

**INFORME PLAN DE ACCIÓN  
INDICADOR DE SATISFACCIÓN E INDICADOR DE COBERTURA  
(julio de 2022)**

**Análisis de la gestión**

**ACTIVIDAD:** [10870] Mantener en 80% el nivel de satisfacción de los usuarios que participan en las líneas de acción de Bienestar de la Comunidad Universitaria

**INDICADOR:** % de satisfacción mantenido

**INFORME**

**Objetivo de la actividad:** asegurar la gestión socialmente responsable en las relaciones de la universidad con sus partes interesadas; así como el mejoramiento de la calidad de vida, la inclusión social y el desarrollo de la comunidad upetecista.

Se evalúan los servicios ofrecidos, teniendo en cuenta los siguientes criterios de valoración:

- **OPORTUNIDAD:** Se prestó el servicio en la fecha y hora programada
- **PERTINENCIA:** El servicio prestado colmó las expectativas como usuario
- **ACCESIBILIDAD:** La infraestructura tecnológica facilitó el acceso al servicio
- **AMABILIDAD:** El servicio se ofreció en un ambiente de cordialidad y respeto
- **IMPACTO:** El servicio ofrecido aportó a su desarrollo integral (físico, psicológico, social y económico)

Cada criterio se evalúa en una escala de valoración de 1 a 5 Donde 5=excelente, 4=bueno, 3=Apenas aceptable, 2=Regular, 1=no aceptable.

### Desarrollo

La información es capturada mediante un formulario en línea, el cual es enviado al correo electrónico del participante una vez finaliza la actividad, posteriormente se realiza el análisis y tratamiento de los datos por líneas teniendo en cuenta los criterios a evaluar y así poder determinar el promedio de todos los criterios que permite conocer el grado de satisfacción de los participantes en las actividades de Bienestar.

Ficha técnica:

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	
<b>Universo objetivo</b>	XXX
<b>Tipo de encuestas:</b>	En línea. Información suministrada a través de internet.
<b>Tamaño de la muestra:</b>	<p>General</p> <p>Se recogieron 985 respuestas y se obtuvo una muestra final 965 tras la depuración de los cuestionarios no válidos.</p> <p>Muestra por línea</p> <p>Desarrollo Humano: 324 Cultura: 124 Deportes: 220 Actividad Física: 196 Apoyo Socioeconómico: 31 Salud: 69</p>
<b>Fechas de recolección de la información:</b>	Del 15 de enero al 30 junio de 2022
<b>Cuestionario:</b>	El cuestionario elaborado en google forms. Se informó lo relacionado con la política de tratamiento y protección de datos personales de los titulares de la Universidad.
<b>Proceso:</b>	Invitación enviada vía correo electrónico de los participantes, luego del cierre del formulario de respuestas, se depuró la base de

	datos excluyendo los participantes con información incompleta, duplicada o inconsistente para obtener la muestra final y dar tratamiento e interpretación a los datos.
<b>Muestreo:</b>	Corresponde a un muestreo de tipo no probabilístico por voluntariado, donde los criterios de selección de la muestra corresponden a participantes de las actividades de Bienestar Universitario primer semestre de 2022.

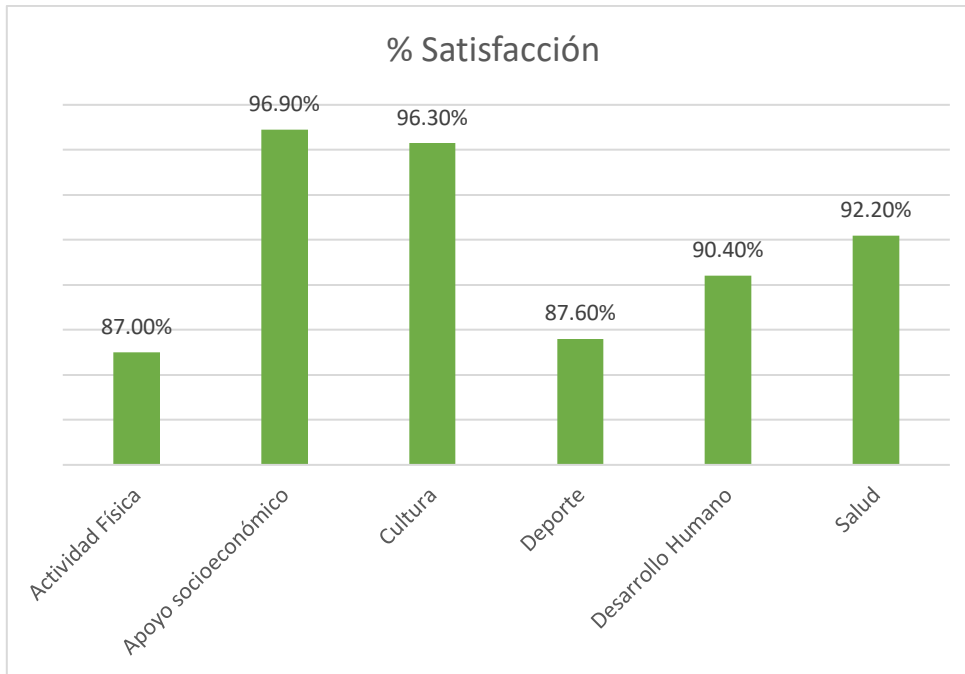
## RESULTADOS

### 1. ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN POR LÍNEA LÍNEA DE ACCIÓN

Línea	Oportunidad	Pertinencia	Accesibilidad	Amabilidad	Impacto	Total
Actividad Física	4,32	4,28	4,19	4,55	4,42	4,35
Apoyo socioeconómico	4,77	4,81	4,84	4,94	4,87	4,85
Cultura	4,81	4,77	4,69	4,96	4,85	4,82
Deporte	4,35	4,29	4,31	4,58	4,37	4,38
Desarrollo Humano	4,50	4,48	4,41	4,67	4,52	4,52
Salud	4,58	4,59	4,59	4,77	4,52	4,61
<b>Total general</b>	<b>4,48</b>	<b>4,45</b>	<b>4,41</b>	<b>4,68</b>	<b>4,52</b>	<b>4,51</b>

Tabla 1. Valoración de satisfacción en escala 1 a 5 por línea

En la tabla 1, se puede observar que el valor de satisfacción en promedio de los criterios en las líneas de acción se encuentra entre 4,85 y 4,35 lo que equivale a una valoración de excelente.



Grafica 1. Nivel de satisfacción por línea

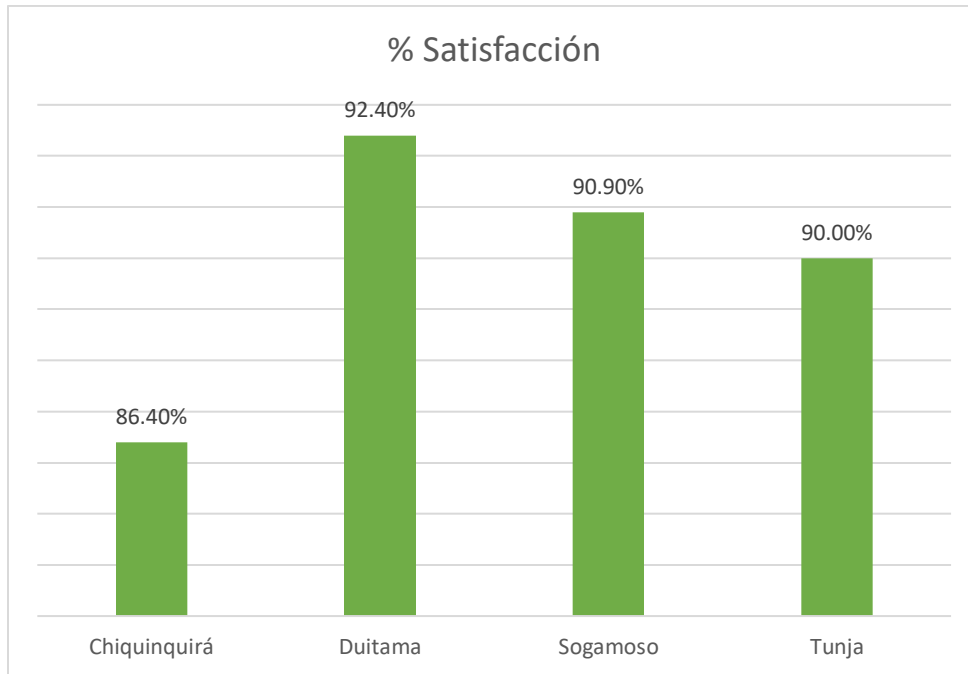
De acuerdo a la gráfica 1 el nivel de satisfacción más alto con 96,90% se presenta en la línea de Apoyo Socioeconómico; mientras que el menor porcentaje se encontró en la línea de Actividad Física(87; 00%).

## 2. ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN POR SEDE

Sede	Oportunidad	Accesibilidad	Pertinencia	Amabilidad	Impacto	Total
Chiquinquirá	4,25	4,18	4,25	4,61	4,31	4,32
Duitama	4,58	4,48	4,58	4,82	4,65	4,62
Sogamoso	4,57	4,51	4,44	4,73	4,48	4,55
Tunja	4,48	4,40	4,45	4,65	4,52	4,50
Total general	4,48	4,41	4,45	4,68	4,52	4,51

Tabla 2. Valoración de satisfacción en escala 1 a 5 por sede

En la tabla 2, se puede observar que el valor de satisfacción en promedio de los criterios en las sedes se encuentra entre 4,62 en la sede Duitama y 4,32 en la sede Chiquinquirá, lo que equivale a una valoración de excelente.



Grafica 2 Nivel de satisfacción por sede

De acuerdo a la gráfica 2 el nivel de satisfacción más alto con 92,40% se presenta en la sede de Duitama; mientras que el menor porcentaje se encontró en la lsede de Chiquinquirá (86,40%).

### 3. ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN POR CRITERIO

Oportunidad	Pertinencia	Accesibilidad	Amabilidad	Impacto
4,5	4,5	4,4	4,7	4,5
<b>VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN EN ESCALA 1 A 5: 4,5</b>				

Tabla 3. Valoración de satisfacción en escala de 1 a 5 por criterios

De acuerdo a la Tabla 3, se evidencia que el criterio con mayor puntuación es Amabilidad con una valoración de 4,7; mientras que el factor con menor calificación fue el de accesibilidad con 4,4. Sin embargo, estos valores se encuentran en la categoría de excelente con un promedio de 4,5.

## NIVEL DE SATISFACCIÓN: 90,0%

Lo anterior permite concluir que el promedio de promedios general de satisfacción del proceso de Bienestar Universitario es del 90,0%, el cual se encuentra por encima de la meta que corresponde a mantener en 80% el nivel de satisfacción de los usuarios que participan en las líneas de acción de Bienestar de la Comunidad Universitaria.

Nota:

Nivel de satisfacción del semestre anterior 2021-2 91,6 %

Nivel de satisfacción actual 90,0%

Disminuyo: 1.6%

Realizó: Fernanda Arévalo/Profesional de Bienestar Universitario

## INCREMENTO EN LA COBERTURA POBLACIONAL

**OBJETIVO:** Medir el crecimiento de la cobertura poblacional en las líneas de acción de bienestar universitario

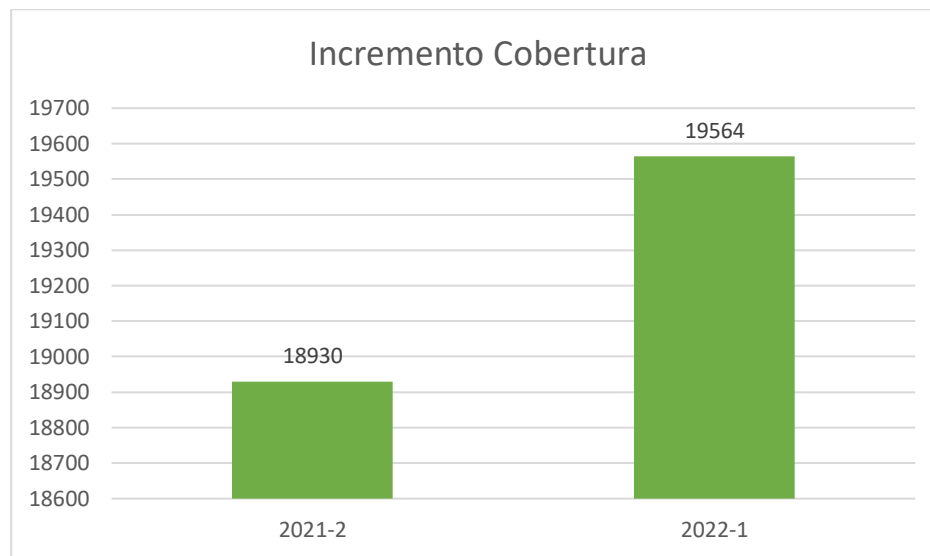
**MEDICIÓN:** Enero -junio 2022

**FORMULA:**

$$\frac{\text{Numero usuarios semestre actual} - \text{numero de usuarios semestre anterior}}{\text{Numero usuarios semestre anterior}} * 100$$

Semestre	Usuarios	Resultado
2021-2	18930	3,35
2022-1	19564	

Meta establecida 2%



**ANÁLISIS:** La medición del indicador muestra un resultado positivo del 3,35 comparado con el semestre inmediatamente anterior, cuyos usuarios fueron de 18930, complementándose la cobertura con la calidad en la prestación de programas y servicios evidenciado por el indicador de percepción del usuario.

**MARIO MENDOZA MORA** – Líder del proceso  
**ISRAEL DETINA MOLINA** – Gestor del proceso

Fuente: Sistema de Información de Bienestar – SIB