gráfico 37. Cree usted que la Oficina de Bienestar Universitario veló por el cumplimiento de la ruta de atención establecida en la Resolución 426 del 2018. 48
Gráfico 38. La Oficina de Bienestar Universitario apoyó en todo el proceso. 48
Gráfico 39. Nivel de satisfacción con respecto a la atención brindada en VBG. 49
Gráfico 40. Servicio a evaluar grupo socioambiental. 51
Gráfico 41. Calificación de los servicios socioambientales. 52
Gráfico 42. Recibió nuevos conocimientos en las actividades del grupo socioambiental. 52
Gráfico 43. Servicio a evaluar grupo administrativo. 54
Gráfico 44. Trato recibido servicios administrativos. 55
Gráfico 45. La solución que se le brindó fue o no efectiva. 55
Gráfico 46. Nivel de oportunidad servicio administrativo. 56
Gráfico 47. Calificación servicios de cultura. 58
Gráfico 48. Servicio a evaluar grupo deportes. 60
Gráfico 49. Calificación deporte recreativo. 61
Gráfico 50. Calificación deporte Formativo. 61
Gráfico 51. Calificación deporte competitivo. 62
Gráfico 52. Calificación de préstamo de implementos deportivos. 63
Gráfico 53. Considera que estas actividades deportivas le han permitido tener una opción de aprovechamiento del tiempo libre. 63
Gráfico 54. Recomendaría los servicios que presta Bienestar Universitario. 66
Gráfico 55. Percepción de variables generales Bienestar Universitario. 67
Gráfico 56. Comparativa percepción de variables generales Bienestar Universitario. . 68
Gráfico 57. Los canales de atención de la Oficina de Bienestar Universitario son eficientes y confiables. 68
Gráfico 58. Bienestar Universitario cumplió con sus expectativas. 69

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Código de color observaciones generales. 70

PRESENTACIÓN

Para dar continuidad a la medición de los servicios del Oficina de Bienestar Universitario que permite conocer las necesidades y expectativas de los miembros de la comunidad universitaria y la cual permite tomar las acciones necesarias para prestar un servicio de calidad en búsqueda del mejoramiento continuo enfocado en el cumplimiento de las estrategias y metas establecidas en el Plan Estratégico de Desarrollo PED 2019-2030, el plan indicativo y plan de acción del Oficina de Bienestar Universitario.

Para el año 2022, se aplicaron dos herramientas de medición las cuales buscan calificar la satisfacción de los servicios prestados y la percepción que tienen los usuarios de los servicios prestados. Los resultados de estas encuestas son un pilar importante para la toma de decisiones, implementación de oportunidades de mejora promoviendo eficiencia, eficacia en los servicios.

CAPÍTULO 1

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR

Ficha técnica de la encuesta satisfacción de los servicios

Tabla 1. Ficha técnica encuesta de satisfacción de los servicios.

NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta de satisfacción servicios de Bienestar Universitario UD
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer el grado de satisfacción de los servicios prestados por el Centro de Bienestar Universitario 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 Universitario
TIPO DE PREGUNTAS	Satisfacción de 1 a 5
FECHA DE APLICACIÓN	Agosto a diciembre 2022
FRECUENCIA DE APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS	Siempre, se mantendrá la encuesta habilitada para que después del servicio se pueda evaluar la percepción, esta es la primera aplicación.
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN (p)	32.000
MARGEN DE ERROR (c)	5%
NIVEL DE CONFIANZA (Z)	95%
TAMAÑO DE LA MUESTRA	380
FORMULA UTILIZADA	$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p\,(1-p)}{e^2}}{1 + (\frac{z^2 \times p\,(1-p)}{e^2 N})}$
ENCUESTADOS TOTALES	528
TÉCNICA DE RECOGIDA DE DATOS	A través de un cuestionario online
FORMA DE DIVULGACIÓN	Dentro de cada consulta o servicio prestado se sugiere el diligenciamiento de la encuesta, se incluye dentro de los puestos de trabajo y consultorios un QR que los usuarios pueden escanear para evaluar la satisfacción de los servicios, también se encuentra publicada en la página web de bienestar.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Herramienta

Se crea herramienta de medición en la cual se identifica el estamento, el servicio, el nivel de calificación de 1 a 5 con respecto al servicio y observaciones adicionales. Esta herramienta se creó para este año (2022), por tal motivo es la primera vez de su medición, no se tiene forma de comparación.

La herramienta fue realizada mediante aplicativo KoboToolbox la cual se integra dentro de la página del Centro de bienestar mediante este enlace: https://bienestar.udistrital.edu.co/node/497

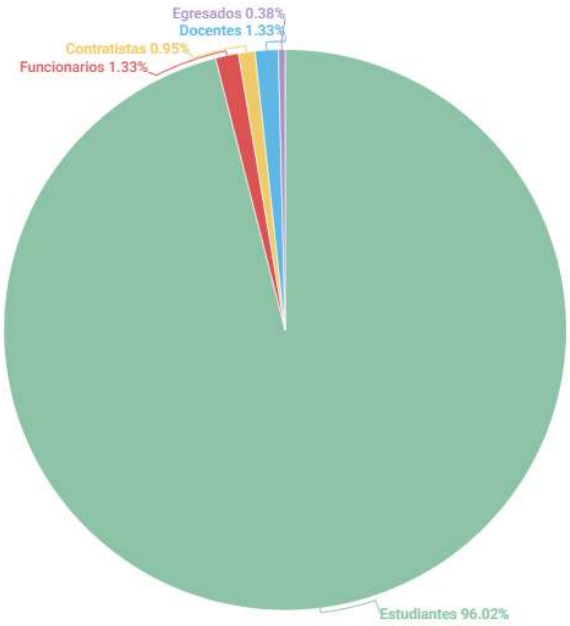
Población

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 Oficina de Bienestar Universitario.

Resultados

De acuerdo con la herramienta aplicada se obtuvo en total **528** encuestas, dentro de las cuales se encuentran los siguientes resultados:
Con el fin de realizar una caracterización de los encuestados se consulta el estamento al cual pertenece, lo cual se identifica en la siguiente gráfica:

Gráfico 1. Caracterización encuesta de satisfacción

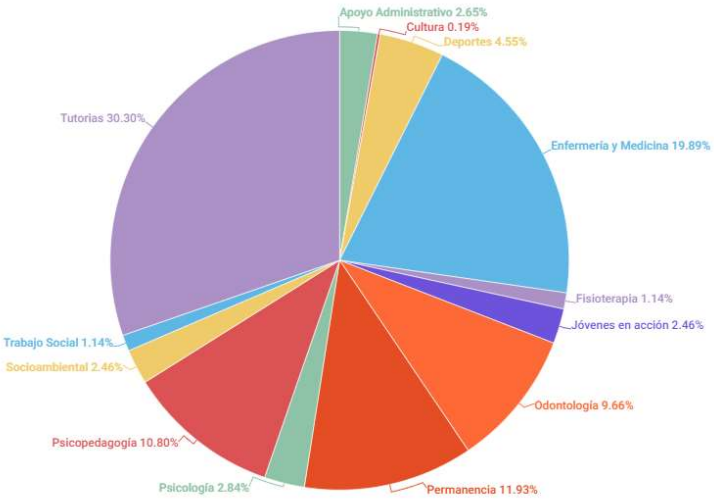


Fuente: Encuesta de satisfacción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Se evidencia que el 96.02% de los encuestados son estudiantes, seguido por funcionarios y docentes ambos con un 1.33% de participación, contratistas 0.95% y finalmente egresados con 0.38%.

Dentro del cuestionario se realiza la consulta sobre cual servicio va a calificar, obteniendo los siguientes resultados:

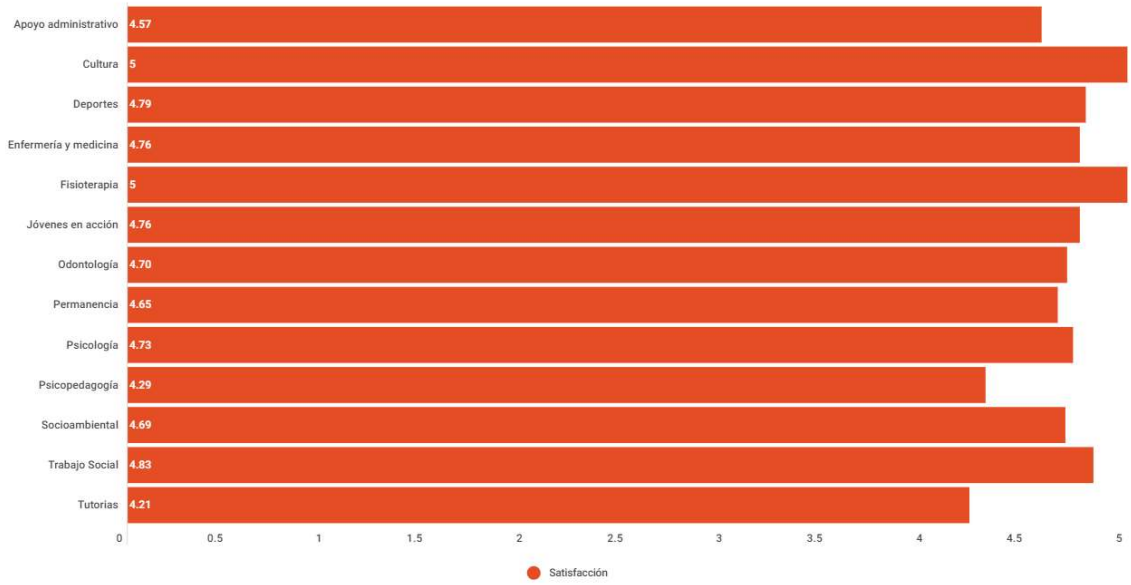
Gráfico 2. Servicio por calificar, encuesta satisfacción.



Fuente: Encuesta de satisfacción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Se evidencia que en su mayoría responden la encuesta asociada a los servicios tutorías, enfermería y medicina, permanencia y psicopedagogía con un porcentaje de 30.30%, 19.89%, 11.93% y 10.80% respectivamente. De igual manera de otros servicios como odontología el 9.66%, deportes 4.55%, psicología 2.84%, apoyo administrativo 2.65%, socioambiental 2.46%, jóvenes en acción 2.46%, fisioterapia 1.41%, trabajo social 1.14% y cultura 0.19%.

Gráfico 3. Nivel de satisfacción por servicio

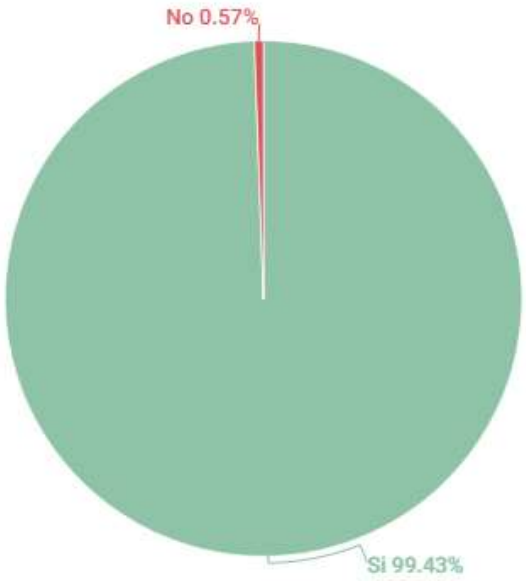


Fuente: Encuesta de satisfacción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Teniendo en cuenta la anterior gráfica se evidencia que los servicios de Bienestar; en general, tienen una calificación por encima de 4 sobre 5 puntos posibles. Lo que demuestra que los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios de la Oficina de Bienestar Universitario. Los servicios con la calificación más alta son Fisioterapia y Cultura con 5 de 5 puntos posibles y los servicios con la calificación más baja son tutorías y Psicopedagogía con 4.21 y 4.29 respectivamente (que pertenecen al proyecto de inversión 7866 PDI liderado por el Centro de Bienestar para el año 2022) seguido de apoyo administrativo con 4.57 de 5 puntos posibles.

Así mismo, se consulta sobre si volvería a utilizar los servicios de la Oficina de Bienestar Universitario, para lo cual se tuvo los siguientes resultados:

Gráfico 4. ¿Volvería a utilizar los servicios de la Oficina de Bienestar Universitario?

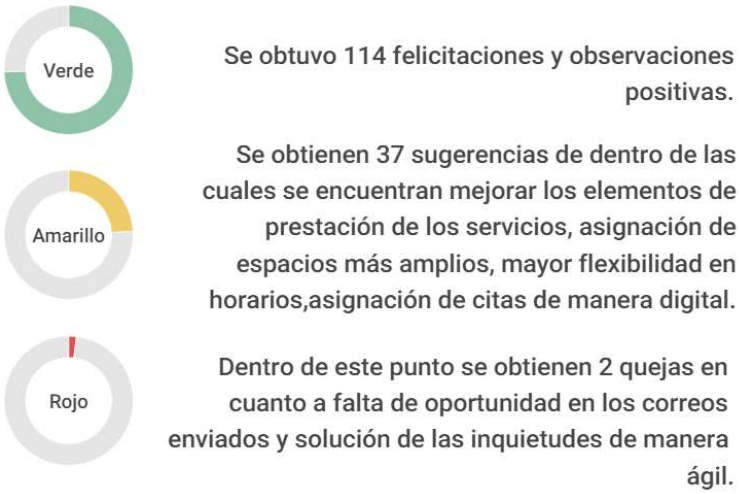


Fuente: Encuesta de satisfacción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

El 99.43% de los encuestados volvería a utilizar los servicios de bienestar frente al 0.57% que mencionan que no. Mostrando una tendencia bastante positiva en cuanto a la satisfacción de los servicios.

Finalmente, se dejó un apartado de observaciones con el fin de que el encuestado pueda ampliar la información en caso de que sea necesario, para esta pregunta se obtuvo un total de **153** observaciones las cuales se encuentran divididas en códigos de color y se identifican de la siguiente manera: verde; felicitaciones y observaciones positivas, amarillo, oportunidades de mejoramiento, sugerencias y aportes positivos que permitan toma de decisiones y rojo; quejas, reclamos y demás.

Gráfico 5. Observaciones encuesta de satisfacción.



Fuente: Encuesta de satisfacción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Conclusiones

Se evidencia un nivel de satisfacción alto en todos los servicios prestado por bienestar y evaluados mostrando puntajes por encima de 4 puntos de 5. La evaluación de la satisfacción nos permite identificar si al finalizar el servicio el usuario se siente conforme con la calidad, atención y amabilidad recibida por parte del personal.

CAPÍTULO 2

RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR

Ficha técnica de la encuesta percepción y satisfacción general de los servicios de Bienestar

Tabla 2. Ficha técnica encuesta de percepción de los servicios.

NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta de percepción y satisfacción de los servicios de la Oficina de Bienestar Universitario UD
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer la percepción y satisfacción de los servicios prestados por la Oficina de Bienestar Universitario 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 de la Oficina de Bienestar Universitario.
TIPO DE PREGUNTAS	Satisfacción de 1 a 5 Selección múltiple (con opción de única o varias respuestas dependiendo la pregunta) Preguntas abiertas (Para observaciones adicionales)
FECHA DE APLICACIÓN	Agosto a diciembre 2022
FRECUENCIA DE APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS	Se mantiene la encuesta habilitada todo el año.
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN (p)	32.000
MARGEN DE ERROR (c)	5%
NIVEL DE CONFIANZA (Z)	95%
TAMAÑO DE LA MUESTRA	380
FORMULA UTILIZADA	$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p\,(1-p)}{e^2}}{1 + (\frac{z^2 \times p\,(1-p)}{e^2 N})}$
ENCUESTADOS TOTALES	709
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.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Herramienta

La herramienta aplicada corresponde a la que se ha venido perfeccionando desde el 2020, para esta medición se realizó la modificación del instrumento de recolección de información, teniendo en cuenta las sugerencias de mejoramiento y de la identificación de información pertinente a evaluar. Se ajustó en cuanto a:

- ✓ Inclusión dentro de la caracterización del encuestado en cuanto a pertenencia a grupos especiales.

- ✓ Posibilidad de evaluar varios servicios al tiempo, teniendo en cuenta que el encuestado puede haber sido beneficiado o atendido por diferentes servicios del Centro de Bienestar, anteriormente por cada servicio debía diligenciar una encuesta. Por tal motivo, se permite con esta actualización más eficiencia en la recolección de los datos y no sobresaturar al encuestado.

- ✓ Se adiciona la nueva Facultad de Ciencias Matemáticas y Naturales.

- ✓ Se retira de la encuesta la sección especifica para demanda inducida del área de salud teniendo en cuenta que esta estrategia fue transitoria a causa de la pandemia del COVID 19, actualmente se desarrolla pero no en gran medida como se realizaba anteriormente, dado que se da prioridad a la atención presencial.

- ✓ Inclusión de grupos funcionales que anteriormente no habían sido incluidos en la encuesta que prestan diferentes servicios como:

    - Grupo funcional socioambiental; caminatas ecológicas, talleres de educación ambiental, voluntariado, ferias ambientales.
    - Grupo funcional deportes; aunque anteriormente se había realizado medición sobre satisfacción general del grupo, se crean preguntas especificas con el fin de ahondar en la información recaudada frente a los servicios prestados por este grupo funcional.
    - Grupo funcional administrativo; se segregan las preguntas con el fin de conocer específicamente a que servicio se refiere la calificación.
    - Grupo funcional cultura; aunque anteriormente se había realizado medición sobre satisfacción general del grupo, se crean preguntas especificas con el fin de ahondar en la información recaudada frente a los servicios prestados por este grupo funcional.

- ✓ Eliminación de programa de préstamo de equipos y conectividad teniendo en cuenta que esta medida transitoria ya no funciona más como servicio dado que solamente era por situación de aislamiento debido al COVID19.

- ✓ Inclusión de “canales de atención” como variable en cuanto a la satisfacción general de bienestar.

La herramienta fue realizada mediante aplicativo KoboToolbox la cual se integra dentro de la página del Centro de bienestar mediante este enlace: https://bienestar.udistrital.edu.co/node/414

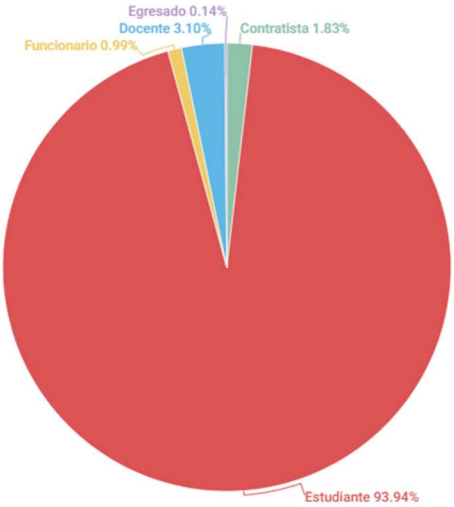
Población

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 la Oficina de Bienestar Universitario.

Caracterización del usuario

La encuesta fue diligenciada en total por 709 usuarios de los servicios de Bienestar los cuales se segmentan de la siguiente manera:

Gráfico 6. Caracterización del usuario, encuesta de percepción.



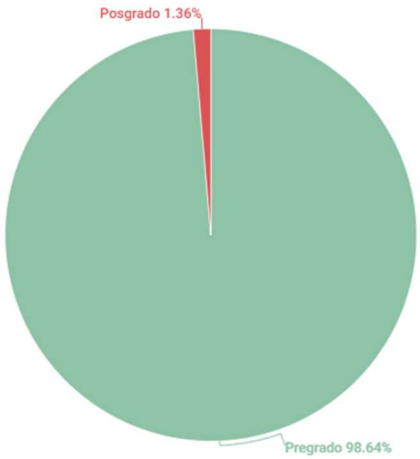
Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

El 93.94% corresponden a estudiantes, 3.10% docentes, 1.83% contratistas, 0.99% funcionarios y 0.14% Egresados. Se evidencia que la mayor parte de encuestados son estudiantes así mismo como la mayor cantidad de atenciones prestadas se centran en estudiantes. Para este informe y desde el anterior, se ha buscado ampliar la cobertura tanto en servicios como en aplicación de la encuesta a otros miembros de la comunidad universitaria (funcionarios, docentes y contratistas) pero para lo cual no se tuvo una diferencia significativa con respecto a las encuestas anteriormente aplicadas.

Con el fin de conocer más a fondo lo que estudiantes de pregrado y posgrado esperan o perciben de la Oficina de Bienestar Universitario se identifica que el 98.64% de

estudiantes pertenecen a pregrado y el 1.36% a posgrado como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 7. Si es estudiante indique, ¿Pertenece a pregrado o posgrado?

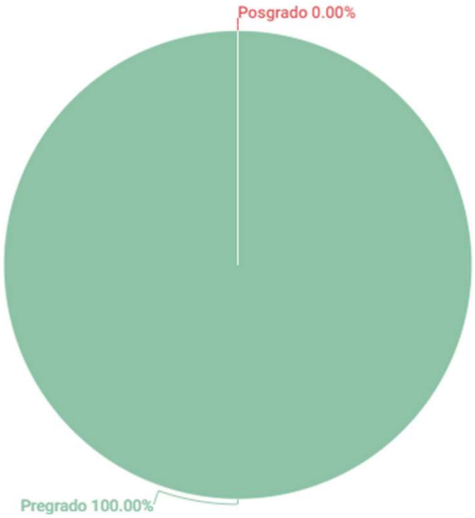


Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Se identifica que la participación de estudiantes de posgrado disminuyó significativamente con respecto a la encuesta anteriormente aplicada correspondiente al año 2021, pasando del un 3.30% para ese año contra un 1.36% del 2022.

Así mismo, con el fin de conocer la segmentación de los docentes encuestados se busca la información sobre si pertenecen a pregrado o posgrado, donde se evidencia que el 100% de los docentes encuestados pertenecen a pregrado, debido a que esta es la primera vez que se realiza esta consulta no se cuenta con línea base de comparación pero se identifica que es necesario la ampliación de la cobertura de la encuesta.

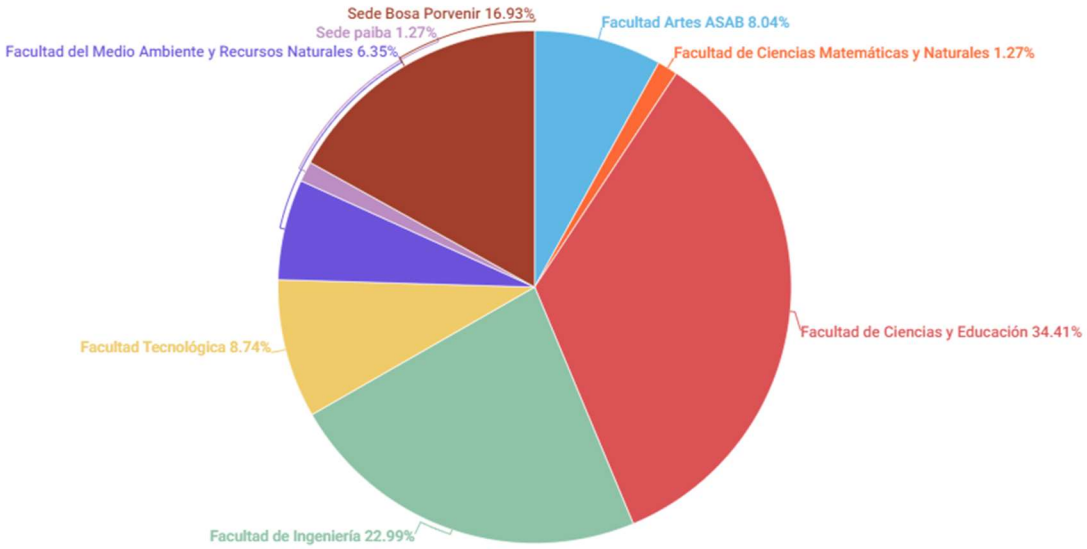
Gráfico 8. Si respondió docente, indique si pertenece a pregrado o posgrado



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Se realiza la consulta sobre la Facultad o sede a la que pertenece el encuestado y se obtiene la siguiente información:

Gráfico 9. Facultad o sede a la que pertenece

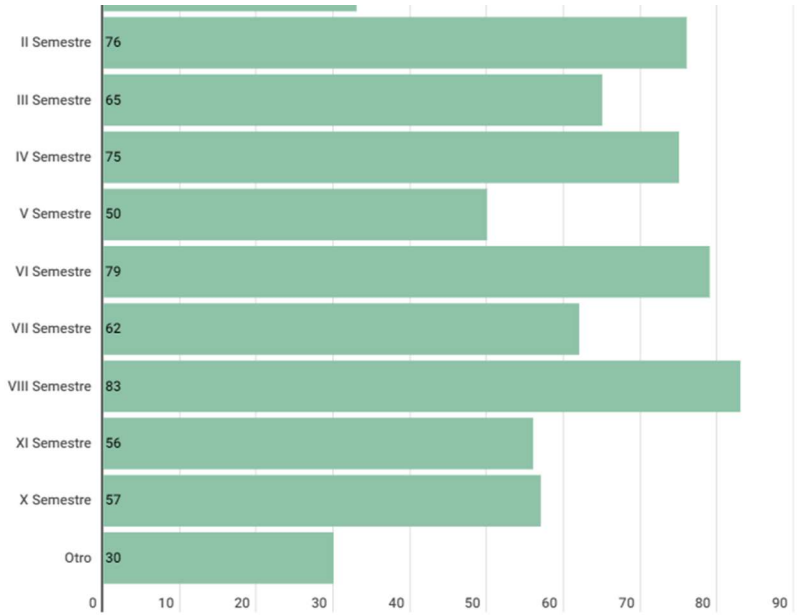


Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Se evidencia una alta participación de la facultad de Ciencias y Educación con un 34.41%, seguido por la facultad de ingeniería con un 22.99%.
Para este informe se tomó la sede bosa porvenir teniendo en cuenta que dentro de esta sede se encuentran dos facultades ciencias y educación y recursos naturales para la cual se obtuvo un 16.93% seguido por la facultad tecnológica 8.74% y facultad de artes ASAB con 8.04%.
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 como la facultad de medio ambiente y recursos naturales 6.35%, facultad de ciencias matemáticas y naturales 1.27% siendo esta la primera vez que se incluye dentro de la medición debido a su reciente creación y por último la sede paiba un 1.27%.

Con el fin de recaudar información específica a los 666 estudiantes que respondieron la encuesta se les realizó la consulta sobre el semestre en el cual se encuentran evidenciando que los semestres con mayor participación son octavo, sexto, cuarto y segundo respectivamente, el semestre con menor participación es primero; de igual manera, se incluyó la respuesta de Otros donde se evidencian estudiantes que ya acabaron materias o que se encuentran con sus estudios más largos a lo esperado (cursan más semestres).

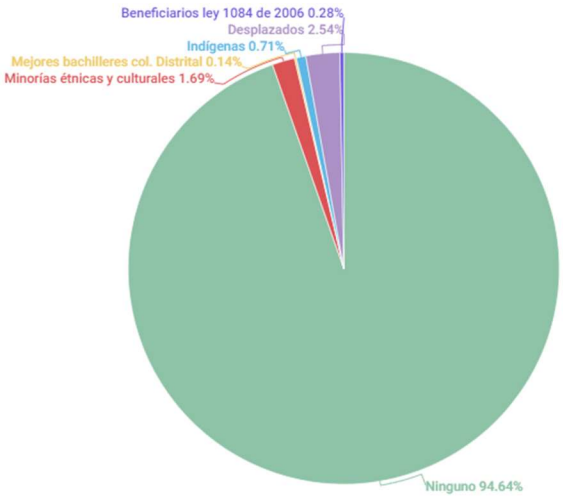
Gráfico 10. Semestre en el que se encuentra



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Teniendo en cuenta que la Universidad Distrital a través de la Oficina de Bienestar Universitario hace seguimiento a los estudiantes registrados como Grupos especiales y con el fin de conocer ampliamente la población encuestada se consulta si se encuentra en algún tipo de condición especial para lo cual se obtiene:

Gráfico 11. Encuestados pertenecientes a grupos especiales.



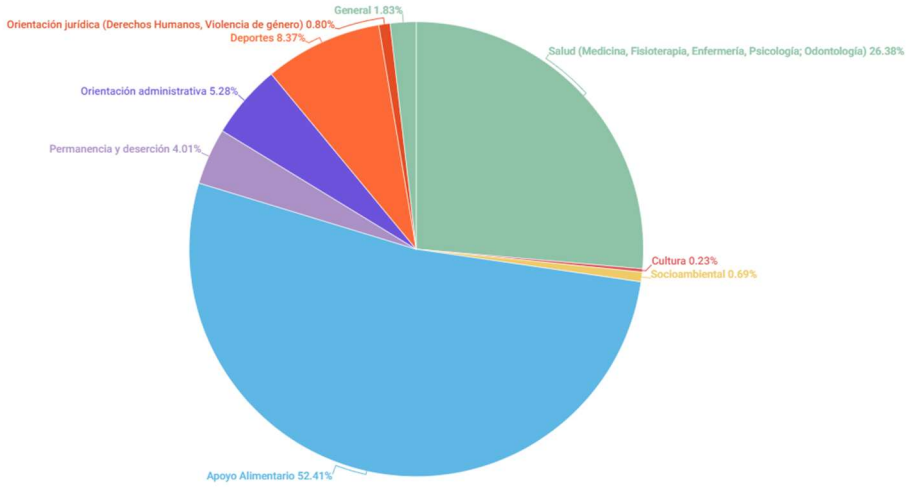
Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Que el 94.64% de los encuestados no pertenecen a ningún grupo especial, el 2.54% son desplazados, el 1.69% pertenecen a minorías étnicas y culturales, el 0.71% indígenas,

el 0.28% Beneficiados de la ley 1084 de 2006 y el 0.14% son mejores bachilleres colegio distrital.

Teniendo en cuenta que la Oficina de Bienestar Universitario presta diferentes servicios a la comunidad universitaria se realiza la diferenciación de cada uno de los servicios dentro de la encuesta de satisfacción incluyendo la posibilidad de que el encuestado pueda calificar uno o varios servicios que haya utilizado en un solo diligenciamiento, la encuesta se encuentra diseñada para que el encuestado solamente responda las preguntas del servicio y/o servicios seleccionados. En total se obtienen 872 respuestas discriminando por servicio a causa de que un encuestado podía escoger varios servicios para evaluar, en el siguiente gráfico se resumen los resultados.

Gráfico 12. Servicio por calificar, encuesta percepción.

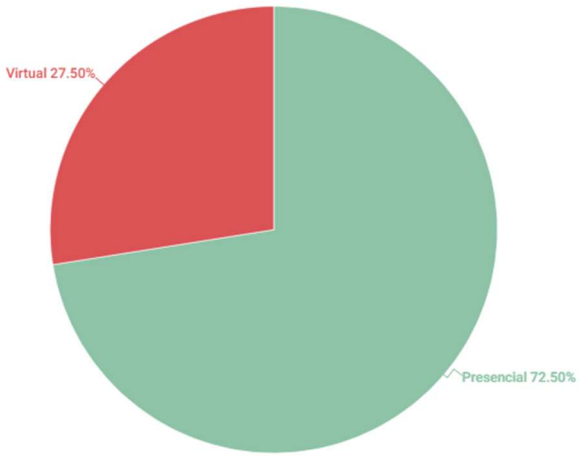


Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Según el gráfico anterior el servicio con más encuestados es el programa del apoyo alimentario con un 52.41%, seguido de salud con un 26,38%, deportes 8.37%, orientación administrativa 5.28%, permanencia y deserción 4.01%, seguido de los servicios con menor participación en la encuesta como: Orientación jurídica (DDHH, violencia de género), Socioambiental, Cultura con 0.80%, 0.69% y 0.23% respectivamente. Finalmente se incluyó la opción de que se califique de manera general a bienestar sin mencionar un servicio en especial para lo cual se obtuvo un 1.83% de los encuestados.

Teniendo en cuenta que debido a la pandemia de la COVID19 se implementó el seguimiento virtual, se busca conocer si el encuestado tomó el servicio de manera presencial o remota, por tal motivo se realiza la consulta obteniendo que el 72.50% de los encuestados tomaron el servicio presencial y el 27.50% de manera remota.

Gráfico 13. Forma en que se le prestó el servicio.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

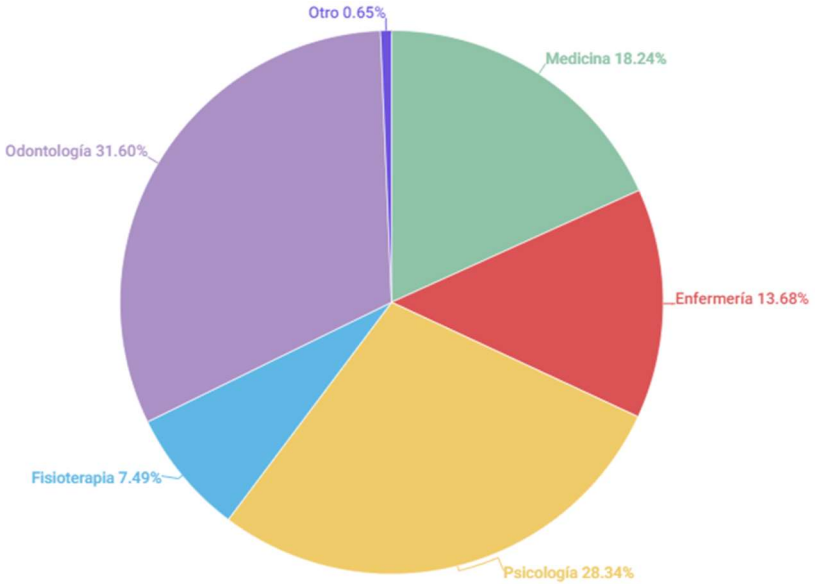
CAPÍTULO 3

PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Resultados Encuesta Satisfacción Salud

El servicio de salud se centra en la prestación de servicios médicos de primer nivel, los cuales son avalados por la Secretaría Distrital de Salud; de esta manera en las facultades de la Universidad se ha dispuesto para el uso de la comunidad universitaria los servicios de enfermería, medicina de primer nivel, odontología, psicología y fisioterapia, para un total de seis (6) centros de atención: Facultad de Educación, Facultad de Ingeniería, Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales (Sede Bosa y Vivero), Facultad Tecnológica, Facultad de Artes ASAB. Específicamente para este grupo se obtienen en total **230** respuestas en las cuales el encuestado podía seleccionar varios servicios tomados, la sumatoria por servicio es en total **307**.

Gráfico 14. Servicio de salud por calificar.

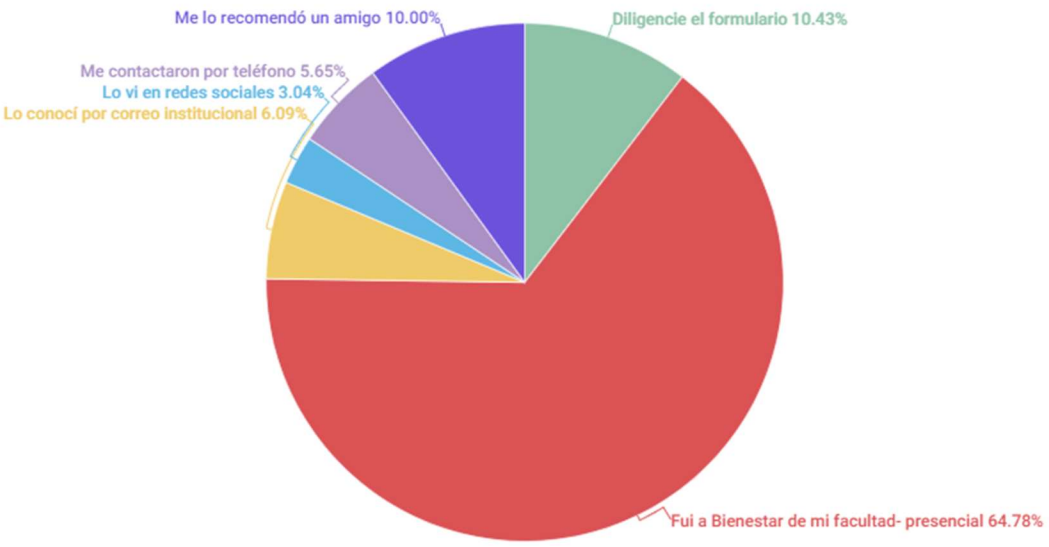


Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Teniendo en cuenta el gráfico anterior, se evidencia que el servicio que más calificaron fue odontología con un 31.60%, seguido de psicología con 28.34%, medicina con 18.24%, enfermería con 13.68% y finalmente fisioterapia con 7.49%. De igual manera se evidencia que el 0.65% califican un servicio otros, donde se identifica que se refieren a trámites de incapacidades o excusas por causas médicas.

Con el fin de identificar los canales de comunicación por los cuales los miembros de la comunidad universitaria conocen nuestros servicios se identifica que el 64.78% asisten de manera presencial a bienestar de su facultad, el 10.43% diligencia el formulario en línea, el 10% se lo recomendó un amigo, el 6.09% lo conoció por correo electrónico, el 5.65% lo contactaron por teléfono (demanda inducida), lo vio en redes sociales el 3.04%.

Gráfico 15. Forma en cómo conoció nuestros servicios.

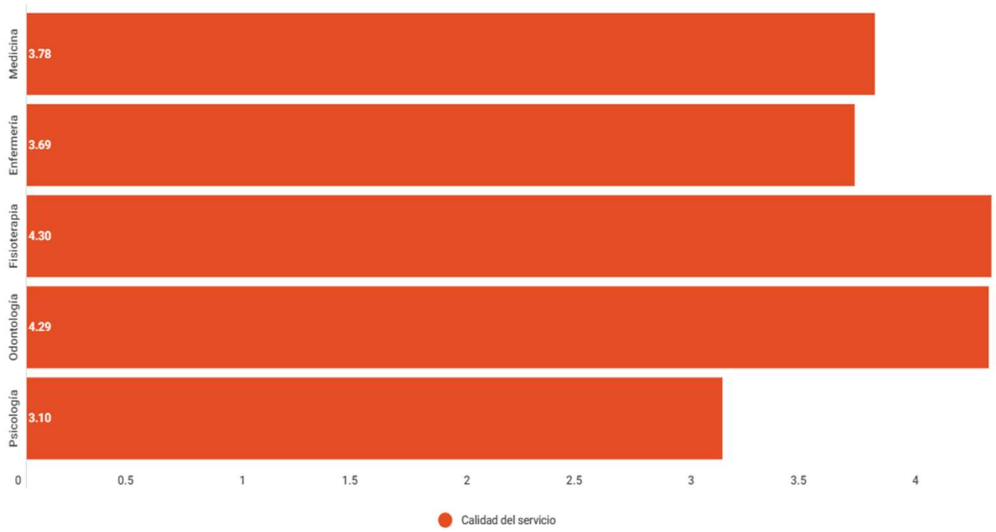


Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Comparado con la encuesta anterior, se evidencia que el formulario y la demanda inducida disminuyeron considerablemente pasando de 37.7% y 34.82% respectivamente a 10.43% y 5.65% demostrándose así que la estrategia que se implementó para pandemia se continúa utilizando en una proporción menor y retornando a la presencialidad que denota un índice notablemente alto comparado a la encuesta anterior pasando de 8.9% a 64.78 en el presente informe.

Con el fin de conocer la percepción de la calidad de cada uno de los servicios, se pidió evaluar de 1 a 5 donde 1 es malo y 5 excelente obteniendo los siguientes resultados:

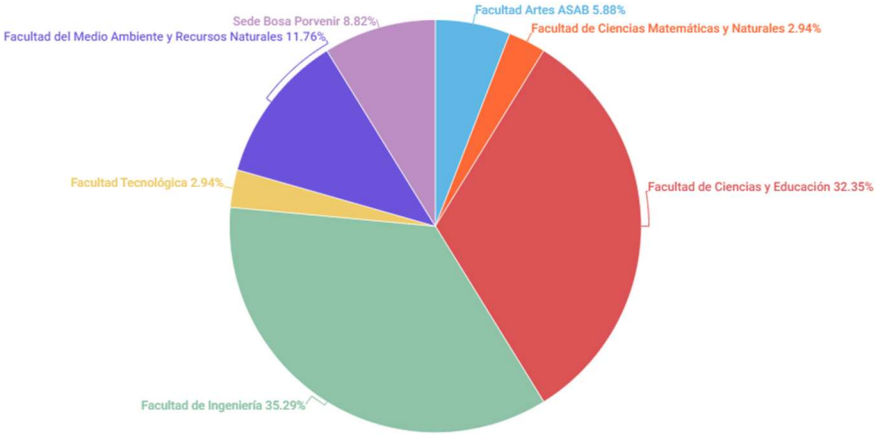
Gráfico 16. Percepción de la calidad de los servicios de salud.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

El servicio de fisioterapia es el servicio con la mejor percepción de calidad de acuerdo con los encuestados con un promedio de calificación de 4.3, seguido de odontología con 4.29, medicina 3.78, enfermería 3.69 y por último psicología con 3.1.
Se realiza la segmentación de las calificaciones bajas de psicología con el fin de conocer específicamente en que facultad se tomaron los servicios evidenciándose así, que la facultad de ingeniería corresponde al 35.29% de los encuestados seguido de la facultad de ciencias y educación con un 32.35%, Facultad del medio ambiente y recursos naturales (vivero) 11.76%, sede bosa porvenir 8.82%, y las facultades con menor participación en cuanto a las calificaciones bajas del servicio de psicología corresponden a Facultad de Artes ASAB, Facultad de Ciencias Matemáticas y Naturales y Facultad Tecnológica con 5.88%, 2.94 % y 2.94% respectivamente.

Gráfico 17. Segmentación calificaciones bajas por facultad.



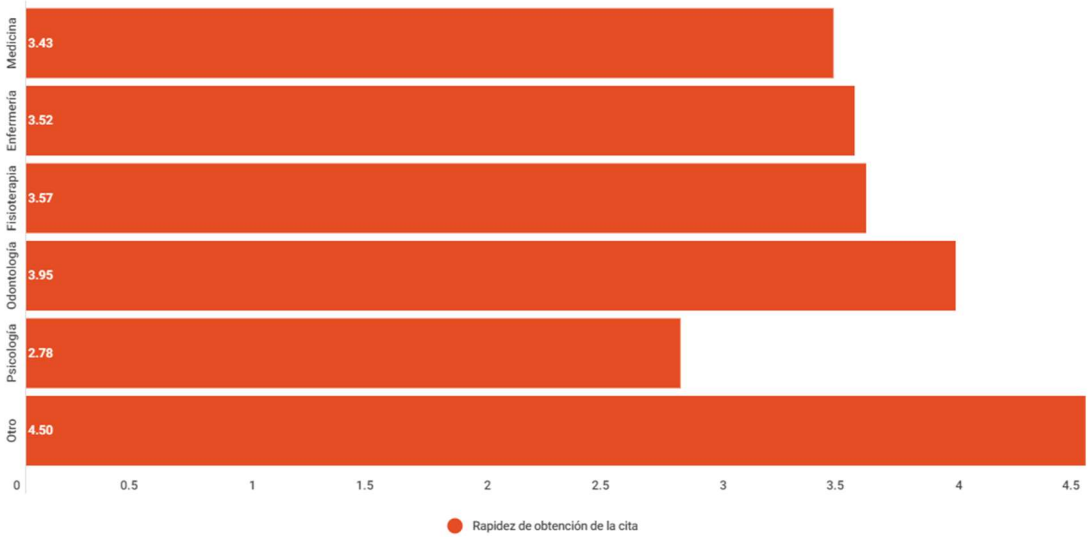
Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Cabe resaltar que dentro de la estrategia de segregación de los servicios en este informe, queda mucho más claro la calificación de calidad de cada uno de los servicios, realizando la comparativa con el informe anterior asociado al 2021, se evidencia:

- ✓ Psicología sigue siendo el servicio con la calificación más baja.
- ✓ Se refleja una mejora en cuanto a la percepción de calidad del servicio de medicina.
- ✓ El servicio de enfermería presenta una disminución de percepción de calidad.

Se realiza la pregunta para que el encuestado genere una valoración cuantitativa del 1 al 5 donde 1 es malo y 5 excelente en cuanto a la rapidez de la obtención de la cita, para lo cual se obtuvo los siguientes resultados:

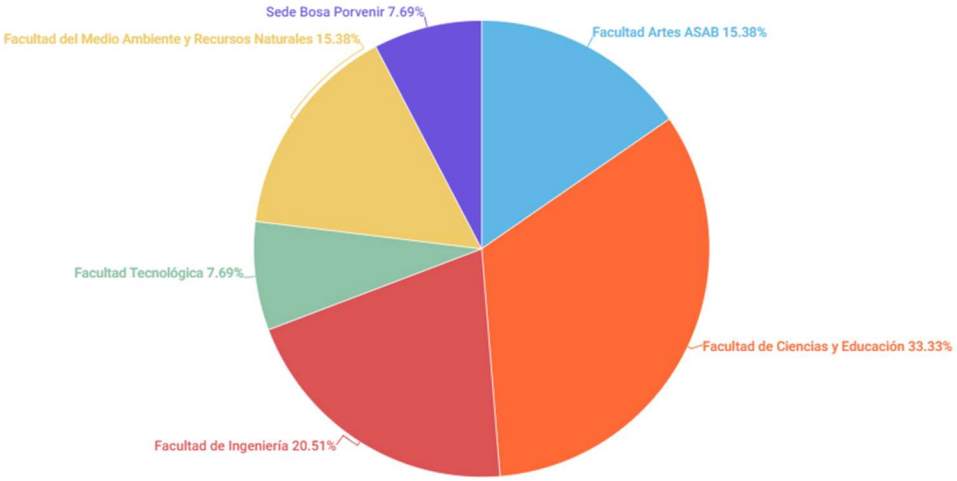
Gráfico 18. Rapidez de la obtención de citas en salud.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Los servicios con mejor percepción en razón a la rapidez de la obtención de la cita son otros servicios asociados a excusas y transcripción de incapacidades con un 4.50, odontología con un promedio de 3.95, seguido de fisioterapia con 3.57, enfermería 3.52, medicina 3.43 y por último el servicio de psicología con un 2.78 sobre 5 puntos posibles.

Gráfico 19. Segmentación por facultad rapidez de obtención de citas de psicología.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

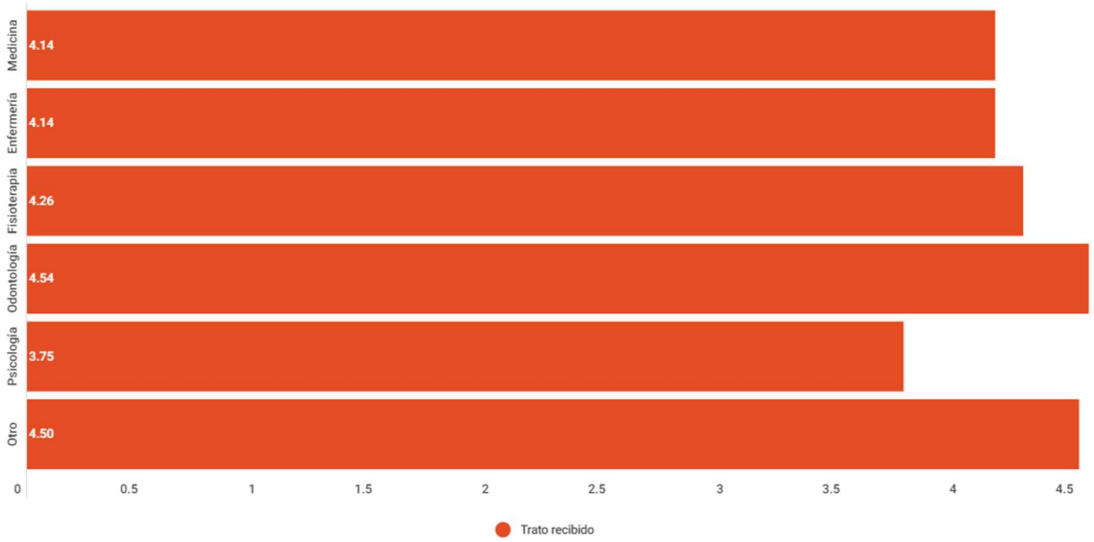
Con respecto a la puntuación baja con respecto al servicio de psicología siendo el servicio con menor calificación se evidencia que el 33.33% pertenecen a la facultad de Ciencias y Educación, seguido de la Facultad de Ingeniería con un 20.51%, facultad de medio ambiente y recursos naturales (vivero) con un 15.38%, facultad de artes ASAB 15.38%, sede bosa porvenir y facultad tecnológica con 7.69% cada una.

Haciendo retrospección a los resultados obtenidos en el informe anterior, se evidencia:

- ✓ Psicología sigue siendo el servicio con menor calificación en cuanto a la percepción de la rapidez en obtención de la cita.

Se realiza la consulta de forma cuantitativa siendo 1 malo y 5 excelente sobre el trato recibido (amabilidad, cordialidad) por parte del personal de salud de la Oficina de Bienestar Universitario, para lo cual arrojan los siguientes resultados:

Gráfico 20. Trato recibido (Amabilidad y cordialidad) en citas de salud.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

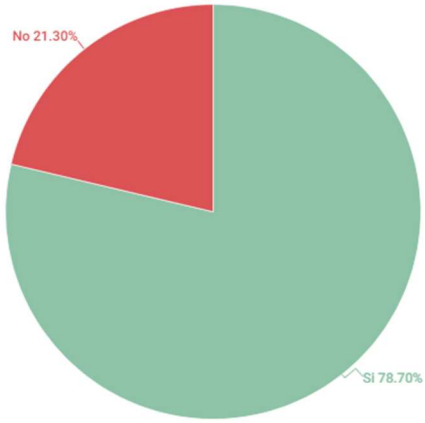
Se evidencia que el servicio mejor calificado es "otros" que se refieren a excusas o transcripción de incapacidad con un promedio de 4.50, seguido de odontología 4.54, fisioterapia 4.26, medicina y enfermería 4.14 cada uno y por último psicología con 3.75.

Haciendo comparación con el informe anterior, se refleja:

- ✓ El servicio de psicología sigue teniendo una percepción baja en cuanto a trato como amabilidad y cordialidad con el paciente encuestado comparado con los otros servicios ofrecidos.

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

Gráfico 21. Bienestar solucionó el motivo de mi consulta.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Se evidencia que al 78.70% de los encuestados se les solucionó el tema de su consulta por el contrario al 21.30% no se le solucionó sus inquietudes con respecto al tema de su consulta.

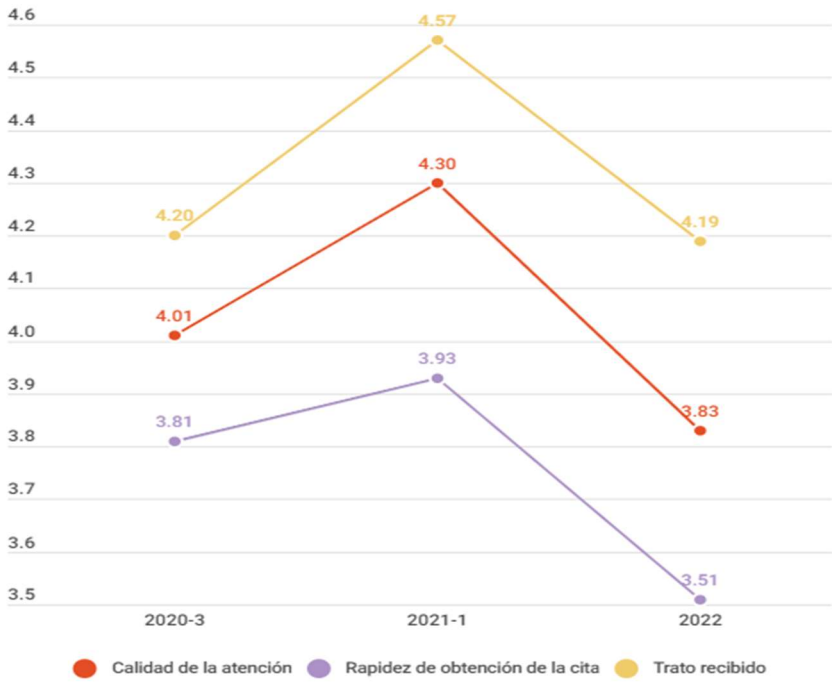
Se realiza comparación con los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas anteriormente donde se evaluaba de manera general, se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 3. Comparación encuestas anteriores servicios de salud.

Periodo Evaluado	Calidad de la atención	Variación Calidad	Rapidez de la obtención de la cita	Variación Rapidez	Trato recibido	Variación Trato
2020-III	4.01	-	3.81	-	4.20	-
2021-I	4.30	0.29 ⇧	3.93	0.12 ⇧	4.57	0.37 ⇧
2022	3.83	-0.47 ⇩	3.51	-0.42 ⇩	4.19	-0.38 ⇩

Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2023.

Gráfico 22. Comparación encuestas anteriores servicios de salud.



Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2023.

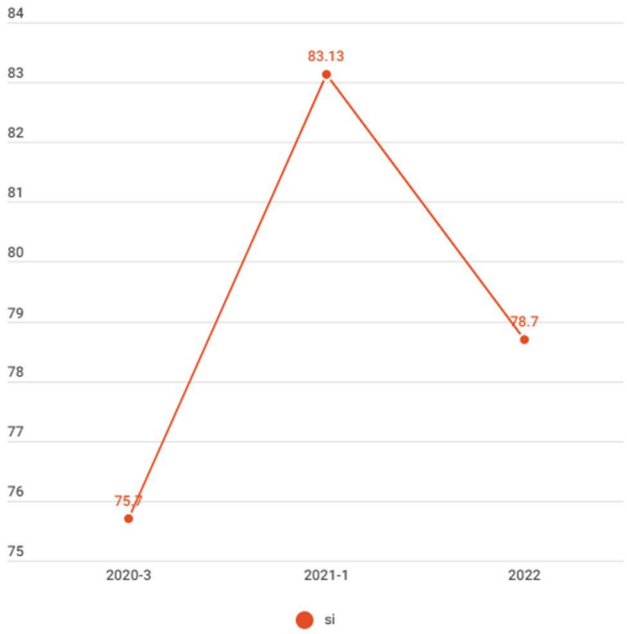
Se evidencia una disminución general de las tres variables calidad, rapidez y trato recibido, en especial la variable de rapidez de obtención de la cita.
De igual manera se revisa la comparativa con respecto a la solución del motivo de la consulta, donde se refleja una disminución para el periodo actual pero que no logra alcanzar la primera medición dado que fue menor.

Tabla 4. Comparación encuestas anteriores, solución motivo de consulta servicios de salud.

Periodo Evaluado	**Solución del motivo de mi consulta**		
	SI	**Variación**	**NO**
2020-III	75.70%	-	24.30%
2021-I	83.13%	7.43% ⇧	16.87%
2022	78.70%	-4.43% ⇩	21.30%

Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2023.

Gráfico 23. Comparación encuestas anteriores, solución motivo de consulta servicios de salud.



Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2023.

En la gráfica anterior se refleja una leve disminución del porcentaje de encuestados que respondieron que si fueron resueltos sus motivos de consulta.

Se evidencia de manera generalizada una leve disminución en la satisfacción con respecto a los servicios de salud.

CAPÍTULO 4

PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS– APOYO ALIMENTARIO

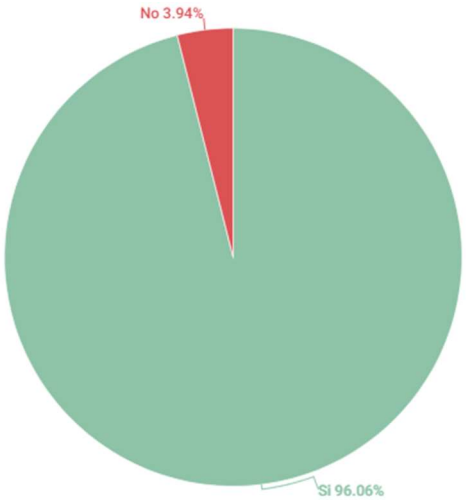
Resultados Encuesta Satisfacción Apoyo Alimentario

la Oficina de Bienestar Universitario dentro de sus programas de Bienestar, entendidos como el conjunto de actividades que se orientan al desarrollo físico, psico-afectivo, espiritual y social de los estudiantes, viene adelantando el Programa de Apoyo Alimentario, dirigido a estudiantes de pregrado en condiciones de vulnerabilidad económica, a través del servicio de entrega de bonos redimibles por la canasta básica familiar.

Dentro del total de los encuestados **457** realizaron la medición del programa de apoyo alimentario. Tomando como referencia las dos convocatorias realizadas para el servicio en el 2022.

Se realiza la pregunta con respecto a la claridad de la convocatoria, donde identificamos que el 96,06% de los encuestados responden que si fue clara y el 3,94% informan que no fue clara.

Gráfico 24. Claridad en la convocatoria Apoyo Alimentario



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Realizando comparativa con los informes de satisfacción anteriores se refleja lo siguiente:

Tabla 5. Comparación encuestas anteriores, claridad de la convocatoria apoyo alimentario.

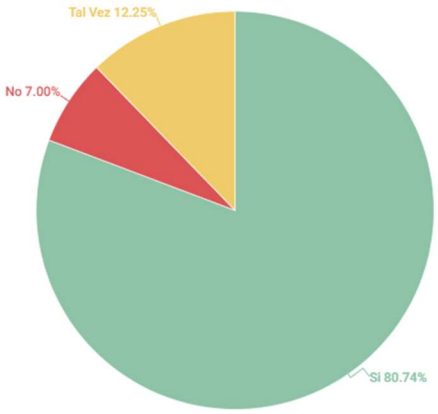
Periodo	SI	Variación	NO
2020-III	94.85%	-	5.15%
2021-I	97.28%	2.43% ⇧	2.72%
2022	96.06%	-1.22% ⇩	3.94%

Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2023.

Se evidencia una leve disminución en cuanto a los encuestados que consideran que la convocatoria fue clara presentando una variación del -1.22% comparado con la encuesta anterior.

De igual manera, con el fin de conocer la parte técnica en cuanto a la inscripción se realiza la pregunta si fue fácil el diligenciamiento del formulario en línea para el apoyo alimentario para lo cual se obtienen los siguientes resultados; Si 80.74%, Tal Vez 12.25% y No 7.00%.

Gráfico 25. ¿Fue fácil el diligenciamiento del formulario?



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Realizando comparativa con los informes de satisfacción anteriores se refleja lo siguiente:

Tabla 6. Comparación encuestas anteriores, diligenciamiento del formulario.

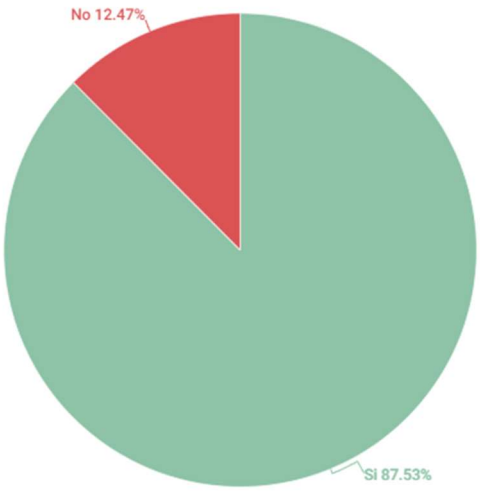
Periodo	SI	Variación	Tal Vez	NO
2020-III	84.26%	-	10.72%	5.01%
2021-I	88.07%	3.81% ⇧	9.34%	2.59%
2022	80.74%	-7.33% ⇩	12.25%	7.00%

Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2023.

De acuerdo con lo anterior, se refleja una disminución del 7.33% en cuanto a los encuestados que consideraron que fue fácil el diligenciamiento del formulario de inscripción.

La siguiente pregunta es ¿Me solucionaron las inquietudes si tuve dificultades? En la cual arrojo que el 87.53% informan que si les solucionaron las inquietudes versus el 12.47% que mencionan que no les solucionaron las inquietudes, como se refleja en el siguiente gráfico.

Gráfico 26. Me solucionaron las inquietudes, apoyo alimentario.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Se revisa dentro de la encuesta los encuestados que responden que no, con el fin de segmentarlos en facultades con el fin de conocer más a fondo la problemática y tomar estrategias diferenciadas y se identifica que el 40% corresponden a la facultad de ciencias y educación, el 28% a la facultad de ingeniería, el 18% a la facultad de artes ASAB, el 9% a la sede bosa porvenir, el 4% a la facultad tecnológica y el 2% a la facultad del medio ambiente y recursos naturales sede vivero.

Haciendo retrospección se revisan los informes anteriores mostrando las siguientes variaciones.

Tabla 7. Comparación encuestas anteriores, me solucionaron las inquietudes, apoyo alimentario.

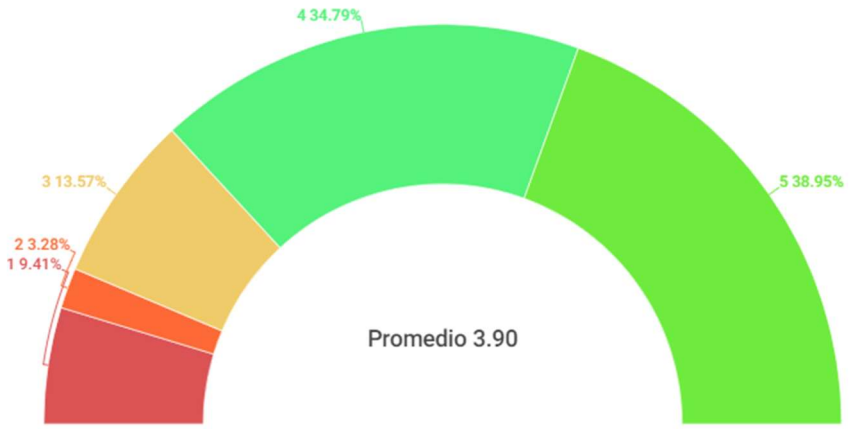
Periodo	**SI**	**Variación**	**NO**
2020-III	86.77%	-	13.23%
2021-I	90.79%	4.02% ⇧	9.21%
2022	87.53%	-3.26% ⇩	12.47%

Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2023.

Dentro del comparativo se identifica que se disminuyó en un 3.26% la percepción de los estudiantes en cuanto al apoyo de inquietudes frente al apoyo alimentario se sigue evidenciando un alto número de estudiantes que opinan que no se les solucionan sus inquietudes pasando de un 9.21% a un 12.47% demostrando importancia en reforzar en este punto.

En cuanto al nivel de satisfacción con el resultado de la convocatoria del apoyo alimentario se pide al encuestado que califique de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho para lo cual se obtiene un promedio general de **3.90** sobre 5 puntos posibles segmentados como se muestra en el gráfico.

Gráfico 27. Nivel de satisfacción con el resultado de la convocatoria apoyo alimentario.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Se ve una clara disminución con el nivel de satisfacción con el resultado de la convocatoria teniendo como base los resultados de satisfacción de las anteriores encuestas aplicadas.

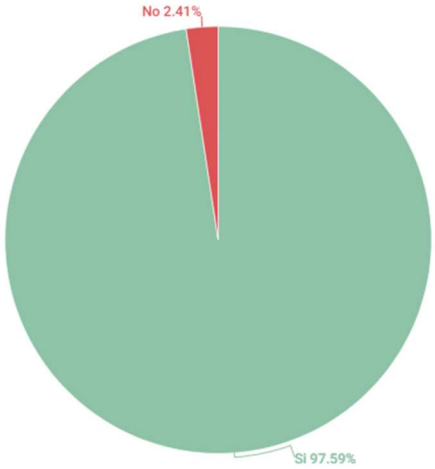
Tabla 8. Comparación encuestas anteriores, nivel de satisfacción con los resultados de la convocatoria, apoyo alimentario.

Periodo	Nivel de satisfacción	Variación
2020-III	4.36	-
2021-I	4.58	0.22 ⇧
2022	3.90	-0.68 ⇩

Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2023.

Para concluir la sección, se consulta sobre si el encuestado considera que el Programa de Apoyo Alimentario, contribuye con el mejoramiento de su condición socio económica y su permanencia en la Universidad donde el 97.59% responden que sí, y el 2.41% responden que no.

Gráfico 28. Considera que el Programa de Apoyo Alimentario, contribuye con el mejoramiento de su condición socio económica y su permanencia en la Universidad.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023

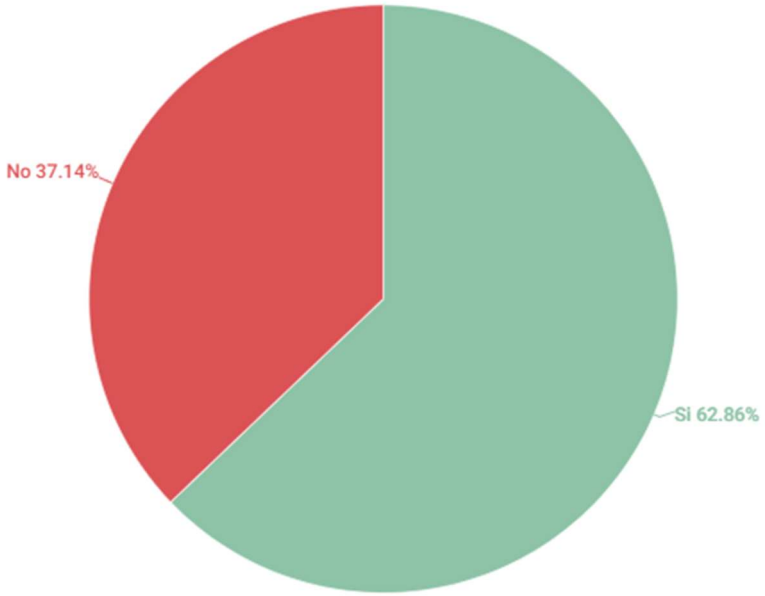
CAPÍTULO 5

PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS– PERMANENCIA Y DESERCIÓN (AVALES DE BIENESTAR, ASESORÍA DE NORMATIVIDAD, OTRAS ASESORÍAS)

Resultados Encuesta Satisfacción permanencia

Para este servicio se obtienen en total **35** respuestas, se inicia con la pregunta con respecto a los profesionales, para conocer si están dispuestos a atender las solicitudes para lo cual se obtiene que la percepción del encuestado es que el 62.86% consideran que los profesionales si se encuentran dispuestos a atender las solicitudes frente al 37.14% que consideran que no.

Gráfico 29. Los profesionales se encuentran dispuestos a atender las solicitudes de permanencia.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Comparando las encuestas anteriormente aplicadas, se evidencia una gran variación negativa en la percepción que tienen los encuestados con respecto a la disposición de los profesionales para atender la solicitud, como se muestra en la tabla.

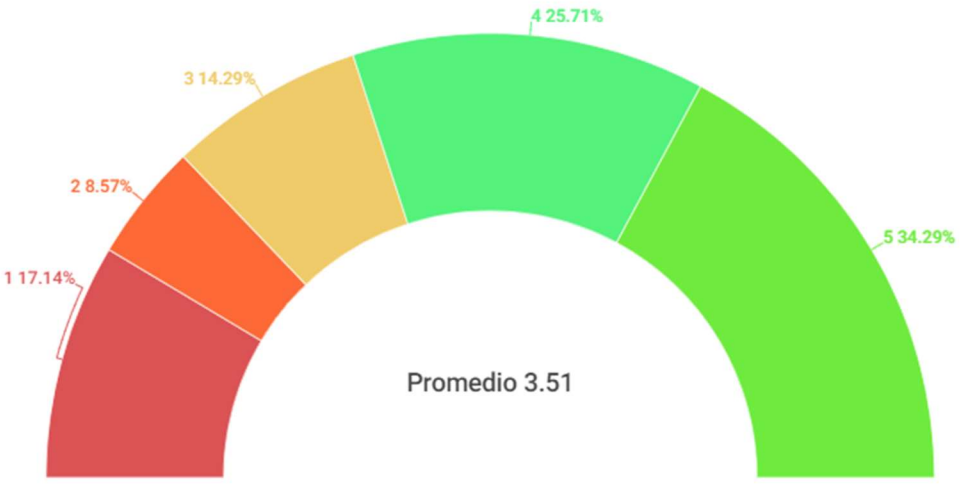
Tabla 9. Comparación encuestas anteriores, disposición de los profesionales para atender la solicitud, permanencia.

Periodo	SI	Variación	NO
2020-III	63.64%	-	36.36%
2021-I	88.46%	24.82% ⇧	11.54%
2022	62.86%	-25.6% ⇩	37.14%

Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2023.

En cuanto al trato recibido (amabilidad, cordialidad) por parte del personal de Bienestar Universitario se calificó de manera cuantitativa de 1 a 5 obteniendo un promedio de **3.51**.

Gráfico 30. Trato recibido (amabilidad, cordialidad) por parte del personal de Bienestar Universitario permanencia.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

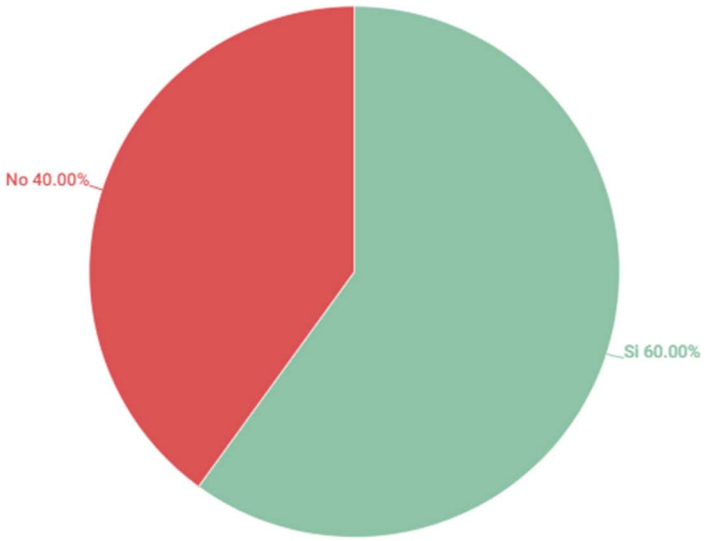
Haciendo retrospección se evidencia una disminución en cuanto a la percepción del trato en el grupo de permanencia pasando de 4.26 a 3.51 una variación de 0.75%.

Periodo	Nivel de satisfacción	Variación
2020-III	3.55	-
2021-I	4.26	0.71 ⇧
2022	3.51	-0.75 ⇩

Tabla 10. Comparación encuestas anteriores, trato en el grupo de permanencia.
Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2023.

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

Gráfico 31. El área de permanencia y deserción estudiantil respondió la solicitud de manera oportuna y satisfactoriamente.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Al 60% se les resolvió de manera oportuna y satisfactoriamente su solicitud contra el 40% a quienes no se les respondió de manera oportuna.

Tabla 11. Comparación encuestas, se le resolvió de manera oportuna y satisfactoria su solicitud, grupo de permanencia.

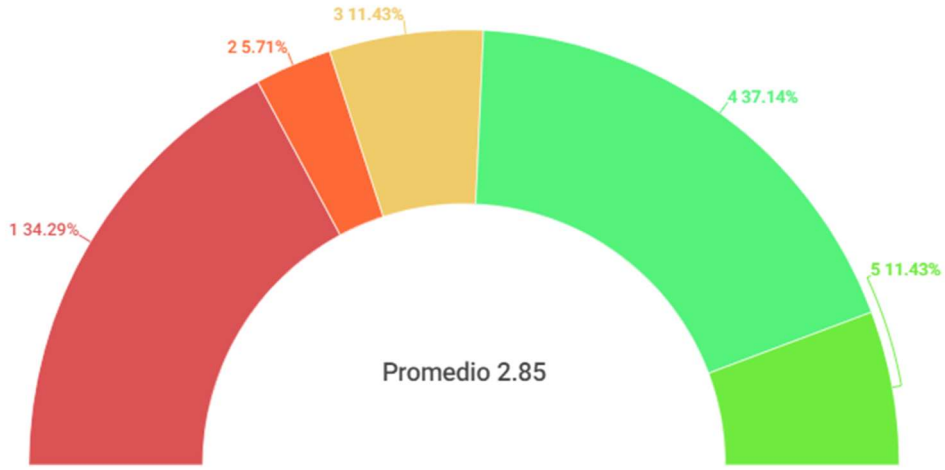
Periodo	**SI**	**Variación**	**NO**
2020-III	63.64%	-	36.36%
2021-I	76.92%	13.28% ⇧	23.08%
2022	60%	-16.92% ⇩	40%

Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2023.

Con respecto a los resultados obtenidos en la encuesta anterior se identifica una disminución considerable pasando del 76.92% al 60% cuanto a los estudiantes que informar que si se les respondió de manera oportuna presentando una variación de 16.92%.

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 32. Satisfacción general en cuanto al servicio del área de permanencia y deserción estudiantil, encuesta de percepción.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Se obtiene una calificación promedio de 2.85 de 5 puntos. Evidenciando que el servicio no está teniendo una buena percepción general por parte de la comunidad universitaria.

Tabla 12. Comparación encuestas anteriores, satisfacción general área de permanencia.

Periodo	Nivel de satisfacción	Variación
2020-III	3.45	-
2021-I	4.26	0.81 ⇧
2022	2.85	-1.41 ⇩

Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2023.

Comparando los resultados obtenidos anteriormente se evidencia una disminución bastante grande pasando del 4.26 al 2.85 con una variación del 1.41. Mostrando que la percepción de la comunidad universitaria ha disminuido bastante frente al servicio de permanencia.

CAPÍTULO 6

PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS– ORIENTACIÓN JURIDICA (DDHH- VIOLENCIAS BASADAS EN GÉNERO)

Orientación jurídica (DDHH- violencias basadas en género)

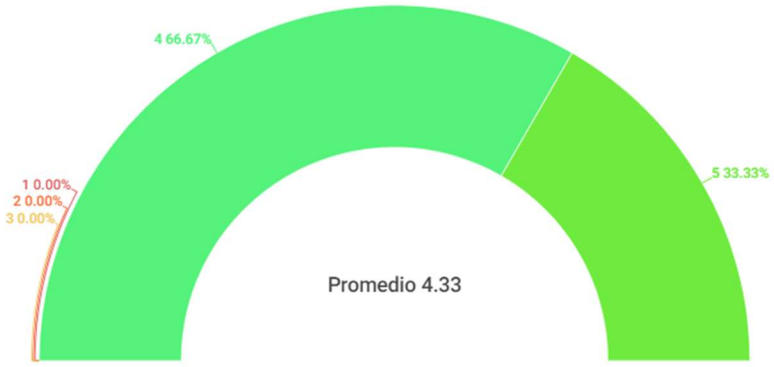
Esta encuesta estuvo segmentada dependiendo el servicio que se utilice, se podía seleccionar varias respuestas si se requería. Se identifica que se recibieron muy pocas respuestas. Pero se realiza la aclaración que las situaciones de vulneración de derechos humanos y violencias basadas en género son 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 **7** respuestas (total de encuestados) segregando por servicio 6 respuestas de DDHH y 3 de VBG, se evidencia un incremente en el número de encuestados comparando las encuestas aplicadas anteriormente por el esfuerzo que se ha realizado con el equipo en reforzar las estrategias de divulgación con el fin de fomentar las denuncias y así poder apoyarlos en el proceso.

DDHH

6 respuestas

Se realiza la pregunta para que se califique de manera cuantitativa de 1 a 5 sobre el trato recibido (amabilidad, cordialidad) por parte del personal de Bienestar Universitario, donde se obtiene un promedio de **4.33** sobre 5 puntos posibles.

Gráfico 33. Trato recibido (amabilidad, cordialidad) por parte del personal de Bienestar Universitario DDHH.

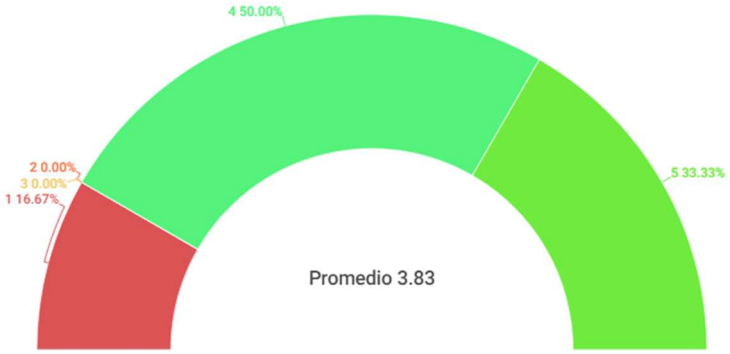


Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Así mismo se busca conocer si la Oficina de Bienestar Universitario apoyó y solucionó las inquietudes del encuestado para lo cual se obtiene que al 100% si les solucionaron sus inquietudes.

Finalmente se solicita que califiquen de 1 a 5 el nivel de satisfacción con respecto a la atención brindada donde se obtiene un promedio ponderado de **3.83** de 5 puntos posibles.

Gráfico 34. Nivel de satisfacción con respecto a la atención brindada, DDHH.



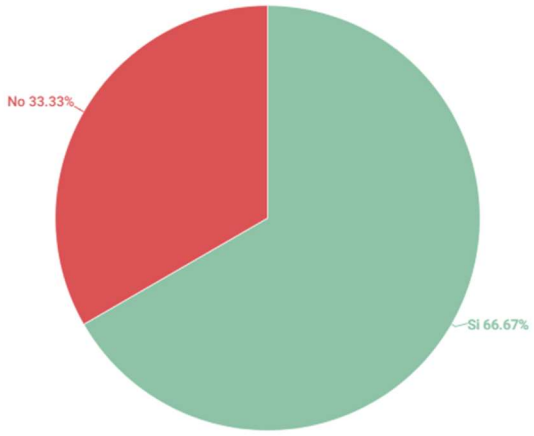
Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Para esta sección en especifico no se puede realizar comparativa con informes anteriores debido a que la baja participación no ha permitido tener una línea de base comparable.

Orientación Integral en Violencias Basadas en Género

Especialmente para esta sección se obtienen 3 respuestas. 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, donde se obtiene que el 66.67% si conocen la ruta de atención frente al 33.33% que informan que no conocen la ruta de atención. Los encuestados que respondieron que si informan que la conocieron por medio de talleres y correo electrónico.

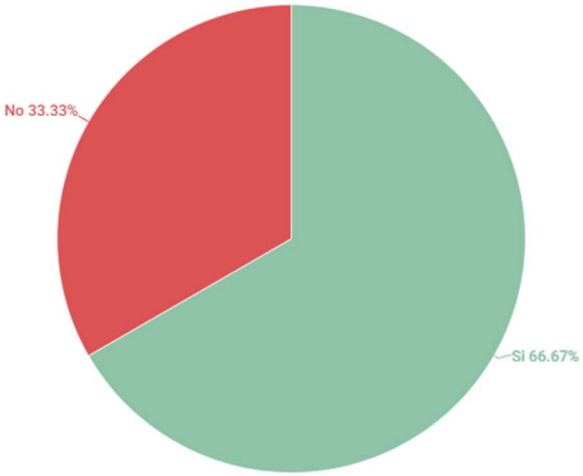
Gráfico 35.Conoce la ruta de atención basada en la resolución 426 de 2018.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Se consulta si en el marco de la ruta de atención establecida en la Resolución 426 del 2018. Responda. ¿Ha solicitado el servicio? Para lo cual los encuestados responden que el 66.67% si han solicitado el servicio y el 33.33% no lo han solicitado.

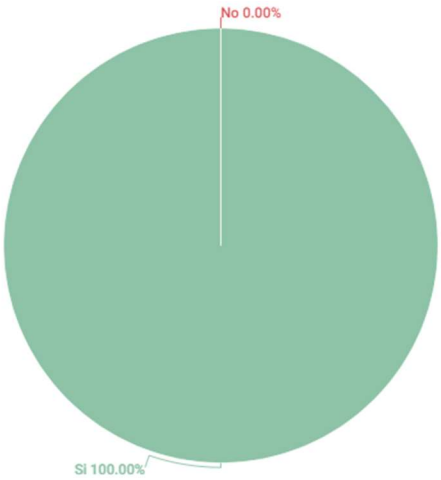
Gráfico 36. Ha solicitado el servicio en orientación VBG.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

A los encuestados que informan que si solicitaron el servicio se realiza la pregunta, ¿Cree usted que la Oficina de Bienestar Universitario veló por el cumplimiento de la ruta de atención establecida en la Resolución 426 del 2018 en cuanto a su caso? Para lo cual el 100% de los encuestados responden que sí.

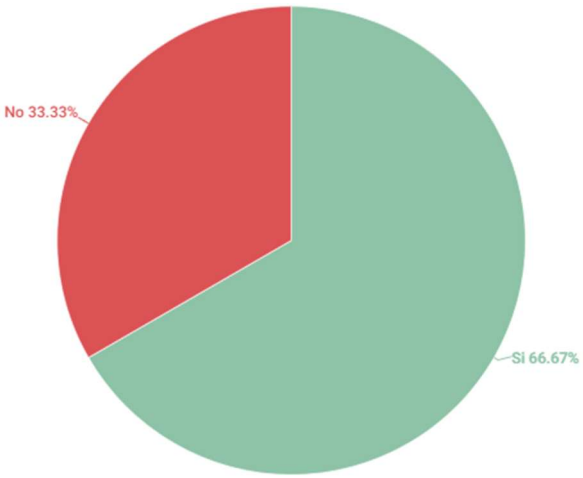
Gráfico 37. Cree usted que la Oficina de Bienestar Universitario veló por el cumplimiento de la ruta de atención establecida en la Resolución 426 del 2018.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Se pregunta si la Oficina de Bienestar Universitario apoyó en todo el proceso, haciendo énfasis en que al responder esta pregunta se debe tener en cuenta el alcance de Bienestar Universitario enmarcado en la Resolución 426/2018.

Gráfico 38. La Oficina de Bienestar Universitario apoyó en todo el proceso.

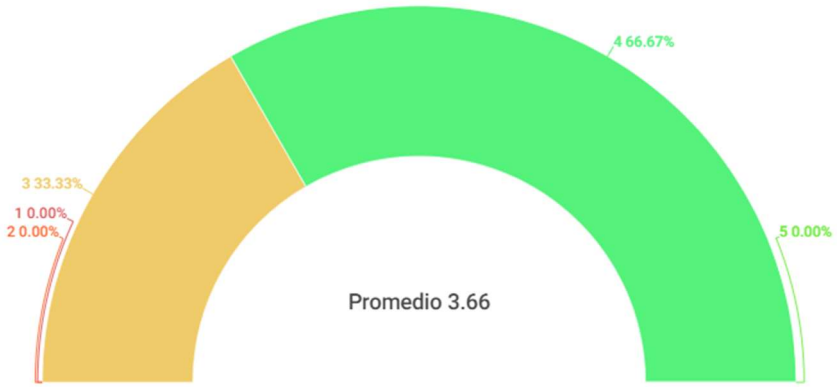


Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Se evidencia que el 66.67% informan que si se sintieron apoyados en todo el proceso frente al 33.33% que mencionan que no se sintieron apoyados.

Finalmente se solicita que califique de 1 a 5 el nivel de satisfacción con respecto a la atención brindada por la Oficina de Bienestar Universitario y se obtiene un promedio ponderado de **3.66** sobre 5 puntos posibles.

Gráfico 39. Nivel de satisfacción con respecto a la atención brindada en VBG.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Para esta sección en específico no se puede realizar comparativa con informes anteriores debido a que la baja participación no ha permitido tener una línea de base comparable.

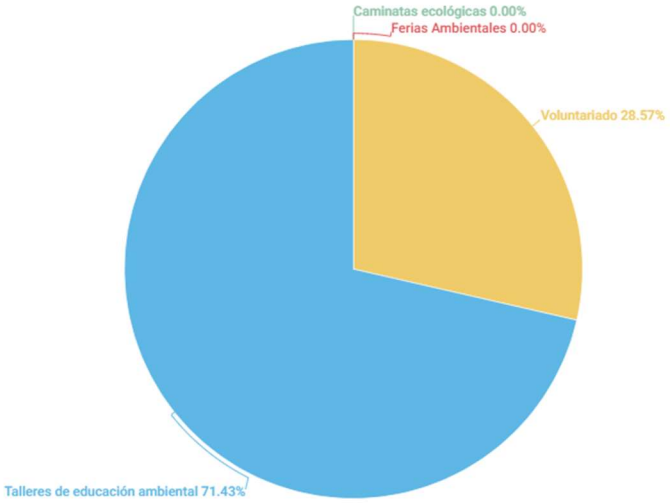
CAPÍTULO 7

PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS– SOCIOAMBIENTAL

Resultados Encuesta Satisfacción Socioambiental

Teniendo en cuenta que dentro del grupo socioambiental se ofrecen varios servicios se realiza la segmentación a los encuestados con el fin de que respondan que servicio en especifico desean evaluar, se puede seleccionar uno o varios.

Gráfico 40. Servicio a evaluar grupo socioambiental.

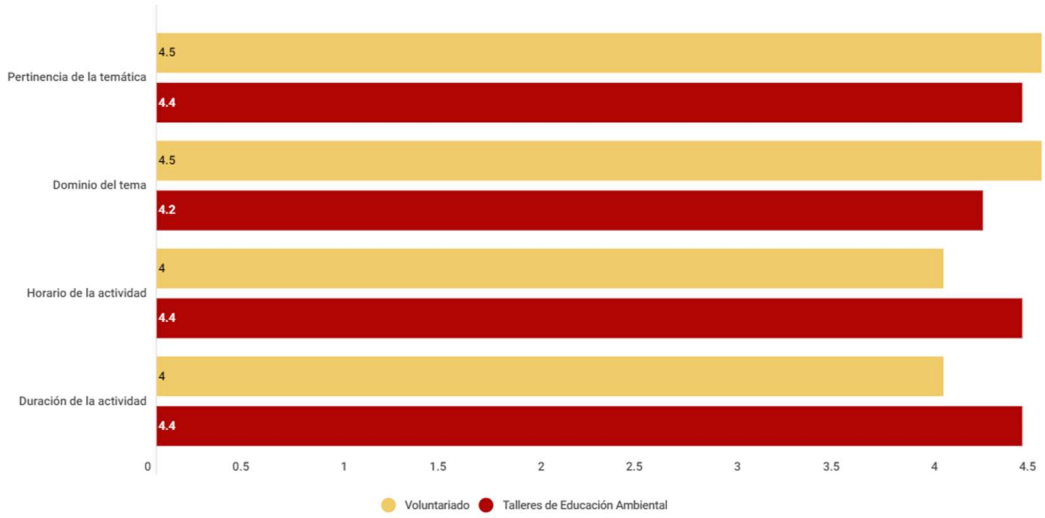


Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Dado lo anterior, se evidencia que el 71.43% de los encuestados califican los talleres de educación ambiental, el 28.57% voluntariado y caminatas ecológicas y ferias ambientales no tienen evaluación.

Teniendo en cuenta los dos servicios que tienen evaluación se consulta de manera cuantitativa donde 1 es malo y 5 excelente las siguientes variables; pertinencia de la temática, dominio del tema, horario de la actividad y duración de la actividad. Se obtienen los siguientes resultados.

Gráfico 41. Calificación de los servicios socioambientales.

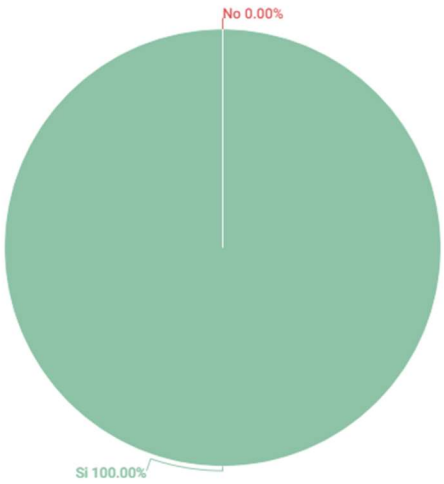


Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Dado lo anterior, se evidencia que las calificaciones de todas las variables están sobre 4, demostrando un buen indicador de percepción de los servicios del grupo socioambiental.

Finalmente se consulta si el encuestado considera que recibió nuevos conocimientos en las actividades del grupo socioambiental para lo cual el 100% de los encuestados responden que sí, demostrando que se está logrando la finalidad de este equipo de trabajo.

Gráfico 42. Recibió nuevos conocimientos en las actividades del grupo socioambiental.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Para esta sección en específico no se puede realizar comparativa con informes anteriores debido a que esta es la primera aplicación de la medición del grupo socioambiental, este informe se tomará como línea base para comparativas posteriores.

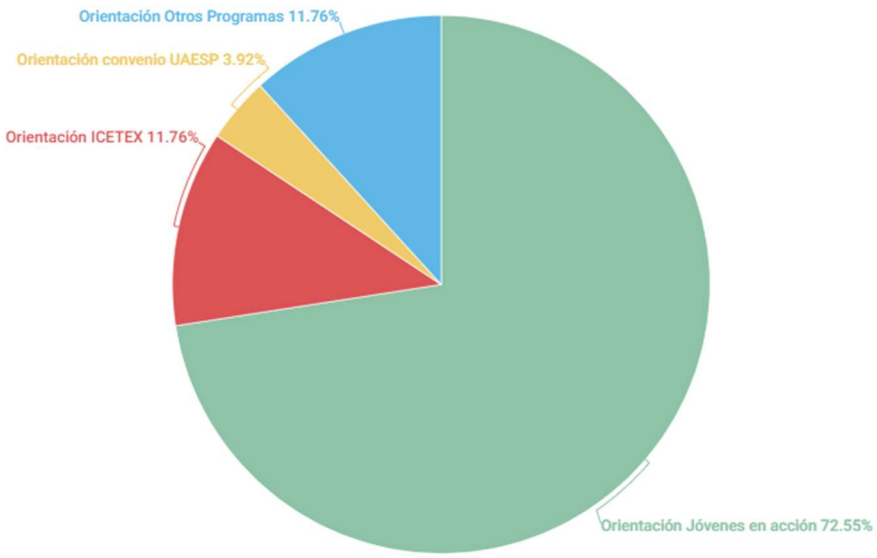
CAPÍTULO 8

PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS– ORIENTACIÓN ADMINISTRATIVA

Resultados Encuesta Satisfacción Administrativo

Teniendo en cuenta que el grupo funcional administrativo presta diferentes asesorías se consulta al encuestado el servicio específicamente que quiere evaluar con el fin de segmentar la encuesta, se pueden seleccionar uno o varios servicios.

Gráfico 43. Servicio a evaluar grupo administrativo.

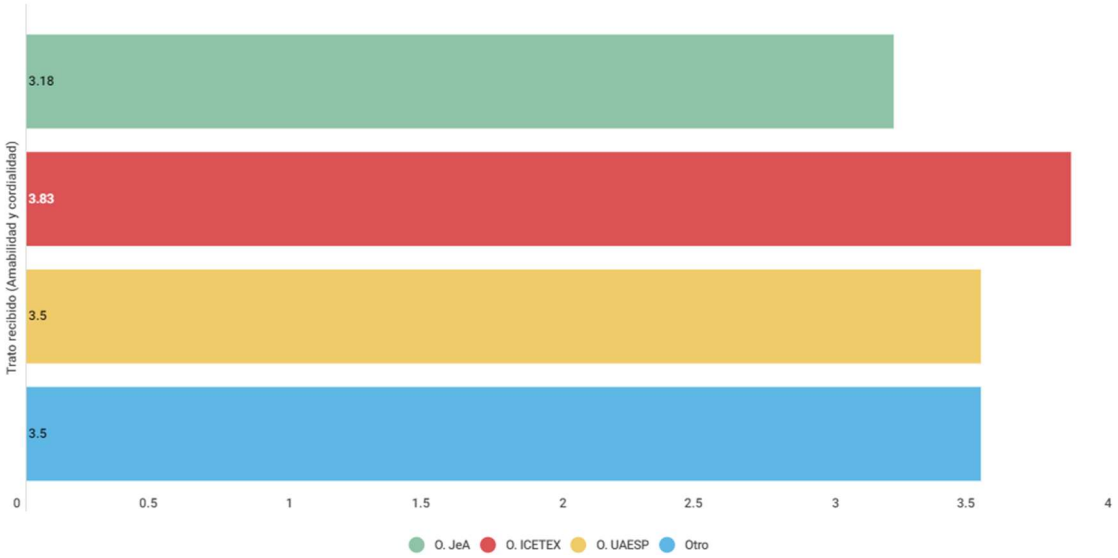


Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Teniendo en cuenta el gráfico anterior se muestra que el 72.55% de los encuestados califican el servicio de orientación en jóvenes en acción, el 11.76% orientación en ICETEX, 11.76% orientación en otros programas, entre los cuales se encuentran, Apoyo a la conectividad, Apoyo alimentario (2), Jóvenes a la U, Orientación de pasantías, reingreso y finalmente el 3.92% orientación convenio UAESP.

Con el fin de conocer la percepción del encuestado en cuanto al trato recibido por parte del servicio evaluado se solicita calificarlo de 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta para lo cual se obtienen los siguientes resultados:

Gráfico 44. Trato recibido servicios administrativos.

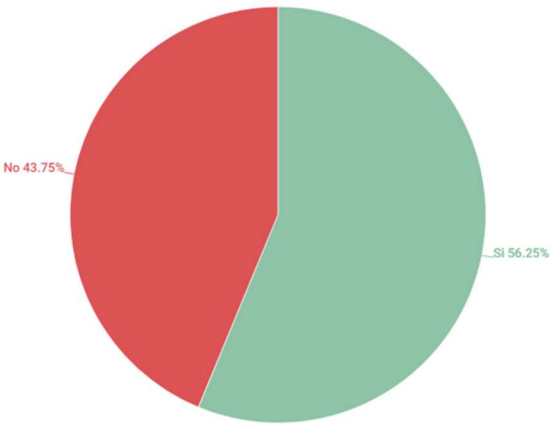


Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Para orientación en ICETEX 3.8 sobre 5 puntos posibles, para Orientación en UAESP y Orientación en Otros programas 3.5 de 5 puntos posibles y finalmente con la menor calificación Orientación en jóvenes en acción con 3.18 de 5 puntos posibles.

La siguiente pregunta está enfocada en la solución que se le brindó si fue o no efectiva.

Gráfico 45. La solución que se le brindó fue o no efectiva.

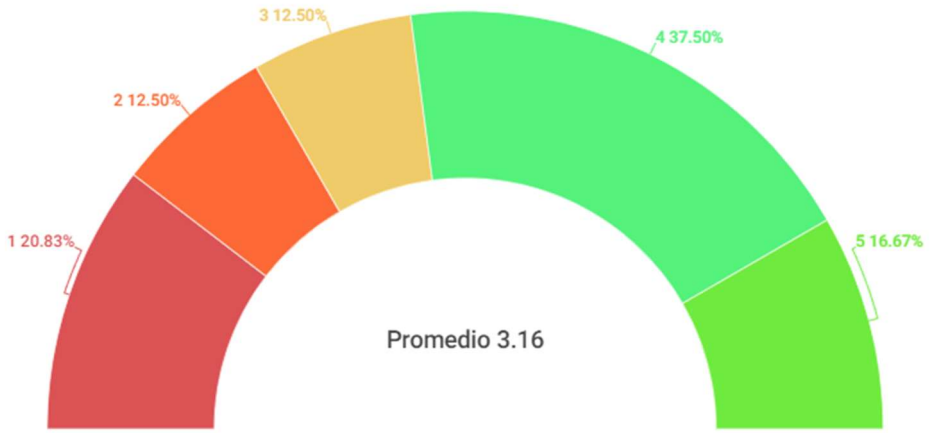


Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Se evidencia que al 56.25% de los encuestados si se les brindó una solución en cuanto a su motivo de consulta frente al 43.75% que no se les brindó una solución.

Para conocer si el servicio se prestó de manera oportuna se solicita al encuestado evaluar el nivel de oportunidad en una escala de 1 al 5, se obtiene un promedio ponderado de **3.16** sobre 5 puntos posibles.

Gráfico 46. Nivel de oportunidad servicio administrativo.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

En la oportunidad de la prestación del servicio se segmenta en cuanto a la locación de la prestación del servicio y se evidencia que las calificaciones menores 1 y 2 se encuentran el 31% en la Facultad de Ciencias y Educación (Macarena), en la Facultad tecnológica, Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales (Vivero) y Facultad de ingeniería el 19% en cada una, seguido de sede bosa porvenir y facultad de artes ASAB con 6% respectivamente.

Para esta sección, no se puede obtener un comparativo frente a otras encuestas aplicadas, teniendo en cuenta que anteriormente se evaluaban los servicios del grupo administrativo de manera general por tal motivo no se tiene línea base comparable con las preguntas realizadas. Se espera tomar como base este informe para las próximas aplicaciones.

CAPÍTULO 9

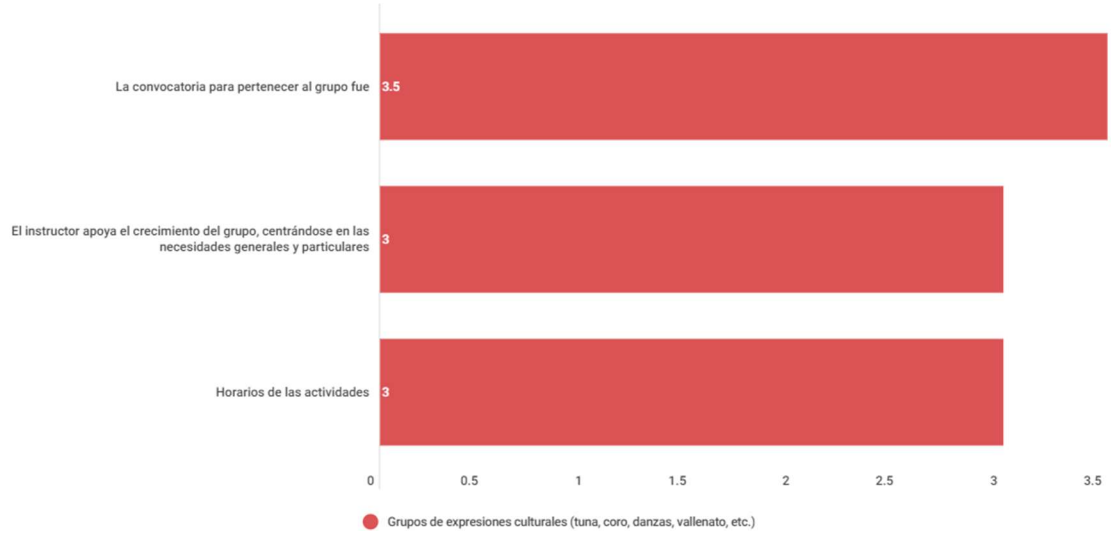
PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS– CULTURA

Resultados Encuesta Satisfacción Cultura

Para este servicio se obtuvo **2** respuestas. Mostrando una participación muy baja a comparación de los otros servicios, de igual manera se resalta que esta es la primera vez que se realiza la medición de este servicio.

Se evalúa en 100% el servicio de Grupos de expresiones culturales (tuna, coro, danzas, vallenato, etc.) existiendo eventos culturales (conciertos, cuentearía, etc.), como otro servicio para evaluar.
Teniendo en cuenta lo anterior, se evalúan 3 variables, la convocatoria, el instructor y los horarios obteniéndose los siguientes resultados:

Gráfico 47. Calificación servicios de cultura.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

La convocatoria para pertenece al grupo fue evaluada en 3.5 de 5 puntos posibles, el instructor apoya el crecimiento del grupo, centrándose en las necesidades generales y particulares 3 de 5 y horario de las actividades 3 de 5.

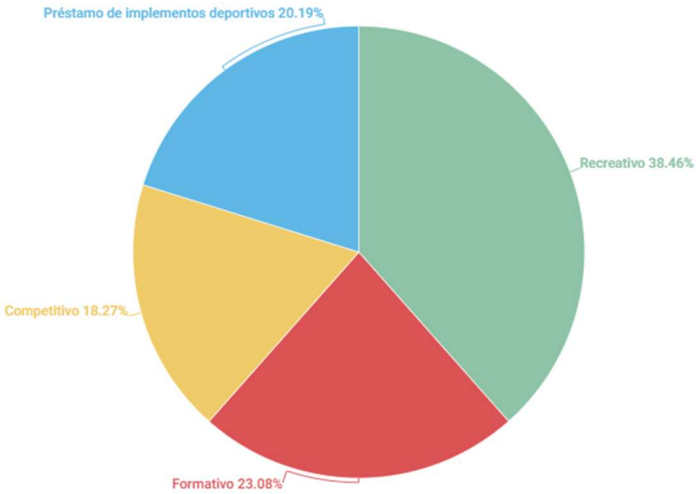
CAPÍTULO 10

PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS– DEPORTES

Resultados Encuesta Satisfacción Deportes

Se obtuvo en total **73** encuestados, teniendo en cuenta que los encuestados podía calificar uno o varios servicios del grupo de deportes se obtienen en total **104** respuestas dividido de la siguiente manera el 38.46% califican deporte recreativo, el 23.08% deporte formativo, el 20.19% préstamo de implementos deportivos y el 18.27% deporte competitivo como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfico 48. Servicio a evaluar grupo deportes.



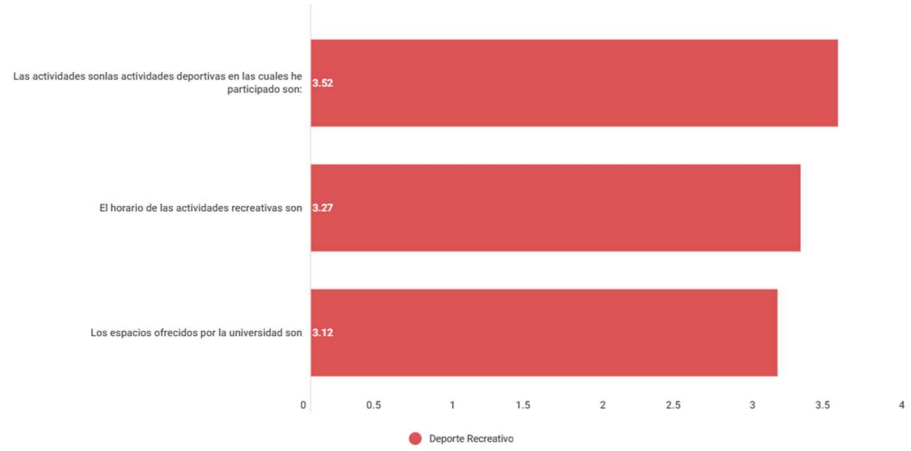
Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Con el fin de obtener información detallada de cada uno de los servicios, se segmentaron las preguntas teniendo en cuenta cual servicio el encuestado quería evaluar.

Recreativo

Para el deporte recreativo se evalúan las variables; horario, actividades y espacios ofrecidos para lo cual se obtuvo:

Gráfico 49. Calificación deporte recreativo.



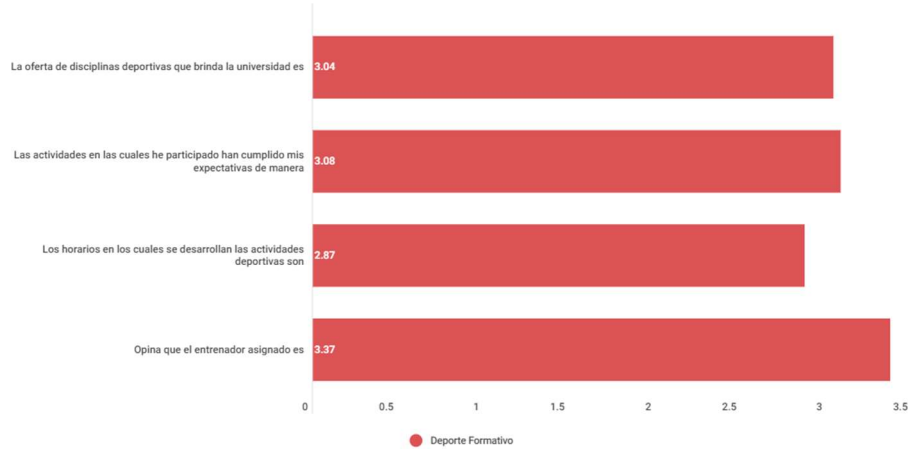
Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Las actividades deportivas son calificadas en 3.5 de 5, seguido de los horarios 3.27 y finalmente los espacios ofrecidos por la universidad 3.12 de 5 puntos posibles.

Formativo

Para el deporte formativo se evalúan las variables; oferta de disciplinas, actividades, horarios y el entrenador para lo cual se obtuvo.

Gráfico 50. Calificación deporte Formativo.



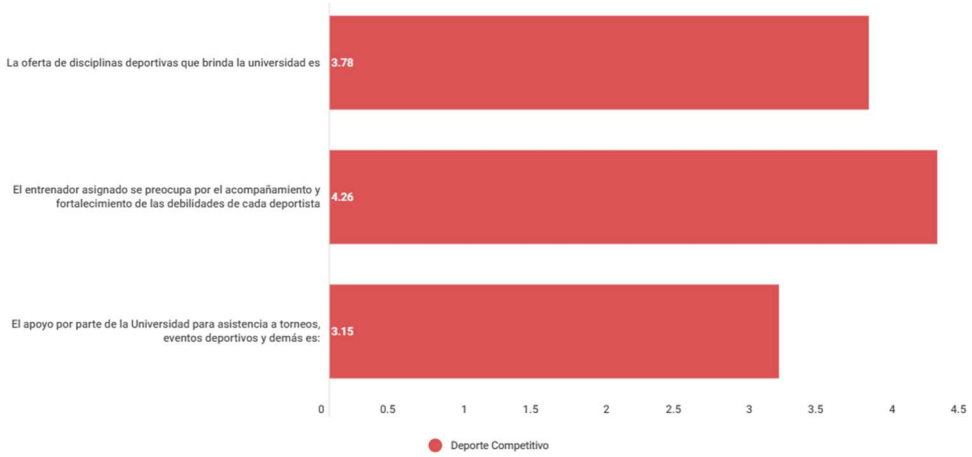
Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Se evidencia un puntaje de 3.37 sobre 5 puntos en cuanto a la opinión que tiene el encuestado con respecto al entrenador asignado, seguido del cumplimiento de las expectativas en cuanto a las actividades 3.08, la oferta de disciplinas ofrecidas por la universidad 3.04 y finalmente los horarios de las actividades deportivas calificada con 2.87 de 5 puntos posibles.

Competitivo

Para el deporte competitivo se evalúan las variables; oferta de disciplinas, el entrenador y el apoyo ofrecido por parte de la universidad para lo cual se obtuvo.

Gráfico 51. Calificación deporte competitivo.



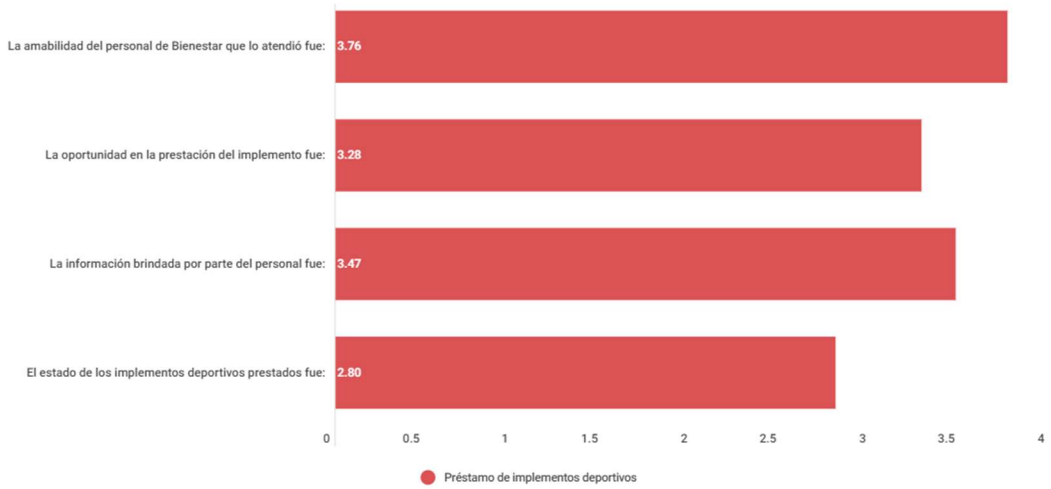
Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

El entrenador asignado se preocupa por el acompañamiento y fortalecimiento de las debilidades de cada deportista obtuvo un 4.26, la oferta de disciplinas obtuvo una calificación de 3.78 y finalmente el apoyo por parte de la Universidad para asistencia a torneos, eventos deportivos y demás 3.15 sobre 5.

Préstamo de implementos deportivos

Para el préstamo de implementos deportivos se tuvo en cuenta las siguientes variables; amabilidad del personal que lo atendió, la oportunidad en la prestación del servicio, la información brindada y el estado de los implementos deportivos.

Gráfico 52. Calificación de préstamo de implementos deportivos.

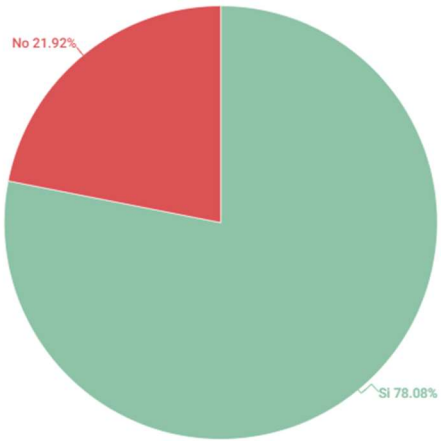


Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Se identifica que la amabilidad del personal fue calificada en 3.7, seguido de la información brindada en 3.47, la oportunidad de la prestación del servicio 3.28 y finalmente el estado de los implementos deportivos en 2.80 de 5 puntos posibles.

Finalmente a todos los encuestados sea cual fuere su servicio para evaluar se les pregunta si ¿Considera que estas actividades deportivas le han permitido tener una opción de aprovechamiento del tiempo libre? Donde se obtiene que 78.08% dicen que si ha sido una opción de aprovechamiento del tiempo libre frente al 21.92% que consideran que no.

Gráfico 53. Considera que estas actividades deportivas le han permitido tener una opción de aprovechamiento del tiempo libre.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Para esta sección no se puede obtener un comparativo con los anteriores informes dado que esta es la primera vez que se incluye el grupo funcional de deportes y sus servicios dentro de la encuesta, se tomará como base lo relacionado dentro de este informe para próximas comparativas.

CAPÍTULO 11

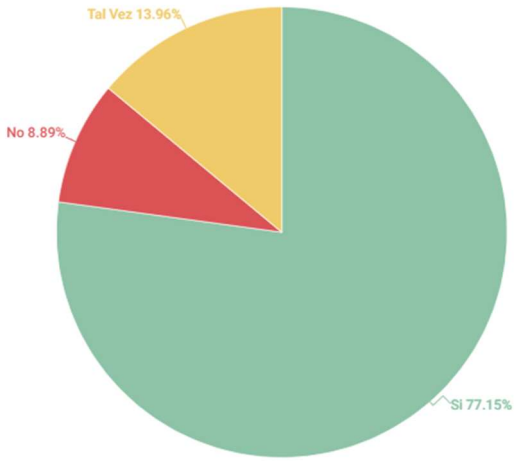
PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR

Resultados 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 **709** usuarios.

Se cuestiona sobre si el encuestado recomendaría los servicios que presta Bienestar Universitario.

Gráfico 54. Recomendaría los servicios que presta Bienestar Universitario.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Se muestra en el gráfico anterior, que el 77.15% si recomendaría los servicios, el 13.96% tal vez los recomendaría y el 8.89% no los recomendaría.

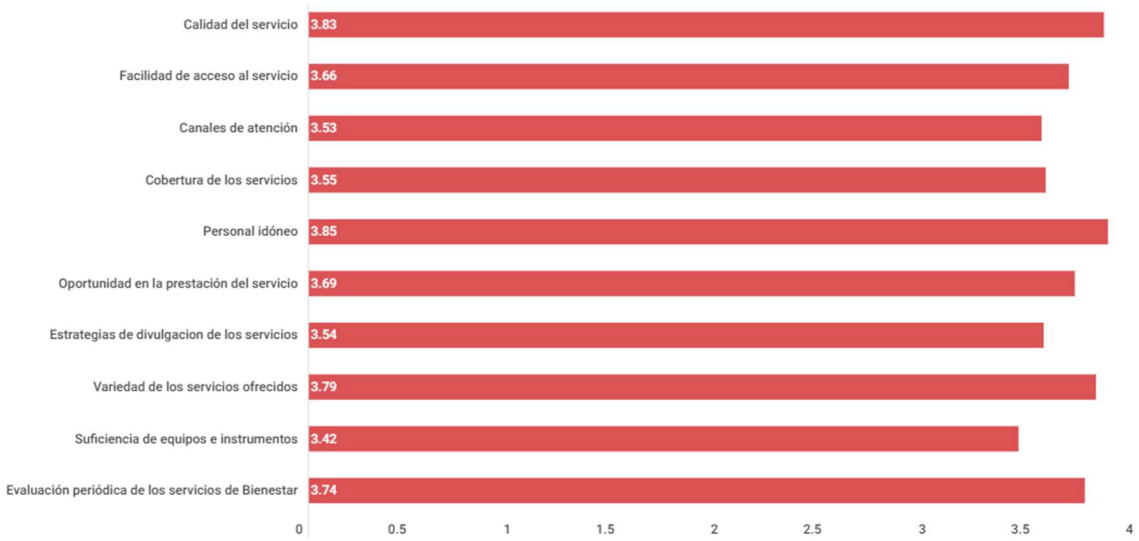
Tabla 13. Comparación encuestas anteriores, recomendaría los servicios de Bienestar.

Periodo	SI	Variación	Tal Vez	NO
2020-III	85%	-	11.47%	3.53%
2021-I	85.31%	0.31% ⇧	10.49%	4.20%
2022	77.15%	-8.16% ⇩	13.96%	8.89%

Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2023.

Con el fin de conocer la percepción de los usuarios encuestados se solicita valorar de manera cuantitativa de 1 a 5 con respecto a las siguientes variables; calidad del servicio, facilidad de acceso al servicio, canales de atención, 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 55. Percepción de variables generales Bienestar Universitario.

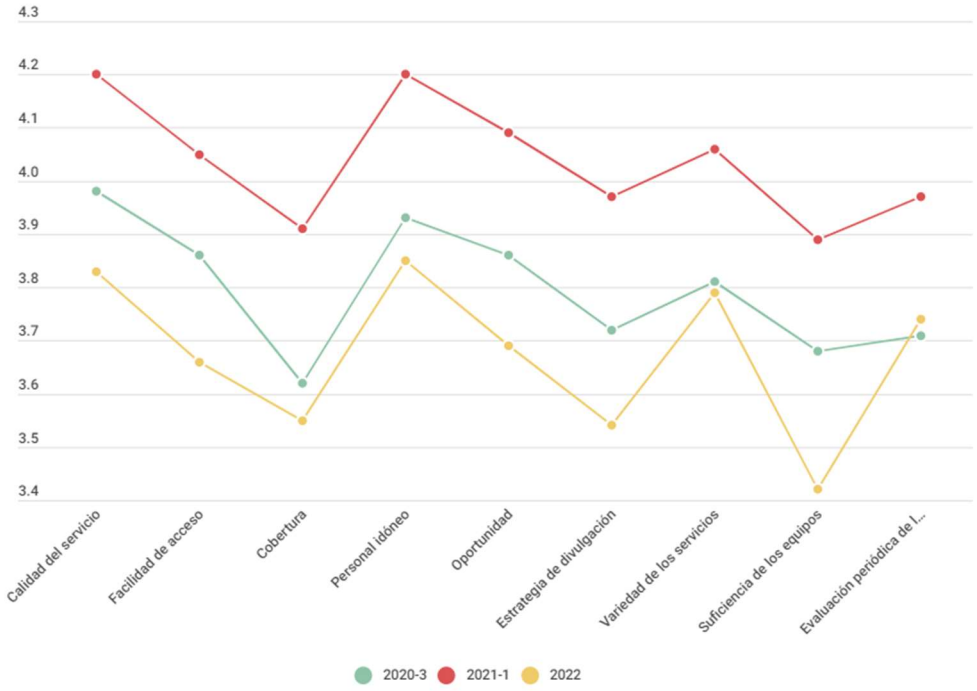


Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

En el gráfico anterior se resumen los resultados obtenidos donde se evidencia que las tres variables con mejor promedio ponderado es personal idóneo con 3.85, seguido de calidad del servicio con 3.83 y variedad de los servicios ofrecidos con 3.79. La variable con menor promedio ponderados son suficiencia de equipos e instrumentos con un 3.42

Con respecto a las calificaciones obtenidas en las encuestas aplicadas anteriormente se evidencia una tendencia de disminución de los datos en la percepción de cada una de las variables. Para la comparativa la variable de canales de atención al ser medida por primera vez en esta encuesta no se incluye en el gráfico.

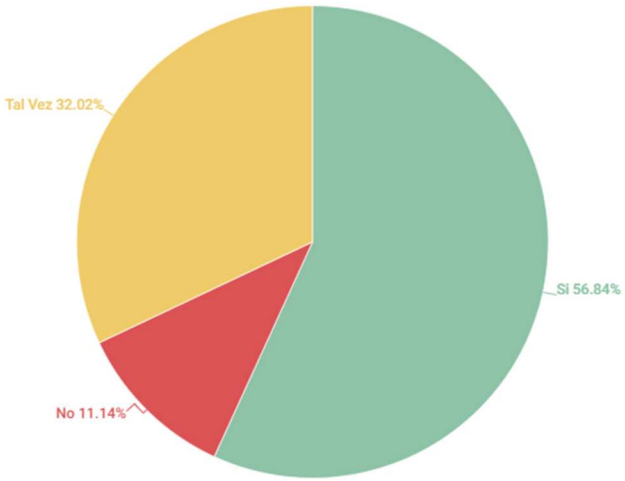
Gráfico 56. Comparativa percepción de variables generales Bienestar Universitario.



Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2023.

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

Gráfico 57. Los canales de atención de la Oficina de Bienestar Universitario son eficientes y confiables.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Se evidencia que el 56.84% consideran que los canales de atención son eficientes y confiables, el 32.02% consideran que tal vez son confiables y el 11.14% indican que no son confiables.

Tabla 14. Comparación encuestas anteriores, los canales de atención son eficientes y confiables.

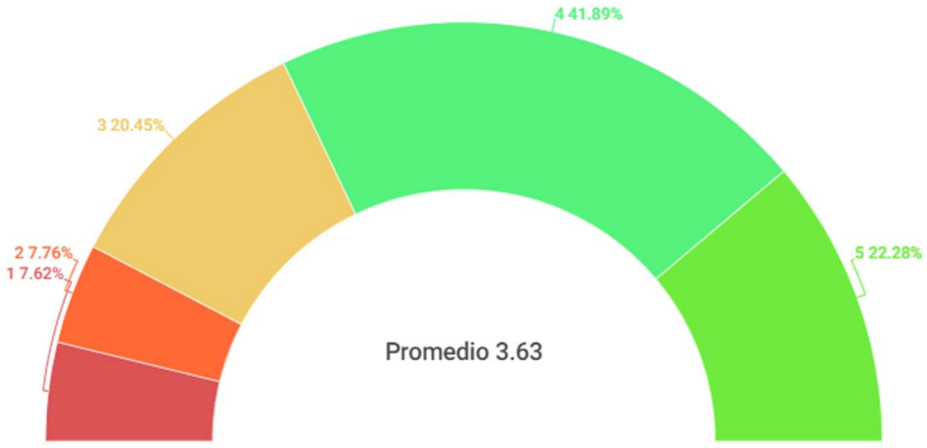
Periodo	SI	Variación	Tal Vez	NO
2020-III	65.45%	-	27.10%	10.45%
2021-I	72.94%	7.49% ⇧	21.26%	5.80%
2022	56.84%	-13.9% ⇩	32.02%	11.14%

Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2023.

Teniendo en cuenta la comparativa de las encuestas aplicadas anteriormente se evidencia que los canales de comunicación han tenido una disminución en su percepción frente a los miembros de la comunidad universitaria, pasando de 72.94% a 56.84% con una variación del 13.9% de los encuestados que perciben que los canales de comunicación del centro de bienestar son confiables.

Finalmente, a todos los encuestados se les pregunta sobre si Bienestar Universitario cumplió con sus expectativas, obteniendo un promedio ponderado de **3.63** sobre 5 puntos posibles.

Gráfico 58. Bienestar Universitario cumplió con sus expectativas.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

En la gráfica anterior se muestra de manera desglosada que el 22.28% de los encuestados respondieron con un 5, seguido del 41.89% que califican con 4, el 20.45% con 3, el 7.76% con 2 y finalmente el 7.62% con 1.

Tabla 15. Bienestar cumplió con sus expectativas.

Periodo	Calificación	Variación
2020-III	4.13	-
2021-I	4.26	0.13 ⇧
2022	3.63	-0.63 ⇩

Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2023.

Se evidencia una variación a la baja con respecto a la percepción que tiene la comunidad universitaria encuestada con respecto a si bienestar cumplió con sus expectativas.

Observaciones generales

Se obtuvo en total **694** observaciones, en esta opción el encuestado en pregunta de respuesta abierta podía dar sus sugerencias, oportunidades de mejora, felicitaciones, quejas, propuestas, entre otros. Con el fin de clasificar la información 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.

Ilustración 1. Código de color observaciones generales.

Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

**Cabe resaltar que los valores de Colsubsidio no son responsabilidad de la UDFJC y que el proceso de selección del operador se realiza mediante licitación pública.*

Conclusiones

Dentro de la revisión se evidencia una percepción positiva de la comunidad universitaria frente a los servicios de bienestar aunque se refleja una tendiente disminución de la percepción frente a las anteriores encuestas aplicadas, los puntajes siguen siendo positivos.
Cabe resaltar que en la encuesta evaluada se ha tenido una menor cantidad de encuestados frente a los anteriores informes.
El 45.96% de las observaciones recibidas son positivas entre muchas felicitaciones lo que demuestra también una percepción positiva frente a los servicios y la calidad de la atención de Bienestar.
La sección de Derechos Humanos y VBG ha permitido observar una percepción positiva frente a la actuación de bienestar frente al acompañamiento de los casos presentados.

Oportunidades de mejora

- ✓ Aumentar la divulgación de la encuesta centrada en funcionarios, docentes y en especial docentes de posgrado, contratistas y estudiantes de posgrado con el fin de conocer necesidades y expectativas centradas a estos grupos de interés que permitan la toma de decisiones y generación de estrategias diferenciadas.
- ✓ Generar estrategias de mejoramiento enfocadas en el servicio de psicología con el fin de mejorar la percepción de calidad del servicio especialmente en la facultad de ingeniería y la facultad de ciencias y educación.
- ✓ Generar estrategias enfocadas en el mejoramiento de la rapidez de la obtención de las citas del área de salud específicamente de psicología en especial en la facultad de ciencias y educación y la facultad de ingeniería.
- ✓ Realizar estrategias de comunicación enfocadas en explicar el proceso de inscripción al apoyo alimentario que pueda disminuir la variación en cuanto a si la convocatoria es clara y el diligenciamiento de la inscripción en línea, así mismo que permita solucionar inquietudes que puedan surgir en los estudiantes con respecto a la convocatoria y su selección. Hacer énfasis en las facultades ciencias y educación, ingeniería y artes ASAB.
- ✓ Generar estrategias de mejoramiento en cuanto al equipo de Permanencia y sus servicios prestados, con el fin de mejorar la percepción general.
- ✓ Aclarar el alcance de la resolución de DDHH y Género.
- ✓ Mejorar la divulgación de la encuesta en cuanto a los servicios del grupo socioambiental y cultura.
- ✓ Generar estrategias de comunicación como campañas enfocadas a mejorar la percepción general de Bienestar en la Facultad de ciencias y educación.
- ✓ Mejorar la oportunidad de los servicios administrativos, buscando otros canales u otras formas de brindar información.
- ✓ Mejorar los implementos deportivos y los horarios de las actividades deportivas.

- ✓ Es necesario generar estrategias que permitan a todos los colaboradores de bienestar mejorar la atención enfocada en el servicio, la cordialidad y amabilidad con la que se atiende a los miembros de la comunidad universitaria.