

INFORME PLAN DE ACCIÓN (noviembre de 2021)

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

AVANCE: 50%

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 universitaria Upetecista, durante el segundo semestre de 2021.

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.

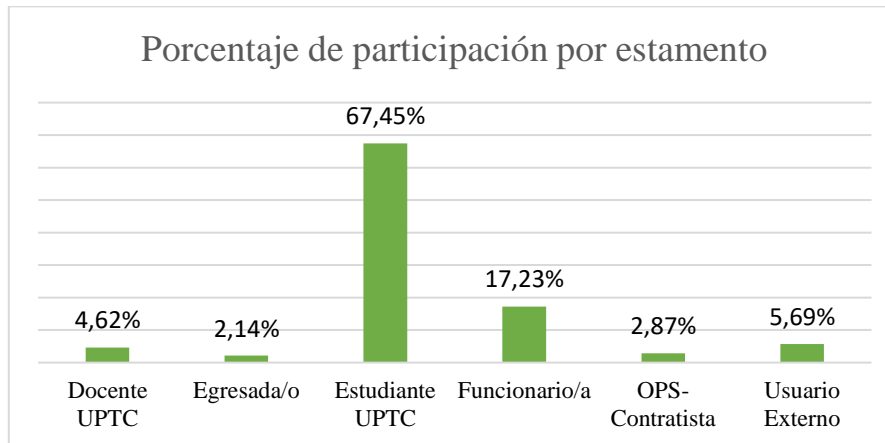
Ficha técnica:

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	
Universo objetivo	XXX
Tipo de encuestas:	En línea. Información suministrada a través de internet.
Tamaño de la muestra:	General Se recogieron 1776 respuestas y se obtuvo una muestra final 1770 tras la depuración de los cuestionarios no válidos. Muestra por línea Desarrollo Humano: 558 Cultura: 234 Deportes: 484 Actividad Física: 111 Apoyo Socioeconómico: 308 Salud: 75
Fechas de recolección de la información:	Del 01 de junio al 24 noviembre de 2021
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 2021.

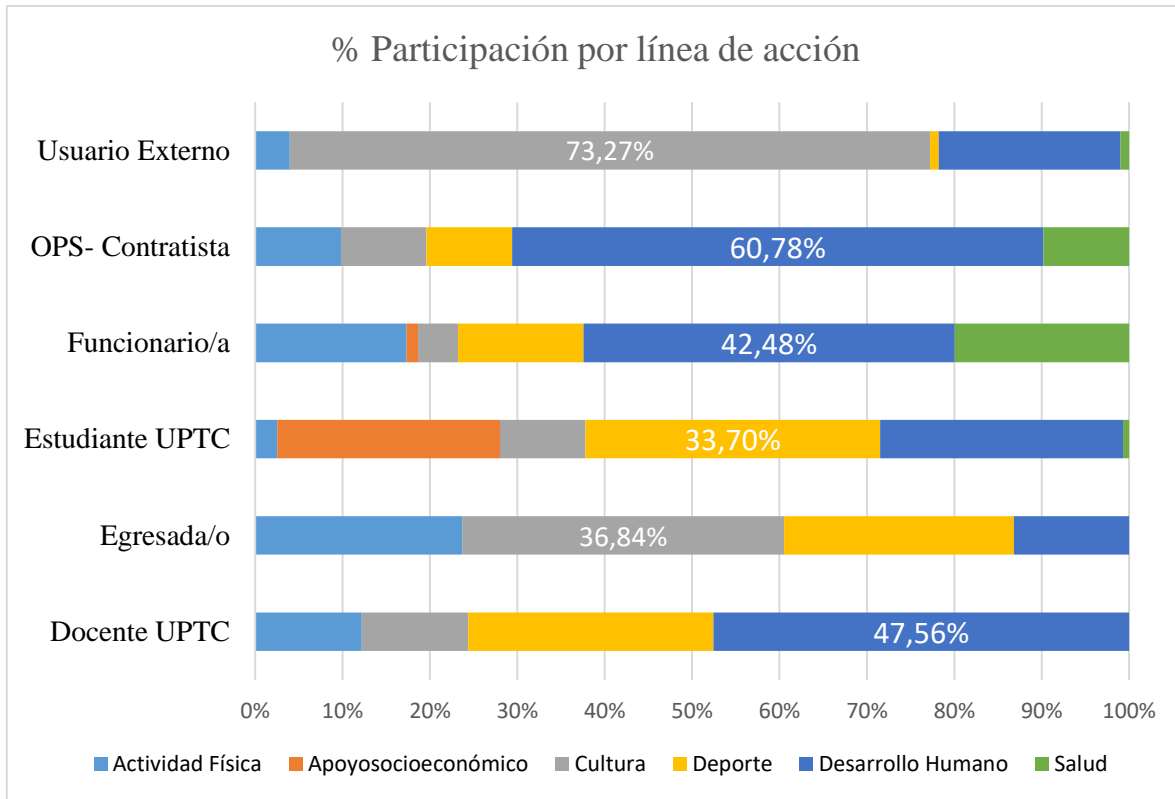
RESULTADOS

1. ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN POR ESTAMENTO



Gráfica 1. Distribución de la muestra por estamento

En la gráfica 1 se observa que el estamento estudiante tiene la mayor participación (67,45%), mientras que la menor participación se presentó en los contratistas (2,87%).



Grafica 2. Participación de los estamentos por línea de acción

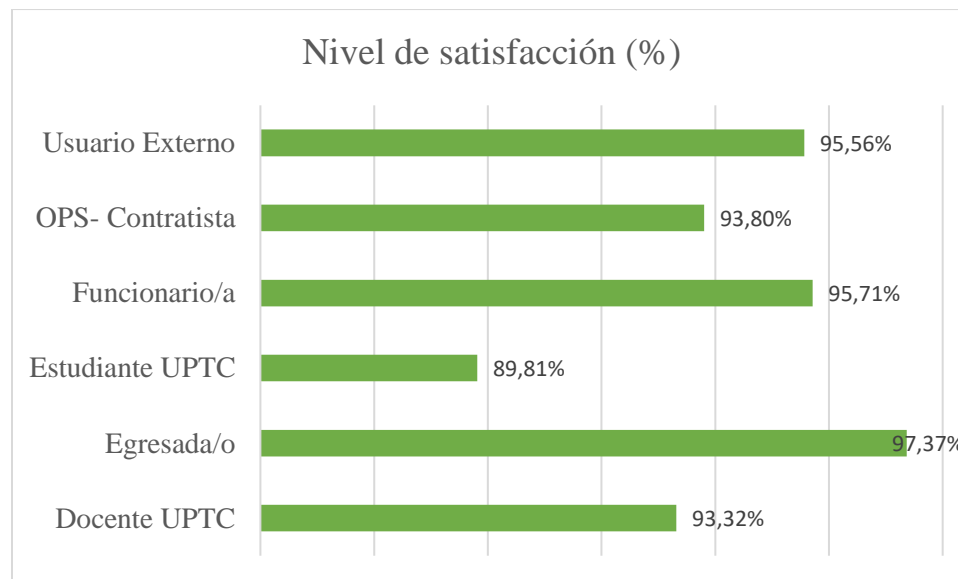
En la gráfica 2 se puede observar que la línea de cultura presentó un porcentaje de participación mayor en el estamento externo de 73,27%, con un porcentaje de 60,78% la línea de desarrollo humano con el estamento contratista. Por otro lado, se evidencia una pequeña participación del estamento estudiante en línea de actividad física con 2,51%.

Estamento	Oportunidad	Pertinencia	Accesibilidad	Amabilidad	Impacto	Valor de satisfacción escala 1-5
Docente UPTC	4,61	4,68	4,62	4,79	4,62	4,67
Egresada/o	4,89	4,89	4,82	4,92	4,82	4,87
Estudiante UPTC	4,50	4,46	4,39	4,61	4,49	4,49
Funcionario/a	4,79	4,79	4,74	4,83	4,77	4,79
OPS- Contratista	4,75	4,71	4,59	4,73	4,69	4,69
Usuario Externo	4,80	4,77	4,73	4,86	4,72	4,78

Tabla 1. Valoración de satisfacción en escala 1 a 5 por tipo de estamento

Estamento	Oportunidad	Pertinencia	Accesibilidad	Amabilidad	Impacto	Nivel de satisfacción (%)
Docente UPTC	92,20%	93,66%	92,44%	95,85%	92,44%	93,32%
Egresada/o	97,89%	97,89%	96,32%	98,42%	96,32%	97,37%
Estudiante UPTC	90,05%	89,12%	87,90%	92,22%	89,78%	89,81%
Funcionario/a	95,75%	95,88%	94,84%	96,60%	95,49%	95,71%
OPS-Contratista	94,90%	94,12%	91,76%	94,51%	93,73%	93,80%
Usuario Externo	96,04%	95,45%	94,65%	97,23%	94,46%	95,56%

Tabla 2. Nivel de satisfacción por estamento y criterio



Gráfica 3. Nivel de satisfacción por estamento

De acuerdo a la gráfica 1 el nivel de satisfacción más alto con 97,37% se presenta en egresado (a); mientras que el estamento con menor nivel de satisfacción corresponde a estudiantes (89; 81%), sin embargo, cabe anotar que en todos los estamentos se encontró un nivel satisfacción excelente.

2. ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN POR LÍNEA DE ACCIÓN

Línea	Valor	Oportunidad		Pertinencia		Accesibilidad		Amabilidad		Impacto	
		Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Actividad Física	Excelente	80	72,07%	80	72,07%	74	66,67%	87	78,38%	78	70,27%
	Bueno	26	23,42%	26	23,42%	30	27,03%	22	19,82%	28	25,23%
	Regular	4	3,60%	4	3,60%	5	4,50%	1	0,90%	0	0,00%
	Apenas aceptable	0	0,00%	1	0,90%	0	0,00%	0	0,00%	4	3,60%
	No aceptable	1	0,90%	1	0,90%	0	0,00%	1	0,90%	1	0,90%
Apoyo socio-económico	Excelente	124	40,26%	116	37,66%	105	34,09%	136	44,16%	141	45,78%
	Bueno	136	44,16%	133	43,18%	136	44,16%	131	42,53%	126	40,91%
	Regular	32	10,39%	38	12,34%	45	14,61%	17	5,52%	22	7,14%
	Apenas aceptable	11	3,57%	12	3,90%	12	3,90%	18	5,84%	12	3,90%
	No aceptable	5	1,62%	9	2,92%	10	3,25%	6	1,95%	7	2,27%
Cultura	Excelente	196	83,76%	190	81,20%	182	77,78%	218	93,16%	197	84,19%
	Bueno	37	15,81%	44	18,80%	51	21,79%	16	6,84%	35	14,96%
	Regular	1	0,43%	0	0,00%	1	0,43%	0	0,00%	2	0,85%
	Apenas aceptable	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	No aceptable	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Deporte	Excelente	359	74,02%	348	71,75%	332	68,45%	398	82,06%	338	69,69%
	Bueno	114	23,51%	119	24,54%	127	26,19%	80	16,49%	125	25,77%
	Regular	6	1,24%	13	2,68%	19	3,92%	3	0,62%	17	3,51%
	Apenas aceptable	4	0,82%	1	0,21%	5	1,03%	1	0,21%	4	0,82%
	No aceptable	2	0,41%	4	0,82%	2	0,41%	3	0,62%	1	0,21%
Desarrollo Humano	Excelente	340	60,93%	338	60,57%	326	58,42%	407	72,94%	332	59,50%
	Bueno	203	36,38%	203	36,38%	197	35,30%	140	25,09%	205	36,74%
	Regular	9	1,61%	12	2,15%	25	4,48%	7	1,25%	12	2,15%
	Apenas aceptable	3	0,54%	3	0,54%	5	0,90%	0	0,00%	6	1,08%
	No aceptable	3	0,54%	2	0,36%	5	0,90%	4	0,72%	3	0,54%
Salud	Excelente	66	88,00%	66	88,00%	62	82,67%	69	92,00%	67	89,33%
	Bueno	8	10,67%	8	10,67%	11	14,67%	5	6,67%	6	8,00%
	Regular	1	1,33%	1	1,33%	2	2,67%	1	1,33%	2	2,67%
	Apenas aceptable	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	No aceptable	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Tabla 3. Cantidad y porcentaje por criterios específico para cada línea

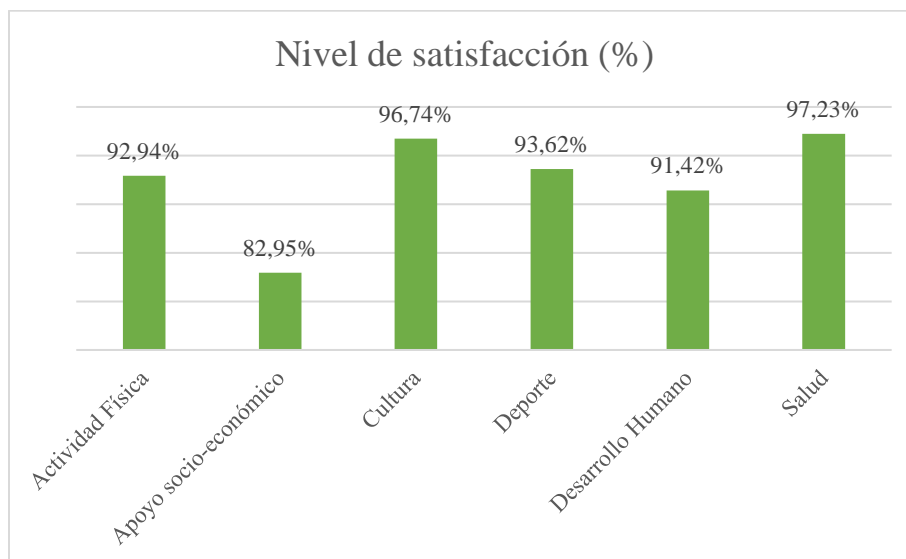
	Oportunidad	Pertinencia	Accesibilidad	Amabilidad	Impacto	Valor de satisfacción escala 1-5
Actividad Física	4,66	4,66	4,57	4,75	4,60	4,65
Apoyo socio-económico	4,18	4,09	4,02	4,21	4,24	4,15
Cultura	4,83	4,81	4,77	4,93	4,83	4,84
Deporte	4,70	4,66	4,61	4,79	4,64	4,68
Desarrollo Humano	4,57	4,56	4,49	4,70	4,54	4,57
Salud	4,87	4,87	4,80	4,91	4,87	4,86

Tabla 4. Valoración de satisfacción en escala 1 a 5 por línea

En la tabla 4 se puede observar que el valor de satisfacción en promedio de los criterios en las líneas de acción se encuentra entre 4,86 y 4,15 lo que equivale a una valoración de excelente.

	Oportunidad	Pertinencia	Accesibilidad	Amabilidad	Impacto	Nivel de satisfacción (%)
Actividad Física	93,15%	93,15%	91,35%	94,95%	92,07%	92,94%
Apoyo socio-económico	83,57%	81,75%	80,39%	84,22%	84,81%	82,95%
Cultura	96,67%	96,24%	95,47%	98,63%	96,67%	96,74%
Deporte	93,98%	93,24%	92,25%	95,84%	92,78%	93,62%
Desarrollo Humano	91,33%	91,25%	89,89%	93,91%	90,72%	91,42%
Salud	97,33%	97,33%	96,00%	98,13%	97,33%	97,23%

Tabla 5. Nivel de satisfacción por línea



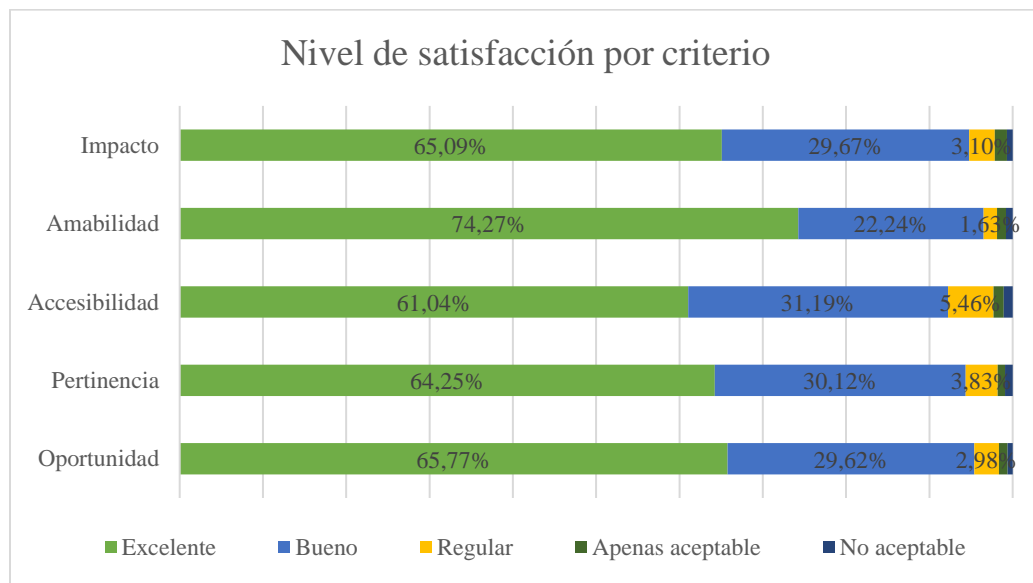
Grafica 4. Nivel de satisfacción por línea

De acuerdo a la gráfica 4 el nivel de satisfacción más alto con 97,23% se presenta en la línea de salud; mientras que el menor porcentaje se encontró en la línea de Apoyo Socioeconómico (82; 95%).

3. ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN POR CRITERIO

	Oportunidad		Pertinencia		Accesibilidad		Amabilidad		Impacto	
	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.
Excelente	65,77%	1168	64,25%	1141	61,04%	1084	74,27%	1319	65,09%	1156
Bueno	29,62%	526	30,12%	535	31,19%	554	22,24%	395	29,67%	527
Regular	2,98%	53	3,83%	68	5,46%	97	1,63%	29	3,10%	55
Apenas aceptable	1,01%	18	0,90%	16	1,24%	22	1,07%	19	1,46%	26
No aceptable	0,62%	11	0,90%	16	1,07%	19	0,79%	14	0,68%	12
	100%	1776	100%	1776	100%	1776	100%	1776	100%	1776

Tabla 6. Cantidad y porcentaje de satisfacción por criterio



Gráfica 5. Nivel de satisfacción por criterio

Oportunidad	Pertinencia	Accesibilidad	Amabilidad	Impacto
4,59	4,56	4,50	4,68	4,57
VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN EN ESCALA 1 A 5: 4,58				

Tabla 7. Valoración de satisfacción en escala de 1 a 5 por criterios

De acuerdo a la Tabla 7, se evidencia que el criterio con mayor puntuación es Amabilidad con una valoración de 4,68; mientras que el factor con menor calificación fue el de accesibilidad con 4,50. Sin embargo, estos valores se encuentran en la categoría de excelente con un promedio de 4,58.

NIVEL DE SATISFACCIÓN: 91,6%

Lo anterior permite concluir que el promedio de promedios general de satisfacción del proceso de Bienestar Universitario es del 91,6 %, 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 2021-1 89,22 %

Nivel de satisfacción actual 91,6%

Aumento: 2.38%

MARIO MENDOZA MORA

Líder del Proceso