

**INFORME PLAN DE ACCIÓN
INDICADOR DE SATISFACCIÓN E INDICADOR DE COBERTURA
(noviembre 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	
Universo objetivo	XXX
Tipo de encuestas:	En línea. Información suministrada a través de internet.
Tamaño de la muestra:	<p>General</p> <p>Se recogieron 1205 respuestas y se obtuvo una muestra final 1205 tras la depuración de los cuestionarios no válidos.</p> <p>Muestra por línea</p> <p>Desarrollo Humano: 500 Cultura: 36 Deportes: 34 Actividad Física: 169 Apoyo Socioeconómico: 255 Salud: 211</p>
Fechas de recolección de la información:	Del 01 de junio al 22 de noviembre
Cuestionario:	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.
Proceso:	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.
Muestreo:	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 segundo semestre de 2022.

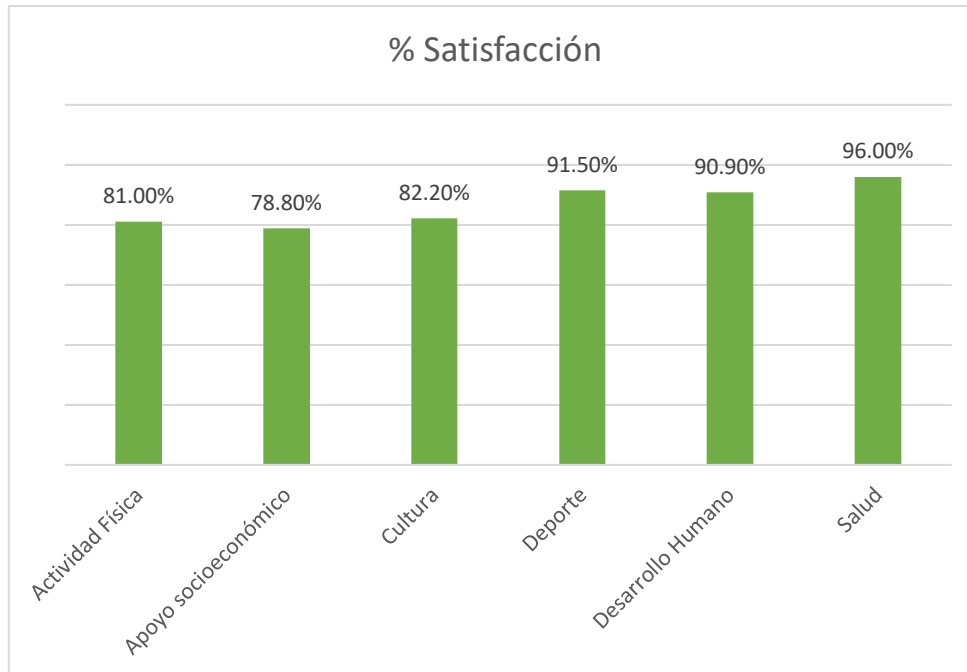
RESULTADOS

1. ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN POR LÍNEA LÍNEA DE ACCIÓN

Línea	Oportunidad	Pertinencia	Accesibilidad	Amabilidad	Impacto	Total
Actividad Física	4,17	3,94	3,75	4,17	4,21	4,05
Apoyo socioeconómico	4,04	3,77	3,83	3,95	4,08	3,94
Cultura	4,05	4,05	3,94	4,38	4,11	4,11
Deporte	4,52	4,55	4,35	4,82	4,61	4,58
Desarrollo Humano	4,55	4,51	4,48	4,68	4,48	4,54
Salud	4,81	4,77	4,74	4,90	4,74	4,80
Total general	4,42	4,30	4,27	4,49	4,39	4,37

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 de las líneas de acción se encuentra entre 4,80 y 3,94, lo que equivale a una valoración entre excelente y bueno.



Grafica 1. Nivel de satisfacción por línea

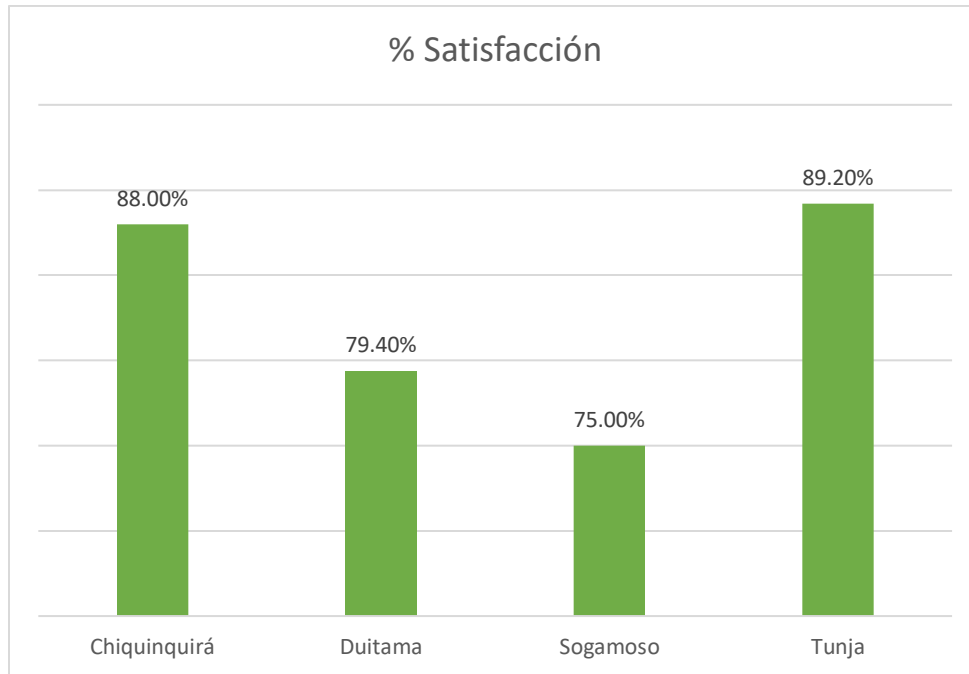
De acuerdo a la gráfica 1, el nivel de satisfacción más alto con 96,00% se presenta en la línea de Salud; mientras que el menor porcentaje se encontró en la línea de Apoyo Socioeconómico (78,80%).

2. ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN POR SEDE

Sede	Oportunidad	Accesibilidad	Pertinencia	Amabilidad	Impacto	Total
Chiquinquirá	4,50	3,75	4,45	5,0	4,25	4,40
Duitama	3,91	3,82	3,84	4,17	4,08	3,97
Sogamoso	3,87	3,65	3,54	3,95	3,72	3,75
Tunja	4,50	4,35	4,40	4,55	4,48	4,46
Total general	4,42	4,27	4,30	4,49	4,39	4,37

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 4,46 en la sede Tunja y 3,75 en la sede Sogamoso y lo que equivale a una valoración entre excelente y bueno.



Grafica 2 Nivel de satisfacción por sede

De acuerdo a la gráfica 2, el nivel de satisfacción más alto con 89,20% se presenta en la sede de Tunja; mientras que el menor porcentaje se encontró en la sede de Sogamoso (75,00%).

3. ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN POR CRITERIO

Oportunidad	Pertinencia	Accesibilidad	Amabilidad	Impacto
4,4	4,3	4,3	4,5	4,4
VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN EN ESCALA 1 A 5: 4,4				

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

De acuerdo a la Tabla 3, se evidencia que los criterios con mayor puntuación son Oportunidad y Amabilidad con una valoración de 4,4; mientras que el criterio con menor calificación fue accesibilidad con 4,2. Sin embargo, estos valores se encuentran en la categoría de excelente con un promedio de promedios de los criterios con de 4,4.

NIVEL DE SATISFACCIÓN: 88%

Lo anterior permite concluir que el promedio de promedios general de satisfacción del proceso de Bienestar Universitario es del 88%, 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 2022-1 90,0%

Nivel de satisfacción actual 88%

Disminuyo: 2.0%



Elaboró: Fernanda Arévalo/Bienestar Universitario



MARIO MENDOZA MORA

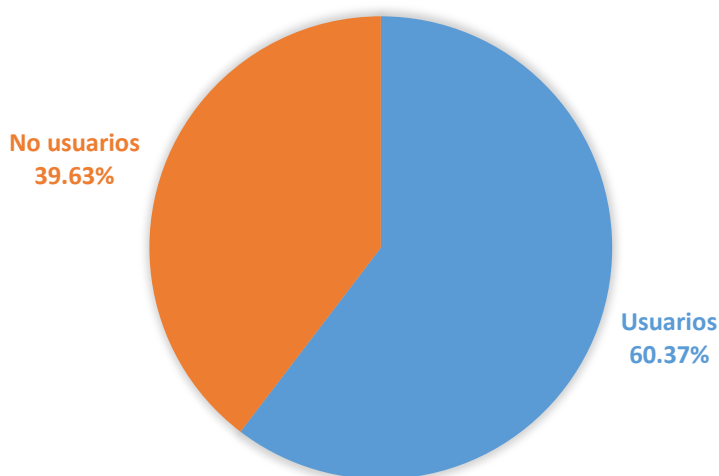
Líder del proceso

INDICADOR DE COBERTURA

OBJETIVO: Medir la cobertura de los programas y servicios de Bienestar ofrecidos a la comunidad universitaria Upetecista.

MEDICIÓN: Segundo semestre 2022

MEDICIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2022



ANALISIS: Cobertura de servicios de Bienestar a 19.990 usuarios sin repetir de una población universo de 33,111 integrantes de la comunidad universitaria Upetecista, cumpliendo el 60,37% acorde con el rango establecido por el indicador.



MARIO MENDOZA MORA

Lider del proceso

ISRAEL DETINA MOLINA

Gestor del proceso

Fuente: Sistema de Información de Bienestar - SIB