



Informe de Satisfacción y Percepción de los Servicios Oficina de Bienestar Universitario

Reporte 2023



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

INFORME DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO 2023

Oficina de Bienestar Universitario

2024 – 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	15
Ficha técnica de la encuesta percepción general de los servicios de Bienestar	18
ASPECTOS METODOLÓGICOS	19
Herramienta	19
Población	19
Caracterización del usuario	19
Resultados Encuesta de Percepción Servicios de Salud	27
Resultados Encuesta Percepción Programa Apoyo Alimentario	35
Resultados Encuesta de Percepción Permanencia	41
Resultados Encuesta de percepción Orientación jurídica (DDHH- violencias basadas en género) 46	
Resultados Encuesta Percepción Socioambiental	51
Resultados Encuesta Percepción Servicio Administrativo	55
Resultados Encuesta Percepción Servicios de Cultura	59
Resultados Encuesta Percepción Deportes	63
Resultados Encuesta Percepción Trabajo Social	70
Resultados Percepción general de los servicios de Bienestar	72
Observaciones generales	76
Conclusiones	77
Oportunidades de mejora	77

TABLA DE TABLAS

Tabla 1. Ficha técnica encuesta de satisfacción de los servicios.	9
Tabla 2. Ficha técnica encuesta de percepción de los servicios.	18
Tabla 3. Comparación encuestas anteriores servicios de salud.	32
Tabla 4. Comparación encuestas anteriores, solución motivo de consulta servicios de salud.	33
Tabla 5. Comparación encuestas anteriores, claridad de la convocatoria apoyo alimentario.	36
Tabla 6. Comparación encuestas anteriores, diligenciamiento del formulario.	37
Tabla 7. Comparación encuestas anteriores, me solucionaron las inquietudes, apoyo alimentario.	38
Tabla 8. Comparación encuestas anteriores, nivel de satisfacción con los resultados de la convocatoria, apoyo alimentario.	39
Tabla 9. Comparación encuestas anteriores, disposición de los profesionales para atender la solicitud, permanencia.	41
<i>Tabla 10. Comparación encuestas anteriores, trato en el grupo de permanencia.</i>	<i>42</i>
Tabla 11. Comparación encuestas, se le resolvió de manera oportuna y satisfactoria su solicitud, grupo de permanencia.	43
Tabla 12. Comparación encuestas anteriores, satisfacción general área de permanencia.	44
Tabla 13. Comparación encuestas anteriores, Satisfacción atención Grupo DDHH.	47
Tabla 14. Comparación encuestas anteriores, Satisfacción Atención Ruta atención VBG.	49
Tabla 15. Comparación encuestas anteriores, satisfacción actividades socioambientales.	53
Tabla 16. Comparación encuestas anteriores, percepción trato y oportunidad en servicios administrativos.	56
Tabla 17. Comparación encuestas anteriores, percepción grupos de expresiones culturales.	61
Tabla 18. Comparación encuestas anteriores, percepción actividades deportivas recreativas.	64
Tabla 19. Comparación encuestas anteriores, percepción actividades deportivas formativas.	65
Tabla 20. Comparación encuestas anteriores, percepción actividades deportivas competitivas.	66
Tabla 21. Comparación encuestas anteriores, percepción préstamo de implementos deportivos.	67
Tabla 22. Comparación encuestas anteriores, considera que estas actividades deportivas le han permitido tener una opción de aprovechamiento del tiempo libre.	68
Tabla 23. Comparación encuestas anteriores, recomendaría los servicios de Bienestar.	72
Tabla 24. Comparación encuestas anteriores, los canales de atención son eficientes y confiables.	75

Tabla 25. Bienestar cumplió con sus expectativas.....	75
---	----

TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Caracterización encuesta de satisfacción	11
Gráfico 2. Facultad a la que pertenece, encuesta satisfacción.....	11
Gráfico 3. Servicio por calificar, encuesta satisfacción.....	12
Gráfico 4. Nivel de satisfacción por servicio	13
Gráfico 5. ¿Volvería a utilizar los servicios de la Oficina de Bienestar Universitario? ..	14
Gráfico 6. Observaciones encuesta de satisfacción.....	15
Gráfico 7. Caracterización del usuario, encuesta de percepción.....	20
Gráfico 8. Si es estudiante indique, ¿Pertenece a pregrado o posgrado?	21
Gráfico 9. Si respondió docente, indique si pertenece a pregrado o posgrado.....	21
Gráfico 10. Facultad o sede a la que pertenece.....	22
<i>Gráfico 11. Semestre en el que se encuentra.....</i>	<i>23</i>
Gráfico 12. Encuestados pertenecientes a grupos especiales.....	23
Gráfico 13. Servicio por calificar, encuesta percepción.....	24
Gráfico 14. Forma en que se le prestó el servicio.....	25
Gráfico 15. Servicio de salud por calificar.....	27
Gráfico 16. Forma en cómo conoció nuestros servicios.....	28
Gráfico 17. Percepción de la calidad de los servicios de salud.....	28
Gráfico 18. Rapidez de la obtención de citas en salud.....	29
Gráfico 19. Segmentación por facultad rapidez de obtención de citas de psicología....	30
Gráfico 20. Trato recibido (Amabilidad y cordialidad) en citas de salud.....	31
Gráfico 21. Bienestar solucionó el motivo de mi consulta.....	32
Gráfico 22. Comparación encuestas anteriores servicios de salud.....	33
Gráfico 23. Claridad en la convocatoria Apoyo Alimentario	35
Gráfico 24. ¿Fue fácil el diligenciamiento del formulario?	36
Gráfico 25. Me solucionaron las inquietudes, apoyo alimentario.....	37
Gráfico 26. Nivel de satisfacción con el resultado de la convocatoria apoyo alimentario.	38
Gráfico 27. Considera que el Programa de Apoyo Alimentario, contribuye con el mejoramiento de su condición socio económica y su permanencia en la Universidad.	39
Gráfico 28. Los profesionales se encuentran dispuestos a atender las solicitudes de permanencia.....	41
Gráfico 29. Trato recibido (amabilidad, cordialidad) por parte del personal de Bienestar Universitario permanencia.....	42
Gráfico 30. El área de permanencia y deserción estudiantil respondió la solicitud de manera oportuna y satisfactoriamente.....	43
Gráfico 31. Satisfacción general en cuanto al servicio del área de permanencia y deserción estudiantil, encuesta de percepción.....	44

Gráfico 32. Trato recibido (amabilidad, cordialidad) por parte del personal de Bienestar Universitario DDHH.	46
Gráfico 33. Nivel de satisfacción con respecto a la atención brindada, DDHH.	47
Gráfico 34. 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 35. La Oficina de Bienestar Universitario apoyó en todo el proceso.	49
Gráfico 36. Servicio a evaluar grupo socioambiental.	51
Gráfico 37. Calificación de los servicios socioambientales.	52
Gráfico 38. Recibió nuevos conocimientos en las actividades del grupo socioambiental.	53
Gráfico 39. Servicio a evaluar grupo administrativo.	55
Gráfico 40. Trato recibido y oportunidad en la prestación de los servicios administrativos.	56
Gráfico 41. La solución que se le brindó fue o no efectiva.	57
Gráfico 42. Servicio a evaluar cultura.	59
Gráfico 43. Calificación Percepción grupos de eventos culturales.	60
Gráfico 44. Calificación Percepción grupos de expresiones culturales.	60
Gráfico 45. Servicio a evaluar grupo deportes.	63
Gráfico 46. Calificación deporte recreativo.	64
Gráfico 47. Calificación deporte Formativo.	65
Gráfico 48. Calificación deporte competitivo.	66
Gráfico 49. Calificación de préstamo de implementos deportivos.	67
Gráfico 50. Considera que estas actividades deportivas le han permitido tener una opción de aprovechamiento del tiempo libre.	68
Gráfico 51. Calificación servicio Trabajo Social.	70
Gráfico 52. Recomendaría los servicios que presta Bienestar Universitario.	72
Gráfico 53. Percepción de variables generales Bienestar Universitario.	73
Gráfico 54. Comparativa percepción de variables generales Bienestar Universitario..	74
Gráfico 55. Los canales de atención de la Oficina de Bienestar Universitario son eficientes y confiables.	74
Gráfico 56. Bienestar Universitario cumplió con sus expectativas.	75

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Código de color observaciones generales.	76
--	----

PRESENTACIÓN

La Oficina de Bienestar Universitario de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, consciente de la importancia de identificar, medir y analizar la satisfacción y percepción de los usuarios frente a los servicios prestados; y así identificar necesidades, expectativas y oportunidades de mejora.

Por lo anterior, el presente informe tiene como objetivo analizar los datos obtenidos de satisfacción y percepción que tienen los usuarios; dichos resultados, fueron obtenidos mediante la aplicación de una encuesta de satisfacción o de percepción a los diferentes usuarios que se acercan a nuestras instalaciones para realizar un trámite o solicitar servicio y así mismo comparar con las encuestas aplicadas anteriormente con el fin de evidenciar acciones de mejora y situaciones particulares de la vigencia.

La información analizada en este documento 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 2022 -2025 y plan de acción del Oficina de Bienestar Universitario; esta información fue compilada durante toda la vigencia de 2023 y analizada en la vigencia 2024.

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 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
FECHA DE APLICACIÓN	Enero a diciembre 2023
FECHA DE ANALISIS DE LOS DATOS	Abril a junio de 2024
FRECUENCIA DE APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS	Siempre, se mantendrá la encuesta habilitada para que después del servicio se pueda evaluar la percepción.
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN (p)	32.000
MARGEN DE ERROR (c)	5%
NIVEL DE CONFIANZA (Z)	95%
TAMAÑO DE LA MUESTRA	380
FORMULA UTILIZADA	$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2} \div \left(1 + \frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)$
ENCUESTADOS TOTALES	648
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

La herramienta de medición fue creada en el año 2022, este informe recopila la segunda vigencia realizando la aplicación. Para esta vigencia se retiró el servicio de “psicopedagogía” dado que para este año no se está prestando este servicio que se brindaba por parte del Proyecto PDI. Para esta vigencia se realizará la primera comparativa de resultados.

La herramienta fue realizada mediante aplicativo KoboToolbox, lo cual permite demostrar la institucionalidad de la herramienta la cual se integra dentro de la página de la Oficina de Bienestar Universitario mediante este enlace: <https://bienestar.udistrital.edu.co/node/497>

Población

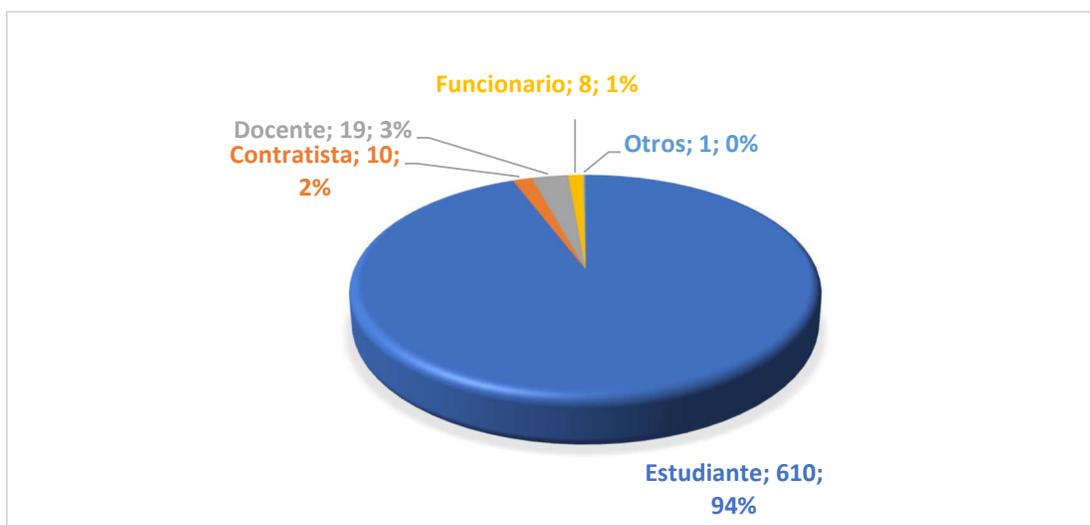
La población encuestada corresponde a toda la comunidad universitaria de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en los cuales se encuentran; estudiantes, docentes, funcionarios, contratistas, que hicieron uso de los servicios ofertados por el Oficina de Bienestar Universitario.

Resultados

De acuerdo con la herramienta aplicada se obtuvo en total **648** 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

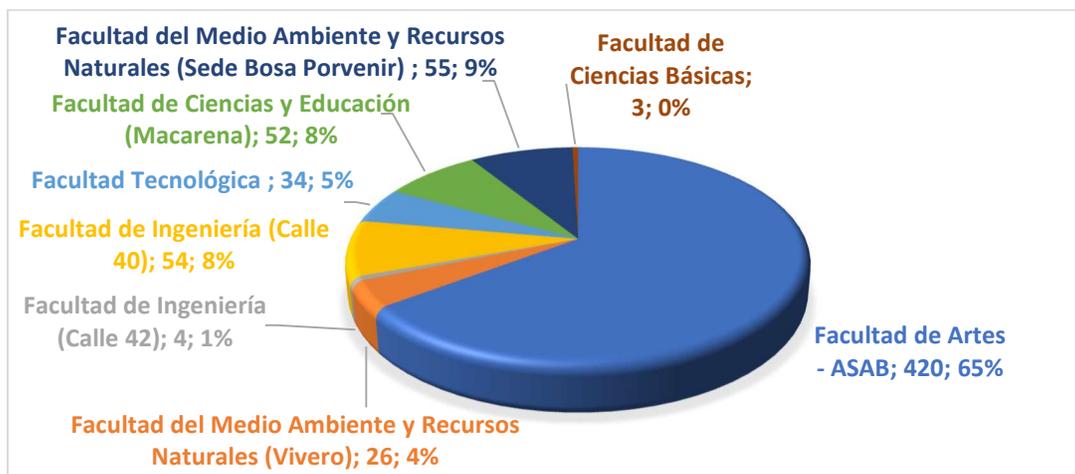


Fuente: Encuesta de satisfacción de los servicios 2023, Bienestar Universitario, 2024.

Se evidencia que el 94% de los encuestados son estudiantes, seguido por docentes 3%, Contratistas 2%, funcionarios 1% y finalmente otros estamentos donde se evidencia que es 1 egresado con 0.15%.

Con el fin de conocer la ubicación de los encuestados se clasificó por facultad y/o sede en la cual tomó el servicio o a la cual pertenece. Mostrando que la mayor cantidad de encuestados corresponden a la Facultad de Artes ASAB en un 65%, seguido por la Facultad del Medio Ambiente y Recursos naturales sede Bosa porvenir con 9%, luego Ciencias y Educación (Macarena) con un 8%, Ingeniería Calle 40 con un 8%, Facultad tecnológica 5%, Facultad de ingeniería calle 42 con un 1% y finalmente Facultad de Ciencias Básicas un 0,46% como se resume en el siguiente gráfico.

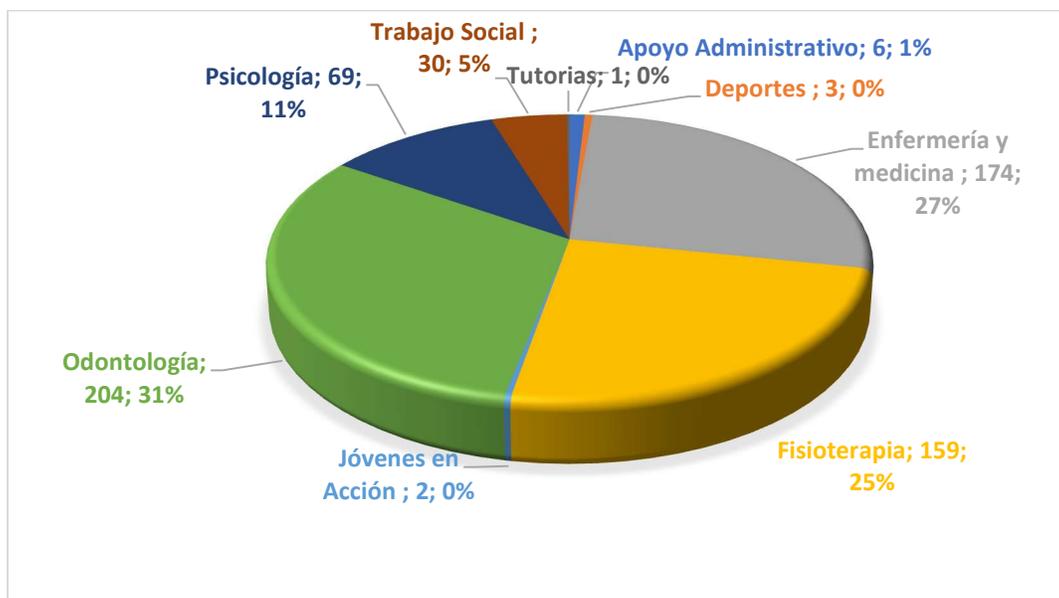
Gráfico 2. Facultad a la que pertenece, encuesta satisfacción.



Fuente: Encuesta de satisfacción de los servicios 2023, Bienestar Universitario, 2024.

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

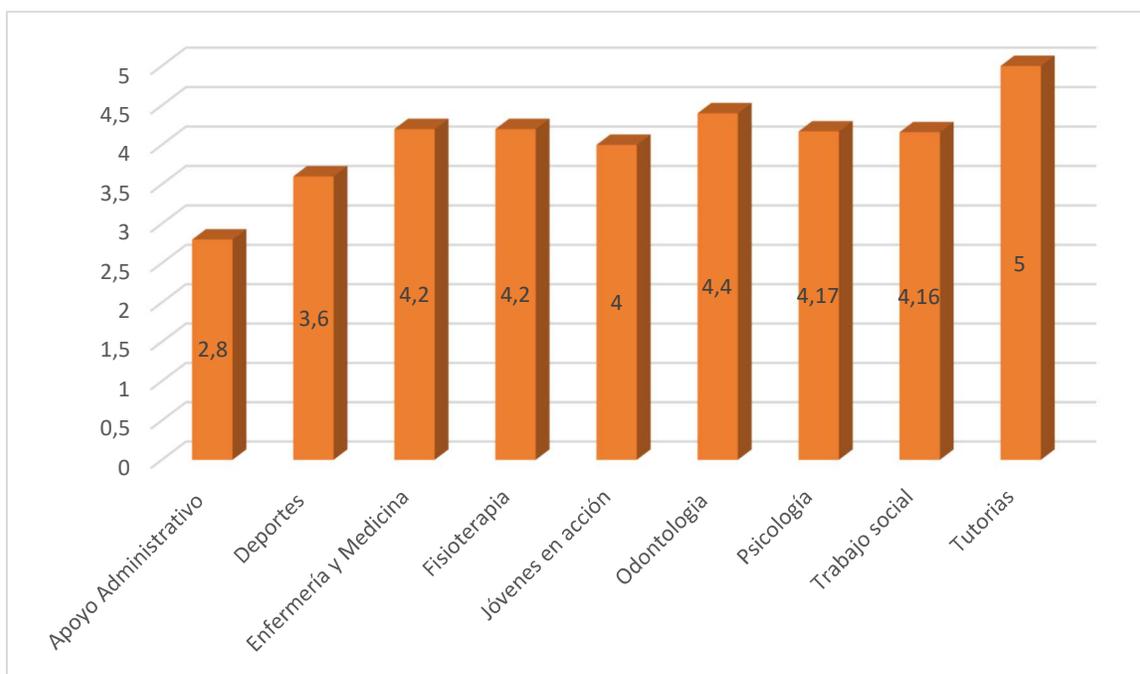
Gráfico 3. Servicio por calificar, encuesta satisfacción.



Fuente: Encuesta de satisfacción de los servicios 2023, Bienestar Universitario, 2024.

Se evidencia que en su mayoría responden la encuesta asociada a los servicios de odontología, enfermería y medicina, fisioterapia, con un porcentaje de 32%, 27% y 25% respectivamente. De igual manera de otros servicios como psicología con un porcentaje de 11%, trabajo social con 5%.

Gráfico 4. Nivel de satisfacción por servicio

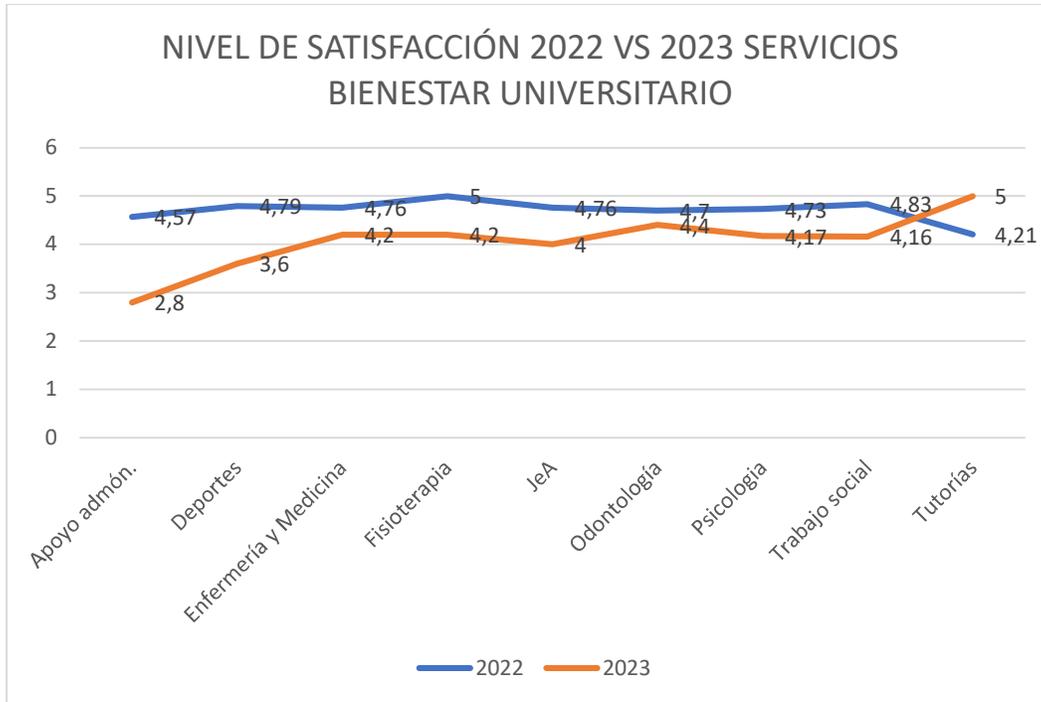


Fuente: Encuesta de satisfacción de los servicios 2023, Bienestar Universitario, 2024.

Teniendo en cuenta la anterior gráfica se muestra que los servicios que ofrece la oficina de bienestar universitario con mayor satisfacción son: tutorías con 5, odontología con 4,4 enfermería, medicina y fisioterapia con 4,2, psicología con 4.17, trabajo social con 4.16, jóvenes en acción con 4 y deportes con 3.6 de 5 puntos posibles. Así mismo, el servicio con la calificación más baja y que no supera el umbral es apoyo administrativo con 2.8 de 5 puntos posibles.

Para la vigencia 2023 no se obtuvo medición de los servicios de permanencia, cultura, socioambiental por tal motivo no hay punto comparativo. La opción de psicopedagogía se retiró del formulario dado que no se encuentra este servicio activo. En la siguiente tabla se muestra la variación de cada uno de los servicios frente a la medición de satisfacción realizada en la vigencia 2022 comparada con 2023.

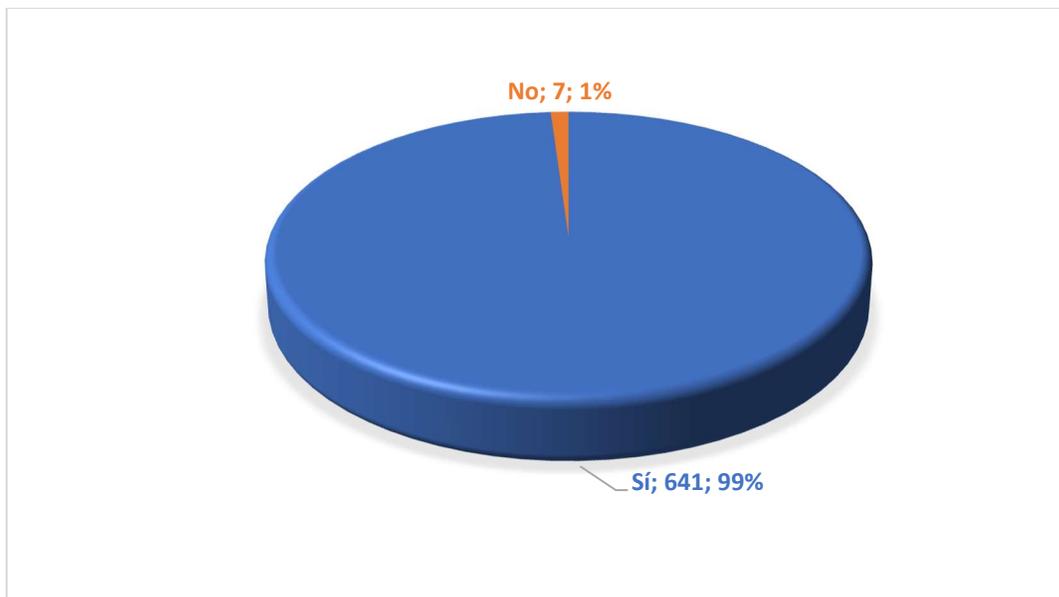
Periodo	Apoyo admón.	Deportes	Enfermería y Medicina	Fisioterapia	JeA	Odontología	Psicología	Trabajo social	Tutorías
2022	4.57	4.79	4.76	5	4.76	4.70	4.73	4.83	4.21
2023	2.8	3.6	4.2	4.2	4	4.4	4.17	4.16	5
Variación	-1.77↓	-1.19↓	-0.56↓	-0.8↓	-0.76↓	-0.3↓	-0.56↓	-0.67↓	0.79↑



Dado lo anterior, se evidencia una disminución en la medición de satisfacción de todos los servicios excepto de tutorías, aunque la variación no implica que sea una medición baja teniendo en cuenta que todos los servicios obtienen calificación por encima de 3 excepto apoyo administrativo.

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Teniendo en cuenta los resultados se muestra que el 99% de los encuestados volvería a utilizar los servicios de bienestar, frente al 1% que indica que no los volvería a utilizar, mostrándose una tendencia positiva en 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 **210** 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 6. Observaciones encuesta de satisfacción.



Fuente: Encuesta de satisfacción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Conclusiones

Se evidencia un nivel de satisfacción alto en la mayoría de los servicios prestado por bienestar y evaluados mostrando puntajes por encima de 4 puntos de 5, aunque se evidencia una notable disminución de la satisfacción comparando las vigencias 2022 y 2023. 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. Se identifica que el servicio de apoyo administrativo requiere una acción de mejora donde se pueda mitigar para la vigencia 2024 la calificación obtenida y mejorar el servicio prestado. Así mismo se identifica que se debe reforzar la divulgación en algunas sedes y/o facultades.

CAPÍTULO 2

**RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LOS
SERVICIOS DE BIENESTAR**

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

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

NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta de percepción de los servicios de la Oficina de Bienestar Universitario UD
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer la percepción 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	Enero a diciembre 2023
FECHA DE ANALISIS DE LOS DATOS	Abril a junio de 2024
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	$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 + \frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N}}$
ENCUESTADOS TOTALES	824 <i>(Se habla en cantidad de personas).</i>
ENCUESTAS APLICADAS	1.105 <i>(Se habla en cantidad de encuestas por servicio, teniendo en cuenta que 1 encuestado puede calificar uno o varios servicios).</i>
TÉCNICA DE RECOGIDA DE DATOS	A través de un cuestionario online
FORMA DE DIVULGACIÓN	Envío de

	<p>correos electrónicos a los beneficiarios de servicios y/o programas de Bienestar. Envío de recordatorios vía listas generales de la UD.</p> <p>Publicación en página web de Bienestar. Recordatorio de diligenciamiento de la encuesta con banner inicial de la página web de Bienestar.</p>
--	---

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Herramienta

La herramienta aplicada corresponde a la que se ha venido perfeccionando desde el 2020, para esta medición no se realizaron ajustes significativos.

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>

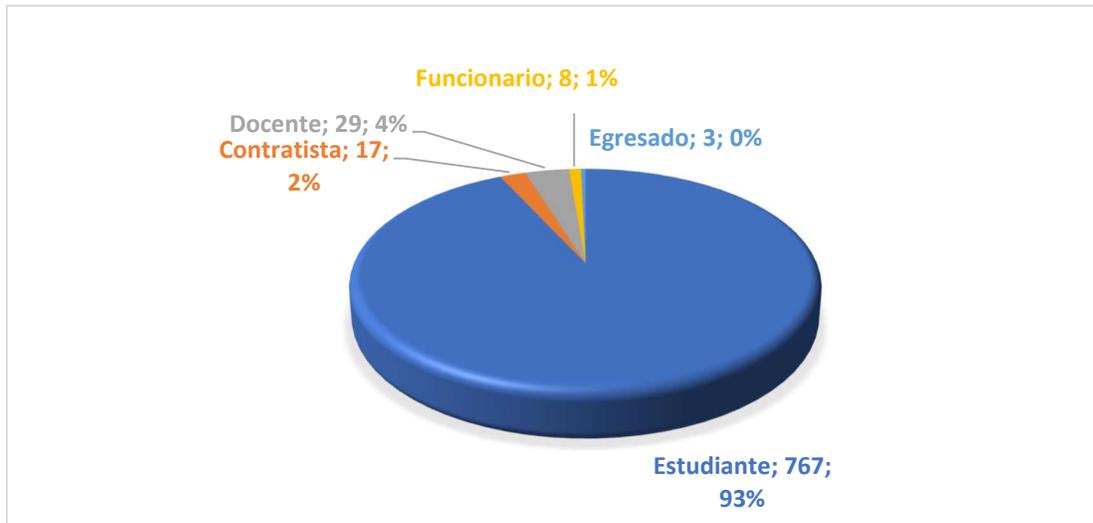
Población

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 han hecho uso de los servicios ofertados por la Oficina de Bienestar Universitario.

Caracterización del usuario

La encuesta fue diligenciada en total por **824** usuarios de los servicios de Bienestar los cuales se segmentan de la siguiente manera:

Gráfico 7. Caracterización del usuario, encuesta de percepción.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Teniendo en cuenta el gráfico anterior se muestra que el 93% de los encuestados corresponden a estudiantes, 4% docentes, 2% contratistas, 1% funcionarios y 0.36% Egresados, se logra identificar que, la tendencia de vigencia a vigencia es muy similar en los resultados de caracterización de los usuarios que responde la encuesta, mostrando así 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 99% de estudiantes pertenecen a pregrado y el 1% a posgrado; además 3 encuestados refieren “otro” como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 8. Si es estudiante indique, ¿Pertenece a pregrado o posgrado?



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Se identifica que la participación de estudiantes de posgrado ha disminuido consecutivamente desde la vigencia 2022 debido a que se había obtenido una cobertura del 3.30% para el año 2021, disminuyendo a 1.36 en 2022 y ahora en 1%.

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; para la encuesta aplicada en la vigencia anterior se obtuvo el mismo resultado.

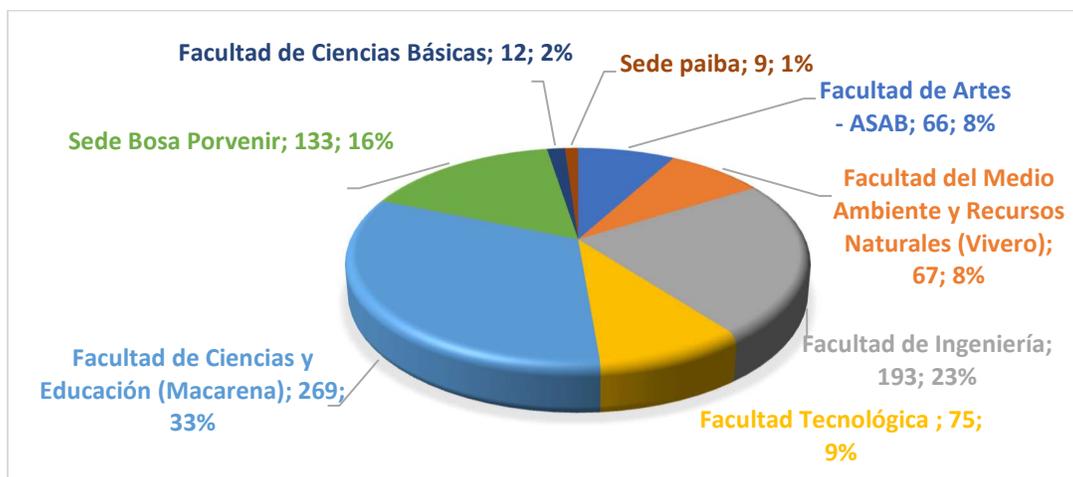
Gráfico 9. Si respondió docente, indique si pertenece a pregrado o posgrado



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

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

Gráfico 10. Facultad o sede a la que pertenece



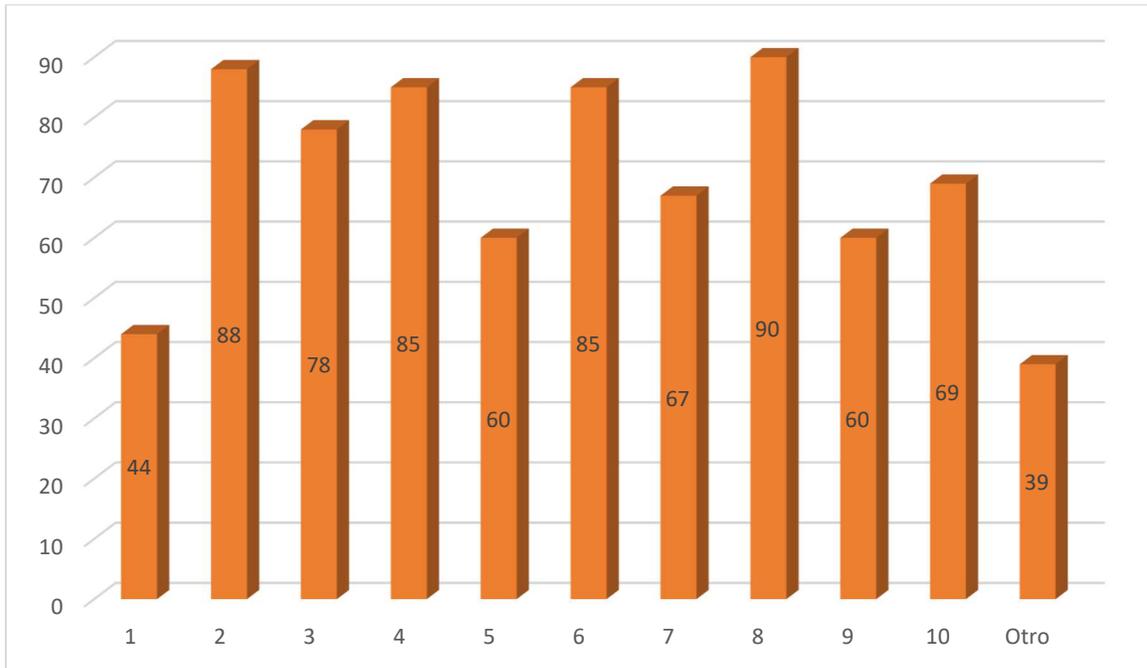
Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

En la gráfica anterior se muestra que la facultad que más participó en la encuesta fue la Facultad de Ciencias y Educación (Macarena) con un 33% seguida por la facultad de ingeniería con 23%, seguido de la sede bosa porvenir donde actualmente funcionan dos facultades con un 16%, luego Facultad Tecnológica con un 9%, Medio Ambiente y Recursos Naturales sede vivero con 8% Artes ASAB con 8% Ciencias Básicas 2% y sede paiba con 1%.

Se identifican 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.

Con el fin de recaudar información específica a los **767** estudiantes que respondieron la encuesta se les realizó la consulta sobre el semestre en el cual se encuentran evidenciando que para esta encuesta los semestres con más participación son octavo, segundo, cuarto y sexto en este orden mostrando una tendencia igual a la encuesta aplicada en vigencia anterior donde los semestres con mayor participación son "octavo, sexto, cuarto y segundo" el semestre con menor participación es primero siendo de igual manera una tendencia igual a la encuesta de vigencia anterior; de igual manera, se incluyó la respuesta de Otros donde se evidencian estudiantes que se encuentran con sus estudios más largos a lo esperado (cursan más semestres).

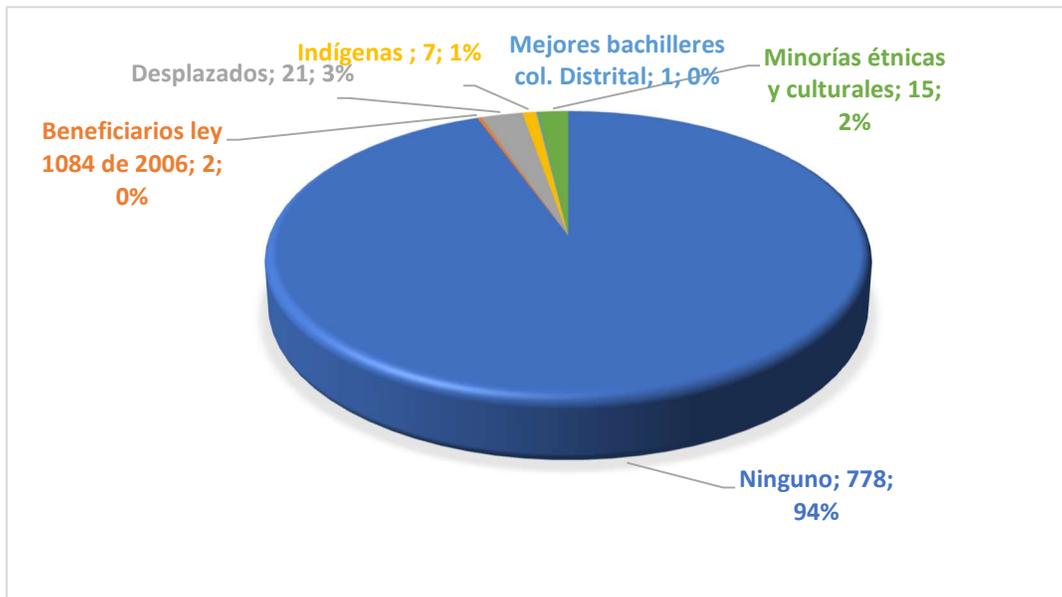
Gráfico 11. Semestre en el que se encuentra



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

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 12. Encuestados pertenecientes a grupos especiales.

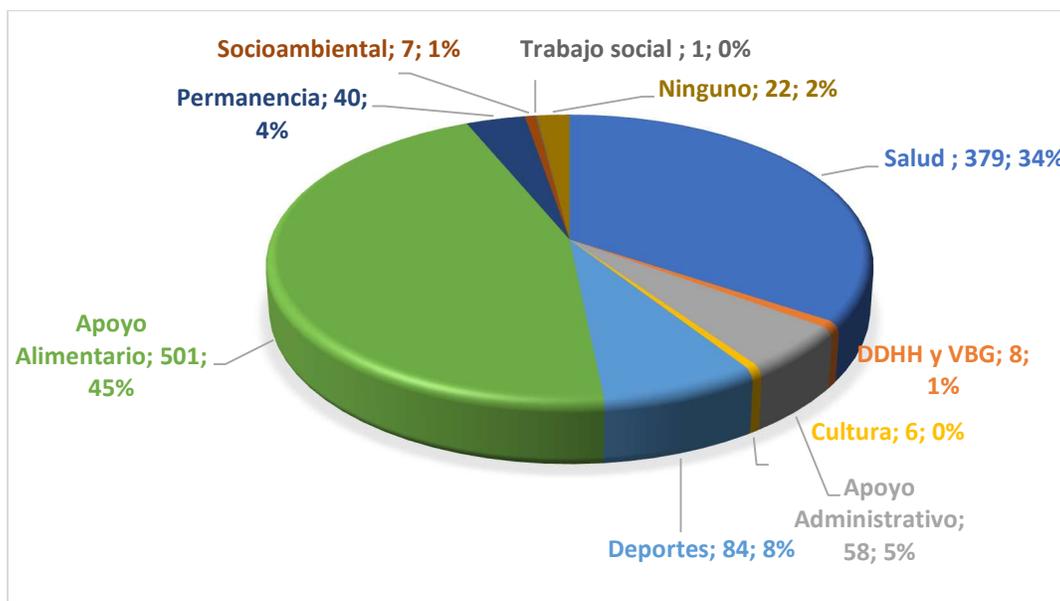


Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Se obtienen los resultados indicando que el 94 % de los encuestados no pertenecen a ningún grupo especial, el 3% son desplazados, el 2 % pertenecen a minorías étnicas y culturales, beneficiados ley 1084 de 2006 0.24% y mejores bachilleres colegio distrital 0.12%.

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 percepción y 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 **1.105** 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 13. Servicio por calificar, encuesta percepción.

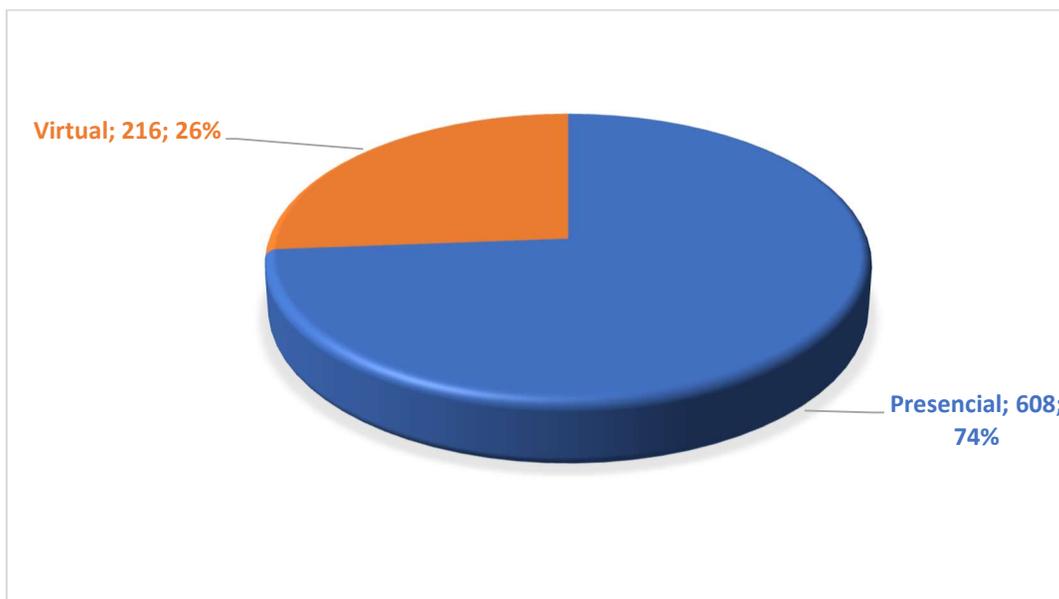


Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Según el gráfico anterior el servicio con más encuestados es el programa del apoyo alimentario con un 45%, seguido de salud con un 34%, deportes 8%, orientación administrativa 5%, permanencia y deserción 4%, seguido de los servicios con menor participación en la encuesta como DDHH y VBG, Socioambiental con 1% cada servicio y finalmente cultura con 6 respuestas y trabajo social con 1 respuesta. 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 total de 22 respuestas con un 2 %.

Se consulta si el servicio que se prestó fue de manera presencial o de manera virtual o remota para lo cual se obtiene que el 74% de los encuestados tomaron el servicio de manera presencial y el 26% de manera virtual como se muestra en la siguiente gráfica.

Gráfico 14. Forma en que se le prestó el servicio.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

CAPÍTULO 3

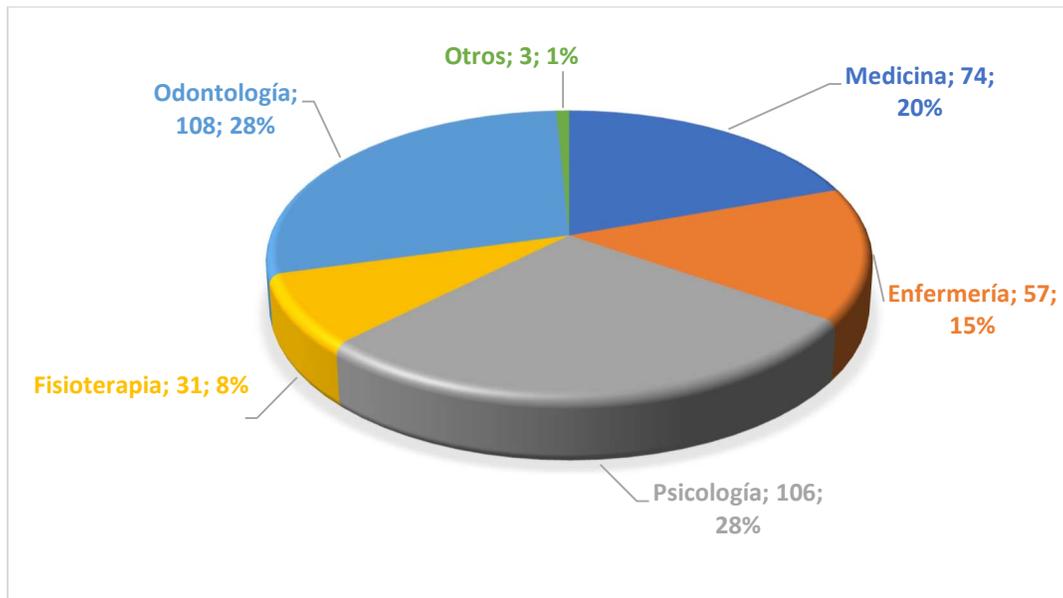
PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Resultados Encuesta de Percepción Servicios de 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,

Específicamente para este grupo se obtienen en total **282** encuestados, **379** respuestas teniendo en cuenta que los encuestados pueden evaluar uno o varios servicios de salud lo cual se resume en la siguiente gráfica.

Gráfico 15. Servicio de salud por calificar.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Se muestra que los servicios más calificados son odontología y psicología con un 28% de participación, medicina con 20%, enfermería con 15% fisioterapia con 8% y otros servicios 1% donde se identifica que se refieren a trámites administrativos realizado por el área de salud como valoraciones para deportes.

Se realiza la consulta a los encuestados cual fue la forma en la que conoció de los servicios de Bienestar, esto con el fin de identificar los canales de comunicación por los cuales están conociendo servicios, ofertas y programas. Para esta medición se identificó que el 63% de los encuestados conocen los servicios porque van de manera presencial a bienestar, el 11 % se los recomienda un amigo, el 10% acceden por formulario, el 7% los conoce por medio del correo institucional, el 6% los contactan por teléfono

(demanda inducida, y el 3% lo vieron en redes sociales, como se resume en el siguiente gráfico.

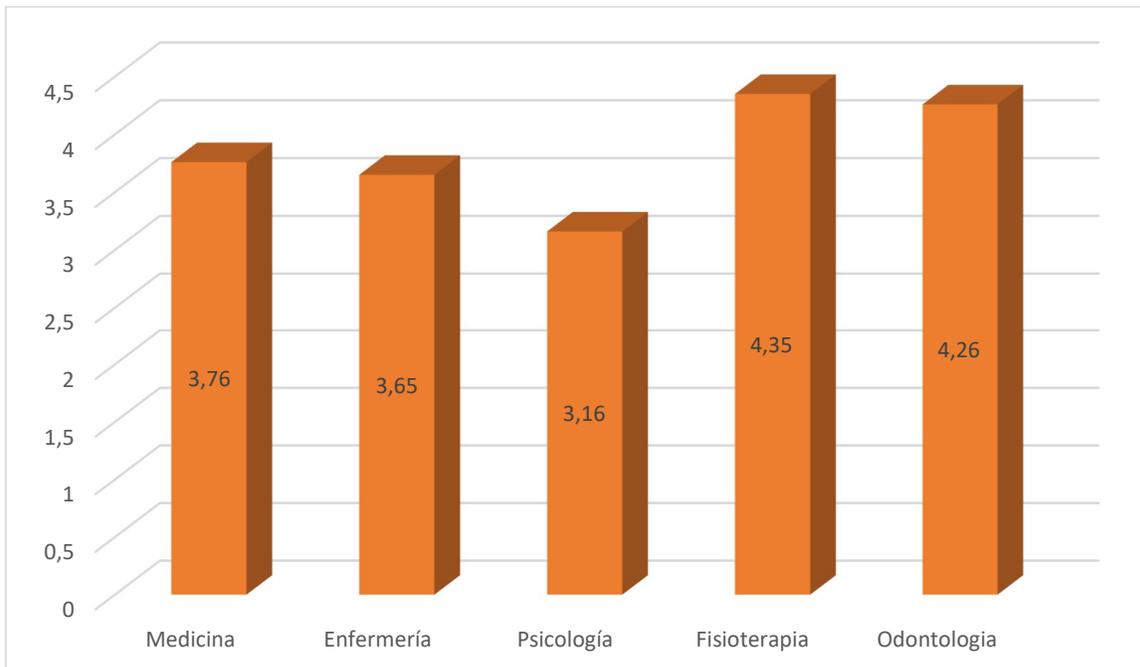
Gráfico 16. Forma en cómo conoció nuestros servicios.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

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 17. Percepción de la calidad de los servicios de salud.



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

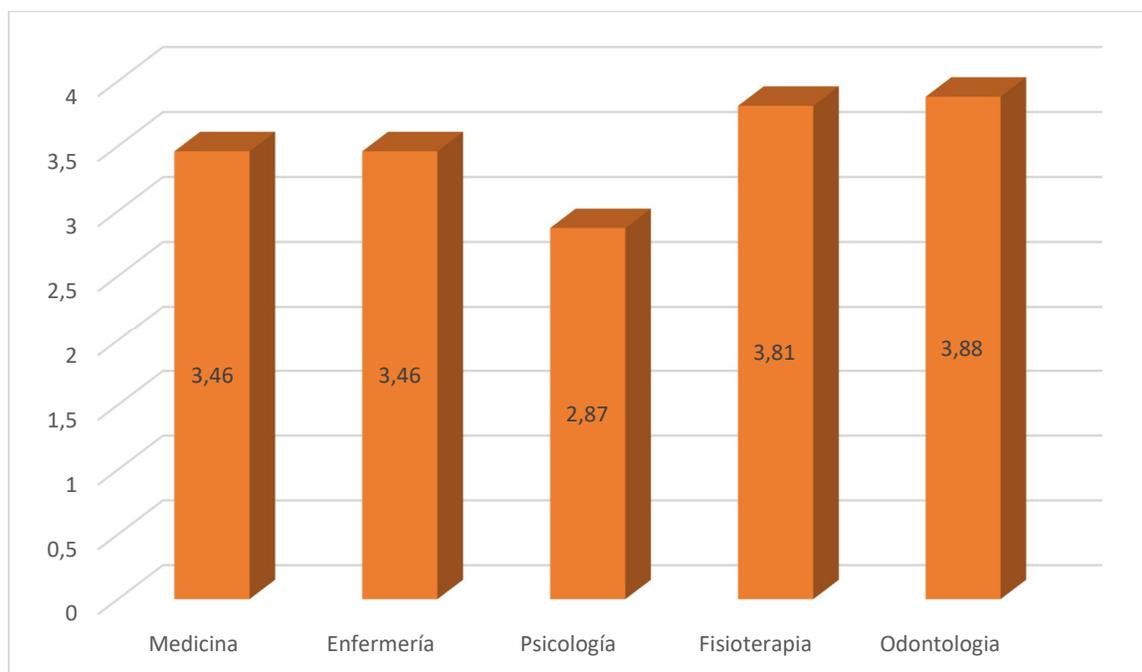
El servicio de fisioterapia es el servicio con la mejor percepción de calidad de acuerdo con los encuestados con un promedio de calificación de 4.35, seguido de odontología con 4.26, medicina 3.76, enfermería 3.65 y por último psicología con 3.16. Se evidencia una tendencia similar a lo evaluado en la vigencia anterior.

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 2022, se evidencia:

- ✓ Psicología sigue siendo el servicio con la calificación más baja.
- ✓ Los demás servicios tienen una percepción de calidad similar variando en muy poca proporción de una vigencia a otra.

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:

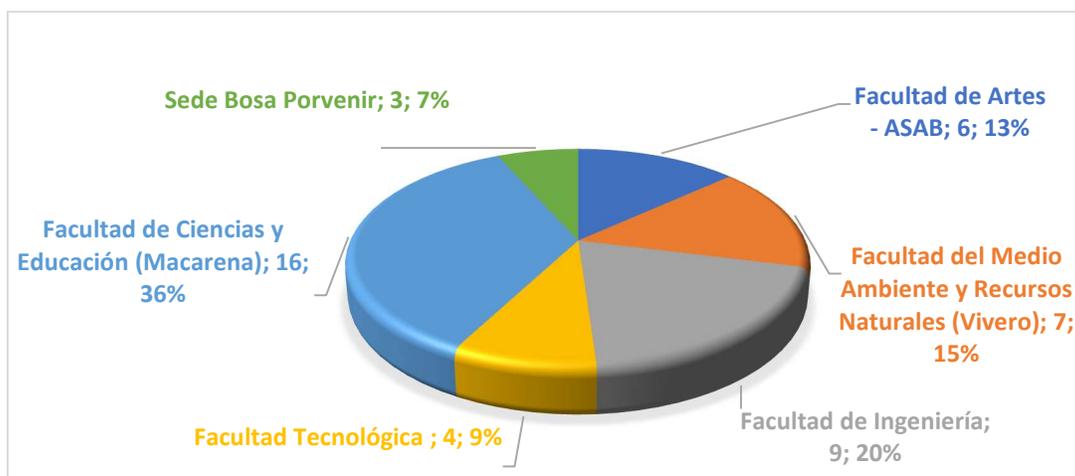
Gráfico 18. Rapidez de la obtención de citas en salud.



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 odontología con 3.88, seguido de fisioterapia con 3.81, medicina y enfermería con 3.46 cada uno y finalmente se identifica que el servicio de psicología no supera el umbral con una calificación de 2.87 sobre 5 con respecto a la rapidez de la obtención de la cita.

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



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

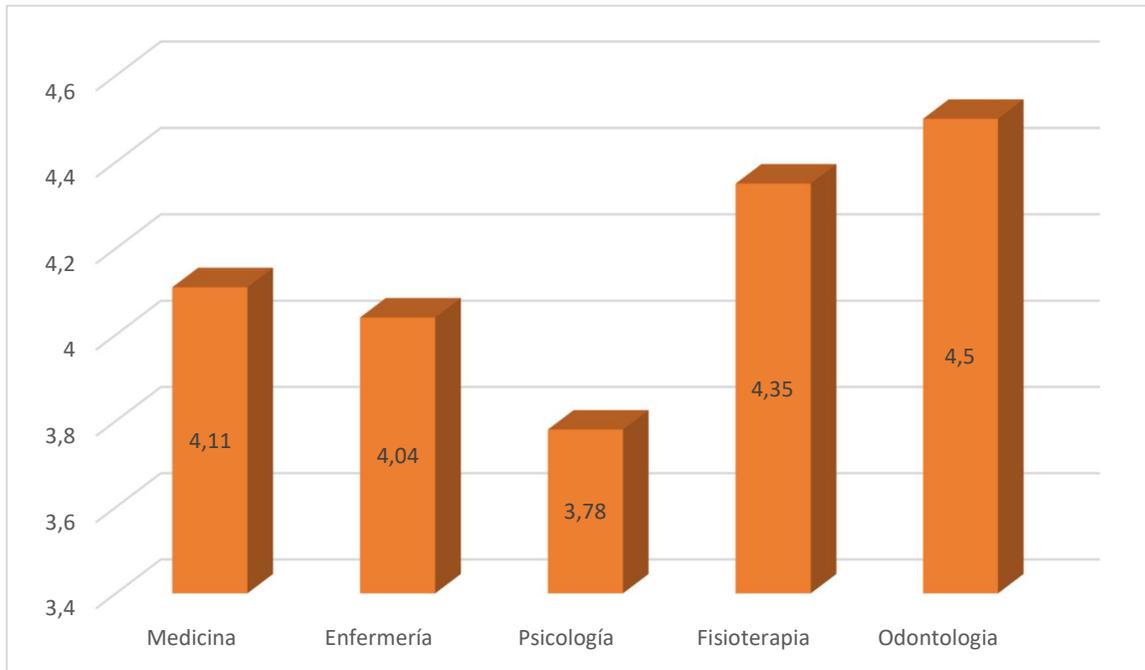
Con respecto a la puntuación baja con respecto al servicio de psicología siendo el servicio con menor calificación se evidencia que el 36% pertenecen a la facultad de Ciencias y Educación (macarena), seguido de la Facultad de Ingeniería con un 20%, facultad de medio ambiente y recursos naturales (vivero) con un 15%, facultad de artes ASAB 13%, facultad tecnológica con 9% y sede bosa porvenir 7%.

Haciendo retrospectión 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.

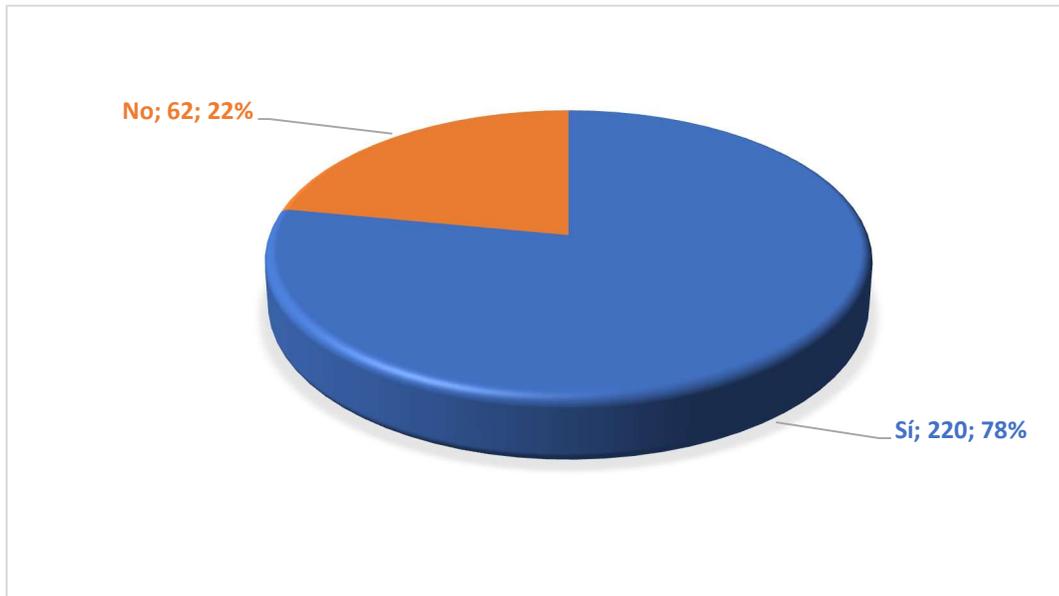
Se evidencia que el servicio mejor calificado es odontología con 4.5, seguido de fisioterapia con 4.35 luego medicina con 4.11, enfermería con 4.04 y psicología con 3.78.

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% de los encuestados se les solucionó el tema de su consulta por el contrario al 22% no se le solucionó sus inquietudes con respecto al tema de su consulta. Del 22% que respondieron que no se logra identificar que el 42.5% calificaban el servicio de psicología, el 19.54% el servicio de medicina, 17.24% enfermería, 14.94% odontología y 5.75% fisioterapia.

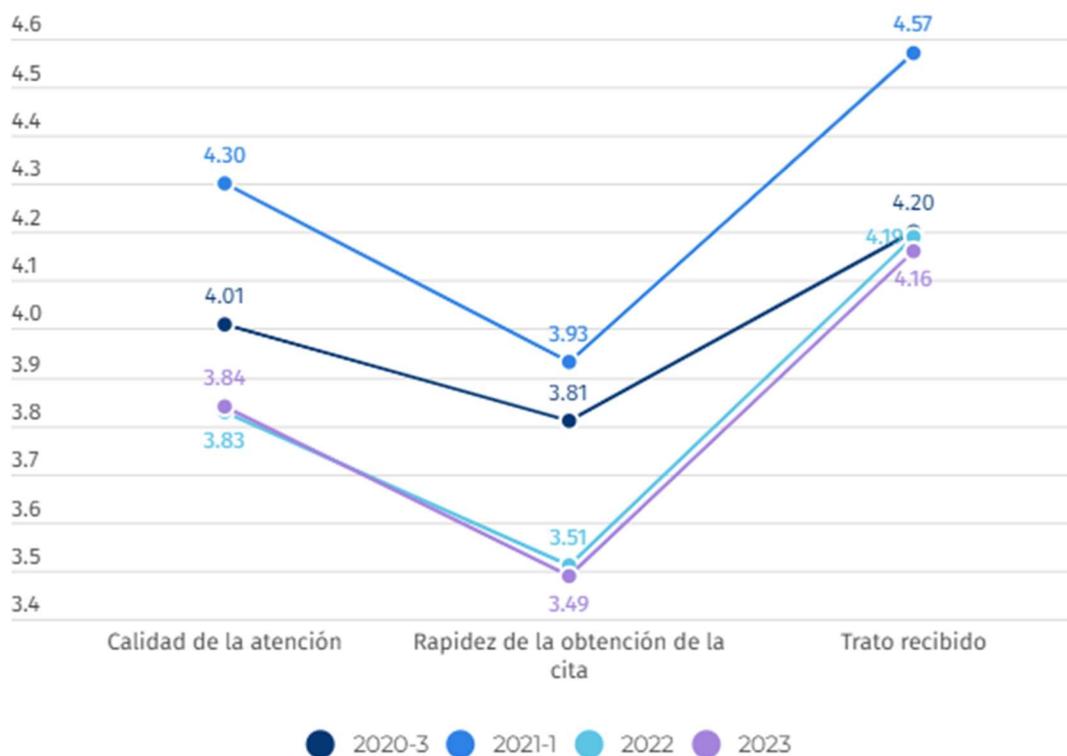
Se realiza comparación con los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas anteriormente donde se evaluaba de manera general, se obtienen los siguientes resultados:

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 ↓
2023	3.84	0.01 ↑	3.49	-0.02 ↓	4.16	-0.03 ↓

Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2023, 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2024.

Gráfico 22. Comparación encuestas anteriores servicios de salud.



Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2023, 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2024.

Se evidencia una tendencia similar a lo obtenido en la encuesta aplicada en la vigencia anterior manteniéndose de igual manera con las calificaciones más bajas comparadas las otras vigencias.

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%
2023	78.00%	-0.70% ↓	22.00%

Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2023, 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2024.

CAPÍTULO 4

PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS- APOYO ALIMENTARIO

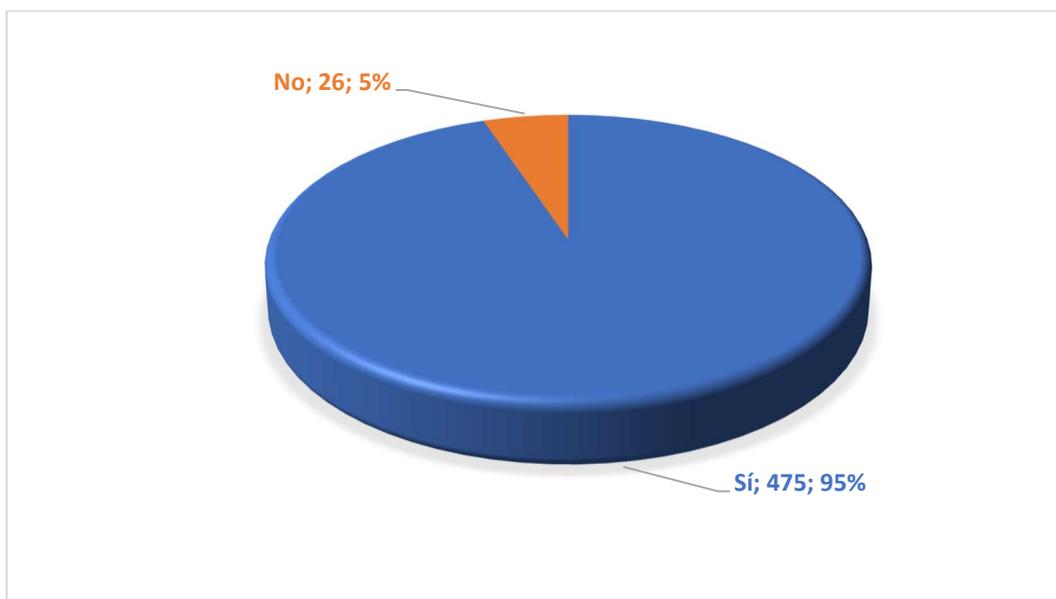
Resultados Encuesta Percepción Programa Apoyo Alimentario

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 **501** realizaron la medición del programa de apoyo alimentario. Tomando como referencia las dos convocatorias realizadas para el servicio en el 2023.

Se realiza la pregunta con respecto a la claridad de la convocatoria, donde identificamos que el 95% de los encuestados responden que si fue clara y el 5% informan que no fue clara.

Gráfico 23. Claridad en la convocatoria Apoyo Alimentario



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

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

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

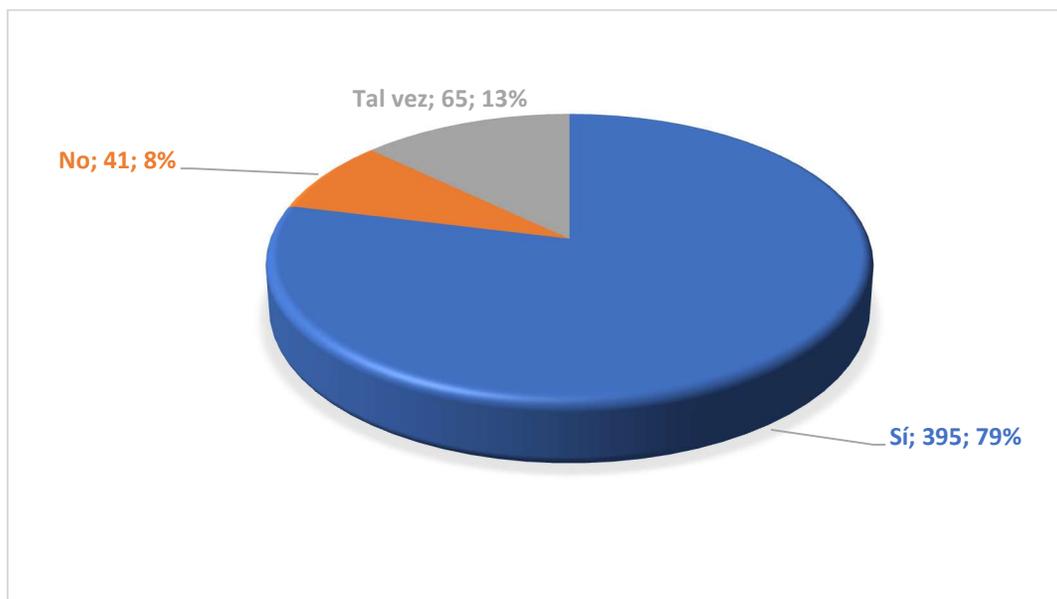
Periodo	SI	Variación	NO
2020-III	94.85%	-	5.15%
2021-I	97.28%	2.43% ↑	2.72%
2022	96.06%	-1.22% ↓	3.94%
2023	94.81%	-1.25% ↓	5.19%

Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2023, 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2024.

Se evidencia una leve disminución en cuanto a los encuestados que consideran que la convocatoria fue clara presentando una variación del -1.25% 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 79%, Tal vez 13% y No el 8%.

Gráfico 24. ¿Fue fácil el diligenciamiento del formulario?



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

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

Tabla 6. Comparación encuestas anteriores, diligenciamiento del formulario.

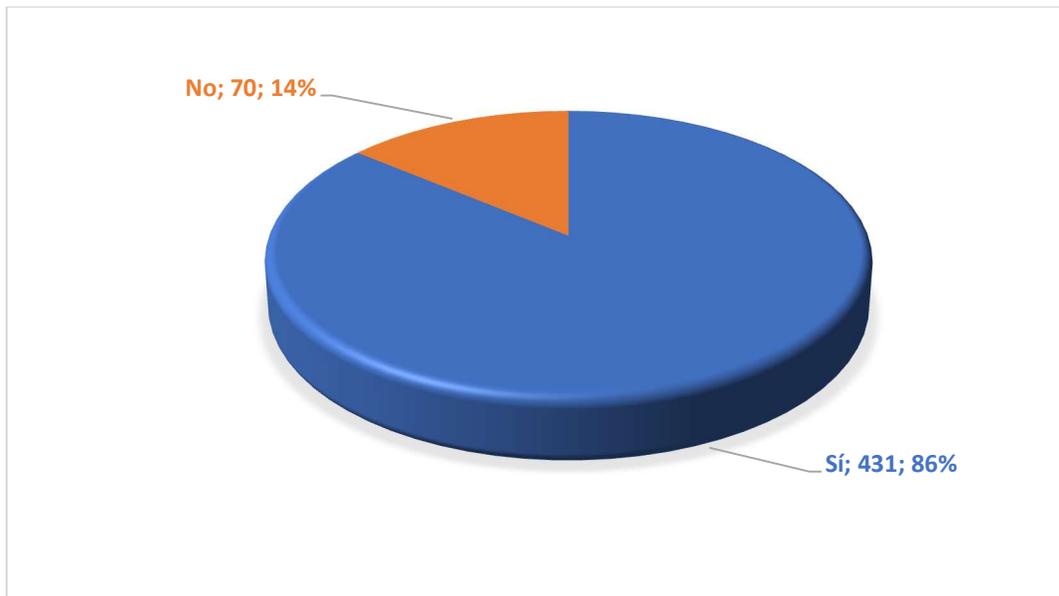
Periodo	SI	Variación	Tal Vez	NO
2020-III	84.26%	-	10.72%	5.01%
2021-I	88.07%	3.81% ↑	9.34%	2.59%
2022	80.74%	-7.33% ↓	12.25%	7.00%
2023	78.84%	-1.90% ↓	12.97%	8.18%

Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2023, 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2024.

De acuerdo con lo anterior, se refleja una disminución del 1.90% en cuanto a los encuestados que consideraron que fue fácil el diligenciamiento del formulario de inscripción; para esta vigencia se implementó como prueba piloto el diligenciamiento de la inscripción al programa mediante el portal SIBUD pero para el momento del diligenciamiento se tuvo inconvenientes en la red interna de la universidad lo cual ocasionó una caída masiva de los servidores totales de la Universidad, para lo cual se podría hallar la explicación del porque para esta vigencia se disminuyó tanto la percepción en cuanto al diligenciamiento del formulario e inscripción al programa de apoyo alimentario, debido a esto se volvió al formulario que se tenía anteriormente.

La siguiente pregunta es ¿Me solucionaron las inquietudes si tuve dificultades? En la cual arrojo que el 86% informan que si les solucionaron las inquietudes versus el 14% que mencionan que no les solucionaron las inquietudes, como se refleja en el siguiente gráfico.

Gráfico 25. Me solucionaron las inquietudes, apoyo alimentario.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

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

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

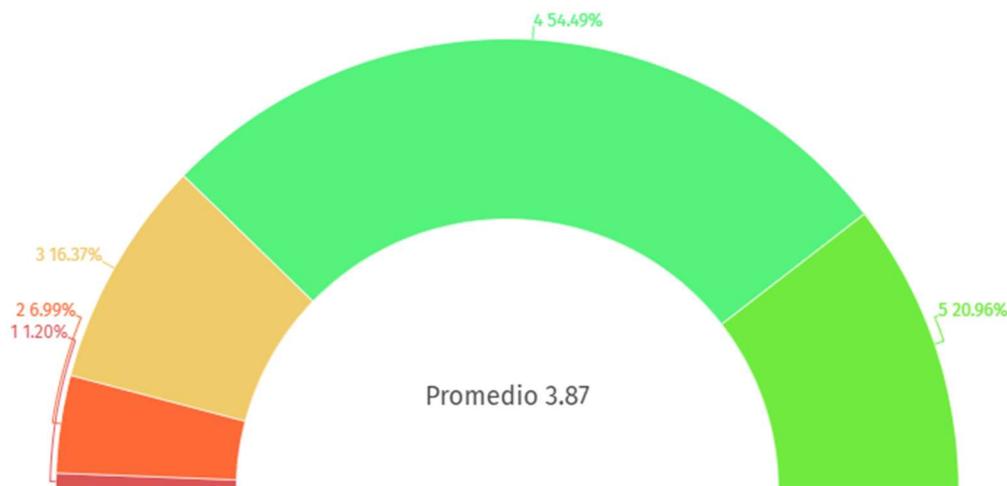
Periodo	SI	Variación	NO
2020-III	86.77%	-	13.23%
2021-I	90.79%	4.02% ↑	9.21%
2022	87.53%	-3.26% ↓	12.47%
2023	86.03%	-1.50% ↓	13.97%

Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2023, 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2024.

Dentro del comparativo se identifica que se disminuyó en un 1.50% 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 12.47% a un 13.97% 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 **3.87** sobre 5 puntos posibles segmentados como se muestra en el gráfico.

Gráfico 26. Nivel de satisfacción con el resultado de la convocatoria apoyo alimentario.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

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.

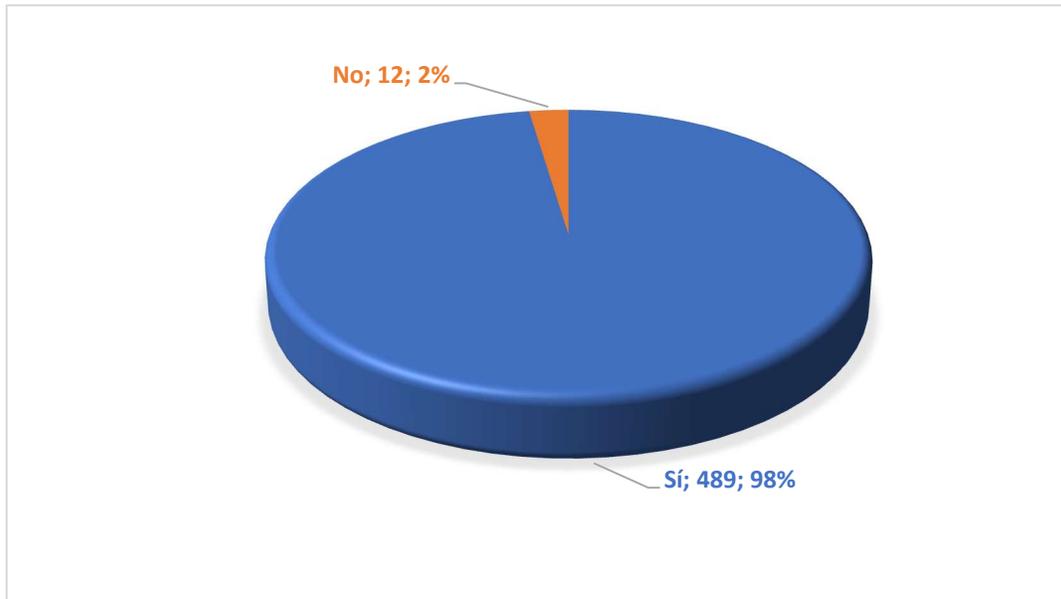
Tabla 8. Comparación encuestas anteriores, nivel de satisfacción con los resultados de la convocatoria, apoyo alimentario.

Periodo	Nivel de satisfacción	Variación
2020-III	4.36	-
2021-I	4.58	0.22 ↑
2022	3.90	-0.68 ↓
2023	3.87	-0.03 ↓

Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2023, 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2024.

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 98% responden que sí, y el 2% responden que no.

Gráfico 27. 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 2023, Bienestar, 2024.

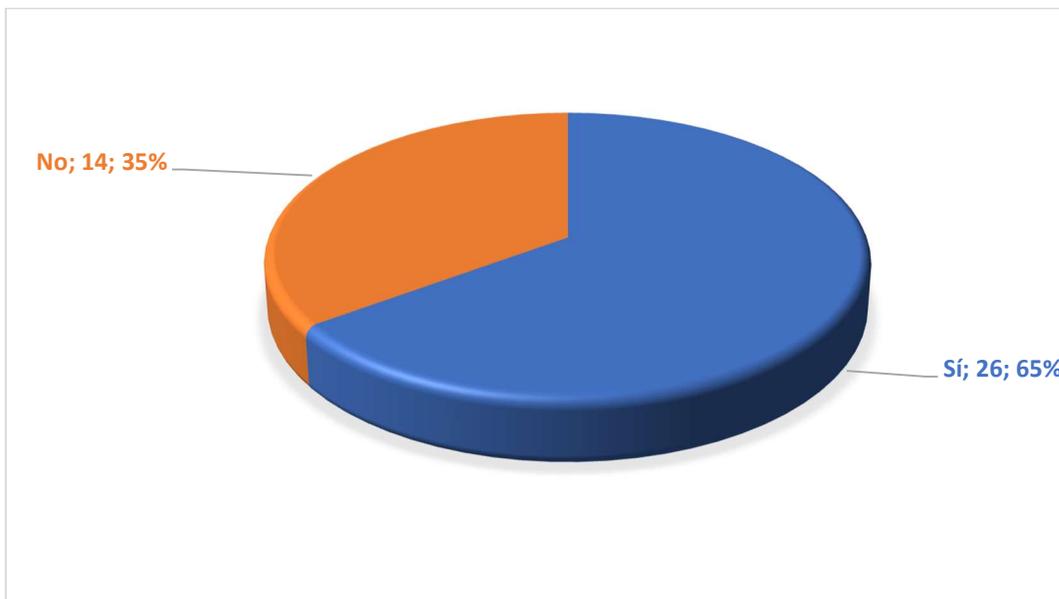
CAPÍTULO 5

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

Resultados Encuesta de Percepción Permanencia

Para este servicio se obtienen en total **40** 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 65% consideran que los profesionales si se encuentran dispuestos a atender las solicitudes frente al 35% que consideran que no.

Gráfico 28. Los profesionales se encuentran dispuestos a atender las solicitudes de permanencia.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Comparando las encuestas anteriormente aplicadas, se evidencia que para la vigencia 2023 se incrementó el porcentaje de estudiantes que consideran que los profesionales si están dispuestos a atender las solicitudes con una variación positiva de 2.14%.

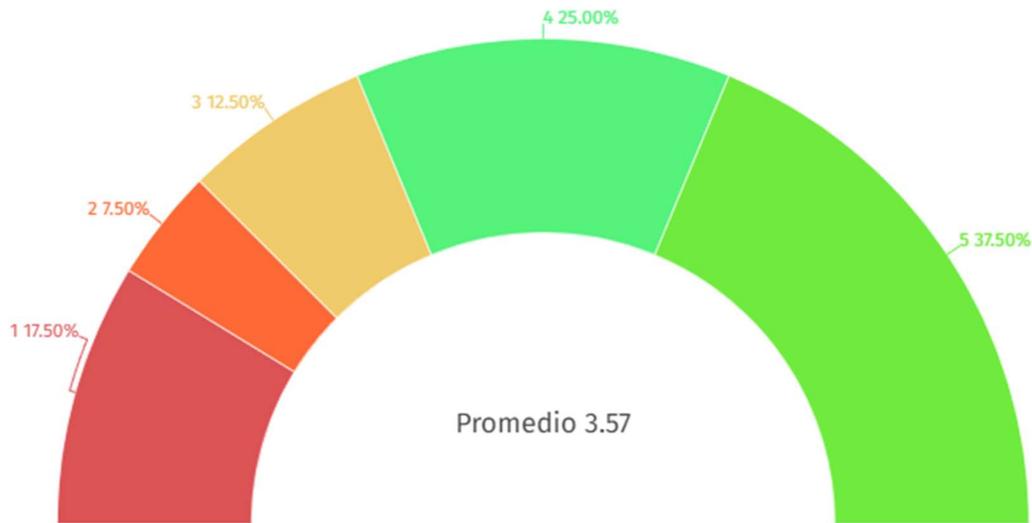
Tabla 9. Comparación encuestas anteriores, disposición de los profesionales para atender la solicitud, permanencia.

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%
2023	65.00%	2.14% ↑	35.00%

Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2023, 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2024.

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 **3.57**.

Gráfico 29. Trato recibido (amabilidad, cordialidad) por parte del personal de Bienestar Universitario permanencia.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Se realiza comparación con los resultados obtenidos en las anteriores encuestas aplicadas y se obtienen los siguientes datos:

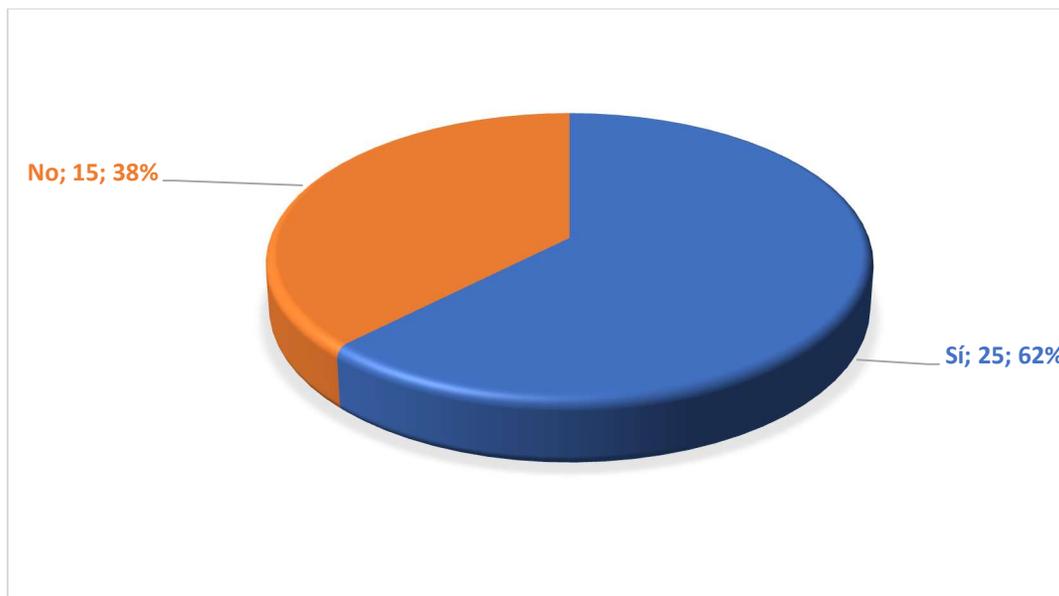
Periodo	Nivel de satisfacción	Variación
2020-III	3.55	-
2021-I	4.26	0.71 ↑
2022	3.51	-0.75 ↓
2023	3.57	0.06 ↑

Tabla 10. Comparación encuestas anteriores, trato en el grupo de permanencia.
Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2023, 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2024.

Teniendo en cuenta el cuadro anterior se evidencia un leve aumento en el nivel de satisfacción con el trato (amabilidad, cordialidad) del equipo de permanencia pasando de 3.51 a 3.57 sobre 5 puntos posibles.

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



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Al 62% se les resolvió de manera oportuna y satisfactoriamente su solicitud contra el 38% 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.

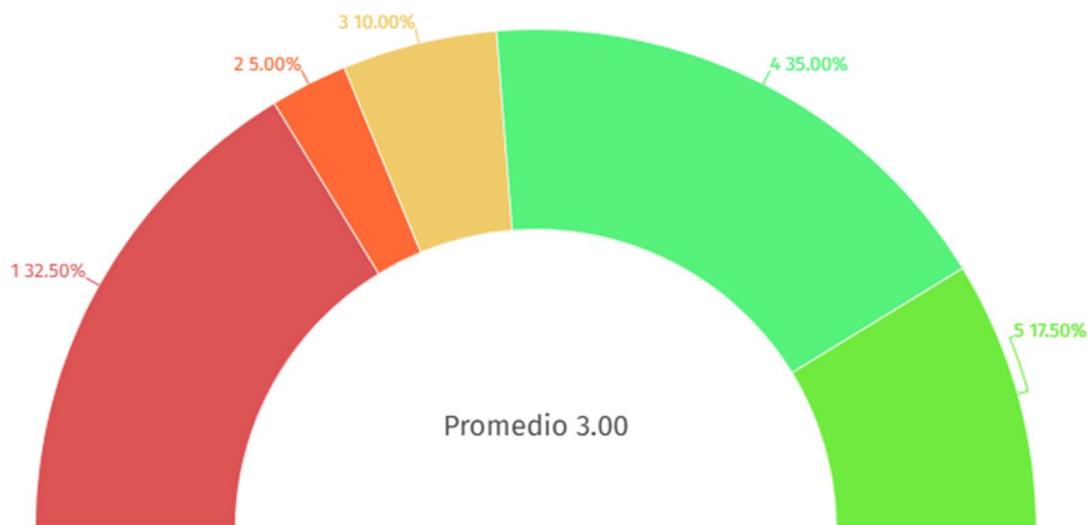
Periodo	SI	Variación	NO
2020-III	63.64%	-	36.36%
2021-I	76.92%	13.28% ↑	23.08%
2022	60%	-16.92% ↓	40%
2023	62%	2.00% ↑	38%

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 un leve aumento comparado la encuesta de 2022 en un 2% pero aún sigue siendo bajo comparado con lo obtenido en la encuesta de 2021-1.

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



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Se obtiene una calificación promedio de 3 de 5 puntos. Comparando los resultados de encuestas anteriores se evidencia que para esta vigencia en estudio el servicio sube un 0.15 con respecto a la vigencia pasada, llegando a una calificación positiva, de igual manera se evidencia que es un servicio con una calificación baja comparado otros servicios.

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 ↓
2023	3.00	0.15 ↑

Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2023, 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2024.

CAPÍTULO 6

**PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS- ORIENTACIÓN JURIDICA
(DDHH- VIOLENCIAS BASADAS EN GÉNERO)**

Resultados Encuesta de percepción 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.

Cabe resaltar que para este servicio en particular por ser un servicio sensible todos los casos reportados y a los cuales se les realiza seguimiento se realizan de manera confidencial y discreta, así mismo se evidencia una tendencia en este servicio a una muy baja participación de los usuarios del servicio.

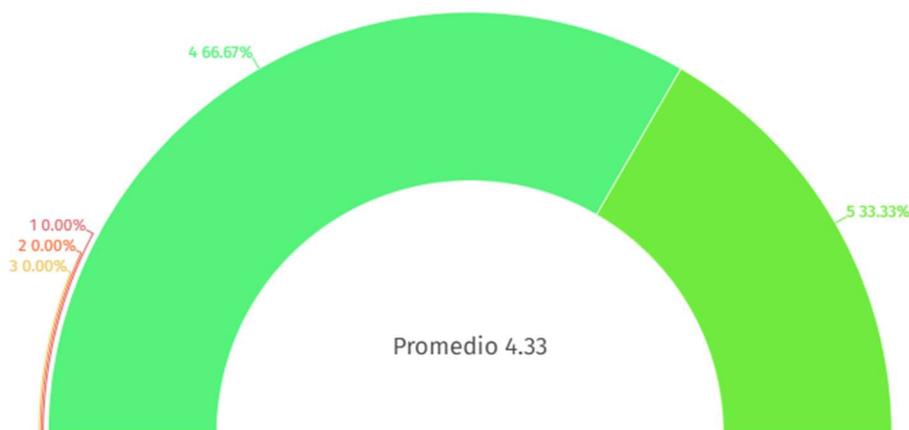
Se obtuvo un total de **10** respuestas a un total de **8** encuestados segregando por servicio **6** respuestas de orientación en DDHH y **4** de orientación integral en violencias basadas en género.

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



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Se realiza comparativa con la encuesta aplicada en vigencia anterior y no se evidencia ni incremento ni disminución conservando un buen valor en cuanto al trato y cordialidad ofrecida a los usuarios en temas de Derechos Humanos como se muestra en la siguiente tabla.

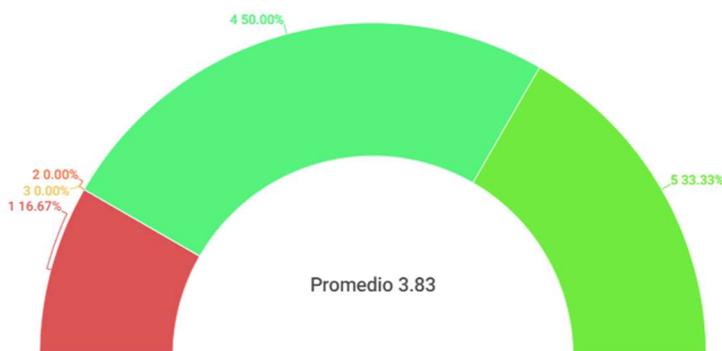
Periodo	Nivel de satisfacción	Variación
2022	4.33	-
2023	4.33	0

Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2023, 2022, Bienestar, 2024.

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, comparado con la encuesta anterior se evidencia que se mantiene el 100%.

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



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Se realiza comparativa con la encuesta aplicada en vigencia anterior y no se evidencia ni incremento ni disminución conservando un buen valor en cuanto al nivel de satisfacción en temas de Derechos Humanos como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 13. Comparación encuestas anteriores, Satisfacción atención Grupo DDHH.

Periodo	Nivel de satisfacción	Variación
2022	3.83	-
2023	3.83	0

Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2023, 2022, Bienestar, 2024.

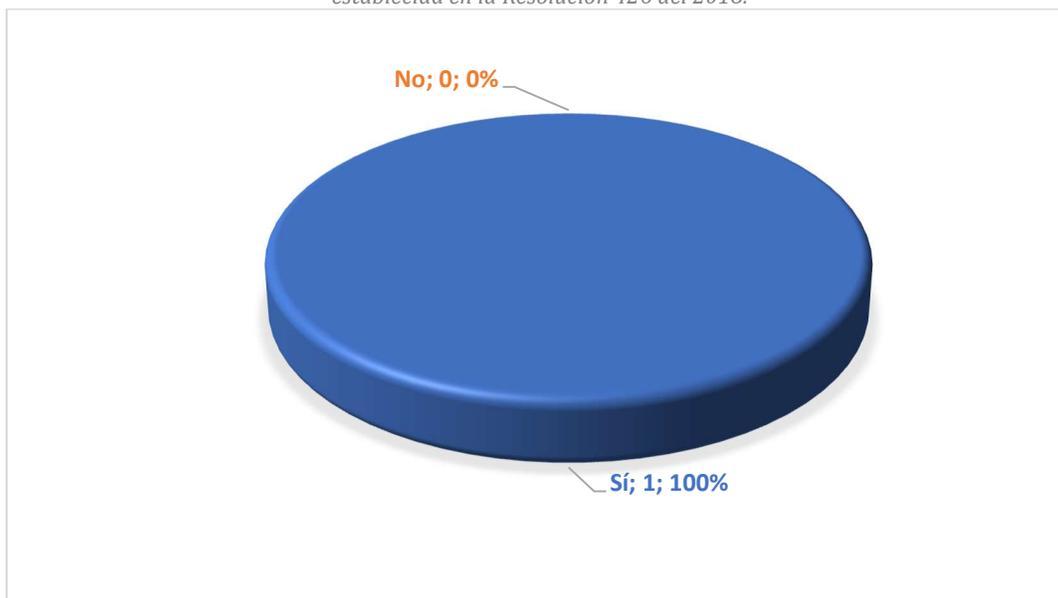
Orientación Integral en Violencias Basadas en Género

Especialmente para esta sección se obtienen 2 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 un encuestado si conoce la ruta de atención informando que la conoció mediante talleres que realiza el equipo de DDHH y VBG y el otro no conoce la ruta de atención.

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 solamente 1 de los encuestados responde que sí.

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.

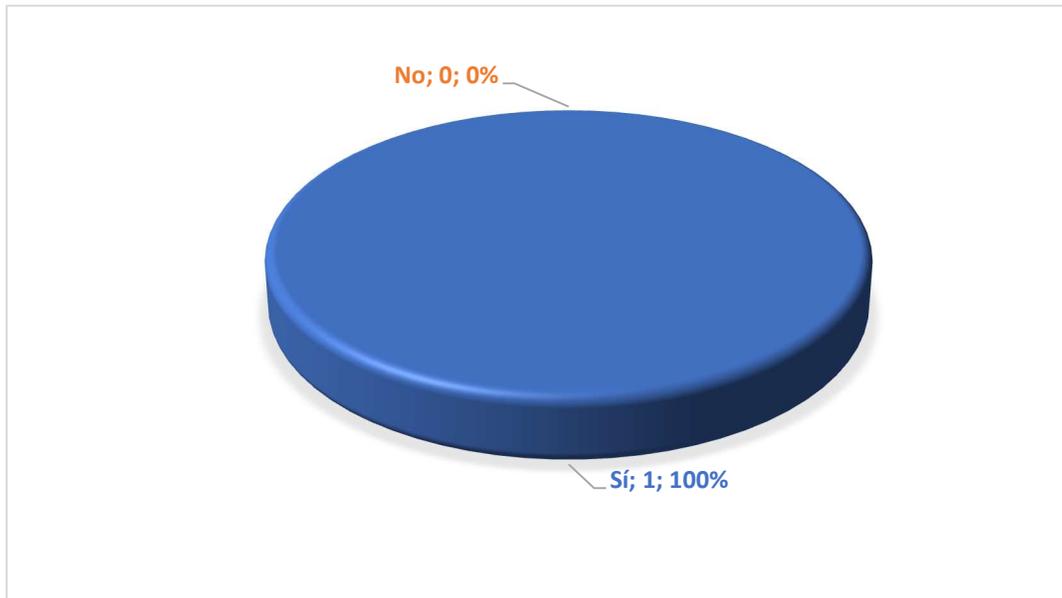
Gráfico 34. Cree usted que la Oficina de Bienestar Universitario veló por el cumplimiento de la ruta de atención establecida en la Resolución 426 del 2018.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

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 35. La Oficina de Bienestar Universitario apoyó en todo el proceso.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

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 **4.0** sobre 5 puntos posibles.

Se realiza comparativa con la encuesta aplicada en vigencia anterior donde se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 14. Comparación encuestas anteriores, Satisfacción Atención Ruta atención VBG.

Periodo	Nivel de satisfacción	Variación
2022	3.66	-
2023	4.00	0.34 

Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2023, 2022, Bienestar, 2024.

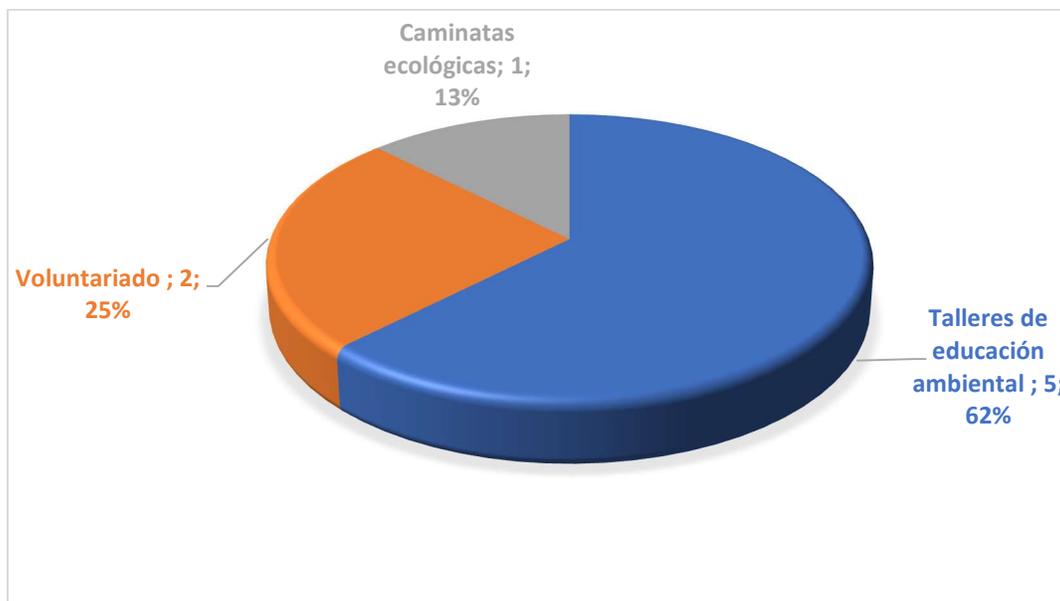
CAPÍTULO 7

PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS- SOCIOAMBIENTAL

Resultados Encuesta Percepción Socioambiental

Para el grupo Socioambiental se obtienen en total 7 respuestas. 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 específico desean evaluar, se puede seleccionar uno o varios.

Gráfico 36. Servicio a evaluar grupo socioambiental.

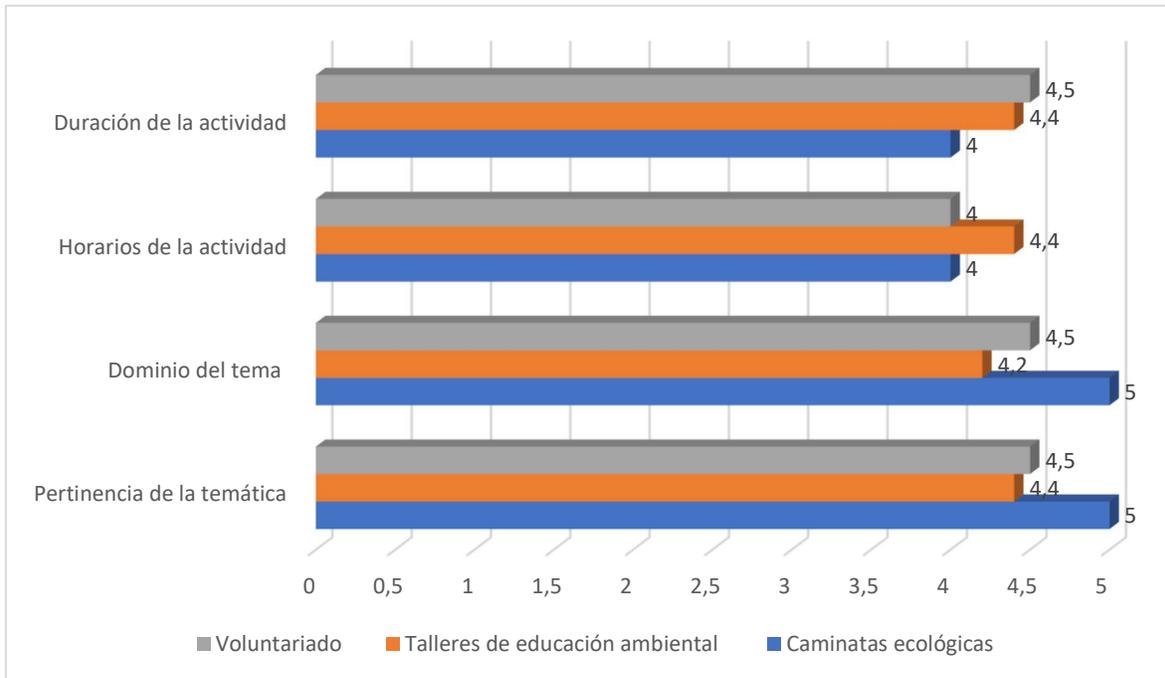


Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Dado lo anterior, se evidencia que el 62% de los encuestados califican los talleres de educación ambiental, el 25% voluntariado y 13% caminatas ecológicas, servicios como ferias ambientales no tienen evaluación.

Teniendo en cuenta los 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 37. Calificación de los servicios socioambientales.

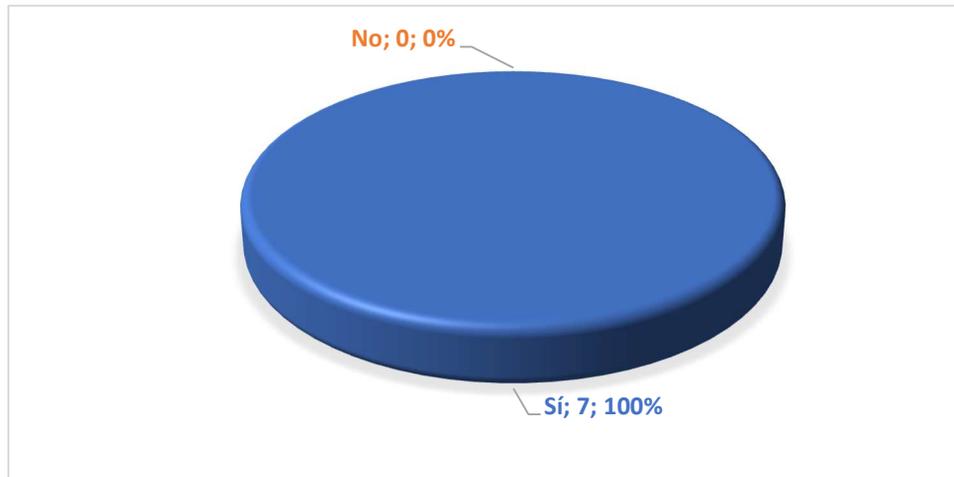


Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

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, para la encuesta anteriormente aplicada también se evidenciaba calificaciones por encima de 4 puntos.

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 38. Recibió nuevos conocimientos en las actividades del grupo socioambiental.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Teniendo en cuenta las encuestas aplicadas anteriormente se evidencia un comportamiento similar en los servicios voluntariado y talleres ambientales teniendo en cuenta que estos cuentan con información comparativa. Solamente se evidencia un aumento de 0.5 en duración de la actividad para temas de voluntariado.

Tabla 15. Comparación encuestas anteriores, satisfacción actividades socioambientales.

Año	Voluntariado				Talleres de educación ambiental			
	Pertinencia	Dominio	Horario	Duración	Pertinencia	Dominio	Horario	Duración
2022	4.5	4.5	4	4	4.4	4.2	4.4	4.4
2023	4.5	4.5	4	4.5 ↑	4.4	4.2	4.4	4.4

Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

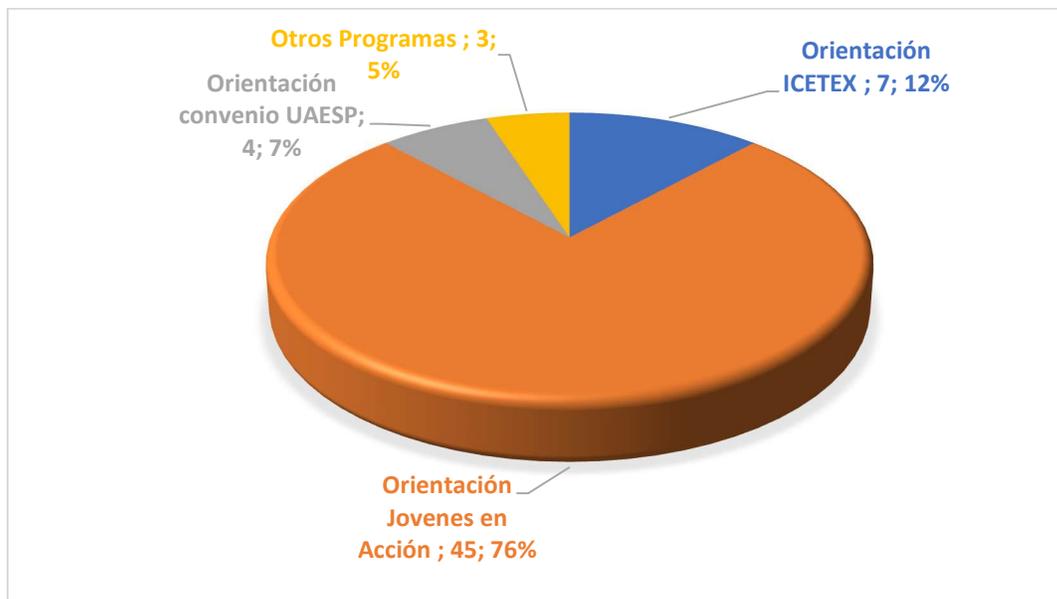
CAPÍTULO 8

**PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS- ORIENTACIÓN
ADMINISTRATIVA**

Resultados Encuesta Percepción Servicio Administrativo

Para el grupo funcional administrativo se presentan **58** respuestas. 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 39. Servicio a evaluar grupo administrativo.

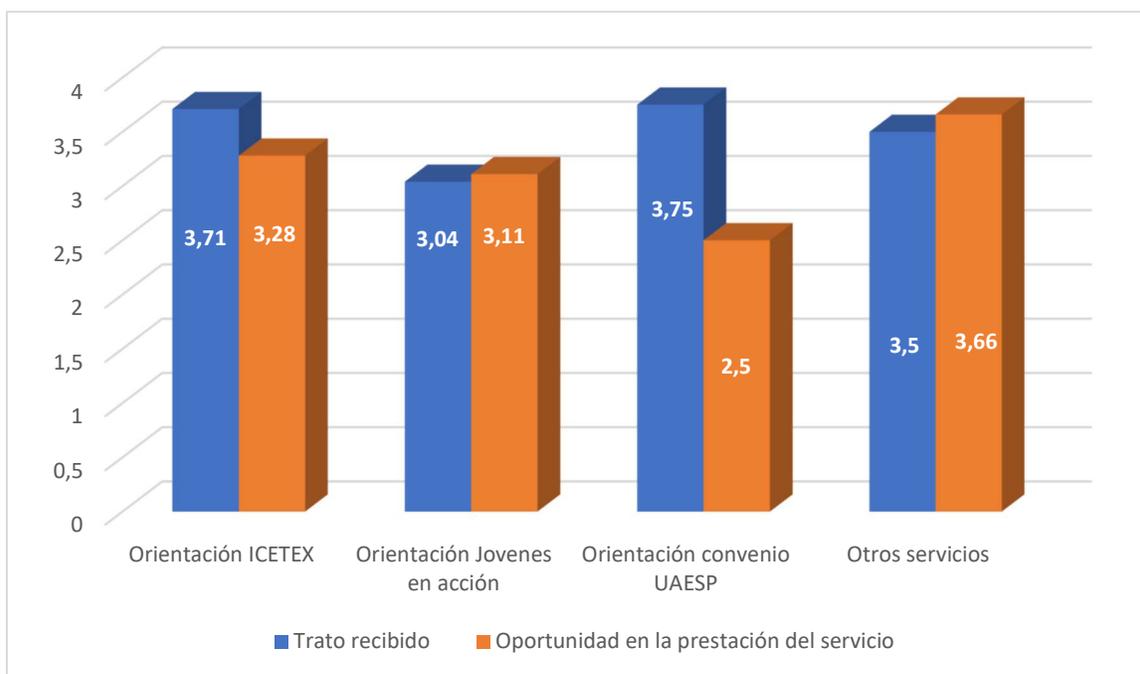


Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2022, Bienestar, 2023.

Teniendo en cuenta el gráfico anterior se muestra que el 76% de los encuestados califican el servicio de orientación en jóvenes en acción, el 12% orientación en ICETEX, el 7 % orientación convenio UAESP, y finalmente se deja una opción para Otros programas en el cual se obtiene 5% de los encuestados donde mencionan los programas Jóvenes a la U, apoyo a conectividad, apoyo alimentario, reintegro y orientación de pasantías.

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 40. Trato recibido y oportunidad en la prestación de los servicios administrativos.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

En la gráfica anterior se resume la calificación en cuanto a la percepción en términos de trato recibido y la oportunidad en la prestación del servicio evidenciándose de esta manera que el trato recibido en temas de orientación UAESP es de 3.75, seguido de orientación ICETEX con 3.71, otros servicios 3.50 y finalmente orientación programa jóvenes en acción con 3.04 de 5 puntos posibles. En cuanto a la oportunidad en la prestación de los servicios se evidencia que para otros servicios hay una calificación de 3.66, seguido de orientación ICETEX con 3.28, luego orientación en el programa jóvenes en acción con 3.11 y finalmente orientación convenio UAESP con 2.5 de 5 puntos posibles.

Se realiza una comparativa esta vez identificada por servicio, teniendo en cuenta que para el año 2022 se midió la oportunidad del servicio de manera general y no específica por servicio lo cual no nos permitía identificar la situación de cada uno de los servicios y así tomar medidas correctivas.

Tabla 16. Comparación encuestas anteriores, percepción trato y oportunidad en servicios administrativos.

Servicio	Trato recibido (amabilidad y cordialidad)		Variación	Oportunidad en la prestación del servicio	
	2022	2023		2022	2023
Orientación ICETEX	3.83	3.71		3.16	3.28

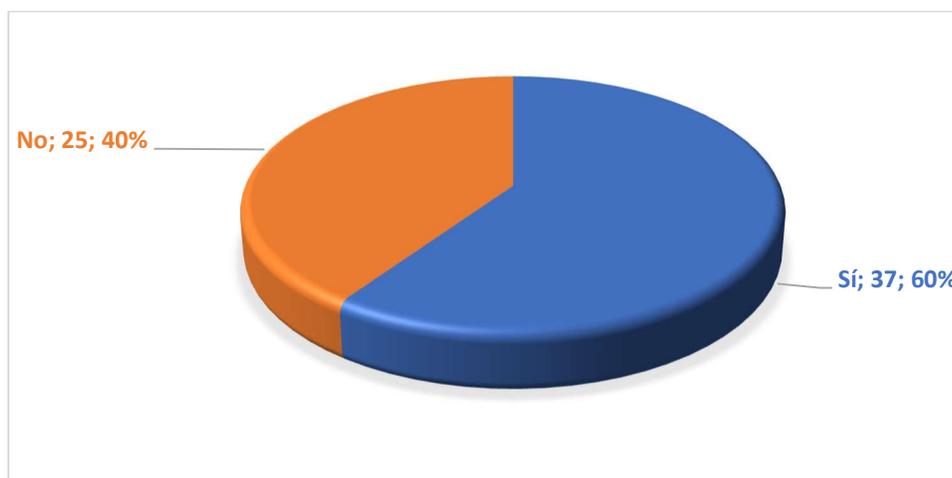
Orientación Jóvenes en acción	3.18	3.04			3.11
Orientación convenio UAESP	3.50	3.75			2.50
Otros servicios	3.50	3.50			3.66

Fuente: Encuestas de percepción de los servicios 2022 y 2023, Bienestar, 2024.

De igual manera, se identifica que en promedio la oportunidad del servicio se encuentra valorado en 3.13 sobre 5 puntos posibles, teniendo una variación mínima pasando de 3.16 en el 2022 a 3.13 en el 2023.

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

Gráfico 41. La solución que se le brindó fue o no efectiva.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Se evidencia que al 60% de los encuestados si se les brindó una solución en cuanto a su motivo de consulta frente al 40% que no se les brindó una solución.

CAPÍTULO 9

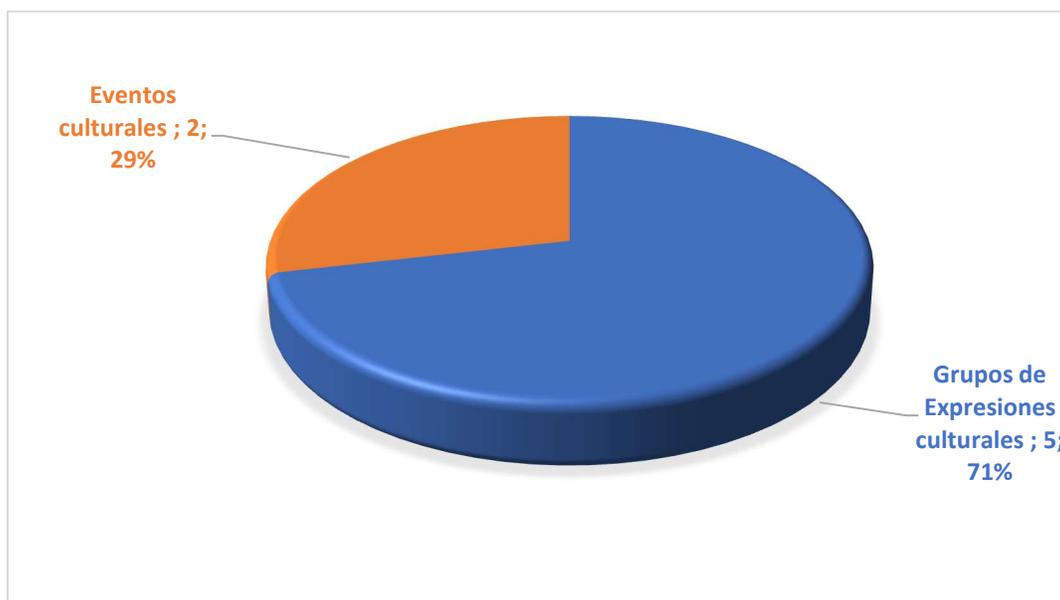
PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS- CULTURA

Resultados Encuesta Percepción Servicios de Cultura

Para este servicio se obtuvo 7 respuestas. Mostrando una participación muy baja a comparación de los otros servicios.

Con el fin de conocer el servicio a evaluar se consulta por de Grupos de expresiones culturales (tuna, coro, danzas, vallenato, etc.) y eventos culturales (conciertos, cuentearía, etc.), donde se obtienen los siguientes resultados.

Gráfico 42. Servicio a evaluar cultura

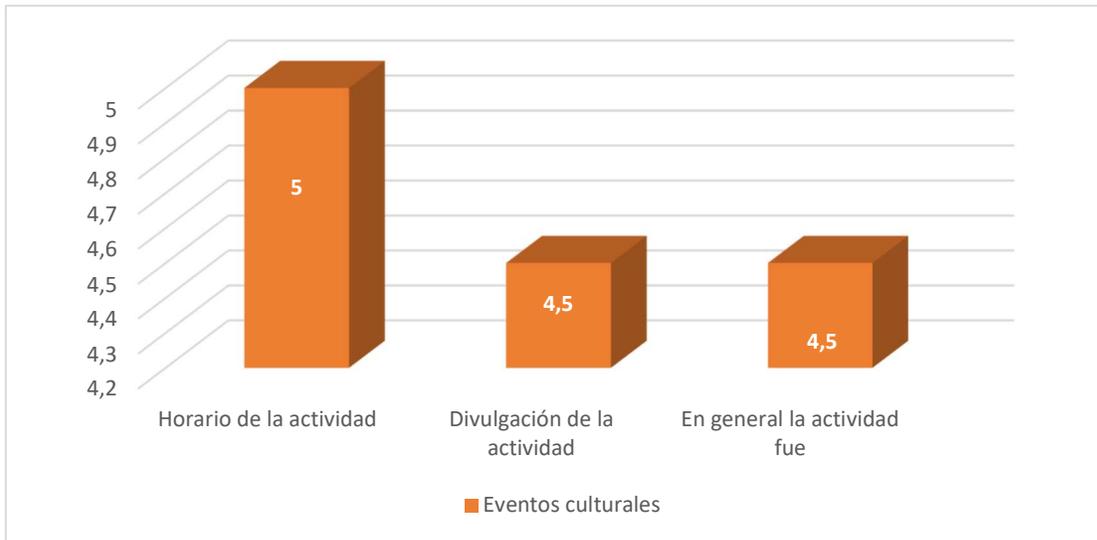


Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Para los grupos de expresiones culturales se obtiene el 71% de los resultados y para eventos culturales el 29%.

Con respecto a las calificaciones obtenidas para eventos culturales se realiza la medición con respecto a los siguientes ítems; horario de la actividad, divulgación de la actividad y calificación general de la actividad, para lo cual se obtienen los siguientes resultados; horario de la actividad 5, divulgación de la actividad 4.5 y en general la actividad la califican con 4.5 sobre 5 puntos posibles como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 43. Calificación Percepción grupos de eventos culturales.

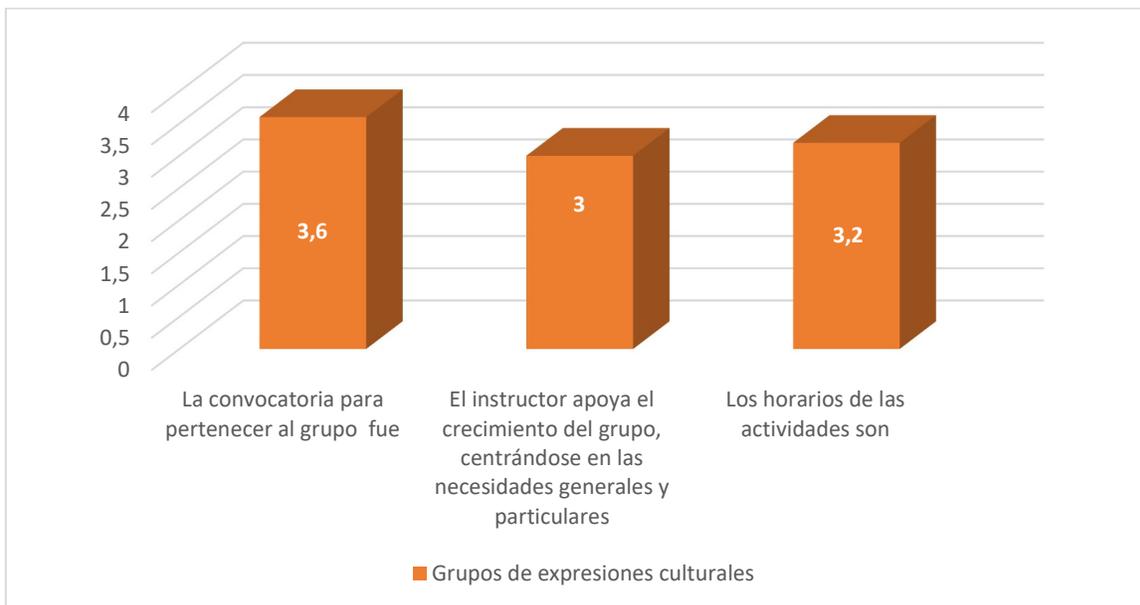


Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Para eventos culturales no se puede realizar comparativa con encuestas anteriores teniendo en cuenta que no se habían obtenido resultados anteriormente.

De igual manera se realiza la medición para los grupos de expresiones culturales evaluando los ítems, la convocatoria para pertenecer al grupo fue, el instructor apoya el crecimiento del grupo, centrándose en las necesidades generales y particulares y los horarios de la actividad, donde se obtienen los siguientes resultados, para la convocatoria 3.6, para el apoyo del instructor 3 y los horarios de la actividad 3.2 como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 44. Calificación Percepción grupos de expresiones culturales.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Teniendo en cuenta los resultados de encuestas anteriores se logra evidenciar un mínimo incremento en los ítems de si la convocatoria fue clara y en el horario de las actividades como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 17. Comparación encuestas anteriores, percepción grupos de expresiones culturales.

Ítem de evaluación	2022	2023	Variación
La convocatoria para pertenecer al grupo fue	3.5	3.6	0.1 
El instructor apoya el crecimiento del grupo, centrándose en las necesidades generales y particulares	3	3	-
Horario de las actividades	3	3.2	0.2 

Fuente: Encuestas de percepción de los servicios 2022 y 2023, Bienestar, 2024.

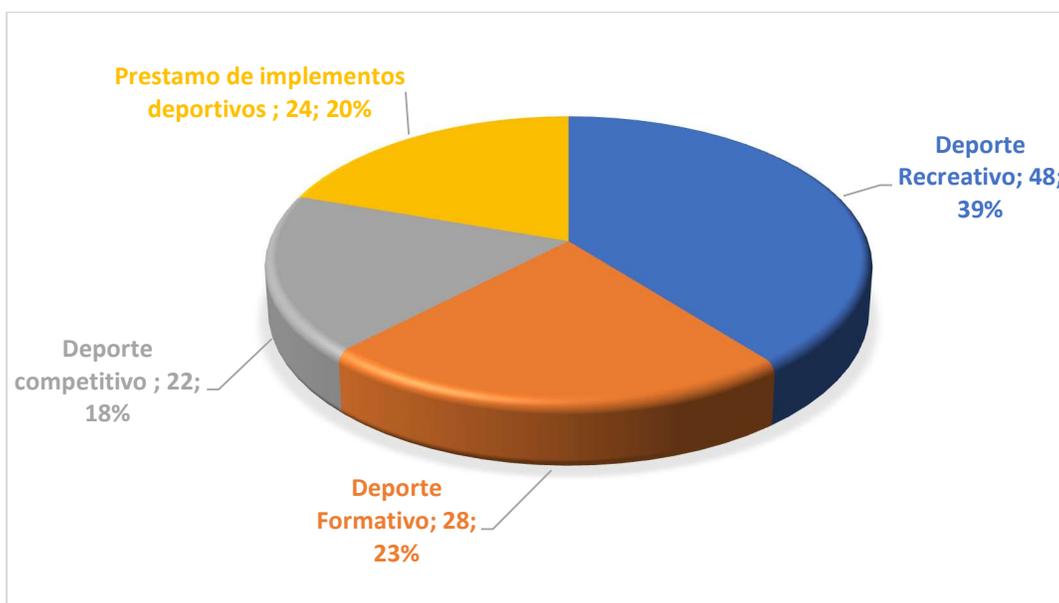
CAPÍTULO 10

PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS- DEPORTES

Resultados Encuesta Percepción Deportes

Se obtuvo en total **84** encuestados, teniendo en cuenta que los encuestados podía calificar uno o varios servicios del grupo de deportes se obtienen en total **122** respuestas dividido de la siguiente manera el 39% califican deporte recreativo, el 23% deporte formativo, el 20% préstamo de implementos deportivos y el 18% deporte competitivo como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfico 45. Servicio a evaluar grupo deportes.



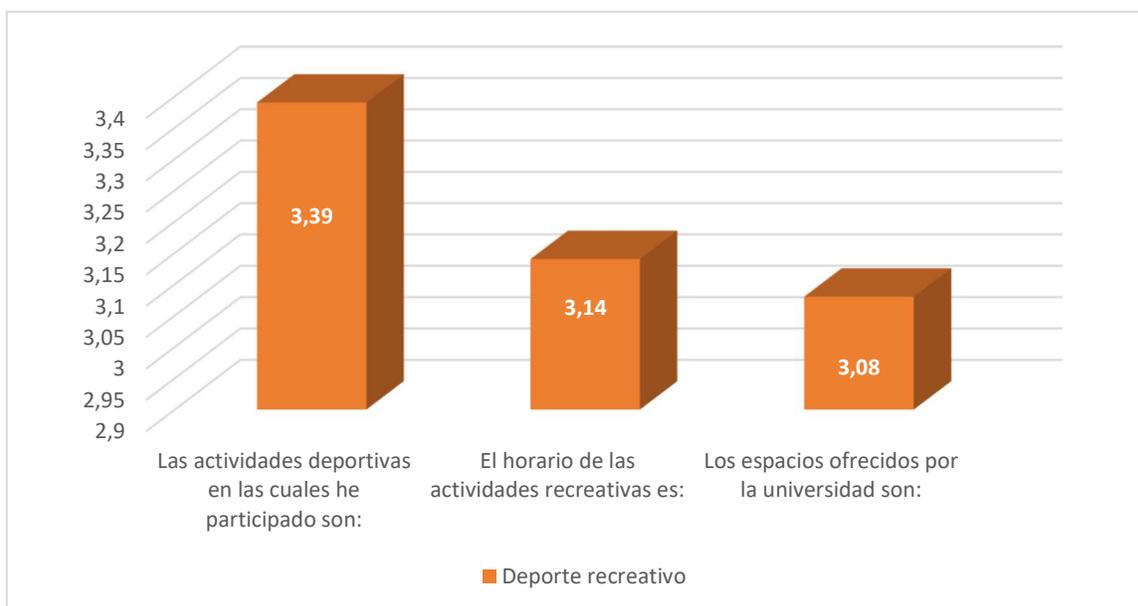
Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

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 46. Calificación deporte recreativo.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Las actividades deportivas recreativas son calificadas en 3.39 de 5, seguido de los horarios 3.14 y finalmente los espacios ofrecidos por la universidad 3.08 de 5 puntos posibles. Así mismo hacemos la comparativa con los resultados obtenidos en encuestas anteriores donde se evidencia una disminución de la percepción en las tres variables.

Tabla 18. Comparación encuestas anteriores, percepción actividades deportivas recreativas.

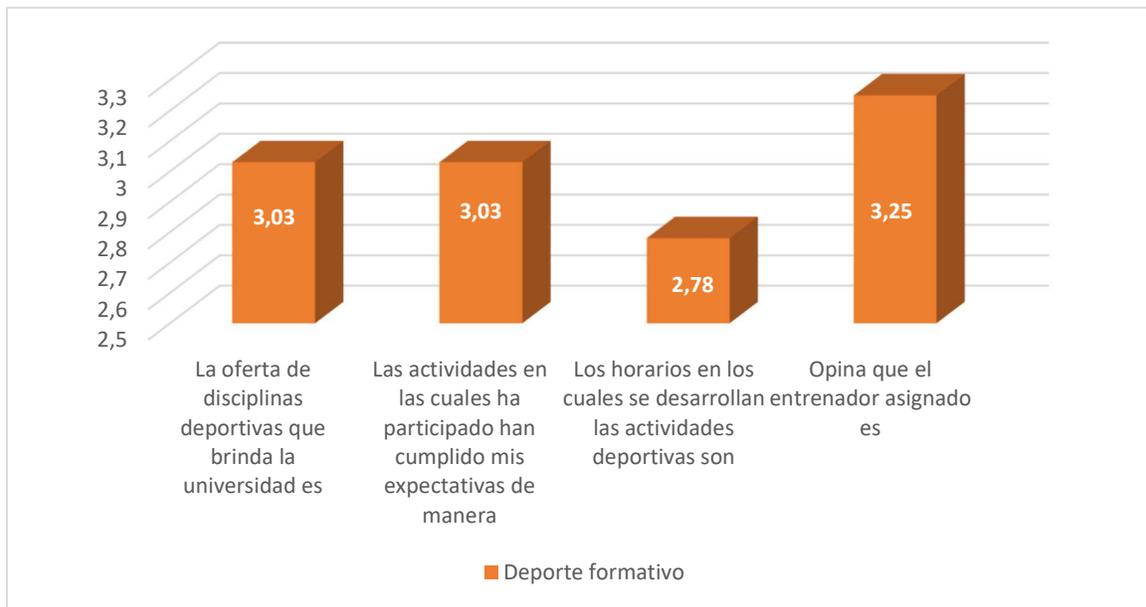
Ítem de evaluación	2022	2023	Variación
Las actividades deportivas en las cuales he participado son	3.52	3.39	-0.13 ↓
El horario de las actividades recreativas es	3.27	3.14	-0.13 ↓
Los espacios ofrecidos por la universidad son	3.12	3.08	-0.04 ↓

Fuente: Encuestas de percepción de los servicios 2022 y 2023, Bienestar, 2024.

Formativo

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

Gráfico 47. Calificación deporte Formativo.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Se evidencia un puntaje de 3.25 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 3.03, la oferta de disciplinas ofrecidas por la universidad 3.03 y finalmente los horarios de las actividades deportivas calificada con **2.78** de 5 puntos posibles. Así mismo hacemos la comparativa con los resultados obtenidos en encuestas anteriores donde se evidencia una disminución de la percepción en las cuatro variables.

Tabla 19. Comparación encuestas anteriores, percepción actividades deportivas formativas.

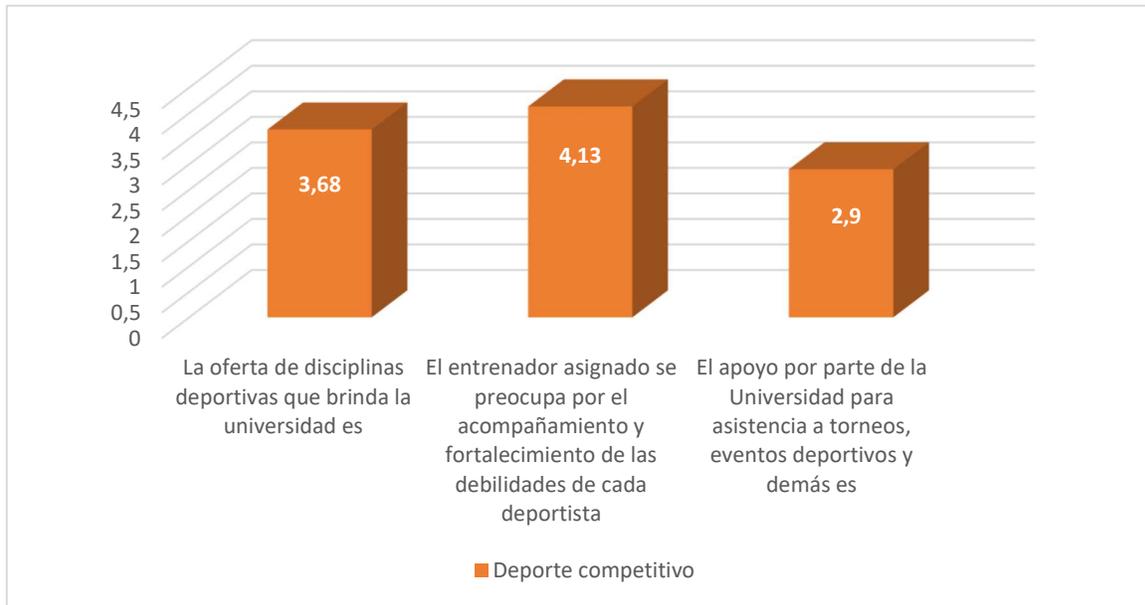
Ítem de evaluación	2022	2023	Variación
La oferta de disciplinas deportivas que brinda la universidad es	3.04	3.03	-0.01 ↓
Las actividades en las cuales ha participado han cumplido mis expectativas de manera	3.08	3.03	-0.05 ↓
Los horarios en los cuales se desarrollan las actividades deportivas son	2.87	2.78	-0.09 ↓
Opina que el entrenador asignado es	3.37	3.25	-0.12 ↓

Fuente: Encuestas de percepción de los servicios 2022 y 2023, Bienestar, 2024.

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 48. Calificación deporte competitivo.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

El entrenador asignado se preocupa por el acompañamiento y fortalecimiento de las debilidades de cada deportista obtuvo un 4.13, la oferta de disciplinas obtuvo una calificación de 3.68 y finalmente el apoyo por parte de la Universidad para asistencia a torneos, eventos deportivos y demás 2.90 sobre 5. Así mismo hacemos la comparativa con los resultados obtenidos en encuestas anteriores donde se evidencia una disminución de la percepción en las tres variables.

Tabla 20. Comparación encuestas anteriores, percepción actividades deportivas competitivas.

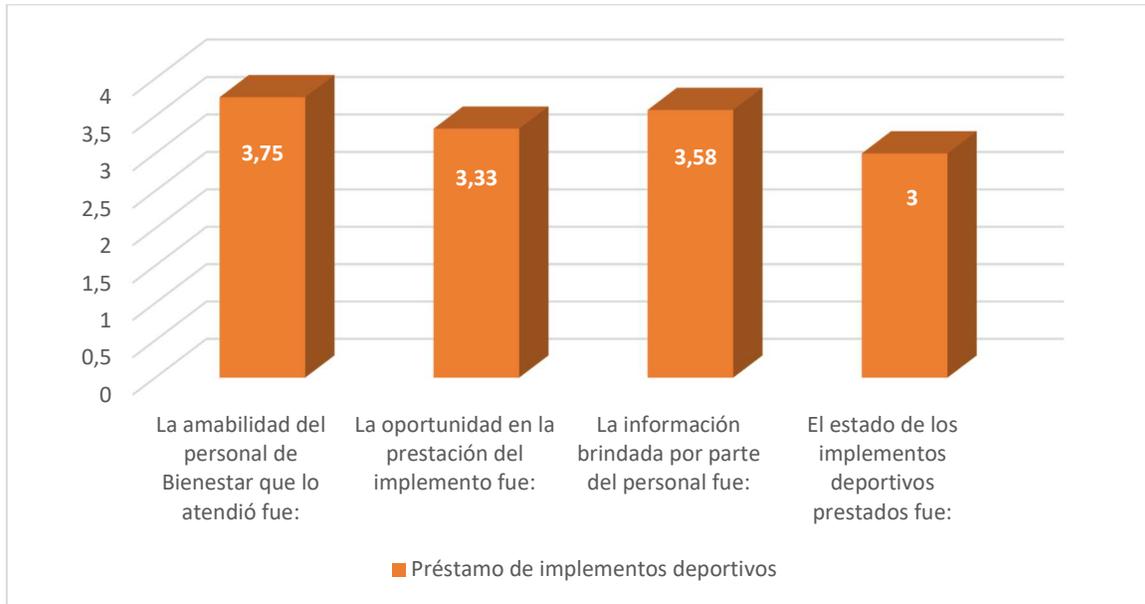
Ítem de evaluación	2022	2023	Variación
La oferta de disciplinas deportivas que brinda la universidad es	3.78	3.68	-0.1 ↓
El entrenador asignado se preocupa por el acompañamiento y fortalecimiento de las debilidades de cada deportista	4.26	4.13	-0.13 ↓
El apoyo por parte de la Universidad para asistencia a torneos, eventos deportivos y demás es	3.15	2.90	-0.25 ↓

Fuente: Encuestas de percepción de los servicios 2022 y 2023, Bienestar, 2024.

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 49. Calificación de préstamo de implementos deportivos.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Se identifica que la amabilidad del personal fue calificada en 3.75, seguido de la información brindada en 3.58, la oportunidad de la prestación del servicio 3.33 y finalmente el estado de los implementos deportivos 3 de 5 puntos posibles. Así mismo hacemos la comparativa con los resultados obtenidos en encuestas anteriores donde se evidencia un leve aumento de la percepción en tres variables.

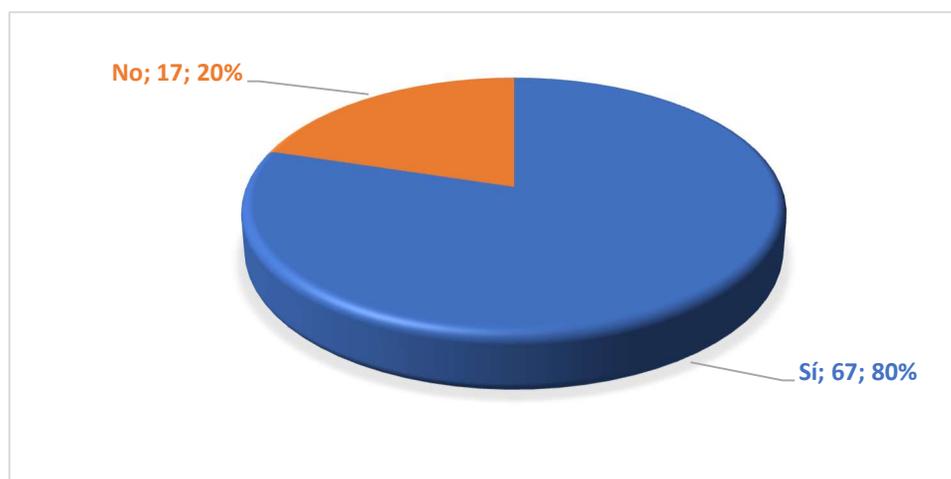
Tabla 21. Comparación encuestas anteriores, percepción préstamo de implementos deportivos.

Ítem de evaluación	2022	2023	Variación
La amabilidad del personal de Bienestar que lo atendió fue:	3.76	3.75	-0.01 ↓
La oportunidad en la prestación del implemento fue:	3.28	3.33	0.05 ↑
La información brindada por parte del personal fue:	3.47	3.58	0.11 ↑
El estado de los implementos deportivos prestados fue:	2.80	3.00	0.20 ↑

Fuente: Encuestas de percepción de los servicios 2022 y 2023, Bienestar, 2024.

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 80% dicen que si ha sido una opción de aprovechamiento del tiempo libre frente al 20% que consideran que no.

Gráfico 50. Considera que estas actividades deportivas le han permitido tener una opción de aprovechamiento del tiempo libre.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Así mismo hacemos la comparativa con los resultados obtenidos en encuestas anteriores donde se evidencia un leve aumento de la percepción en cuanto a que los encuestados si consideran que estas actividades deportivas le han permitido una opción de aprovechamiento del tiempo libre.

Tabla 22. Comparación encuestas anteriores, considera que estas actividades deportivas le han permitido tener una opción de aprovechamiento del tiempo libre.

Periodo	SI	Variación	NO
2022	78.08%	-	21.92%
2023	80.00%	1.92	20.00%

Fuente: Encuestas de percepción de los servicios 2022 y 2023, Bienestar, 2024.

CAPÍTULO 11

PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS- TRABAJO SOCIAL

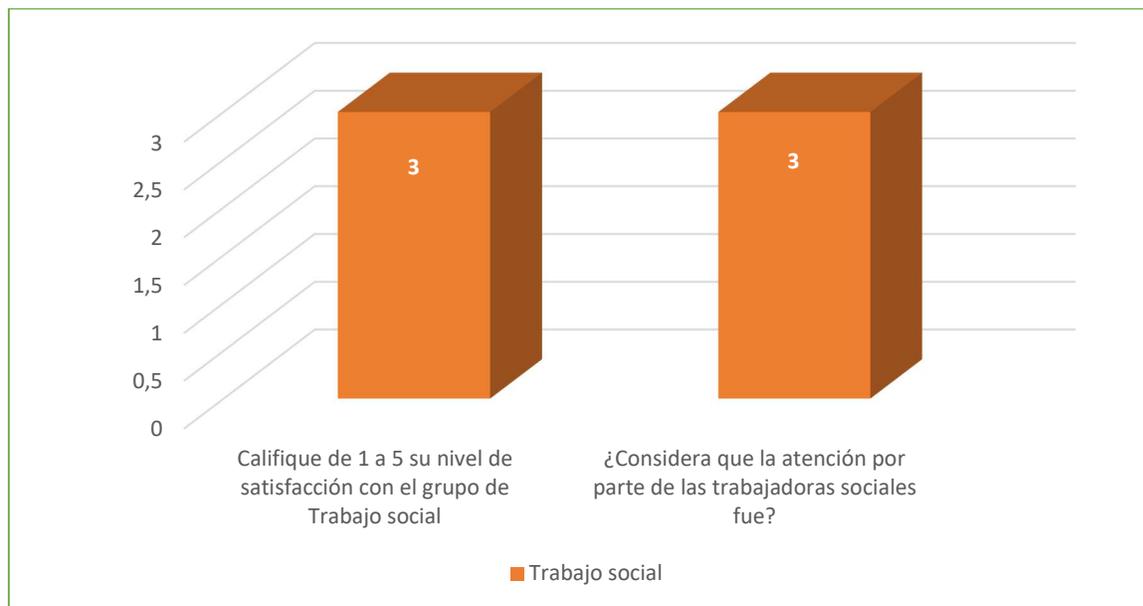
Resultados Encuesta Percepción Trabajo Social

Esta es la primera vez que se aplica encuesta segmentada para el servicio de trabajo social, para esta vigencia se obtuvo en total **1** respuesta, aunque es muy baja la participación para realizar una aproximación real al estado y percepción del servicio, se tomará el dato para la construcción de un histórico que permita tomar medidas de mejoramiento.

Se realiza la consulta sobre si las solicitudes que ha presentado al área han sido respondidas oportuna y satisfactoriamente para lo cual se obtiene que el 100% informan que si se atendieron de manera oportuna.

Finalmente se consulta sobre dos variables el nivel de satisfacción y la atención por parte de las trabajadoras sociales donde se pide calificar de 1 a 5, donde 5 es muy satisfecho y 1 muy insatisfecho, para lo cual se obtienen los siguientes resultados.

Gráfico 51. Calificación servicio Trabajo Social.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Teniendo en cuenta el gráfico anterior se evidencia que las dos variables satisfacción y atención del servicio trabajo social fueron calificadas en 3 de 5 puntos posibles. Para esta sección no se tiene comparativo de encuestas anteriores aplicadas.

CAPÍTULO 12

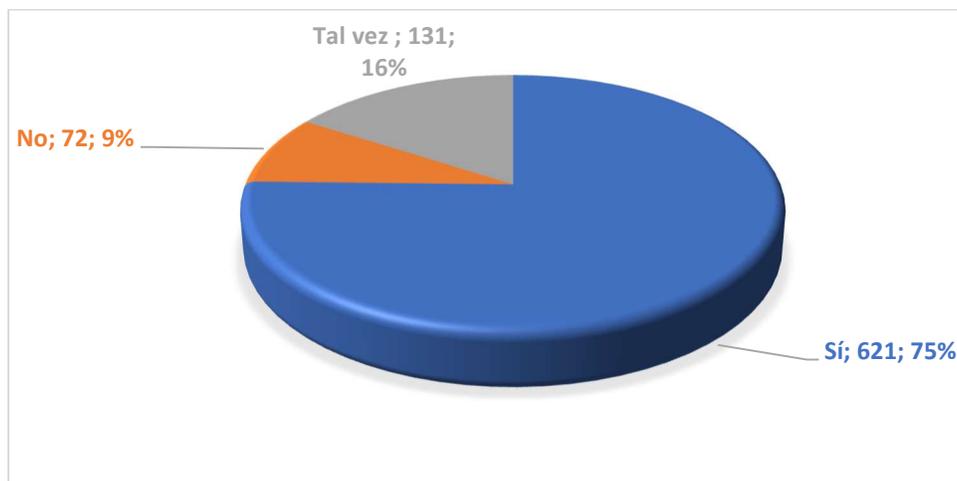
PERCEPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR

Resultados Percepción 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 y percepción general con respecto a los servicios ofrecidos por la Oficina de Bienestar Universitario. La encuesta general fue aplicada a los **824** usuarios.

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

Gráfico 52. Recomendaría los servicios que presta Bienestar Universitario.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Se muestra en el gráfico anterior, que el 75% si recomendaría los servicios, el 16% tal vez los recomendaría y el 9% no los recomendaría.

Tabla 23. Comparación encuestas anteriores, recomendaría los servicios de Bienestar.

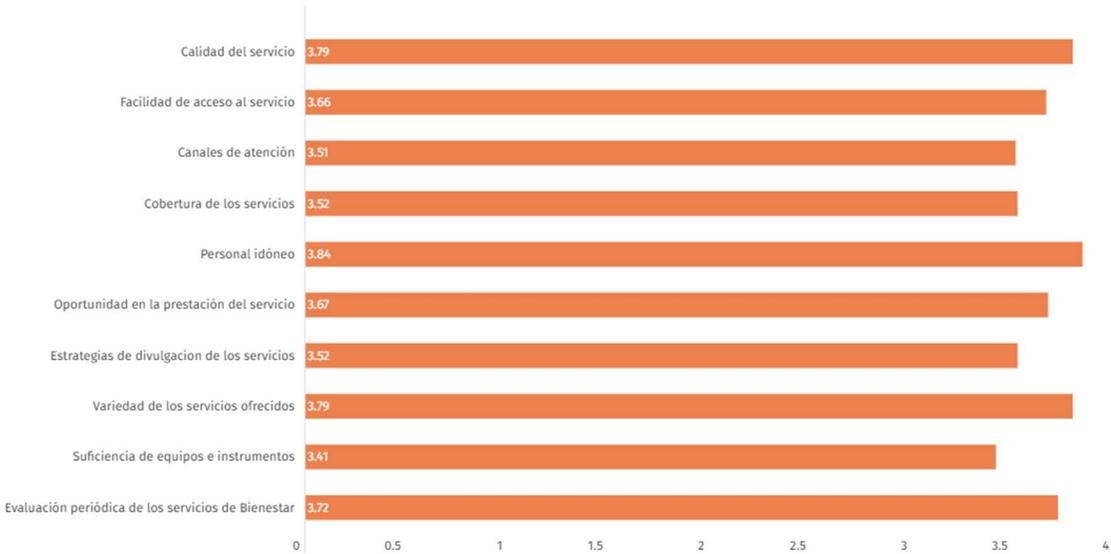
Periodo	SI	Variación	Tal Vez	NO
2020-III	85%	-	11.47%	3.53%
2021-I	85.31%	0.31% ↑	10.49%	4.20%
2022	77.15%	-8.16% ↓	13.96%	8.89%
2023	75.00%	-2.15% ↓	16.00%	9.00%

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.

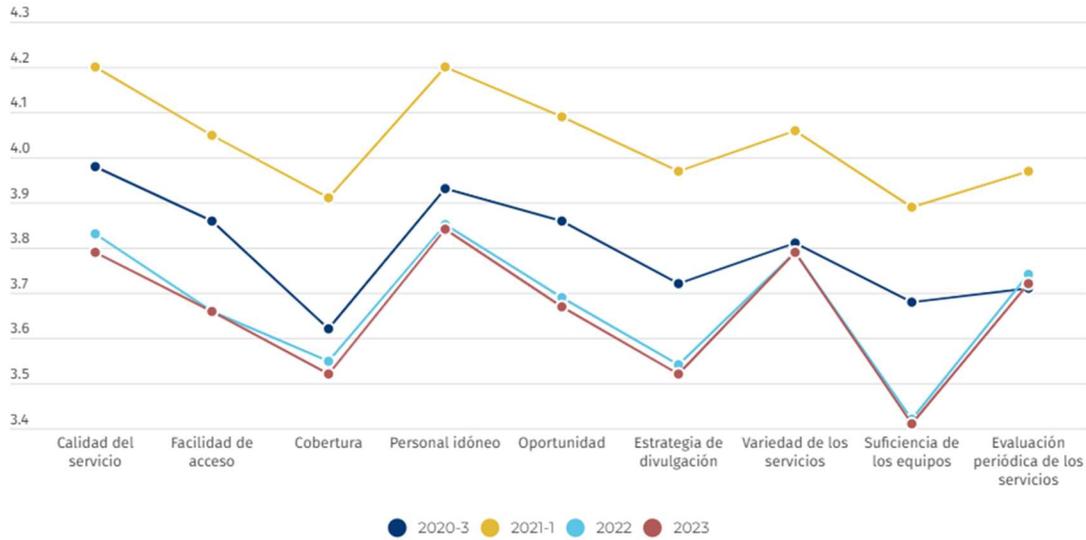
Gráfico 53. Percepción de variables generales Bienestar Universitario.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

En el gráfico anterior se resumen los resultados obtenidos para la vigencia, donde se evidencia que las tres variables con mejor promedio ponderado es personal idóneo con 3.84, seguido de calidad del servicio con 3.79 y variedad de los servicios ofrecidos con 3.79. La variable con menor promedio ponderados son suficiencia de equipos e instrumentos con un 3.41 conservando la misma tendencia de la encuesta aplicada en la vigencia anterior donde se puede en el siguiente gráfico la comparativa de todas las encuestas aplicadas

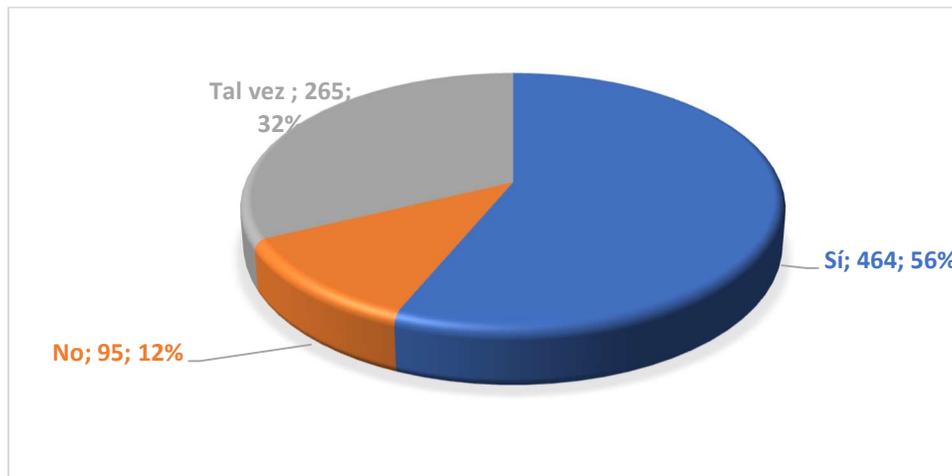
Gráfico 54. Comparativa percepción de variables generales Bienestar Universitario.



Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2023, 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2024.

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



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

Se evidencia que el 56% consideran que los canales de atención son eficientes y confiables, el 32% consideran que tal vez son confiables y el 12% indican que no son confiables, mostrando una tendencia similar a la encuesta de la vigencia anterior.

Tabla 24. Comparación encuestas anteriores, los canales de atención son eficientes y confiables.

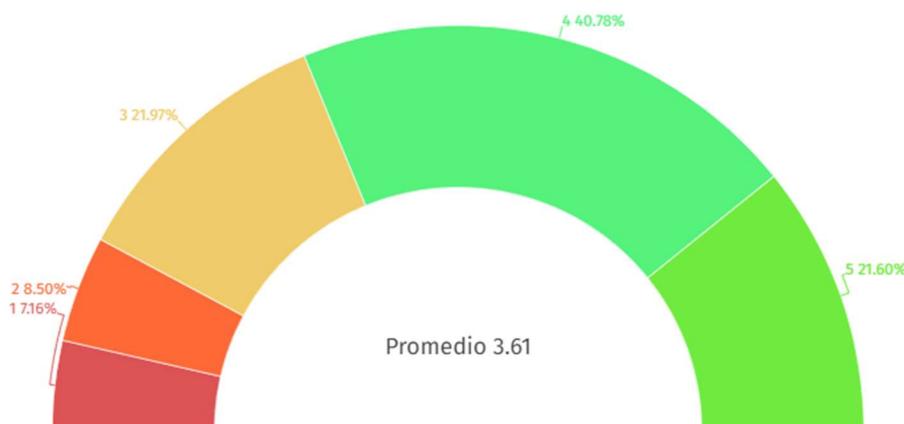
Periodo	SI	Variación	Tal Vez	NO
2020-III	65.45%	-	27.10%	10.45%
2021-I	72.94%	7.49% ↑	21.26%	5.80%
2022	56.84%	-13.9% ↓	32.02%	11.14%
2023	56.00%	-0.84% ↓	32.00%	12.00%

Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2023, 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2024.

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%.

Finalmente, a todos los encuestados se les pregunta sobre si Bienestar Universitario cumplió con sus expectativas, obteniendo un promedio ponderado de **3.61** sobre 5 puntos posibles.

Gráfico 56. Bienestar Universitario cumplió con sus expectativas.



Fuente: Encuesta de percepción de los servicios 2023, Bienestar, 2024.

En la gráfica anterior se muestra de manera desglosada que el 21.60% de los encuestados respondieron con un 5, seguido del 40.78% que califican con 4, el 21.97% con 3, el 8.50% con 2 y finalmente el 7.16% con 1.

Tabla 25. Bienestar cumplió con sus expectativas.

Periodo	Calificación	Variación
2020-III	4.13	-
2021-I	4.26	0.13 ↑
2022	3.63	-0.63 ↓
2023	3.61	-0.02 ↓

Fuente: Encuestas de satisfacción de los servicios 2023, 2022, 2021-1 y 2020-3, Bienestar, 2024.

Observaciones generales

Se obtuvo en total **764** 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 2023, Bienestar, 2024.

*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.

**Se resalta también situaciones pertinentes a UAESP, ICETEX y Jóvenes en acción, teniendo en cuenta que son situaciones que hacen parte de la entidad como tal y no del servicio prestado de enlace por la Oficina de Bienestar Universitario.

Conclusiones

Dentro de la revisión realizada y las comparativas se evidencia una percepción positiva de la comunidad universitaria frente a los servicios de bienestar aunque se refleja una tendiente disminución de la percepción en la mayoría de los servicios prestados. Así mismo, se evidencia una disminución en la participación en las encuestas a comparación de encuestas anteriores aplicadas lo cual no permitiría tener información relevante teniendo en cuenta total de encuestados versus el total de miembros de la comunidad universitaria.

En cuanto a las observaciones obtenidas, se evidencia que el 41% corresponden a observaciones positivas que demuestra una buena percepción de la comunidad, así mismo.

Oportunidades de mejora

- ✓ Mejorar y aumentar las estrategias de divulgación de los servicios y la forma de llegar a todos los miembros de la comunidad universitaria.
- ✓ Generar estrategias de mejoramiento en cuanto a respuestas oportunas de los servicios administrativos y orientación en convenios como UAESP, jóvenes en acción, ICETEX.
- ✓ Generar estrategias de mejoramiento enfocadas en el servicio de psicología con el fin de mejorar la percepción de calidad del servicio y obtención de las citas teniendo en cuenta que se encuentra con una puntuación por debajo de 3.
- ✓ Gestionar estrategias para el agendamiento de citas de manera virtual que permita realizar los trámites más eficientes.
- ✓ Generar acciones de divulgación con respecto a la forma de asignación del operador del programa de apoyo alimentario con el fin de disminuir la mala percepción por cuanto al desconocimiento del proceso de selección del operador.
- ✓ Mejorar la divulgación de la encuesta en cuanto a los servicios del grupo socioambiental, derechos humanos, permanencia, trabajo social y cultura.
- ✓ Mejorar los implementos deportivos y los horarios de las actividades deportivas y culturales.
- ✓ 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.
- ✓ Reforzar la divulgación a estudiantes de posgrado, dado que para este informe disminuyó la participación de este segmento.